

# **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DO CONHECIMENTO EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO: PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS A PARTIR DO USO DE PLATAFORMA VIRTUAL DE**

**ITAPIRANGA/SC Abril/2016**

**Silviane Lawall Soares - UCEFF - silvianelsoares@gmail.com**

**William Rohr - FAI Faculdades - willirohr2@gmail.com**

**Alessandra Vogt - FAI Faculdades - alessandravogt@hotmail.com**

**Tipo: RELATO DE EXPERIÊNCIA INOVADORA (EI)**

**Categoria: MÉTODOS E TECNOLOGIAS**

**Setor Educacional: EDUCAÇÃO CORPORATIVA**

## **RESUMO**

*Este trabalho tem como objetivo apresentar como a Tecnologia da Informação pode contribuir para a Gestão do Conhecimento em Cooperativas de Crédito. Para o desenvolvimento deste estudo, utilizou-se de uma pesquisa bibliográfica, aplicação prática a partir da implantação de um ambiente virtual de aprendizagem – Moodle e do desenvolvimento de um curso de teste, a fim de compreender tais práticas de gestão do conhecimento e validar a utilização da Tecnologia da Informação como ferramenta de disseminação do conhecimento entre os colaboradores de uma cooperativa de crédito. Estando ciente de que as pessoas têm cada vez mais a necessidade de se aperfeiçoar nos estudos, mas que em contrapartida, existe um tempo disponível bastante limitado para tal ferramenta de aprendizagem virtuais, as mesmas estão se tornando cada vez mais, uma boa opção para quem busca aperfeiçoar seus conhecimentos. No curso foram usadas várias ferramentas e atividades disponíveis no Moodle e ao final, os alunos responderam a um Feedback avaliando o curso como um todo.*

**Palavras-chave: Gestão do Conhecimento, Tecno da Informação, AVA**

## **1 INTRODUÇÃO**

Atualmente, pode-se afirmar que o conhecimento se tornou parte integrante das empresas, sendo que os colaboradores devem contribuir para a geração do conhecimento, e da mesma forma se usufruir dele. É justamente nessa fase que entram em cena os Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs) que oferecem inúmeros recursos para a gestão e o acesso do conhecimento presente nas empresas. Uma das suas características é o fato de estudar em horários flexíveis ou mesmo, sanando dúvidas operacionais no horário de expediente.

As empresas buscam constantemente ferramentas de Tecnologia da Informação (TI) e processos de gestão mais eficientes para acompanhar o mercado consumidor cada vez mais exigente, sendo que os consumidores esperam respostas precisas e confiáveis em um curto prazo de tempo. Assim sendo, as empresas não devem usar a TI e a Gestão do Conhecimento (GC) somente para o aperfeiçoamento de seus produtos e serviços, mas também, que elas façam o seu uso a fim de garantir a qualificação constante de seus colaboradores.

## **2 GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)**

De acordo com Rezende (apud Lopes, Costa, 2006, p.1) pode-se conceituar a TI como “recursos tecnológicos e computacionais para a geração e uso da informação. Ela permite um trabalho com mais inteligência e eficiência”. Seguindo a sua conceituação, Turban (apud Lopes, Costa, 2006, p.2) afirma que “a TI é uma facilitadora das atividades e processos organizacionais. Tais atividades e processos podem estar em quaisquer partes da empresa, seja finanças, marketing e produção”.

A partir de tais definições, percebe-se a abrangência e a importância da TI dentro das empresas. Sem essas ferramentas tecnológicas, sem dúvida, os processos organizacionais não estariam tão desenvolvidos e eficientes.

Ainda se tratando de gestão de TI nas empresas, a mesma oferece uma série de vantagens, como o alinhamento da informação para a tomada de decisão, possibilidade de uma comunicação mais eficiente, acesso fácil e confiável a todos os relatórios da empresa, disponibilização de informações corretas, seguras e em tempo hábil para a tomada de decisão dos gestores, aumento na qualidade dos serviços oferecidos, disponibilização de novos serviços aos clientes e eliminação do controle manual de informações em papel. Apesar de todas essas vantagens, é importante alertar para alguns pontos que podem se tornar desvantagens se não forem levados em conta, tais como a vulnerabilidade em relação à segurança da informação, o alto custo de investimento nas ferramentas de TI, a necessidade de profissionais capacitados e habilitados para utilizar as ferramentas de TI, os investimentos constantes em capacitação para manter seus funcionários, dirigentes e o quadro social atualizado com as novas tecnologias. (LAGES, 2012)

Apesar dessas vulnerabilidades, a TI continua sendo sem dúvida, um dos pontos chaves no que se refere à continuidade das atividades das empresas.

