

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**

Ângelo Goulart Reginatto

Análise do recurso Gestão do Conhecimento da BraZip mySuite

Porto Alegre

2018

Ângelo Goulart Reginatto

Análise do recurso Gestão do Conhecimento da BraZip mySuite

Monografia realizada como requisito final para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, pela Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Professor Dr. Rene Faustino Gabriel Junior

Porto Alegre

2018

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

Vice-Reitora: Profa. Dra. Jane Fraga Tutikian

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretora: Profa. Dra. Karla Maria Müller

Vice-Diretor: Profa. Dra. Ilza Maria Tourinho Girardi

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Profa. Dra. Jeniffer Alves Cuty

Chefe Substituto: Profa. Dra. Eliane Lourdes da Silva Moro

COORDENAÇÃO DA COMISSÃO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

Coordenadora: Profa. Dra. Rita do Carmo Ferreira Laipelt

Coordenador substituto: Prof. Dr. Rene Faustino Gabriel Junior

CIP - Catalogação na Publicação

Reginatto, Ângelo Goulart

Análise do recurso Gestão do Conhecimento da
BraZip mySuite / Ângelo Goulart Reginatto. -- 2018.
53 f.

Orientador: Rene Faustino Gabriel Junior.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) --
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade
de Biblioteconomia e Comunicação, Curso de
Biblioteconomia, Porto Alegre (RS), 2018.

1. Gestão do conhecimento. 2. Comunicação do
conhecimento. 3. Compartilhamento da informação. 4.
Tecnologias de informação e comunicação. I. Gabriel
Junior, Rene Faustino. II. Título.

Elaborada pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica da UFRGS
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
Departamento de Ciências da Informação
Rua Ramiro Barcelos, 2705 – Bairro Santana
CEP: 90035–007 – Porto Alegre/RS
Tel.: (51) 3308-5067 / Fax: (51) 3308-5435
E-mail: dci@ufrgs.br

Ângelo Goulart Reginatto

Análise do recurso Gestão do Conhecimento da BraZip mySuite

Trabalho realizado como requisito parcial para aprovação na disciplina de Pesquisa em Ciências da Informação, do curso de Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Porto Alegre, ____ de _____ de 2017.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Rene Faustino Gabriel Júnior – Orientador
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Ana Maria Mielniczuk de Moura – Examinadora
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Msc. Luciana Monteiro Krebs – Examinadora
Bibliotecária

AGRADECIMENTOS

Em 1999 foi a primeira vez que ouvi falar da biblioteconomia, frequentava diariamente a biblioteca da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, mas nunca tive a intenção de ser bibliotecário. Naquela época eu jamais imaginaria que anos depois teria esse sentimento sólido de amor por esse curso, sinto um orgulho imenso de ter feito parte do corpo discente da Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Acho adequado iniciar agradecendo primeiro os terceirizados responsáveis pela portaria, higienização, limpeza e segurança da UFRGS, pois eles são a linha de frente que proporciona um ambiente ideal para que a mágica aconteça. Agradecer os docentes, técnicos administrativos e demais membros que compõem a gerência administrativa da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Ouvi de um professor no meu primeiro dia de aula na UFRGS em 2013, que apenas 5% do que os alunos poderiam absorver da universidade seria em sala de aula, no mesmo instante percebi o quanto iria crescer nos próximos anos.

Agradecer ao meu pai Sergio Abel Prates Reginatto e minha mãe Ilca Goulart Reginatto, tive uma sorte milhões de vezes maior do que ganhar na loteria. Sou filho dos melhores pais e melhores pessoas que eu conheço e sempre serei eternamente grato por esse privilégio, tomara a Deus que eu sempre tenha discernimento para valorizar essa benção que antes de eu nascer já fazia parte da minha vida. Ao meu irmão Genaro, que dividiu o quarto comigo durante anos e até hoje é o meu exemplo de atitude, postura e vigor. Aos meus irmãos gêmeos Felipe, que sempre esteve ao meu lado mesmo quando eu estava errado, e Márcio, que me ensinou a lutar com unhas e dentes pelo que é meu e pelo que é certo. Ao meu melhor amigo desde os 5 anos de idade Marcus, por sempre perdoar meus erros e compreender meus defeitos.

Aos meus familiares que sempre me proporcionaram muito carinho, aos amigos que conquistei durante o curso, e a Mauren Jorge que esteve ao meu lado o tempo todo durante a construção deste trabalho.

O agradecimento especial vai para meu ídolo da vida desde 1997, o vocalista da banda *Angels And Airwaves*, Thomas Matthew DeLonge Jr., presidente e CEO da *To The Stars... Academy of Arts & Science*.

*If I had a chance for another try,
I wouldn't change a thing
This made me all on who I am inside
And if I could thank God
That I am here, and that I am alive
And everyday I wake
I tell myself a little harmless lie
The whole wide world is mine*

Tom DeLonge

*Descoberta!
Toda emoção que despertar
estoura no peito,
e haja coração
que possa aguentar
tanto sentimento!
Eu busco a minha paz
e a felicidade
que estão em algum lugar
atrás da escuridão,
até o sol me iluminar.
É o arco-íris na cascata
ao pôr-do-sol,
é o brilho mágico do orvalho
numa flor,
me trazendo
toda sorte e todo amor
que eu preciso pra espalhar,
tudo o que eu quero
é ser feliz,
com muita garra pra viver!*

Abel Reginatto

RESUMO

Este trabalho analisa a ferramenta Gestão do Conhecimento do software mySuite, a fim de verificar, por meio de conceitos teóricos, se atende aos requisitos básicos de Gestão do Conhecimento para empresas. Entender quais são os requisitos para gerir uma empresa é vital para que resista às mudanças no mundo corporativo. Pesquisa de natureza básica com o intuito de gerar novos conhecimentos, tendo abordagem qualitativa. Como objetivo o estudo exploratório e como procedimento busca analisar por meio de estudo de caso. Para a fundamentação teórica foi realizada uma busca no Google Acadêmico e nas obras disponíveis na base dos Enancib da Ancib. Utilizou-se uma versão de demonstração do software mySuite, onde a conta de usuário acessada para experimentar a ferramenta Gestão do Conhecimento foi cedida pela empresa BraZip. Verificou-se que a ferramenta foi elaborada para suprir necessidades dos usuários, mas que ainda assim pode ser aperfeiçoada, sugestões de melhorias são apresentadas durante a análise.

Palavras-chave: Gestão do Conhecimento. Comunicação do Conhecimento. Compartilhamento da Informação. Tecnologias de Informação e Comunicação.

ABSTRACT

This work analyzes the Knowledge Management tool of the software mySuite, in order to verify, through theoretical concepts, if it meets the basic requirements of Knowledge Management for companies. Understanding which the requirements for running a business are is vital for it to withstand changes in the corporate world. Research of basic nature with the aim of generating new knowledge, having a qualitative approach. As an exploratory study objective and as a procedure, it seeks to analyze by means of a case study. For the theoretical basis a search was made in Google Academic and in the works available in the base of Enancib of Ancib. A demonstration version of the mySuite software was used, where the user account accessed to try the Knowledge Management tool was provided by the company BraZip. It was verified that the tool was designed to meet users needs, but can still be improved, suggestions for improvements are presented during the analysis.

Keywords: Knowledge Management. Communication of Knowledge. Information Sharing. Information and Communication Technologies.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Portfólio de Softwares da BraZip	16
Quadro 2 – Portfólio do mySuite.....	18
Quadro 3 – Portfólio da Ferramenta Gestão do Conhecimento	29
Quadro 4 – Requisitos de Gestão do Conhecimento	40

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Interface do mySuite	19
Figura 2 – Quatro modos de conversão do conhecimento	25
Figura 3 – Acessando o recurso Gestão do Conhecimento.....	30
Figura 4 – Árvore do Conhecimento.....	37
Figura 5 – Recurso Gestão do Conhecimento	47
Figura 6 – Nova Árvore	48
Figura 7 – Criar Ramo	49
Figura 8 – Criação de Novos Conhecimentos	50
Figura 9 – Internet/Intranet	51
Figura 10 – Pesquisar	52
Figura 11 – Alertas	53
Figura 12 – Permissões	54

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA	13
1.2 OBJETIVOS	13
1.2.1 Objetivo geral	13
1.2.2 Objetivos específicos.....	13
1.3 JUSTIFICATIVA	14
2 CONTEXTO DO ESTUDO	15
3 REFERENCIAL TEÓRICO.....	20
3.1 GESTÃO DO CONHECIMENTO.....	20
3.2 SOFTWARES DE GESTÃO DO CONHECIMENTO	27
3.3 FERRAMENTA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO DO mySuite	28
4 METODOLOGIA	32
5 RESULTADOS E ANÁLISES	34
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
Referências	44
ANEXO A – AUTORIZAÇÃO BraZip	46
APENDICE - OPERACIONALIZAÇÃO DO mySuite	47

1 INTRODUÇÃO

A Ciência da Informação compreende o estudo do processo de transformação de dados e informação em conhecimento, a Gestão do Conhecimento (GC) é o processo para criação, compartilhamento e prática do conhecimento nas organizações. Existem diferentes instrumentos que proporcionam a aplicação de projetos e processos de GC, os quais auxiliam no desenvolvimento das empresas.

