

PPGINFO FAED/UDESC – Mestrado Profissional

Seleção 2021

006896739-06

Título: Gestão do conhecimento em uma Universidade corporativa e-learning.
Plataforma em nuvem como espaço de Educação e Memória.

Linha de Pesquisa: Gestão de Unidades de Informação.

Resumo

A competitividade no mercado de trabalho, a busca por maior produtividade e qualidade, vem fazendo com que as empresas invistam em educação corporativa. O desenvolvimento de funcionários é fator chave na competitividade.

As Universidades Corporativas na modalidade de EaD, são uma alternativa de capacitação, atualização e formação profissional em todos os níveis, atuando em sintonia com os objetivos da empresa.

Este projeto tem por objetivo sistematizar os processos de conhecimento da universidade corporativa de uma indústria de software da cidade de Lages. Esta empresa possui mais de 400 colaboradores que constroem esses conhecimentos, por meio de processos, fluxos, treinamentos entre outros. A sistematização vem para organizar, armazenar e compartilhar este conteúdo construído pelos colaboradores dentro de uma plataforma colaborativa na nuvem.

Introdução

Para que uma empresa se mantenha competitiva no mercado, a atualização é crucial. A nova era do conhecimento é parte importante, o desenvolvimento de seus funcionários faz com que as empresas repensem seus processos e invistam em formação, capacitação e treinamento.

Para sobreviver nesta sociedade, é relevante que as empresas aprendam a gerenciar o conhecimento, uma vez que este recurso tem relação direta com a capacidade de inovação e vantagem competitiva sustentável (STEWART, 1998; SVEIBY, 1998; PROBST; RAUB; ROMHARDT, 2002).

Para Vieira (2011), a universidade corporativa surgiu devido à dinamicidade provocada pelos avanços constantes no ambiente dos negócios, que requer das organizações e dos trabalhadores um esforço integrado na busca de mecanismos eficazes que atendam, em tempo real, às lacunas apresentadas.

A educação a distância vem como forte recurso para educação corporativa, o capital investido no desenvolvimento de funcionários é elemento chave para o sucesso empresarial.

Segundo Dos Santos (2010), a EaD por suas características de flexibilidade e interatividade atende com maior velocidade a construção de conhecimentos nas organizações. Ela possibilita o treinamento de seus colaboradores com rapidez e agilidade, contribuindo diretamente com a redução de custos com treinamento, maior alcance territorial e melhoria na gestão dos recursos humanos.

Desta forma, as organizações que desejam gerenciar seu conhecimento a fim de disponibilizá-lo para acesso futuro, “devem” cumprir pelo menos três processos básicos da Gestão do Conhecimento (GC): a) selecionar eventos, pessoas e processos relevantes para serem retidos; b) ser capaz de armazenar a experiência de forma estruturada; e c) garantir que a Memória Organizacional esteja atualizada (PROBST, RAUB E ROMHARDT, 2002).

Neste sentido, a Engenharia do Conhecimento (EC) e as plataformas colaborativas são aliadas para representação e organização do conhecimento comunicado e compartilhado. A EC oferece técnicas, ferramentas e métodos que oportunizam a compreensão detalhada do cenário organizacional, bem como oferece suporte ao processo de Gestão de Conhecimento (SCHEREIBER, et al. 2002).

Em vista disso, a proposta deste anteprojeto pretende responder:

Como a Universidade corporativa à distância pode gerenciar o conteúdo, armazenar, organizar e dar manutenção do conhecimento criado por seus colaboradores?

Destarte, que o trabalho será desenvolvido em uma indústria de desenvolvimento de software da cidade de Lages, Santa Catarina, em sua Universidade Corporativa, onde verificou-se a necessidade de alternância da organização dos seus conhecimentos.

Objetivo Geral:

Sistematizar os processos de conhecimento, retenção, compartilhamento e reuso de seus colaboradores por meio de uma plataforma em nuvem.

Objetivos Específicos:

- Traçar a fundamentação teórica e o estado da arte da temática do projeto de pesquisa;
- Pesquisa levantamento de requisitos da universidade corporativa EaD;
- Analisar o processo criação e gestão do conhecimento;
- Mapear ativos do conhecimento ;
- Implantação da plataforma;
- Testes de usabilidade;
- Avaliar a implantação da plataforma.

