

Ferramentas de gestão de conhecimento: Um levantamento em empresas de tecnologia

FERNANDO TASSINARI

Centro Paula Souza – São Paulo – Brasil
fertassi@gmail.com

MARCELO DUDUCHI

Centro Paula Souza – São Paulo – Brasil
mduduchi@gmail.com

Resumo - Este artigo apresenta um levantamento de ferramentas tecnológicas para gestão do conhecimento utilizadas em empresas de tecnologia, obtido a partir de pesquisa empírica realizada em dez empresas da área de tecnologia da informação. O estudo, feito a partir da visão de seus colaboradores, identifica as ferramentas e agrupa-as a partir de suas características tecnológicas. Além disto, mapeia as principais características relacionadas à gestão do conhecimento que permitem avaliar a qualidade das ferramentas utilizadas deste ponto de vista.

Palavras-chave: Ferramentas, Gestão de Conhecimento, Tecnologia.

Abstract – This article presents a survey of technological tools used for knowledge management in technology companies, obtained from empirical research conducted in ten companies in the area of information technology. The study, from the vision of its employees, identifies the tools and groups them based on their technological characteristics. Moreover, maps the main features of knowledge management to measure the quality of the tools used by this view.

Keywords: Tools, Knowledge Management, Technology.

1. Introdução

A busca incessante de competitividade no mercado de trabalho e a corrida para a redução dos custos operacionais e de produção obrigam as empresas a melhorar, cada vez mais, seus processos e reduzir constantemente os seus custos.

Essa dinâmica, entre outros efeitos, causa também o *turn over*, ou seja, a substituição voluntária ou involuntária, por parte da empresa, de colaboradores da linha de produção gerando uma insalubridade nos processos e na manutenção do conhecimento que é da empresa, e que deveria, de alguma forma, permanecer nela. Com isso, uma quantidade desconhecida e imensurável de conhecimento acaba sendo perdida.

Com o objetivo de minimizar esses impactos, algumas ferramentas de gestão de conhecimento são utilizadas para potencializar esses ativos que representam o patrimônio intelectual da organização.

Considerando a importância destas ferramentas, este artigo apresenta um levantamento das ferramentas tecnológicas para gestão do conhecimento utilizadas em empresas de tecnologia da informação e apresenta uma proposta de agrupamento destas ferramentas, identificando ainda as características que permitam a comparação e avaliação destas ferramentas para serem melhor utilizadas ao reter esse conhecimento de seus colaboradores, transformando em explícito, o conhecimento tácito.

Esse levantamento foi realizado em dez empresas de tecnologia, onde foram levantadas as ferramentas utilizadas pelos colaboradores e suas características que, na visão dos utilizadores, são as que são capazes de identificar e entender as qualidades e os pontos de falha de cada uma das ferramentas em questão.

2. Conhecimento, gestão do conhecimento e ferramentas tecnológicas

As ferramentas tecnológicas de gestão de conhecimento são capazes de armazenar, em sua grande maioria, os dados que são inseridos pelos seus usuários. De acordo com Davenport (2003), a definição de dado é um conjunto distinto de fato que podem, ou não, ter qualquer relação entre si.

Um conjunto de palavras, por exemplo, é um dado, pois, as letras são elementos atômicos, já que o alfabeto, sendo um conjunto específico e definido por convenção, pode, por si só, construir infinitos outros conjuntos diferentes de dados. Pode ser também

considerados como dados, as fotografias, as músicas e os arquivos eletrônicos, entre outros elementos.

Ainda de acordo com Davenport (2003), dentro das organizações, os dados, normalmente estão armazenados em algum tipo de ferramenta de tecnologia. Todas as organizações necessitam de algum dado e algumas, dependem deles, como por exemplo, os bancos, as empresas que trabalham com geoprocessamento e as empresas que fazem gestão de informações. Portanto, a gestão efetiva destes dados é ponto chave para o sucesso destas organizações.

A informação já é uma abstração mais informal, que não pode ser formalizada por meio de uma equação matemática, por exemplo, e é algo que está inserido na mente de alguém, fazendo a representação de algo que tem significância para este indivíduo. O seu principal papel é alterar ou agregar a forma como o destinatário entende ou interpreta algum dado, exercendo mudança ou impacto sobre sua interpretação atual ou comportamento.

Ela informa, mas os dados que fazem a diferença. O significado puro da palavra informar é “dar forma a”, ou seja, a informação visa modelar o indivíduo que a recebe, independente da forma.

Conhecimento, por sua vez, é uma abstração própria, de algo que foi vivido ou experimentado por um indivíduo. Ele não consegue ser descrito claramente, pois o que é passível de descrição é a informação. Tão pouco depende apenas de uma interpretação própria, como a informação, mas requer necessariamente alguma experiência vivida anteriormente.

Para Davenport (2003), existem dois tipos de conhecimento, o conhecimento explícito e o conhecimento tácito.