Diversos softwares no mercado que auxiliam no gerenciamento de empresas, que amparam a gestão e comunicação em um ambiente empresarial. Tendo em muitos casos recorrer a ferramentas de GC para se mantenham eficientes e competitivas no mercado. Nesse contexto, a empresa BraZip cria e comercializa softwares de gerenciamento, dentre eles destaca-se o software mySuite, um módulo de que se integra com outros módulos em um ERP¹.

O objeto de estudo será o recurso GC do software mySuite, embasado na literatura são identificados os requisitos do software para uso de ferramenta de GC em empresas. Fez-se uma leitura dos textos de forma a identificar os elementos necessários que deveriam ser disponibilizados em uma aplicação, esses requisitos são tabulados para comparação e análise no software em estudo.

Quanto a metodologia da presente pesquisa é de natureza básica, tem abordagem qualitativa, objetivo do estudo exploratório e como procedimento o estudo de caso. Buscou-se identificar pela literatura os requisitos de GC, o texto utilizado serviu como embasamento para realizar a análise da ferramenta do software.

O trabalho apresenta o conceito teórico de GC, exhibe outros softwares voltados para GC e em seguida apresenta o recurso com esse fim do software mySuite. As ferramentas do recurso são evidenciadas por meio da literatura e de uma versão de demonstração, e finalmente analisada conforme as ideias dos autores.

¹ Enterprise Resource Planning. Softwares que cuidam de todas as operações diárias de uma empresa, integrando em um sistema de informações.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Atualmente as empresas tem cada vez mais a necessidade de investir na GC, para resistir e inovar no mundo corporativo. Desta forma investem no uso e otimização do capital intelectual para gerar novos resultados, pois a necessidade de informação imediata e precisa é cada vez mais necessária para uma gestão estratégica e operacional dentro das organizações. O conhecimento das empresas não está disponível somente nos conhecimentos registrados, mas também no conhecimento tácito das pessoas.

Algumas empresas de software desenvolvem ferramentas para facilitar a socialização, internalização, combinação e explicitação do conhecimento, nesse contexto, existe um interesse de como se constroem ferramentas para esse fim. A BraZip comercializa um aplicativo voltado para a GC nas empresas. De forma a compreender as contribuições de um software na GC, pretende-se responder a seguinte pergunta: de que forma a ferramenta Gestão do Conhecimento do software mySuite atende os requisitos de gestão do conhecimento nas empresas?

1.2 OBJETIVOS

Esta parte apresenta os objetivos geral e específicos deste projeto.

1.2.1 Objetivo geral

Analisar a aplicabilidade dos conceitos teóricos de gestão do conhecimento no mySuite.

1.2.2 Objetivos específicos

- a) identificar na literatura os requisitos de gestão do conhecimento;
- b) identificar os recursos do software para uso de ferramenta de gestão do conhecimento em empresas;
- c) analisar os recursos de software na gestão do conhecimento.

1.3 JUSTIFICATIVA

A Ciência da Informação está sendo cada vez mais relevante para o universo empresarial, para Amaral (2015), atestar a Ciência da Informação como legítima na área de conhecimento e também como ciência é fundamental e uma verdadeira conquista porque a consagra, lhe atribui um status científico e lhe dá credibilidade quanto às pesquisas e teorias, ao contrário do que há muito tempo vêm ocorrendo em outras áreas.

É fundamental que uma empresa, para se manter eficiente e competitiva no mercado, que entenda das necessidades dos seus clientes. Atualmente as empresas não estão mais se fechando em um casulo para trabalhar e melhorar apenas internamente, uma pesquisa direcionada nos clientes sobre um recurso específico mostra tanto a satisfação do cliente em relação ao sistema, quanto a relevância.

Por isso tudo, antes é necessário analisar elementos conceituais e teóricos para fundamentar o conhecimento na prestação de serviços informativos a partir de novas diretrizes que venham a ser desenvolvidas em estudos teóricos.

Outra motivação, é oriunda de cunho pessoa, onde trabalho na área de marketing, desde empresas de pequeno porte até indústrias multinacionais, percebi que ocorre o mesmo tipo de dificuldade nas organizações, a falta de comunicação interna e a divergência de informações. Esses problemas acabam comprometendo a eficiência de sua produção, logística, prestação de serviços, o prazo de entrega dos produtos e as vezes até gerando conflito entre os colaboradores, que então finalmente acaba prejudicando o cliente.

Nesse sentido, parte do pressuposto que entender quais são os requisitos necessários para gerir a informação e comunicação interna de uma empresa por meio de produções intelectuais é importante.

Uma empresa precisa entender suas carências tanto na prática quanto na teoria, para posteriormente analisar se um *software* fornece as ferramentas indispensáveis para uma boa organização. Ou seja, antes de pensar os motivos das empresas utilizarem ou não um software com a ferramenta GC, é preciso analisar se um software específico cumpre com as exigências básicas de gestão.

2 CONTEXTO DO ESTUDO

A BraZip Tecnologia é uma empresa brasileira que tem como missão gerar soluções completas e inspirar pessoas com tecnologias inovadoras, que contribuam para o melhor desenvolvimento de suas empresas. Fundada em 1997, hoje a empresa possui em sua carteira mais de trinta e cinco mil clientes em mais de dez países. Possui cinco softwares principais anunciados em seu site para prestação de serviços: mySuite, Bambuno, Cobrança, Scrum e o Mailer; dentre eles o mySuite foi estudado neste trabalho. O sistema mySuite conta com um recurso chamado Gestão do Conhecimento, o qual é alugado por mais de cinco mil empresas para utilização tanto interna quanto externa em mais de dez países como estratégia de negócio para alinhar as áreas funcionais.

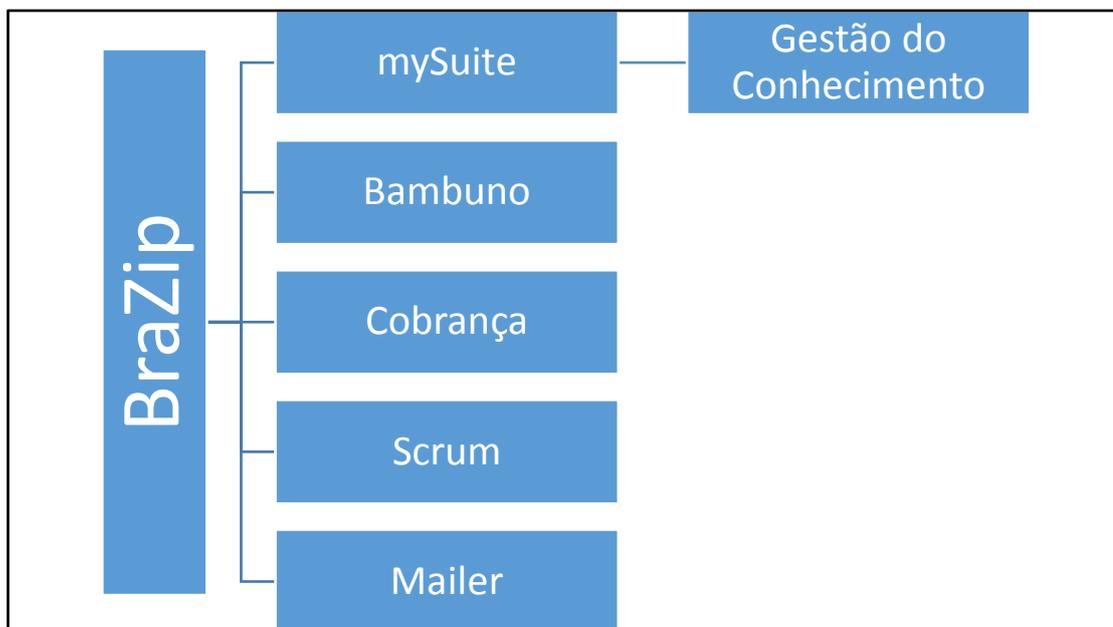
O objetivo desse recurso atualmente indispensável é centralizar as informações sob a forma de árvore de conhecimento, onde poderão ser incluídos textos, imagens, documentos, perguntas mais frequentes e padronizações. As empresas geralmente buscam melhorar suas estruturas organizacionais para que possam acelerar suas tramitações tanto internas quanto externas, com o passar dos anos a gestão da informação e do conhecimento passou a fazer parte das empresas como tecnologia fundamental assim como a utilização da internet.

Conforme informações extraídas de Brazip (2018b), a empresa exerce atividade no ramo da tecnologia da informação que desenvolve softwares, dentro dos principais destacam-se no Quadro 1, "Bambuno", de gestão financeira para micro e pequenas empresas que realiza toda a gestão financeira em um único sistema; "Cobrança", que serve para emissão, impressão e envio de boletos bancários e gerenciar carteira de clientes; "Scrum", para planejamento e gerenciamento de projetos baseado na metodologia scrum; "Mailer, para gerenciamento de contatos e listas inteligentes; sendo o "mySuite" um desses softwares produzido para trazer solução de gestão da informação e comunicação para as empresas comportando várias ferramentas que atendem às necessidades operacionais e gerenciais. Tratando disso, Miranda (2017), discorre sua visão sobre a tecnologia da informação:

As organizações hoje crescem em ritmo acelerado, superam obstáculos, criando um ambiente positivo para aprendizagem. E está claro que a Tecnologia da Informação é um forte aliado da aprendizagem organizacional, gerenciando informações, propiciando aumento do conhecimento,

criatividade, geração de competências e lideranças. Portanto as organizações aprendizes, que visam o mercado concorrente e sua superação, fazendo uso de todos seus recursos: humano, intelectual e econômico, poderá contar também com a Tecnologia da Informação. (MIRANDA, 2017, p. 357).