Justificativa

Para Carrillo e Anumba (2005), a gestão do conhecimento deve ser encarada como viabilizadora da transformação de conhecimentos em ativos voltados à viabilização de um crescimento continuado e sustentável. Mas, para tanto, o sucesso de uma gestão do conhecimento eficaz provém da correta estruturação de práticas e de ferramentas de tecnologia que suportem sua evolução (ZAIM, TATOGLU e ZAIM, 2007).

Song (2001) argumenta que, por meio da utilização de práticas e iniciativas de gestão do conhecimento amparadas por ferramentas de tecnologia da informação e comunicação, as empresas de tecnologia da informação analisadas em pesquisa de campo efetuada em seu estudo, aumentaram sua eficácia.

Segundo Gaspar(2016), no caso específico de empresas pertencentes à indústria de software, na qual uma das premissas básicas de sua existência é a própria geração e disseminação de conhecimento, a importância das atividades de gestão do conhecimento parece ser ainda mais evidenciada.

Com base no exposto, um componente significativo na GC é a Memória Organizacional, que armazena, preserva e possibilita o compartilhamento do

conhecimento organizacional (CONKLIN, 1997; PROBST, RAUB; ROMHARDT 2002; SÁ FREIRE et al., 2012).

Atualmente o conhecimento construído pela indústria vem sendo armazenado e compartilhado em diversos locais, como servidores de arquivos, e-mail, pastas na nuvem. Porém destaca-se a falta de organização, centralização dos documentos e a necessidade de trabalhar colaborativamente em um único local. O armazenamento de manuais, documentos técnicos, treinamentos, fluxos estão dispersos muitas vezes se perdem gerando transtornos. Outra necessidade é o armazenamento de códigos de desenvolvimento de software.

Portanto a necessidade de um único ambiente, que centralize e armazene o conhecimento gerado pela empresa de forma fácil e em nuvem. O compartilhamento de informações seja em tempo real e colaborativa entre os funcionários e parceiros externos da empresa.

Esta pesquisa é uma forma de agregar conhecimento e desenvolver um projeto viável e necessário para resolver um problema real, tornando as atividades de uma universidade mais eficientes e possibilitando que seus colaboradores e parceiros usufruam dos conhecimentos gerados em suas rotinas de trabalho.

Revisão bibliográfica

Conhecimento

A definição de conhecimento varia de acordo com diversos autores e suas visões de mundo. Segundo Macedo et al. (2010), conhecimento é o conjunto de informações contextualizadas e dotadas de semânticas inerentes ao agente que o detém. Por sua vez, Nonaka e Takeuchi (1997), inspirados tanto em Platão, que definia o conhecimento como uma crença verdadeira e justificada, consideram o conhecimento como um “processo humano e dinâmico de justificar a crença pessoal com relação à verdade”. Lembrando que Polanyi é empirista, ou seja, ele enfatizou a ação, o corpo e o conhecimento tácito, definindo conhecimento como uma capacidade de agir (MACEDO et al., 2010).

Nas empresas, o conhecimento costuma estar embutido não só em documentos ou repositórios, mas também em rotinas, processos, práticas e normas organizacionais. Embora se possa obter dados a partir de registros ou transações e que se possa obter informações a partir de mensagens, o conhecimento seria obtido a partir de indivíduos ou de grupos de conhecedores ou de rotinas organizacionais (DAVENPORT; PRUSAK, 2003).

Para Wiig (1997, p. 8), a GC é “entender, focar e gerenciar a construção do conhecimento de forma sistemática, explícita e deliberada, ou seja, gerenciar processos de conhecimento efetivos.” O autor ainda complementa que a finalidade da GC é maximizar a eficácia e o retorno dos ativos de conhecimento da organização, buscando a renovação constante (WIIG, 1997).

Educação Corporativa

Sobre educação corporativa e universidade corporativa, Murashima (2011) diz: Diferente de uma universidade comum, que visa agregar os mais diversos tipos de conhecimento, uma universidade corporativa tem como objetivo dar suporte em áreas estratégicas de determinada companhia, aumentando as competências dos seus funcionários. De acordo com Murashima (2011), o principal objetivo de uma universidade corporativa é dar suporte às principais estratégias da organização, por meio do desenvolvimento e da formação de seus colaboradores, fornecedores e clientes.