## **3 COOPERATIVAS**

Há diferentes conceitos sobre cooperativas, dentre eles, pode-se destacar que cooperativa é uma associação autônoma de pessoas que se unem, voluntariamente, para satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais comuns por meio de uma empresa de propriedade coletiva e democraticamente gerida. (GURGACZ,2013)

As cooperativas de crédito são instituições financeiras constituídas sob a forma de sociedade cooperativa, tendo por objeto a prestação de serviços financeiros aos associados, como concessão de crédito, captação de depósitos à vista e a prazo, cheques, prestação de serviços de cobrança, de custódia, de recebimentos e pagamentos por conta de terceiros sob convênio com instituições financeiras públicas e privadas e de correspondente no País, além de outras operações específicas e atribuições estabelecidas na legislação em vigor. (PINHEIRO, 2008) A partir de sua definição, pode-se notar que estas prestam uma gama muito grande de produtos e serviços aos seus

associados.

#### 4 GESTÃO DO CONHECIMENTO (GC)

Atualmente, é possível afirmar que todas as empresas realizam de alguma maneira a Gestão do Conhecimento. Isso se deve ao fato que em seus processos de trabalho, utiliza-se algum tipo conhecimento, tanto na produção quanto nos serviços oferecidos aos seus clientes. A GC discute a necessidade de identificar, gerar, utilizar, trocar e coletar o conhecimento necessário para responder de forma flexível ao mercado diante das mudanças e novos desafios. (GASSEN; MEDEIROS, 2011 apud DIAS; 2013)

A partir dessa afirmação, a GC tem uma vantagem competitiva para as empresas que precisam se adequar rapidamente as mudanças do mercado para se manterem vivas em seus negócios. O conceito de GC surgiu no início da década de 90, e segundo SVEIBY (apud Luchesi, 2012, p. 3), “a Gestão do Conhecimento não é mais uma moda de eficiência operacional. Faz parte da estratégia empresarial”. Para que se compreenda melhor o conceito de gestão do conhecimento, é importante explicar primeiramente o que é dado, informação, e conhecimento para assim ter a definição exata sobre Gestão do Conhecimento. Não é fácil definir o termo informação isoladamente, por isso ele elaborou um processo chamado dados-informação-conhecimento. (DAVENPORT apud NETO, 2008) Assim, é possível observar a Figura 01 para se obter maior esclarecimento sobre o processo interligando as três variáveis.

**Figura 01: Processo: dados-informação-conhecimento**

<b>DADO, INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO</b>	
<b>TIPO</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>
<b>DADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• simples observações sobre o estado do mundo;</li> <li>• facilmente estruturados;</li> <li>• facilmente obtidos por máquinas;</li> <li>• freqüentemente quantificados;</li> <li>• facilmente transferíveis.</li> </ul>
<b>INFORMAÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dados dotados de relevância e propósito;</li> <li>• requer unidade de análise;</li> <li>• exige consenso em relação ao significado;</li> <li>• exige necessariamente a mediação humana.</li> </ul>
<b>CONHECIMENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informação valiosa da mente humana;</li> <li>• inclui reflexão, síntese, contexto;</li> <li>• de difícil estruturação;</li> <li>• de difícil captura em máquinas;</li> <li>• freqüentemente tácito;</li> <li>• de difícil transferência.</li> </ul>

**Fonte: Davenport (1998, p.18)**

A partir dessa da Figura 01, pode-se concluir que dado é algo cru, sem significado, uma simples observação sobre o estado do mundo. O dado é proposto como a entidade elementar e essencial da comunicação: um dado é algo físico, que pode ser isolado e medido, e que, por si só, não faz sentido. O dado é independente do ser cognitivo. (CASSAPO apud MOREIRA, 2005)