Quadro 1 – Portfólio de Softwares da BraZip



Fonte: Brazip, 2018b.

A proposta do mySuite exposto pela Brazip (2018b), é de contribuir ativamente com o fim do antigo costume de mudar apenas por reação a forças externas, e não por desejo de transcendência, imaginação ou ambição intelectual. Para Miranda (2017), mesmo que esse colaborador declarado como o especialista no assunto em questão resolva o problema, poucas pessoas terão conseguido ou se interessado em aprender com o caso, de forma a mudar suas atitudes em situações futuras. No contexto da revisão do conceito de tecnologia, a GC pretende ser mais ampla em termos de finalidade. Para Marques (2012) é importante manter os usuários habituados ao sistema integrado do software, porque:

Ao abrirmos o sistema à comunidade envolvente, estamos a reduzir as possibilidades advindas da utilização de modelos racionais de gestão, mas estamos ao mesmo tempo a caminhar mais rapidamente para a qualidade total do desempenho das organizações, através de um processo de aprendizagem permanente e melhoria contínua. (MARQUES, 2012, p. 187).

De acordo com a Brazip (2018b), o software mySuite tem diversas utilidades como organizar o capital intelectual, controlar as tarefas dos funcionários, melhorar os processos internos e aperfeiçoar a comunicação interna e externa das empresas. Seu objetivo é organizar, facilitar o acesso, integrar e gerenciar as informações corporativas e a perfeita prática de GC para influenciar no bom desempenho organizacional e financeiro das empresas clientes. Nesse raciocínio, Teixeira e Valentim (2015) orientam posturas que geram circunstâncias que possam trazer futuros benefícios para uma organização:

A sustentabilidade empresarial tem dependido da maneira com que as organizações gerenciam as mudanças, a informação e o conhecimento. A antecipação às oportunidades e às ameaças, a visão prospectiva propiciando investimento para inovar, o monitoramento de informações do ambiente externo e o compartilhamento de conhecimentos individuais no ambiente interno transformaram-se em práticas que podem proporcionar posições vantajosas, uma vez que resultam em inteligência para a organização definir suas estratégias de ação. (TEIXEIRA; VALENTIM, 2015, p. 2).

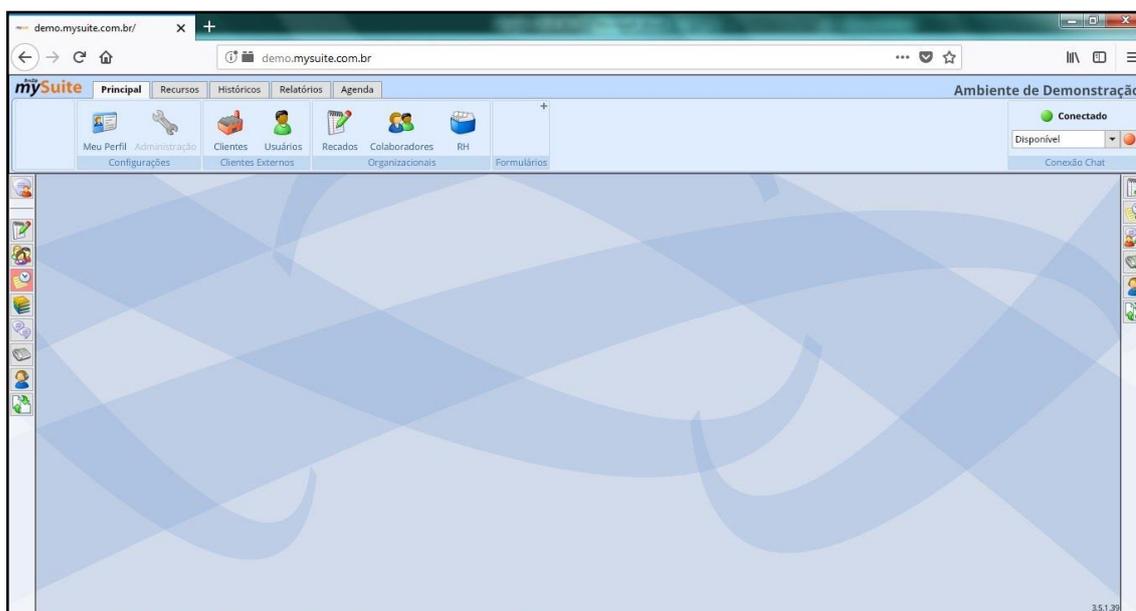
A Brazip (2018b), acentua 15 recursos do mySuite em seu site, segue no Quadro 2, Atendimento Online, sistema de chat; Help Desk, organiza, gerencia e controla ocorrências; Atendimento Telefônico, registra o tempo e as soluções tomadas durante o atendimento; CRM, dá acesso às informações dos clientes; Comunicador Interno, comunicação entre os membros de uma equipe; Gestão de Projetos e Tarefas, que auxilia gerentes na delegação, acompanhamento, controle e execução de tarefas; Fórum de Discussões, ambiente para discussão entre um grupo selecionado de colaboradores; Agenda Colaborativa, tarefas e compromissos compartilhados; Solicitações Internas, supre demandas entre departamentos, setores e colaboradores; Sistema de Recados, mensagens diretas com possibilidades de anexar arquivos; Controle de Horas e Checklist, controle de custo e tempo das atividades; Inventário de Produtos, catálogo de produtos; Formulários Customizáveis, criar e editar formulário de cadastro; Relatórios Gerenciais, sistema com mais de 200 tipos de relatórios; e GC, para organizar, centralizar e compartilhar informações e que é a analisada neste trabalho.

Quadro 2 – Portfólio do mySuite



Fonte: Brazip, 2018b.

O software mySuite criado pela Brazip (2018b), constitui-se dos seguintes recursos: atendimento online, help desk, atendimento telefônico, gestão de relacionamento com o cliente, comunicador interno, sistema interno, sistema de recados, gestão de projetos e tarefas, fórum de discussões, GC, agenda colaborativa, solicitações, controle de horas e checklist, inventário de produtos, formulários de produtos, formulários customizáveis e relatórios gerenciais.

Figura 1 – Interface do mySuite

Fonte: Brazip, 2018a.

O Software online de gestão da informação e da comunicação empresarial, localizado dentro do sistema mySuite, Brazip (2018b) enfatiza ser uma solução de gestão da informação e comunicação, possuindo ferramentas que prometem atender às necessidades operacionais e gerenciais das empresas. O mySuite tem disponível o sistema para dispositivos móveis com o aplicativo para celular do sistema mySuite, o cliente pode se conectar à equipe, acompanhar chamados em andamento, consultar dados de clientes, verificar tarefas pendentes e participar de fórum de discussões.

A empresa Brazip (2018b), relata que o mySuite possibilita gerenciar a comunicação com o cliente em um único local, proporcionando uma gestão de relacionamento atualizada com o cliente. A empresa considera o sistema mySuite um diferencial pelos recursos disponíveis, trataremos neste trabalho especificamente do recurso chamado Gestão do Conhecimento. Quando implantado em toda a empresa, o sistema cria uma rede corporativa de compartilhamento de informações e gestão da comunicação.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

O desenvolvimento deste trabalho se dará inicialmente apresentando o embasamento teórico de GC, em seguida será discorrido sua prática utilizando um software que disponibiliza de uma ferramenta que tem por objetivo gerir o conhecimento.

3.1 GESTÃO DO CONHECIMENTO

Pensar a GC de maneira processual é imaginar um processo abrangente que contempla fases e estratégias empenhadas no aperfeiçoamento dos fluxos de informação, em que se atua como um fator influente para a criação do conhecimento e que processo requer avaliação e um constante aprimoramento. Monteiro e Duarte (2015), entendem que para elencar as diferentes visões e os significados de pesquisadores para o termo GC, é imprescindível que antes se explorem os conceitos base para esse aprofundamento posterior em que são abordados os termos informação e conhecimento.

A complexidade e rapidez com que as formas de organização estão mudando, Miranda (2017), acredita que exigem a construção de organizações aptas para atender às crescentes demandas originadas pela globalização dos mercados, a velocidade de transmissão das informações e inovações tecnológicas, a recessão econômica e o conseqüente acirramento da concorrência que colocam a competitividade, hoje, como uma condição básica para a sobrevivência das organizações e esta é uma tendência constante.

Para Miranda (2017), em se tratando de conhecimento, muitas empresas têm buscado por meio de compra e fusões com outras empresas incorporar as necessidades que tinham e as capacidades que possuem a outras empresas com o mesmo objetivo, isto é, agregar conhecimento para a obtenção de vantagem competitiva e crescimento junto ao mercado concorrente.

Como em qualquer outro tipo de projeto de mudança, as iniciativas de GC precisam de gerentes com atitudes que deverão proporcionar facilidade na gestão de projetos, de mudança e de tecnologia. Para Miranda (2017), bons candidatos podem ter liderado bem-sucedidos projetos dentro da tecnologia da informação de pesquisa,

reengenharia ou mudança de comportamento. Idealmente, o gerente deveria ter uma formação que enfatizasse a criação, a distribuição ou o uso do conhecimento.

A empresa que melhor perceber as aplicações das tecnologias emergentes às suas operações e que puder usar mais eficazmente a informática aos processos decisórios, terá maior vantagem competitiva em seu setor de atuação. Por esses motivos, para Miranda (2017), a tecnologia da informação passa a ser recurso estratégico para a organização, e sua aplicação eficiente e eficaz se torna fator fundamental de sucesso.