Segundo Santos et al. (2011), a universidade corporativa representa uma importante iniciativa das organizações na formação e no desenvolvimento de seus funcionários para melhor exercerem suas atividades. Esse mesmo trabalho de Santos et al. (2011) apresenta a educação corporativa como uma das possibilidades de aumentar a competência dos profissionais das organizações e, sendo ela uma forma de educação direcionada à realidade empresarial, pode representar uma maneira de tal organização potencializar a formação de competências necessárias às suas atividades.

Para Vieira (2011), a universidade corporativa surgiu devido à dinamicidade provocada pelos avanços constantes no ambiente dos negócios, que requer das

organizações e dos trabalhadores um esforço integrado na busca de mecanismos eficazes que atendam, em tempo real, às lacunas apresentadas.

Importante observar que mesmo mostrando importante diferencial competitivo das empresas, as universidades corporativas utilizam recursos de forma consciente.

Nesse quadro, o e-learning surge como uma solução de propagação de conhecimento menos dispendiosa para as companhias. De acordo com Morgan (2000), 16% dos custos de um curso de Educação a Distância da universidade de Marshall vinham de tecnologia da informação e infraestrutura. O grande desafio de uma universidade corporativa é prover os conhecimentos cruciais para a sua empresa, no tempo necessário e com um custo inferior ao das instituições externas.

Por todas as suas características, a EaD, de acordo com Ramos (2000), vem sendo amplamente utilizada para a formação continuada de profissionais em diferentes áreas, gerando o processo chamado de virtualidade na educação, principalmente nas universidades corporativas, unidades voltadas para a educação permanente do quadro de funcionários das organizações públicas e privadas.

Ramos, M. N. As universidades corporativas. *Jornal da Ciência*, Rio de Janeiro, SBPC, v. 14, n. 442, 2000

De acordo com Salmon (2000:39) o principal papel do e-moderador consiste em promover o envolvimento dos participantes de forma que o conhecimento por eles construído seja utilizável em novas e diferentes situações. Neste sentido, o papel do e-moderador nos ambientes de aprendizagem online desenvolve-se, fundamentalmente, através do processo de construção de significados em detrimento dos procedimentos associados à transmissão de conteúdos, tendo como referência uma abordagem construtivista da educação.

Memória Organizacional

Em artigo seminal sobre o tema, Walsh e Ungson (1997) definem Memória Organizacional como “as informações armazenadas pela história de uma organização que podem influenciar as presentes decisões da organização.” Stein (1995) estende este conceito incluindo o elemento de eficácia. Para o autor a influência da MO permite que o conhecimento adquirido no passado influencie o presente, resultando, assim, em um nível maior ou menor de eficácia organizacional.

A Memória Organizacional é definida pelo seu conteúdo e seus processos. O conteúdo diz respeito ao conhecimento organizacional adquirido ao longo do tempo e os processos referem-se à forma como as experiências passadas influenciam as atividades atuais da organização (STEIN, 1995).

Os benefícios da MO são citados por diversos autores, assim descritos: aumentar a competitividade da organização, transformar informação em ação (ABECKER et al., 1998); promover a inovação em produtos e serviços (BARROS; RAMOS; PEREZ, 2015); evitar que sejam utilizadas soluções que não deram certo no passado para os problemas atuais e promover a facilitação da aprendizagem organizacional (STEIN, 1995). Além destes benefícios oferecidos à organização, os indivíduos também são beneficiados com a MO, pois estes aprendem com as experiências, estratégias e decisões realizadas pela empresa no decorrer do tempo (BARROS; RAMOS; PEREZ, 2015).

Abecker et al. (1998) mencionam que essa abordagem híbrida, tecnologias e pessoas, proposta por Davenport e Prusak (1998), coopera com a captura, transformação e distribuição de conhecimento estruturado, porque a máquina fortalece o conhecimento humano. Também pode colaborar com a diluição de uma possível sobrecarga de informações sobre as pessoas (STEIN; ZWASS, 1995)

Para Olivera (2000, p. 815, tradução nossa), os Sistemas de Memória Organizacional (SMO) são “conjuntos de mecanismos de retenção de conhecimento, tais como as pessoas e documentos, que coletam, armazenam e fornecem acesso à experiência da organização”, citando como exemplo, redes sociais (relações interpessoais) e tecnologias da informação.