No que diz respeito ao conceito de informação, pode-se encontrar inúmeras maneiras de descrever essa palavra. Uma expressão que é comum de ser encontrado na literatura é a “explosão informacional”, que se refere ao uso de novas tecnologias da informação que possibilitam a criação e disseminação mais rápida da informação. Drucker (apud NETO, 2008, p.18), define a informação como “dados dotados de relevância e propósito”. Complementando o seu conceito a frente a importância para a sociedade atual e trazendo o seu conceito para o dia-a-dia, pode-se observar que como areia em caixa de praia, a informação está em toda parte. A administração desse fluxo de conhecimento – não apenas as faturas, mensagens e números, mas também patentes, processos, habilidades dos funcionários, conhecimentos dos clientes e fornecedores e a velha experiência – determina, mais do que nunca, o sucesso ou o fracasso de uma empresa. (STEWART, 1998)

O último dos três conceitos, o conhecimento é a informação mais valiosa que exige interpretação, reflexão e análise. Ele pode ser visto como um conjunto de informações reconhecidas e integradas pela pessoa dentro de um esquema pré-existente. Isto significa que as informações são transformadas em conhecimento por meio da intervenção de pessoas, seja reconhecendo estas informações, seja integrando-as. O conhecimento está mais próximo da ação e está relacionado ao uso inteligente da informação. (DAVENPORT apud NETO, 2008)

Por meio das citações, pode-se concluir que o conhecimento é oriundo do trabalho humano, dos problemas que enfrentamos diariamente e só obtemos o conhecimento superando os desafios que surgem ao longo de nossa vida

## **5 AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM (AVA)**

É fato afirmar que os AVA estão cada vez mais sendo usados nos ambientes acadêmicos e corporativos para disseminar o conhecimento. Por isso é de suma importância que se saiba conceituar o uso desses ambientes, bem como, a estrutura humana e tecnológica envolvida no suporte desses processos de ensino-aprendizagem. O termo AVA deve ser usado para descrever um software baseado em um servidor e modelado para gerenciar e administrar os vários aspectos da aprendizagem, como disponibilizar conteúdos, acompanhar o estudante, avaliar o processo de ensino-aprendizagem, entre outros. (MILLIGAN, 1999 apud PEREIRA, 2007) Neste contexto, fica evidente a estrutura organizacional envolvida para que o processo possa ocorrer da melhor forma possível.

Diante de tais afirmações, podem-se conceituar de maneira resumida que os AVA fazem uso da internet para permitir o acesso à informação por meio de materiais didáticos criados pelos gestores do processo de aprendizagem e que são disponibilizados aos alunos participantes do treinamento ou curso.

Atualmente, é considerável a quantidade de recursos e ferramentas já disponíveis ou que estão em fase de desenvolvimento no que se refere aos AVAs. Diante disso fica complicado escolher qual é a melhor ferramenta que se adequa as necessidades e objetivos propostos pelo gestor do processo de aprendizagem. Sempre é bom lembrar que quanto melhor soubermos otimizar o uso dos recursos e das ferramentas, melhor será o aproveitamento das pessoas que irão participar do processo de aprendizagem.

## **6 AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM - MOODLE**

O Moodle tecnicamente é uma aplicação baseada na Web, e consta de dois componentes: um servidor central em uma rede IP, que abriga os scripts, softwares, diretórios, bancos de dados, etc. e clientes de acesso a um ambiente virtual (que é visualizado por meio de qualquer navegador da Web, como Internet Explorer, Netscape, Opera, FireFox, entre outros). O Moodle é desenvolvido na linguagem PHP e suporta vários tipos de bases de dados, em especial MySQL, e é idealmente implantado em servidores com o sistema operacional livre LINUX. Outra vantagem é que ele tem seu código fonte disponibilizado gratuitamente, e pode ser adaptado, estendido, personalizado, etc., pela organização que o adota. (SABBATINI, 2007). Acrônimo de Modular Object Oriented Distance Learning (MOODLE) é um sistema dividido em módulos destinado ao ensino a distância orientado a objetos.

Sendo utilizado em mais de 80 países. Ele é distribuído gratuitamente sob licença GNU-GPL. Pode ser instalado em diversos ambientes como MS-Windows, Linux e Unix. Ele baseia-se no princípio do construtivismo social, ou seja, aprender em grupo compartilhando suas experiências com os participantes do processo de aprendizagem. Nesse processo cada aluno tem a possibilidade analisar, investigar, compartilhar e construir seu conhecimento partindo do que já sabe.