É dessa origem que poderemos alcançar o que pode ser esperado de um recurso integrado de GC, a ideia é beneficiar os usuários a fim de que possam desfrutar desse recurso da melhor forma possível. Ponchirolli e Fialho (2005), sugerem algumas das condições ideais para que se possa considerar um desfecho de sucesso:

Propiciar um ambiente no qual as pessoas busquem e sintam-se incentivadas a compartilhar seus conhecimentos constitui-se em um dos objetivos da gestão do conhecimento. O simples fato de as pessoas trabalharem juntas em um mesmo ambiente expressa que algum conhecimento está sendo transferido, independentemente de se gerenciar ou não esse processo. A questão está na efetividade dessas transferências, ou seja, na forma como elas ocorrem e como contribuem para as pessoas em particular e para a organização em geral. (PONCHIROLLI; FIALHO, 2005, p. 5).

É oportuno levar em consideração a Ciência da Informação e a Administração sob a perspectiva de Monteiro e Duarte (2015), os quais entendem que tem por função básica racionalizar a informação e disponibilizá-la aos usuários por meio da tomada de decisões, acesso à informação e à criação de conhecimentos elaborados com a finalidade de ser uma solução de organização da informação. Proporcionando a origem da GC, um conjunto estruturado de processos que adquire, trata, organiza e dissemina informações e que tem sua proveniência por meio desses entendimentos.

A maior parte da energia voltada à GC foi direcionada à tentativa de tratar o conhecimento como entidade independente das pessoas que o criam e o utilizam. Conforme Miranda (2017), o objetivo desse tipo de projeto é utilizar o conhecimento incorporado em documentos, apresentações, artigos e colocá-lo num repositório, onde poderá ser facilmente armazenado e recuperado quando necessário. Compreende a relevância da facilitação e acesso ao conhecimento:

Ao mesmo tempo em que o repositório de conhecimento possui grande importância na gestão do conhecimento para as empresas, outro tipo de projeto é o acesso ao conhecimento ou na facilitação de sua transferência entre os indivíduos. (MIRANDA, 2017, p. 359).

Relacionar competências e processos em meio a outras atividades é necessário para que se atinja o uso estratégico da informação, ou por meio da construção do sentido, ou da criação do conhecimento ou para uma tomada de decisão, conforme Lemos e Barbosa (2016). Essa interação contribui com o processo de aprendizagem de cada usuário e da organização como um todo:

A aprendizagem pode ser definida como o aumento da capacidade de alguém tomar ações eficazes. Aprendizagem organizacional é a capacidade ou os processos no âmago da organização, destinados a manter ou melhorar o desempenho com base na experiência. (PONCHIROLLI; FIALHO, 2005, p. 12).

O aprendizado organizacional ocorre por meio de *insight*, conhecimento e modelos mentais compartilhados. Miranda (2017), entende que a mudança fica bloqueada a menos que todos os principais tomadores de decisão aprendam juntos, venham a compartilhar crenças e metas, e se empenhem em tomar as providências necessárias para mudar. O aprendizado assenta-se no conhecimento e nas experiências passadas, ou seja, na memória. A memória organizacional depende de mecanismos institucionais (políticas, estratégias e modelos explícitos) usados para reter e expandir o conhecimento.

Adotar uma perspectiva sobre o que é informação e conhecimento se torna indispensável já que existem diferentes teorias sobre seus conceitos e definições, Amaral (2015) enfatiza da seguinte forma:

[...] é preciso refletir que a informação e o conhecimento, matéria prima do trabalho cotidiano, são por natureza, complexos, mutáveis e diversificados. Tal complexidade e diversidade podem explicar a falta de consenso como resultado dos estudos sobre o conceito e definição destes construtos para o entendimento e aceitação do contexto informacional como um ambiente de negócio. Além disso, ou justamente por causa dessa situação, o negócio da informação é pouco estudado e compreendido na Ciência da Informação. (AMARAL, 2015, p. 5).

Partindo desse princípio, para abordar sobre o tema GC é pertinente iniciar apresentando o conceito de informação que será desenvolvido neste trabalho.

A informação é um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou digital). É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem escrita em um suporte espacial e temporal, seja ele impresso, seja ele um sinal elétrico ou uma onda sonora. (PONCHIROLLI; FIALHO, 2005, p. 3).

Para Capurro (2003), os três paradigmas: físico, cognitivo e social, são elementos fundamentais da informação. O paradigma físico é o que indica que existe algo - objeto físico - sendo um emissor que transmite a um receptor; paradigma cognitivo mostra uma teoria baseada em que a busca de informação origina-se por meio da necessidade de auxiliar o usuário quando, no estado cognitivo anômalo, o conhecimento de que este dispõe não é suficiente para resolver o problema; e o paradigma social consiste na coleta, produção, recuperação, disseminação, organização, armazenamento, interpretação, transformação e utilização de conhecimentos, como função de todo sistema de informação.

A informação serve como base para evidenciar um conhecimento, a informação como processo possibilita a criação de um novo conhecimento. É somente por meio da informação que se pode elucidar sobre determinado assunto:

A informação como processo é utilizada quando o sujeito é informado, comunicado de um novo conhecimento que irá alterar aquilo que já é conhecido para ele, é um ato de inovação do conhecimento individual. A informação como conhecimento é empregada para explicitar a informação como um processo, o conhecimento comunicado a partir do processo informacional por meio de fato, assunto ou evento dado como notícia, um conhecimento que possibilite reduzir as incertezas. A informação como coisa é atribuída a objetos, assim como dados para documentos, que são considerados como informação, porque são relacionados a coisas/objetos informativos, que possibilitam sua comunicação para geração posterior do conhecimento. (MONTEIRO; DUARTE, 2015, p. 6).

É necessário mostrar o fluxo da informação na perspectiva de Aldo Barreto (1998), porque marca a comunicação eletrônica como algo que altera o fluxo da informação e do conhecimento estruturalmente. Ocorre uma interação direta, sem intermediário e conversacional do usuário com a informação, abandona a posição de isolamento em relação ao fluxo de informação e se torna íntimo do conteúdo. O tempo de interação é definido pelo usuário que determinará o grau de relevância da informação imediatamente, isso elimina a demora causada durante uma intermediação de respostas pessoais. Cada usuário interage com a estrutura de sua pesquisa com textos, imagens e sons à sua própria maneira, não fica detido em uma estrutura linear da informação. O usuário tem liberdade para trafegar facilmente em

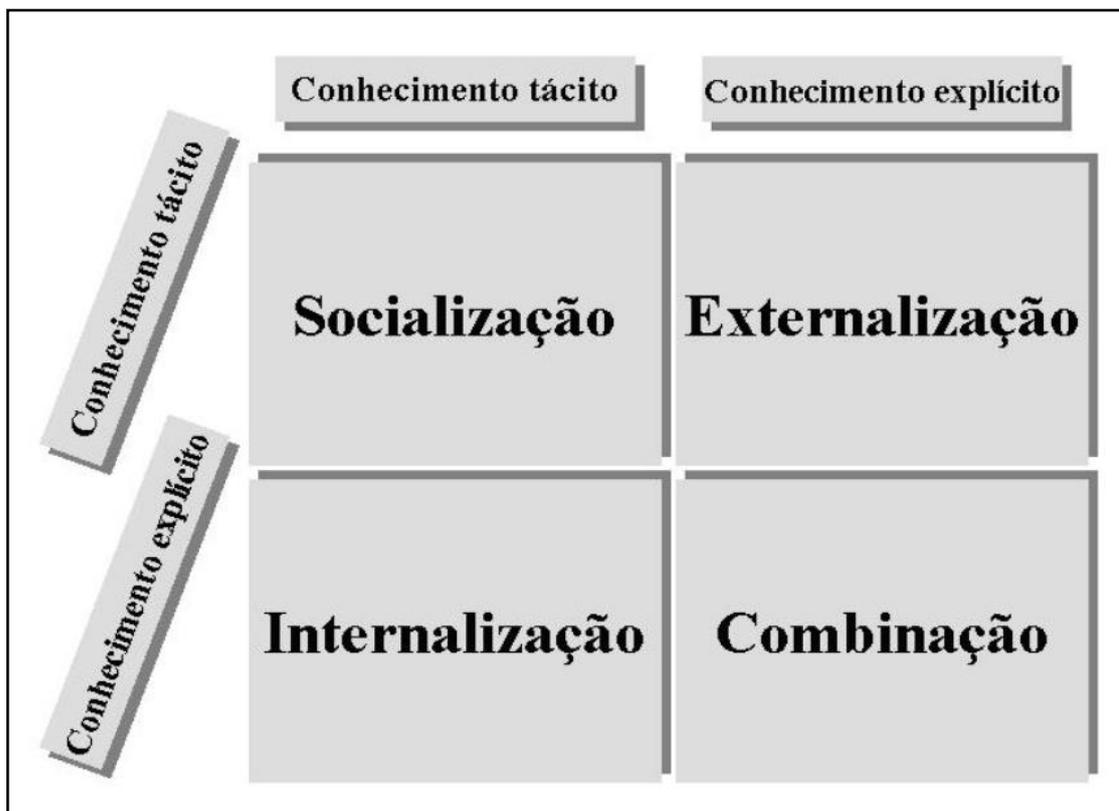
diferentes depósitos de informação conforme sua necessidade, ocasiona um aumento dos horizontes de comunicação por conexão de rede.