Plataforma Colaborativa

Pode ser entendida como uma revolução nos negócios da indústria da computação, causada pelo fato da internet ter sido transformada em uma plataforma, e um entendimento das regras para obter sucesso nesta nova plataforma. Entre outras, a regra mais importante é desenvolver aplicativos que aproveitem os efeitos de rede para se tornarem melhores quanto mais são usados pelas pessoas, aproveitando a inteligência coletiva. (O'REILLY, 2005, tradução nossa).

Andrade et al. (2011) também mencionam que pode reconfigurar as atividades exercidas pelas empresas; oferece um espaço centralizado de informações, no qual

as pessoas podem encontrar o que necessitam em um único lugar, otimizando o tempo; e organiza e dissemina informações.

Metodologia

De acordo com Marconi e Lakatos (2001, p. 105), “a especificação da metodologia da pesquisa é a que abrange maior número de itens, pois responde, a um só tempo, as questões como?, com quê?, onde?, quando?”, através de um conjunto de métodos para compreensão de determinado contexto. A pesquisa pode ser categorizada de diferentes formas, como por exemplo, quanto à natureza, quanto aos objetivos e quanto aos procedimentos (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Sendo assim, por ser uma pesquisa de caráter prático, no que diz respeito à sua natureza, caracteriza-se como aplicada, pois tem como objetivo elaborar diagnósticos, identificar problemas e gerar conhecimentos voltados à solução imediata de problemas reais e específicos da organização, grupos ou atores sociais (THIOLLENT, 1997; MACKE, 2006; MARCONI; LAKATOS, 2012). T

Sobre os elementos metodológicos, Medeiros (2006, p.49) retrata pesquisa como sendo um “(...) procedimento formal para aquisição de conhecimento sobre a realidade”.

No que diz respeito à abordagem, a pesquisa é qualitativa. A abordagem qualitativa preocupa-se com a realidade buscando centrar-se na compreensão e processos relacionados ao tema estudado e considera-se que há uma relação dinâmica entre sujeito e mundo que dificilmente pode ser quantificada (MINAYO, 2016). Desta forma, os dados coletados incluem transcrições de entrevistas, notas de campo, fotografias, vídeos, documentos pessoais, entre outros tipos de documentos (BOGDAN; BIKLEN, 1982).

A proposta deste anteprojeto consiste de um experimento definido como a pesquisa-ação. Segundo Engel (2000), é um tipo de pesquisa participante engajada, em oposição à pesquisa tradicional, que é considerada como “independente”, “não-reativa” e “objetiva”. Como o próprio nome já diz, a pesquisa-ação procura unir a pesquisa à ação ou prática, isto é, desenvolver o conhecimento e a compreensão como parte da prática. É, portanto, uma maneira de

[illegible]

Referências Bibliográficas

ABECKER, Andreas et al. **Rumo a uma tecnologia para memórias organizacionais**. IEEE Intelligent Systems and its Applications , v. 13, n. 3, pág. 40-48, 1998.

ANDRADE, Maria Margarida. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos de graduação**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

BARROS, V. F. de A.; RAMOS, I.; PEREZ, G. **Information systems and organizational memory: a literature review**. Journal of Information Systems and Technology, vol. 12, n. 1, p. 45-64, 2015.

BOGDAN, R. C.; BIRTEN, S. K. **Qualitative research for education: an introduction for to theory and methods**. Boston: Allyn and Bacon, 1982.

CARRILLO, P. M.; ANUMBA, C. J. . **Knowledge management in construction**. London: Oxford, 2005.

CONKLIN, J. **Designing organizational memory: preserving intellectual assets in a knowledge economy**. (1997, 2001). Disponível em: <http://cognexus.org/dom.pdf>>. Acesso em: 26/6/2010

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**. 15.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

DOS SANTOS, Marcos Ricardo Gomes et al. **A Educação à Distância como Estratégia Educacional nas Organizações**, 2010.

FREIRE, Patrícia Sá et al. **Memória organizacional e seu papel na gestão do conhecimento**. Revista de Ciências da Administração, Florianópolis, v. 14, n. 33, p. 41-51, ago. 2012.

ENGEL, Guido Irineu. **Pesquisa-ação**. Educar em Revista, n. 16, p. 181-191, 2000.