O conhecimento explícito é o conhecimento documentado de alguma forma. Ele é formal, como por exemplo um livro, um teorema, uma fórmula matemática, uma conversa realizada em um mensageiro instantâneo, ou até um passo a passo registrado eletronicamente por intermédio de uma ferramenta eletrônica.

O conhecimento tácito, que tem seu significado originado do latim *tacitus*, significa “não expresso por palavras”. Este conhecimento engloba tudo aquilo que foi vivenciado, experimentado e sentido por um indivíduo, mas que ainda não foi, de nenhuma forma, externado.

Dentre as principais ferramentas de tecnologia que auxiliam na gestão de conhecimento, podemos destacar as redes sociais, os mensageiros instantâneos, os wikis

e também as intranets. Segundo Volgarin e Tassinari (2013), a internet serviu de estrutura para a criação de um ambiente que viabilizou, por intermédio de diversas ferramentas, a comunicação e o relacionamento entre os indivíduos.

A rede social já é um termo presente em dicionários e com um significado específico para área de tecnologia, onde é descrito como um conjunto de relações e intercâmbios entre indivíduos que operam, em grande parte, por intermédio da internet.

Segundo Kirkpatrick (2011), o que atualmente é conhecido por rede social é uma evolução do que tem sido construído por mais de 40 anos e que se desenvolveram e se disseminaram com mais velocidade quando veiculadas por meio da internet.

Neste tipo de ferramenta, sempre que um usuário adiciona alguma informação, ela fica disponível para que os demais usuários autorizados por este, possam ler, comentar e compartilhar, este conhecimento, aumentando sua penetração nos participantes desta rede.

Algumas das principais redes sociais são o Facebook, o Orkut, que será desativado em 2014, o LinkedIn, e o ByYou, que é uma rede social que funciona apenas dentro de empresas que contratam este serviço.

Os mensageiros instantâneos também conhecidos como comunicadores instantâneos ou IM, (*Instant Messaging*), são ferramentas que permitem o envio e o recebimento de mensagens no formato de texto em dois ou mais usuários.

Por intermédio destes aplicativos os usuários trocam informações, arquivos, conversam e até mesmo realizam reuniões. Alguns dos principais IM são o Lync, o ICQ e o Skype. De acordo com a ComputerWorld (2013), dentro das organizações, esses IM são conhecidos como mensageiros corporativos.

Os *wikis* são ferramentas que permitem que o seu conteúdo seja editado por um grupo específico ou até mesmo por qualquer indivíduo que tenha acesso ao mesmo. A grande maioria dos *wikis* são desenvolvidos para web, e o próprio termo, normalmente é suficiente para representar esse tipo de ferramenta e sua forma de uso.

Sua forma de construção permite que erros de conteúdo sejam corrigidos, ideias sejam complementadas e novos conhecimentos sejam adicionados a qualquer momento, transformando-o em um organismo vivo e sempre atualizado.

Outra ferramenta disponível e muito utilizada é a intranet, formada por uma rede de computadores restrita, em que apenas alguns usuários podem ter acesso e onde são armazenadas as informações através de um repositório de arquivos em um site interno ou ainda um Sharepoint, por exemplo.

Sharepoint é uma ferramenta da Microsoft que permite que sejam criados, de forma rápida, pequenos portais para disponibilizar e fazer a gestão de informações e documentos dentro das empresas. De acordo com Notess (1999), as intranet são um ótimo método para compartilhar as informações e o conhecimento dentro de uma organização.

O armazenamento do conhecimento pode ser realizado através do uso de diversos arquivos com ou sem organização, disponibilizados em uma pasta compartilhada na rede de arquivos ou em algum sistema de intranet também. A esse método de gestão de conhecimento foi denominado de repositório de arquivos.

Outra ferramenta mencionada para fazer a gestão de conhecimento foi o correio eletrônico, popularmente conhecido por e-mail. As ferramentas apresentadas são as principais ferramentas utilizadas nas empresas que fizeram parte deste levantamento.

3. Descrição da Pesquisa

Para este trabalho foi veiculada uma pesquisa através de email para profissionais da área de tecnologia usando a ferramenta Google Docs¹ e por meio da rede social Facebook. Sua disponibilidade para respostas foi de três meses.

Das respostas obtidas, foram selecionadas e utilizadas para construção dos resultados, apenas as que foram provindas de funcionários de empresas de TI, totalizando dez empresas participantes e quinze respondentes. Não houve tratamento específico das respostas por empresa, essa informação foi utilizada apenas para identificar se a empresa era de TI, pois se tratou de uma pesquisa aberta.

Os resultados foram consolidados manualmente através da interpretação de similaridade da classificação baseada na pesquisa bibliográfica sobre tipos de ferramentas utilizados na gestão de conhecimento dentro das organizações.

A pesquisa foi composta por três perguntas. A primeira identificava a empresa em que o respondente trabalhava, a segunda solicitava que fossem inseridas as ferramentas onde eram encontradas as informações que eram utilizadas para que as tarefas fossem realizadas e a terceira e última pergunta, solicita ao respondente que identificasse as principais características que podem ser utilizadas para avaliar essas ferramentas mencionadas na pergunta anterior.