O conhecimento é criado e expandido por meio da interação social entre o conhecimento tácito e o conhecimento explícito, conforme Nonaka e Takeuchi (1997), os dois tem interação onde realizam trocas nas atividades criativas das pessoas, essa interação é chamada de conversão do conhecimento. Como a GC decorre a partir do conhecimento tácito e do conhecimento explícito, é importante apresentar seus conceitos:

O conhecimento tácito é pessoal, específico ao contexto e, assim, difícil de ser formulado e comunicado. Já o conhecimento explícito ou codificado refere-se ao conhecimento transmissível em linguagem formal e sistemática. (NONAKA; TAKEUCHI, 1997, p. 65).

No quadro abaixo podemos ver os quatro modos onde ocorre a conversão pela espiral do conhecimento, em sentido horário passa pela socialização, externalização, combinação, internalização e refaz um círculo o qual tende a expandir onde se inicia a espiral do conhecimento, abaixo o quadro de Nonaka e Takeuchi (1997).

Figura 2 – Quatro modos de conversão do conhecimento



Fonte: Nonaka e Takeuchi, 1997.

Na Combinação, Machado (2006) explica que a sistematização dos conceitos cria um sistema de conhecimento o qual é explícito, trocado e combinado por meios concretos, podendo ser documentos, reuniões, conversas e redes de computadores. Na Internalização ocorre a mudança do conhecimento explícito para o tácito e passará a ser inquestionável a contar do instante em que for internalizado, Machado (2006) afirma que o conhecimento que existe dentro de uma organização é obtido no ambiente ou produzido pela própria organização. Para Machado (2006), Socialização tem o objetivo de inserir o indivíduo na sociedade podendo ocorrer por observação, imitação ou prática, por meio desse processo de compartilhamento de experiência se origina o conhecimento tácito. Externalização é a transfiguração do conhecimento tácito para o explícito por metáforas, analogias, hipóteses, modelos, imagens, palavras, escrita, entre outros de acordo com Machado (2006); para Nonaka e Takeuchi (1997) é provocado pelo diálogo e reflexão coletiva combinando dedução e indução. Quando os indivíduos, por intermédio de sua experimentação e consolidação de conhecimento, transferem o conhecimento tácito para conhecimento explícito

ocasionando a externalização, atribuem tarefa ou serviço a uma entidade externa ou privada. Neste caso, para Miranda (2017), somente a parte codificável do conhecimento original ocorre, mas é suficiente quando possível, para solucionar questões de ordem operacional ou de transmissão de conhecimentos e disponibilização destes em bases de dados. Na medida em que os conhecimentos explícitos são convertidos em outros conhecimentos explícitos firmam-se as combinações necessárias à dinâmica organizacional. Ponchirolli e Fialho (2005), apresentam uma perspectiva semelhante utilizando os termos concreto e abstrato:

A relação de conhecimento implica uma transformação tanto do sujeito quanto do objeto. O verdadeiro conhecimento se dá no cerne do processo dialético de ida e vinda do concreto para o abstrato, processo esse que jamais tem fim e que vai revelando o mundo humano na sua riqueza e diversidade. (PONCHIROLLI; FIALHO, 2005, p. 4).

Para Duarte e Silva (2016), a criação do conhecimento é um processo em espiral, que é iniciado no nível individual e a seguir vai ampliando as comunidades de interação que cruzam fronteiras entre os setores da organização em função da prática do compartilhamento entre os indivíduos. Na GC, o compartilhamento é compreendido como uma das etapas que subsidiam o conjunto de estratégias com o objetivo de criar, disseminar e aplicar o conhecimento nos produtos, serviços e processos das organizações. Segundo Choo (2003):

"As três arenas de uso da informação - criar significado, construir conhecimento e tomar decisões - são de fato processos interligados [...]". (CHOO, 2003, p. 29).

Souza (2010), compreende que primeiramente ocorre a percepção da informação para posteriormente seu significado ser formado de modo coletivo.

Valentim (2010), relata a respeito dos fluxos informacionais existentes nas organizações afirmando que podem ser formais (estruturados) ou informais (não estruturados). No fluxo formal há os processos, atividades e tarefas desenvolvidas baseadas em padrões, normas, procedimentos e especificações claras e registrados em algum suporte. No fluxo informal, têm-se as vivências e experiências dos sujeitos organizacionais, os quais estão interligados entre pessoas que se relacionam no contexto organizacional.

Lemos e Barbosa (2016), explicam que como se têm a gestão estratégica da informação com ponto de partida e de direção para o entendimento sobre a geração do conhecimento, outros temas passam então a se associar à GC, dentre outros, como a gestão do capital intelectual, a criação e transferência do conhecimento, a aprendizagem organizacional, as gestões da inovação e a tecnológica, as comunidades de prática e a inteligência competitiva.

3.2 SOFTWARES DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

Diversas ferramentas são utilizadas na organização do conhecimento, uma das mais comuns é o clássico manual de procedimentos. Os sistemas que disponibilizam a ferramenta de perguntas respondidas, agilizam os resultados de buscas de usuários nas empresas. A elaboração de uma biblioteca online gerenciável facilita e beneficia o desenvolvimento de uma organização, precisamente pelo fato de auxiliar na identificação de informações relevantes com rapidez à medida em que se fazem necessárias. Analisar as ferramentas de outras empresas, propicia maior compreensão do objeto de estudo.

A DZONE (2018) tem o produto AnswerHub, baseado no modelo de Perguntas e Respostas. O software diferencia-se por essa proposta específica, pois possui recursos que contribuem para a criação de ideias e com uma base de conhecimentos, armazena e dissemina informações dentro de uma empresa. A colaboração em equipe, permite ao usuário auxiliar em projetos com brainstorming de ideias. Possibilita a criação de site personalizado de perguntas e respostas, pode também utilizar o seu próprio site já existente. Em geral o software promete reduzir as barreiras entre pessoas, departamentos e empresas.

A ATLISSIAN (2008), produtora do Confluence, pode criar, compartilhar e colaborar em projetos em um mesmo local, é um repositório de informações e conhecimento. Auxilia os usuários das organizações a aprenderem como fazer as tarefas almejadas. Com ele se pode publicar, organizar e acessar informações de forma centralizada, os usuários encontram solução de forma independente. O recurso de busca permite trabalhar em projetos sem sair da plataforma, utilizar a base de conhecimentos para publicar e acessar informações disponível para colaboradores e clientes. São mais de 100 milhões de páginas criadas no Confluence por empresas de grande porte como a NASA, Lufthansa e Spotify.

A MANAGER (2018), produtora da Bitrix24, conta hoje com mais de 3 milhões de empresas inscritas em diversos países, possui 35 ferramentas em sua plataforma de colaboração gratuita. Possui quatro tipos de planos, sendo um deles totalmente gratuito. Sobre seus recursos, entre os principais possui o Intranet Social para facilitar a comunicação por meio de rede social corporativa. Gerenciamento de projetos para tarefas com grupo de trabalho. Bate-papo e Vídeo, para trazer facilidades com videoconferências. Gerenciamento de Documentos para armazenamento de dados na nuvem. Calendários, individuais e de grupo com gráficos de ausência de funcionários. Email, fornece contas grátis. CRM, para gestão completa do ciclo de vendas com registros ilimitados. Telefonia integrada ao CRM, gravação de chamadas e encaminhamentos internos dentro do software. RH, para gerenciamento geral e contato direto com os funcionários. Aplicativo para celular permitindo acesso móvel à Intranet Social. Automação de Fluxos de Trabalho para gerenciar folgas, despesas, viagens e pedidos gerais. E Ferramentas para Engajamento para monitorar lembretes.

3.3 FERRAMENTA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO DO mySuite

A GC é hoje primordial para o crescimento de uma organização e fundamental para que os gestores entendam essa exigência do mercado e passem a pensar nisso no momento de adotarem estratégias que levarão as empresas a melhores resultados, para Pessoa (2016), é necessário conhecer primeiro as necessidades do negócio para depois traçar as estratégias que envolvam as pessoas, os processos e as ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação, que são peças fundamentais, mas que não são as principais.

O mercado muda de modo constante e a maior ferramenta que uma empresa pode ter é o conhecimento, pois ele se multiplica, transferindo-o para toda a organização e assim capacitando a organização e seus profissionais para as novas tecnologias e mudanças econômicas. (MIRANDA, 2017, p. 349).