GASPAR, M. A.; SANTOS, S. A. DOS; DONAIRE, D.; KUNIYOSHI, M. S.; PREARO, L. C. **Gestão do Conhecimento em empresas atuantes na Indústria de Software no Brasil: um estudo das práticas e ferramentas utilizadas.** *Informação & Sociedade: Estudos*, v. 26, n. 1, 8 jun. 2016.

MACEDO, M. et al. **Gestão do conhecimento organizacional.** Florianópolis: Editora da UFSC, 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico.** São Paulo: Atlas, 2001.

MEDEIROS, Otoniel Marcelino. **Pesquisa operacional.** Revista da ETFRN. Natal, ano 12, v2, p.53-60, 200.

MINAYO, M. C. de S (Org). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade.** Rio de Janeiro: Vozes, 2016

Moran, J. (2013). Educação híbrida: Um conceito-chave para a educação. En T. N. Bacich (Org.), **Ensino híbrido: Personalização e tecnologia na educação** (pp. 28-45). Porto Alegre: Penso.

MORAN, José Manuel. Mudando a educação com metodologias ativas. **Coleção Mídias Contemporâneas.** Convergências Midiáticas, Educação e Cidadania: aproximações jovens, v. 2, 2015.

MURASHIMA, M. **universidades Corporativas: as trilhas em meio a novos caminhos.** *Revista FGV online*, v.1, n.2, p. 4-23, 2011.

OLIVERA, F. **Memory systems in organizations: an empirical investigation of mechanisms for knowledge collection, storage and access.** *Journal of Management Studies*, v. 37, n. 6, p. 811-832, 2000a.

O'REILLY, T. **Web 2.0: compact definition. 2005.** Disponível em: . Acesso em: 10 fev. 2009.

PROBST, Gilbert; RAUB, Steffen; ROMHARDT, Kai. **Gestão do conhecimento: os elementos construtivos do sucesso.** Bookman, 2002.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013

Ramos, M. N. **As universidades corporativas**. *Jornal da Ciência*, Rio de Janeiro, **SBPC**, v. 14, n. 442, 2000.

SALMON, Gilly (2000). **E-moderating. The Key to Teaching and Learning Online**. London: Kogan Page

SANTOS, A. A.; MARINO, A.; TANURA, M.; MORÉ, R.; FOGANHOLE, F. **Universidade Corporativa do Banco do Brasil: o projeto piloto da universidade Aberta do Brasil**. *Revista FGV online*, v. 1. n. 2. p. 27-39, 2011.

SVEIBY, Karl Erik. E. **A nova riqueza das organizações: gerenciando e avaliando patrimônios do conhecimento**. 5. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

SCHREIBER, G.; et. al. **Knowledge Engineering and Management: the CommonKADS Methodology**. MIT: Massachussets, 2002.

STEIN, Eric W .; ZWASS, Vladimir. **Atualizando a memória organizacional com sistemas de informação**. *Pesquisa de sistemas de informação* , v. 6, n. 2, pág. 85-117, 1995.

STEWART, T. A. **Capital Intelectual**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

SONG, S. **An internet knowledge sharing system**. *The Journal of Computing Information Systems*, v. 42, n. 3, p. 25-30, 2001.

THIOLLENT, M. **Pesquisa-ação nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1997.

VIANNA, Ysmar; VIANNA, Maurício; MEDINA, Bruno; TANAKA, Samara. Gamification, Inc.: **como reinventar empresas a partir de jogos**. MJVPress: Rio de Janeiro, 2013.

VIEIRA, A. de F. **A universidade corporativa Sebrae e suas Trilhas de Aprendizagem**. *Revista FGV online*. ano 1, n. 2, p. 40-51, out. 2011.

WALSH James, UNGSON G. Rivera. **Organizational Memory. In: Knowledge in Organizations (Resources for the Knowledge-Based Economy) Laurence Prusak (editor).** USA: Butterworth-Heinemann, 1997.

WIIG, K.M. **Knowledge management: an introduction and perspective.** *The Journal of Knowledge Management*, v. 1, n. 1, p. 6-14, September, 1997.

ZAIM, H.; TATOGLU, E.; ZAIM, S. **Performance of knowledge management practices: a causal analysis.** *Journal of Knowledge Management*, v. 11, n. 6, p. 56-67, 2007.