¹ Disponível em:
<https://docs.google.com/forms/d/1LQOImacWVvyTdBKXBEPHk7IG9rt4eM5Qey5YTNayAAc/viewform>

4. Resultados e Discussão

Os resultados obtidos foram satisfatórios para o espaço amostral utilizado, pois, poucas informações adquiridas foram inadequadas para o que foi questionado. A tabela 1 apresenta a distribuição das empresas respondentes da pesquisa de acordo com o número de funcionários.

Tabela 1 - Distribuição das empresas respondentes de acordo com a quantidade de funcionários

	Funcionários	Empresas	
Pequena	até 50	5	50%
Média	de 50 a 150	3	30%
Grande	acima de 150	2	20%

A tabela 2 apresenta a divisão de categorias utilizada para identificar o tipo de ferramentas mapeadas por este artigo. A categorização da tabela foi realizada com base no referencial teórico e características tecnológicas das ferramentas.

Tabela 2 – Agrupamento das respostas: Ferramentas de gestão de conhecimento

RESPOSTAS ORIGINAIS	PROPOSTA DE AGRUPAMENTO
ByYou	rede social
Skype, Windows Live Messenger, Lync	mensageiro instantâneo
Wiki, wiki corporativo	wiki
Intranet, Moodle, blog da empresa, Servidor MySQL, Elips	intranet
Planilhas em Excel, Project, Word, Excel, Access, Google Drive, Rede, google docs, rede compartilhada de arquivos, servidor de arquivos FTP	repositório de arquivos
e-mail, gmail	e-mail
Teleconferências, Quadro de avisos, brainstorm, livros	Não se aplica

A pesquisa realizada mostrou que 43% das ferramentas apontadas podem ser enquadradas em repositório de arquivos. Pelo que se pode perceber, os documentos avulsos contém muito conhecimento armazenado, mas pouca ou nenhuma organização. O segundo agrupamento, contendo 22% das respostas, apontou a intranet como ferramenta de gestão de conhecimento, incluindo sistemas proprietários, sharepoint e

servidores de banco de dados. Os demais 30% estão divididos entre as outras ferramentas em menor quantidade.

A tabela 3 apresenta os dados brutos e os dados consolidados, de acordo com as características mapeadas por este artigo.

Tabela 3 – Agrupamento das respostas: Características das ferramentas de gestão de conhecimento

RESPOSTAS ORIGINAIS	PROPOSTA DE AGRUPAMENTO
agilidade velocidade de acesso velocidade	velocidade
disponibilidade disponibilidade da ferramenta capacidade	disponibilidade
precisão disponibilidade de informação confiabilidade	atualização
Facilidade de acesso Facilidade objetividade facilidade em localizar as informações tempo de localização da informação	facilidade
custo preço	custo
nível de detalhamento detalhamento	detalhamento

A consolidação das características das ferramentas de gestão de conhecimento apontou em 24% das respostas contabilizadas a característica velocidade como ponto a ser avaliado e 21% a disponibilidade, seguida por facilidade, com 18% e 37% as demais características em menor quantidade.

5. Considerações finais

A pesquisa apresentou resultados suficientes para que fosse cunhado o mapeamento proposto dos tipos de ferramentas de tecnologia que são utilizados para realizar, de alguma forma, a gestão de conhecimento dentro das empresas de tecnologia da informação e também das suas principais características que, na visão dos seus usuários, são pontos importantíssimos que devem ser observados e avaliados na escolha e no uso destas ferramentas.

Com a criação de uma correlação entre os tipos de ferramentas mais citadas, e as características mais esperadas, pode-se então criar um estereótipo de uma ferramenta mais próxima da ideal para que uma empresa de tecnologia da informação possa fazer a escolha e o modelo de gestão de conhecimento mais adequado.

Os resultados apresentados servem como arcabouço para futuros estudos que objetivem escolha de ferramentas para realizar a gestão de conhecimento, ou até mesmo a decisão sobre qual ferramenta deverá receber incentivos para se tornar a principal gestora de conhecimento de uma organização.

Referências

- COMPUTERWORLD **Microsoft reforça atuação em comunicações unificadas.** Disponível em: <<http://computerworld.uol.com.br/tecnologia/2010/11/17/microsoft-reforca-atuacao-em-comunicacoes-unificadas/>>. Computerworld, Acessado em: 20/05/2014.
- DAVENPORT, T. H. e PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual.** Rio de Janeiro: Campus, 2003.
- KIRKPATRICK, D. **O efeito facebook – Os bastidores da história da empresa que conecta o mundo.** Rio de Janeiro: Intrínseca, 2011.
- NOTESS, G. R. **Minimal Intranets for Libraries.** Online Magazine, volume 23, 1999. Disponível em <<http://www.online.com/onlinemagazine/23>> - Acesso em 29/05/2014.
- VOLGARIN, R. L. e TASSINARI, F. **A aplicação das redes sociais no contexto mercadológico.** VIII Workshop de Pesquisa, Centro Paula Souza, São Paulo, 2013.