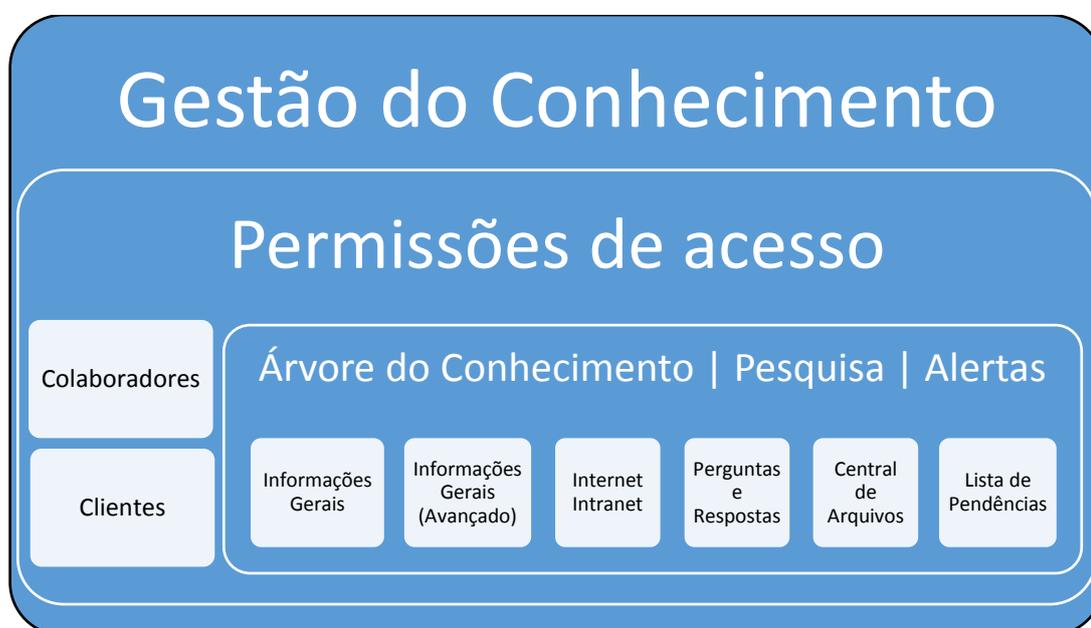
A ferramenta abordada se chama GC, que conforme Brazip (2018b), é um recurso de criação, apresentação e compartilhamento de informações entre os membros da equipe, outros usuários e clientes, é basicamente uma biblioteca online gerenciável com todos os seus arquivos e documentos disponíveis e de fácil distribuição. A ferramenta GC, promete melhoria de desempenho para os funcionários e colaboradores além de agilidade para a empresa, e de acordo com Brazip (2018b),

dispõe da possibilidade de diminuir sensivelmente o desencontro de informações por meio da disponibilização imediata de conteúdo.

Alguns pontos chave da ferramenta são o diferencial, vantagem de competitividade com relação às outras empresas e maximização do capital intelectual/ativos intelectuais. Brazip (2018b), compreende ser interessante porque todos os profissionais envolvidos sabem onde se encontram as informações e assim nada será perdido; possibilita a criação de uma base de conhecimento compartilhada por toda a empresa; permite a disseminação da padronização de processos e procedimentos adotados pela empresa.

O portfólio da ferramenta GC no Quadro 3, "Permissões de Acesso" de colaboradores e clientes. "Alertas" para atualizações, "Pesquisa" de informações da "Árvore de Conhecimento", que possui "Informações Gerais", editor de texto; "Informações Gerais (Avançado)", editor de texto com mais possibilidades; "Internet/Intranet", com navegador embutido; "Perguntas e Respostas"; "Central de Arquivos", armazena documentos; e "Lista de Pendências".

Quadro 3 – Portfólio da Ferramenta Gestão do Conhecimento



Fonte: Brazip, 2018b.

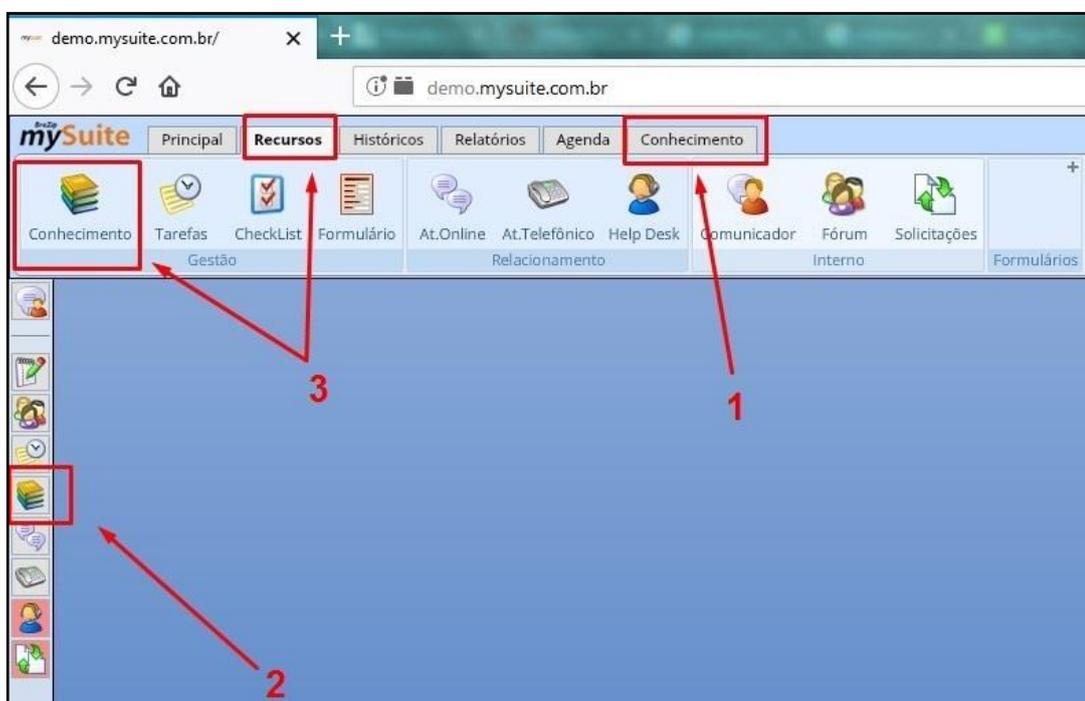
Destaca-se que o software mySuite utiliza-se do conceito de Árvore do Conhecimento dentro do recurso GC, que é basicamente um mapa informacional.

Brazip (2018b), aponta seu recurso como sendo adequado às necessidades básicas de GC porque facilita a localização e na forma que os conteúdos são compartilhados, incluídos e classificados. Que é acessível para gerir os conteúdos por ter uma estrutura simples e padronizada de arquivamento, viabiliza ampliando a velocidade em que as informações são acessadas que acaba contribuindo na redução de tempo de retorno dos usuários.

A Brazip (2018b) entende que o recurso GC reduz os custos, os erros, os problemas gerados de arquivos desatualizados e o tempo de produção e desenvolvimento de produtos. A empresa garante a segurança da informação, dado que seus dados são encriptados e replicados em servidores superdimensionados.

Ocorre o incentivo à criação de novas informações e proporciona o estabelecimento infinito de metas inéditas, a Brazip (2018b) conta que ao permitir o compartilhamento de conhecimento, o recurso se torna um grande facilitador de conhecimento entre todos. Confia que traz melhoria na prestação de serviços, na qualidade dos produtos e serviço aos clientes, o que eleva a empresa à excelência.

Figura 3 – Acessando o recurso Gestão do Conhecimento



Fonte: Brazip, 2018a.

Existem três formas para acessar o recurso GC, após fazer o *login* no sistema. Visualizando a Figura 3, as formas diretas são clicando nos botões apontados nos números 1 e 2. Podendo o usuário acessar também clicando primeiro "Recursos" e posteriormente em "Conhecimento", apontados no número 3. O número 1 só aparece depois que o recurso já foi acessado pelo menos uma vez durante a sessão com *login* ativo, isto é, sem fechar ou atualizar o navegador.

4 METODOLOGIA

A presente pesquisa é de natureza básica com o intuito de gerar novos conhecimentos, tendo abordagem qualitativa. Como objetivo o estudo exploratório e como procedimento busca analisar por meio de um estudo de caso a aplicabilidade de uma ferramenta de software na GC. O estudo de caso, segundo Gil (2008),

"[...] é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado [...]". (GIL 2008, p. 57).

Para atender o primeiro objetivo específico, busca-se nas bases de dados Google Acadêmico e trabalhos disponíveis no site da Ancib dos GT 4 - Gestão da Informação e do Conhecimento. Como estratégia de busca, utilizou-se o termo "gestão do conhecimento" nas bases de dados do Google Acadêmico. Nos trabalhos do GT4, busca-se na base dos Enancib da Ancib, tendo como recorte os trabalhos a partir de 2015. Para filtrar os trabalhos relativos ao tema, faz-se uma leitura dos títulos, resumos dos trabalhos recuperados dos Enancib, analisando sua pertinência ao tema. Foi utilizada as métricas em português do Google Acadêmico, porém não foi utilizado nenhum artigo encontrado neste trabalho, por isso limitou-se a classificação por relevância, aplicado a ordenação de citação, limitando as 4 primeiras páginas.

O universo do estudo será o recurso GC de software, especificamente o mySuite. Com base na literatura, e de forma a identificar os requisitos do software para uso de ferramenta de GC em empresas, fez-se uma leitura dos textos de forma a identificar os elementos necessários que deveriam ser disponibilizados em uma aplicação. Esses requisitos são tabulados para comparação e análise no software em estudo.

Em relação ao processo de identificação conforme Marques (2012), para identificarmos a qualidade das organizações precisaremos de um método, isto é, de um conjunto ordenado de operações que nos permitam eleger os indicadores mais pertinentes para concretizar o processo de avaliação.

Para atendimento ao terceiro objetivo, utilizou-se uma versão de demonstração do software, onde a conta de usuário acessada para experimentar o recurso foi cedida pela empresa em forma de *login* de demonstração. O BraZip

disponibiliza um tutorial em vídeo além da versão de demonstração, onde foi possível estudar o software mySuite ao mesmo tempo em que se teve acesso ao mesmo.