## **7 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Quanto a sua natureza, a pesquisa caracterizou-se como teórico-empírica, ou seja, baseado em dados primários e secundários, pois além da utilização de dados secundários, a pesquisa coletou dados primários em uma cooperativa de crédito, que neste estudo denominada Cooperativa de Crédito X. O conhecimento empírico, erroneamente chamado vulgar ou de senso comum, é aquele que é adquirido pela própria pessoa na sua relação com o meio ambiente ou com o meio social, obtido por meio de interação contínua na forma de ensaios e tentativas que resultam em acertos e erros. No que diz respeito aos procedimentos técnicos é uma pesquisa bibliográfica, pois procura explicar o problema por meio de referências teóricas publicadas em artigos e livros. (CERVO; BERVIAN, 2007)

Do ponto de vista dos objetivos, se trata de uma pesquisa exploratória. Inicialmente foi realizado um levantamento da estrutura de TI do Posto de Atendimento (PA) da Cooperativa de Crédito X na qual o estudo foi realizado. Foram levantadas as necessidades de hardware e software para a proposta de implantação de uma plataforma virtual. Após, foram instaladas no servidor as ferramentas e elaborado um roteiro/projeto da capacitação a ser desenvolvida utilizando o AVA. A população compreende a cooperativa de crédito X e foi considerada como amostra uma unidade de atendimento da cooperativa de crédito onde foi implantado AVA e desenvolvida a proposta do curso. A amostra contempla o gestor do PA da cooperativa de crédito juntamente com os colaboradores do referido PA. Quanto à abordagem do problema, apresenta-se como uma pesquisa qualitativa. Este tipo de pesquisa pode ser caracterizado como a tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados, em lugar da produção de medidas quantitativas de características ou comportamentos. (RICHARDSON, 2014)

Sendo assim, foi realizada uma entrevista com o gestor do PA responsável pelos serviços da instituição juntamente com os demais colaboradores a fim de verificar quais eram os possíveis serviços ou os mais críticos, os quais necessitavam ser incluídos ou desenvolvidos com o auxílio da plataforma virtual. É importante destacar que, nessas entrevistas, foram coletadas informações a respeito das atividades operacionais realizadas no dia a dia do PA pelos colaboradores da cooperativa que serão usadas na confecção dos manuais. Foram considerados para fins de análise os requisitos necessários para a implantação, usabilidade e manutenção de um AVA. A partir da implantação do projeto a análise dos resultados foi realizada utilizando entrevistas e a avaliação do AVA tanto tecnicamente como o formato e a proposta do curso que foi desenvolvido com o objetivo de avaliar o uso de um AVA como ferramenta de gestão do conhecimento em um PA de uma cooperativa de crédito.

## **8 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Inicialmente analisou-se a ferramenta a ser utilizada e optou-se pelo ambiente virtual Moodle, pois nos testes realizados com esse ambiente, constatou-se que suas ferramentas, tais como Chat e Fóruns de notícias se enquadrariam perfeitamente ao proposto neste projeto. Outro fator determinante de escolha, foi à facilidade de sua instalação, no caso em um servidor da Web e na possibilidade de personalização da página inicial e do curso. Além desses dois fatores, o fato da maioria dos alunos já estarem habituados com sua estrutura e ferramentas, também acabaram pesando na escolha por este AVA.

### **8.1 PROJETO - CURSO DE EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE (EAC)**

Como ponto de partida, nessa etapa o gerente do PA da Cooperativa de Crédito X conheceu a proposta do presente projeto. Na oportunidade, ficou definido que o tema do curso repassado aos colaboradores daquele PA teria como tema a Excelência no atendimento ao cliente (EAC). Após vários testes realizados, inclusive com a instalação do Moodle num servidor local (local host), constatou-se que a melhor opção para a realização do curso seria usar um servidor da web, justamente para que cada aluno matriculado pudesse acessar e fazer o curso de casa.

A ideia do curso era justamente tratar de um tema importante para o dia a dia da cooperativa e de cada colaborador. Dessa maneira, buscou-se abordar os temas do curso de uma maneira que o seu entendimento fosse o mais fácil possível.

No curso EAC, disponibilizou-se inicialmente as seguintes atividades, o Chat EAC ao Cliente e o fórum de Dúvidas. O chat é uma ferramenta de comunicação aberta, ou seja, o que um aluno escrever no chat, pode ser visualizado por todos os demais matriculados no curso e que estiver on-line no chat. Criado para ser um espaço destinado para o esclarecimento de dúvidas referente ao ambiente virtual e ao curso, o fórum permitiu que além do professor, usuários inscritos no curso criassem tópicos de discussão e possibilitou responder postagens de colegas.