Sobre a questão da análise da qualidade do recurso, para Marques (2012), em função da complexidade para padronizá-la há muita dificuldade de definir a qualidade em sentido estrito, pois a partir do momento em que a qualidade é aferida em termos individuais e que aquilo que é qualidade para uma pessoa, pode não ser para outra e assim surgem as inconsistências ao nível da procura de uma definição universal, resultantes do fato de a qualidade começar a ser entendida e direcionada cada vez mais como uma construção social.

Por essa razão, foi com base na literatura de diversos autores, que foram estabelecidos os requisitos de análise para softwares de gestão de conhecimento, de forma a possibilitar a identificação das funcionalidades.

5 RESULTADOS E ANÁLISES

Ao realizar a pesquisa no Google scholar com a palavras-chave “gestão do conhecimento”, obteve-se conforme o site aproximadamente 57.500 resultados, sendo analisado as 4 primeiras páginas. Observou-se, que o livro mais citado foi Gestão do Conhecimento de Ikujiro Nonaka e Hirotaka Takeuchi, estava registrado com 757 citações. Das obras encontradas nos Enancib, 2 delas de 2015 e 3 de 2016 foram utilizadas no referencial teórico deste trabalho.

O primeiro requisito analisado foi a Criação e edição de conteúdo, foram analisados os requisitos do software de forma a ver sua conformidade com os requisitos estabelecidos na literatura. Na ferramenta GC do mySuite, a criação e edição de conteúdo são disponibilizados em "Informações Gerais", Monteiro e Duarte (2015), entendem que a criação de conteúdo requer avaliação constante para contribuir com o aprimoramento das informações, porque GC deve ser vista de maneira processual. Para Capurro (2003), o paradigma social trata exatamente sobre isso já que abarca a coleta, produção, recuperação, disseminação, organização, armazenamento, interpretação, transformação e utilização de conhecimentos, entendendo isso como sendo função de todo sistema de informação.

Para a análise foi realizado um teste envolvendo a descrição de procedimentos para indexação de material bibliográfico. Para criar e editar conteúdo, é necessário gerar uma nova árvore de conhecimento, os tópicos da árvore são criados pelos gestores ou por quem tiver acesso permitido pelos mesmos. A condição do recurso disponibilizar dois tipos: "Informações Gerais" e "Informações Gerais Avançado" é redundante, já que se diferenciam apenas na quantidade de ferramentas de edição de texto. O "Informações Gerais" tem apenas 5 ferramentas de edição de texto, poderia tranquilamente ser removido do software e ser deixado apenas o "Informações Gerais Avançado", já que o mesmo é mais completo contendo 55 ferramentas de edição de texto.

Existe um ambiente para o trabalho em equipe na construção do conhecimento dentro da ferramenta GC na "Lista de Pendências" que para Ponchirulli e Fialho (2005), o fato das pessoas trabalharem juntas expressa que o conhecimento está sendo transferido. Duarte e Silva, concordam que a criação do conhecimento ocorre em função da prática do compartilhamento entre indivíduos.

Para analisar foram criados uma série de itens pendentes onde foram gerados 12 itens. A criação de uma lista de pendências ocorre dentro da árvore principal ou de um ramo, pode ser feita por gestores e usuários permitidos. A ferramenta "Lista de Pendências" não oferece espaço para diálogo em tempo real para que outro usuário possa acompanhar as alterações é preciso gravá-las, o que acaba imobilizando o ambiente de compartilhamento entre os usuários.

Cada item novo na lista gera um número de ordem que pode ser alterado, caso se altere para um número igual ou menor já criado, todas as próximas ordens se alteram. Por exemplo, tendo 6 ordens com seus respectivos conteúdos cada, se trocar o número da ordem 6 para 2, a ordem cujo conteúdo era número 2 passou a ser número 3, o restante da ordem também se alterou sucessivamente, esse padrão de ordens não fixas pode gerar confusão na localização e identificação das mesmas.

A chamada "Central de documentos" é o local da ferramenta onde se pode subir ou baixar documentos que poderão ser utilizados pelos usuários, Miranda (2017) entende que é importante utilizar o conhecimento incorporado em documentos e colocá-los em um repositório, facilitará seu armazenamento, recuperação, acesso e transferência entre os indivíduos.

Para analisar essa ferramenta foi selecionada uma lista de imagens e colocada no repositório da BraZip dentro do software utilizando a própria ferramenta na opção "Upload para o Disco Virtual". A forma como se transfere facilita a armazenagem, o acesso e a transferência, porém deixa a desejar na recuperação da informação.

Caso se tenha uma vasta quantidade de documentos armazenados, a forma mais rápida de encontrar o documento que precisa é apenas na opção de pesquisa. Porque cada documento novo que entra, fica logo abaixo do último que foi colocado. Criar diversas "Centrais de Arquivos" dentro dos "Ramos" para organizá-los não é viável, porque acaba poluindo a própria árvore e tira o propósito de fazer o *upload* de mais de um arquivo na mesma seção.

O "Perguntas e Respostas" é fundamental para esse tipo de ferramenta, porque da velocidade ao sinalizar uma deficiência comum. Lemos e Barbosa (2016), comentam sobre o uso estratégico da informação construindo sentidos com o objetivo de esclarecer algo que é cogitado com frequência. E sobre esse processo de aprendizagem organizacional, Ponchirolli e Fialho (2005) discorrem que é a capacidade de melhorar o desempenho baseado na experiência. Miranda (2017),

entende que o aprendizado é baseado no conhecimento e nas experiências passadas, e que a memória organizacional depende de mecanismo institucional, ou seja, necessita de suporte.

Para testar a ferramenta "Perguntas e Respostas", foi criada uma relação de questionamentos e réplicas. Apesar de existir um campo de pesquisa dentro da ferramenta, faltou a opção de criar subdivisões hierárquicas e não viabiliza uma flexibilidade no gerenciamento da ferramenta. Todas as perguntas e respostas ficam empilhadas sem qualquer divisão, não tem opção de definir títulos ou subseções. As novas perguntas e respostas inseridas entram automaticamente em um número abaixo, tirando a possibilidade de ordenar conforme se deseja.

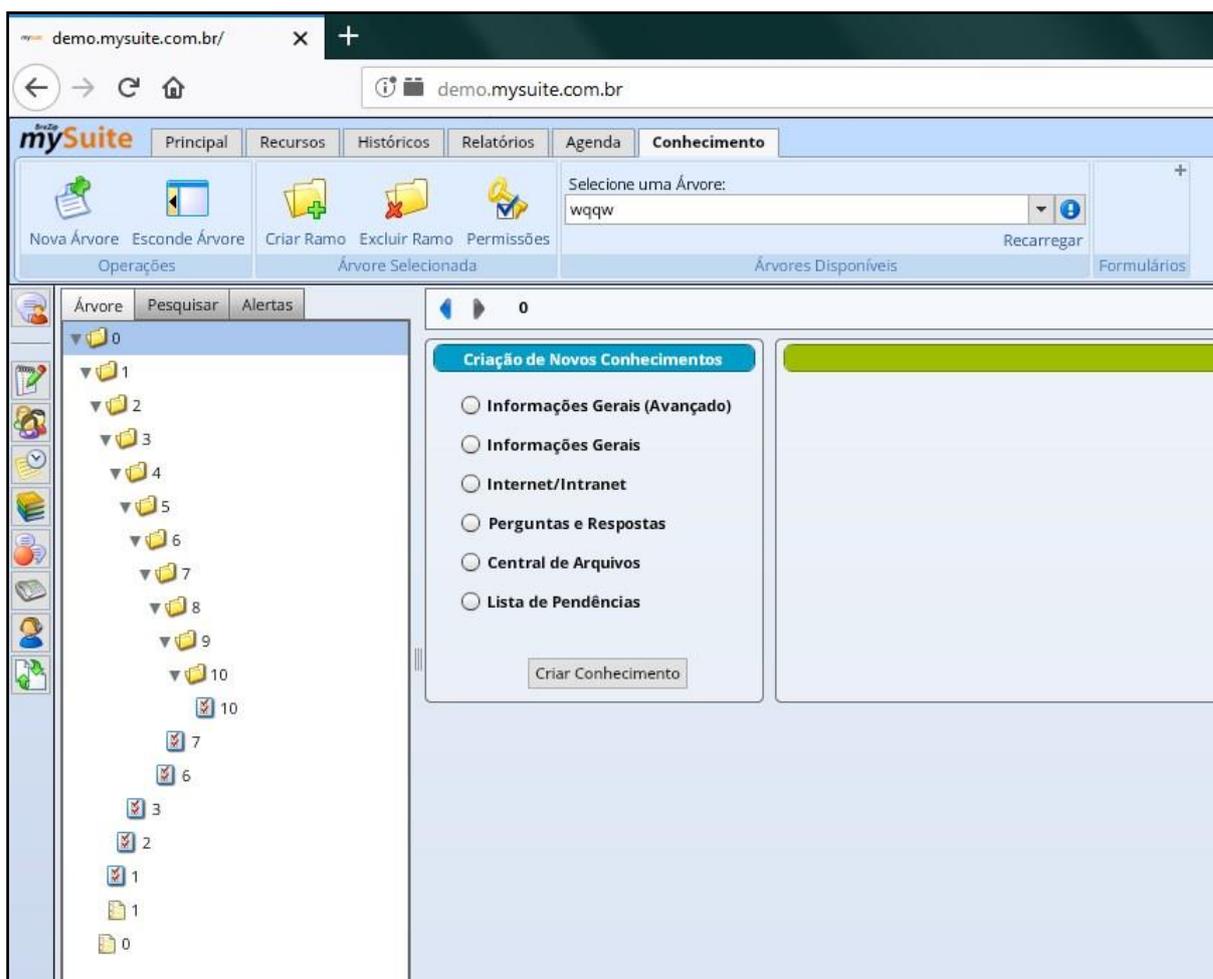
Um mapa informacional pode ser visto na própria "Árvore do Conhecimento", pois a ferramenta proporciona uma organização hierárquica de todas as informações, possibilita ao usuário ter uma visão de toda organização podendo chegar a um estudo minucioso ao adentrar nos ramos de informações. Aldo Barreto (1998), evidencia em sua teoria sobre o fluxo da informação ressaltando o fato da interação ser sem intermediário e pela facilidade de trafegar em diferentes árvores ou ramos conforme sua necessidade.