## 9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por intermédio do Feedback, foi possível, realizar algumas análises e a partir delas fazer algumas conclusões. Por meio das respostas dadas pelos alunos, pode-se avaliar o curso como positivo, pois mesmo o assunto abordado sendo de conhecimento deles, a grande maioria relatou a importância de lembrar esse tipo de assunto, pois com o passar do tempo cai-se na rotina e se esquece de simples detalhes. Outro fator positivo relatado pelos alunos é a possibilidade de ter sido realizado em casa, sendo que dentro do prazo da realização do curso, cada um definiu seus horários para realiza-lo.

Diante do que foi proposto, conclui-se que os objetivos foram atingidos, pois primeiramente buscou-se estudar sobre TI e Gestão do Conhecimento de modo geral e também aplicado a uma cooperativa de crédito, sendo que esses estudos bibliográficos e pesquisas realizadas serviram de base para o desenvolvimento do projeto de implantação de um ambiente virtual para Gestão do Conhecimento. Sem esse estudo, certamente não se chegaria à conclusão de que o Moodle seria a ferramenta mais adequada para os colaboradores da cooperativa que realizaram o curso.

No que se refere a implantação do Moodle em um servidor Web, ele demonstrou ser um serviço funcional, que atendeu as necessidades no momento da criação do curso e também, na hora da realização do curso pelos alunos, sendo que não houve nenhum relato nas ferramentas de comunicação de qualquer tipo de interrupção proveniente do servidor durante a realização do curso.

Observa-se ainda que a TI aplicada a GC é um tema muito abrangente e que possibilita o desenvolvimento de novos trabalhos. Sendo assim, como sugestão para novos estudos e pesquisa sugere-se explorar novos ambientes virtuais ou novas formas de integração que consigam conciliar a gestão do conhecimento com a TI.

## 10 REFERÊNCIAS

ALVARENGA NETO, Rivadávia Correa Drummond de. **Gestão do conhecimento em organizações**: proposta de mapeamento conceitual integrativo. São Paulo: Saraiva, 2008. 236 p.

**AMBIENTES Virtuais de Aprendizagem (AVA)**. 2003. Disponível em: . Acesso em: 22 maio 2015.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. 162 p.

DIAS, Ana Ritter Schneider; GASSEN, Taísa Bulegon; MEDEIROS, Flaviani Souto Bolzan. **Gestão do conhecimento: o caso de uma cooperativa de crédito**. 2013. Disponível em: . Acesso em: 03 jun. 2015.

GURGACZ, Acir. **Cooperativismo no Brasil**. 2013. Disponível em: . Acesso em: 26 maio 2015.

LAGES, Alexandre Gatti. **Cooperativismo e TI: Gestão da TI nas sociedades cooperativas**. 2012. Disponível em: . Acesso em: 25 maio 2015.

LOPES, Yuri Gama; COSTA, Ana Paula Cabral Seixas. **O planejamento e a gestão da tecnologia da informação: um estudo nas empresas pernambucanas**. 2006. Disponível em: . Acesso em: 24 maio 2015.

MORAES, Ubirajara Carnevale de; BARROS, Solange Duarte Palma de Sá; NUNES, Elida Jacomini. **O uso de ambientes virtuais de aprendizagem como estratégia de ensino**. 2005. Disponível em: . Acesso em: 05 nov. 2015.

MOREIRA, Daniel Alexandre. **Teoria e prática em gestão do conhecimento: Pesquisa exploratória sobre consultoria em gestão do conhecimento no Brasil**. 2005. Disponível em: . Acesso em: 29 maio 2015.

PEREIRA, Alice T. Cybis et al. **AVA ambientes virtuais de aprendizagem: em diferentes contextos**. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2007. 210 p.

PINHEIRO, Marco Antonio Henriques. **Cooperativas de Crédito: História da evolução normativa no Brasil**. 6. ed. Brasília: Bcb, 2008. 92 p. Disponível em: . Acesso em: 10 maio 2015.

SABBATINI, Renato M.e.. **Ambiente de Ensino e Aprendizagem via Internet: A Plataforma Moodle**. 2007. Disponível em: . Acesso em: 10 maio 2015.