Com a finalidade de entender melhor o funcionamento, foram abertas subpastas até 10 níveis abaixo da principal. Pôde ser constatar que o mapa de pastas funciona de forma similar ao "Editor de Registro" do programa "Windows 7" mesclado com uma navegação normal nas janelas desse mesmo programa. Para analisar a facilidade de tráfego entre as informações e facilidade de entendimento os 10 ramos foram numerados de 0 a 10 e colocados hierarquicamente, onde "0" é o primeiro ramo da árvore e "10" é o último subnível. Foram criados conhecimentos com a mesma numeração dos ramos para verificar de que forma ficariam exibidos na árvore, como pode ser visualizado na imagem abaixo. O ramo definido como "0" que está no topo da árvore tem um conhecimento gerado e definido como "0" que ficou posicionado na parte inferior da árvore. O ramo definido como "1" logo abaixo do "0" na parte superior, possui dois conhecimentos diferentes também definidos como "1" os quais ficaram alocados bem na parte inferior.

É perceptível que os ramos estão hierarquicamente ordenados de cima para baixo na parte superior e os conhecimentos desses ramos estão ordenados de baixo para cima na parte inferior, é como um espelho separando os ramos dos conhecimentos. A forma como os ramos e os conhecimentos ficam empilhados na

árvore dificulta a identificação de qual conhecimento pertence a determinado ramo, totalmente inviável para uma navegação. Mesmo tendo criado o ramo com a mesma numeração do conhecimento, fica difícil identificar a qual ramo pertence cada conhecimento listado. Para uma melhor navegação cada lista de conhecimentos deveria ficar imediatamente abaixo de seu ramo, possibilitando uma rápida identificação do que se trata e a localização do item desejado.

Figura 4 – Árvore do Conhecimento



Fonte: Brazip, 2018a.

Um campo de pesquisa é indispensável para localizar informação com presteza e quando o pesquisador não faz ideia de onde se possa localizar, para isso a ferramenta "Gestão do Conhecimento" conta com o recurso "Pesquisa". Capurro (2003), fala sobre o paradigma cognitivo onde a busca vem pela necessidade do

usuário quando no estado cognitivo anômalo, ou seja, desconhece o contexto onde se enquadra a informação para localizá-la.

Dentro da ferramenta "Pesquisar" foi digitado "0" no campo de busca para analisar a forma como aparece os resultados, qualquer usuário que tenha acesso à ferramenta pode utilizar. A pesquisa feita na "Estrutura da Árvore" localizou os títulos dos ramos e títulos dos conhecimentos, enquanto a "Conteúdo dos Ramos" como o próprio nome diz, localiza apenas dentro dos conteúdos. Permite listar os resultados em ordem alfanumérica por "Árvore", "Item da Árvore" (ramo), "Criado em" e "Modificado em".

A ferramenta não informa a quantidade de resultados apresentados na pesquisa. Ao selecionar outra árvore durante a pesquisa realizada, quando se acessa novamente o campo "Pesquisar" a pesquisa realizada anteriormente some. Não é possível salvar uma pesquisa já feita, a alternativa é refazer a pesquisa.

Atualizações podem ser vista na parte de "Alertas" da ferramenta, sempre que algo for atualizado os usuários poderão ser informados dessa mudança. A informação como processo conforme Monteiro e Duarte (2015, p. 6), "[...]é utilizada quando o sujeito é informado, comunicado de um novo conhecimento que irá alterar aquilo que já é conhecido para ele, é um ato de inovação do conhecimento individual".

A fim de analisar os alertas, foram utilizadas outras ferramentas como "Informações Gerais" e "Perguntas e Respostas". Conteúdos foram criados e foi gerada a notificação de alerta para analisar como o processo de atualização ocorre. Duas coisas podem ser modificadas na ferramenta "Alertas": a primeira é a própria notificação de alerta, o usuário não saberá se tem informações alteradas pelo gestor que enviou a notificação se não acessar a seção, porque não ocorre nenhum destaque na aba dessa ferramenta; a segunda está no gerenciamento dos alertas porque ele some imediatamente após visualizada a alteração, não tem opção de apagar quando o usuário acreditar que o alerta não é mais necessário.

Sobre o acesso às informações, a ferramenta conta com as "Permissões de Acesso", onde define o grau de gerência e nível de acesso dos colaboradores e dos clientes. Saber disponibilizar as informações de forma eficaz, pode pesar positivamente para a empresa. Para Teixeira e Valentim, monitorar as informações no ambiente externo e compartilhar internamente, pode proporcionar posições vantajosas, já que resultam em inteligência para que a organização possa definir suas estratégias de ação.

Com a intenção de analisar as permissões, foi escolhida uma árvore aleatoriamente e acessado o recurso de permissões. O gestor pode fornecer as seguintes permissões para os colaboradores: editar árvore; criar, editar e excluir itens de conhecimento; habilitar controle de administrador e alertas. Entretanto essas permissões são gerenciadas com um colaborador por vez.

Caso a empresa tenha muitos colaboradores, por exemplo, um administrador autorizado terá que selecionar um por um dos colaboradores para que todos recebam alertas de alterações. O recurso permite a inclusão de clientes tanto para visualizar, quanto para editar itens de conhecimento. Seria interessante uma seção para fornecedores, o recurso não oferece essa possibilidade.

O compartilhamento da informação pode ser encontrado na ferramenta na parte "Internet/Intranet", enquanto o compartilhamento de informações externas (Internet) é entendido como um comportamento informacional que visa colaborar com a sinergia dos fluxos formais, o compartilhamento do conhecimento tem como objetivo a socialização das experiências vividas pelos indivíduos da organização (Intranet), pela criação e pelo aprimoramento do conhecimento organizacional. Sendo assim, para Duarte e Silva (2016), ambos podem ser compreendidos como um comportamento humano que, embora complementares, possuem objetivos e características diferentes, o que faz com que a organização crie mecanismos e estratégias adequadas para cada tipo.

Com base na leitura dos textos e avaliações, foram identificados os requisitos obrigatórios e recomendados em uma ferramenta de GC, esses requisitos são destacados no Quadro 4.

Quadro 4 – Requisitos de Gestão do Conhecimento

Requisito	Descrição	Ferramenta mySuite	Autor
Criação e edição de conteúdo	Condições para criar e editar conhecimento explícito.	Informações Gerais	Capurro (2003) Monteiro e Duarte (2015)
Trabalho em equipe	Ambiente para as pessoas trabalharem juntas na construção do conhecimento.	Lista de Pendências	Duarte e Silva (2016) Ponchirolli e Fialho (2005)
Armazenamento de documentos	Local onde se possa subir e baixar documentos.	Central de documentos	Miranda (2017)
Perguntas e Respostas	Destacar dúvidas comuns agiliza o aprendizado	Perguntas e Respostas	Lemos e Barbosa (2016) Miranda (2017) Ponchirolli e Fialho (2005)
Mapa Informacional	Permite ao usuário uma visão global e ao mesmo tempo detalhada da organização	Árvore do Conhecimento	Aldo Barreto (1998)
Campo de Pesquisa	Agiliza a localização da informação	Pesquisa	Capurro (2003)
Atualizações	Medidas para manter os usuários informados	Alertas	Monteiro e Duarte (2015)
Acesso às informações	Gerenciamento do acesso a informação	Permissões de Acesso	Teixeira e Valentim (2015)
Compartilhamento da informação	Horizontes do compartilhamento da informação	Internet/Intranet	Duarte e Silva (2016)

Fonte: Desenvolvido pelo autor, 2018.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A GC é uma forma de otimizar o capital intelectual nas empresas, a sistematização de seu uso é proposta com ferramentas tecnológicas que possibilitam a comunicação e compartilhamento de informações. A análise de um software possibilitou uma melhor compreensão de como a teoria da GC funciona na prática, materializando os fundamentos expostos pelos autores.

A busca e seleção de embasamento teórico no Google Acadêmico e nos Enancib anteriores possibilitou fundamentar o trabalho com diversos autores de pensamentos similares sobre o mesmo conteúdo. As produções escolhidas forneceram embasamento suficiente para formar um conceito mais claro sobre o tema, permitindo um melhor entendimento do conteúdo em um sentido mais amplo.

Por meio da leitura dos textos se pode identificar os requisitos do software para uso de ferramenta de GC em empresas, assim possibilitou destacar os elementos necessários e aplicá-los. A construção das tabulações proporcionou um melhor entendimento da importância da GC em uma empresa, buscou-se elucidar o conteúdo conforme a ideia dos autores.

Utilizando o quadro dividido em requisito, descrição, ferramenta mySuite e autor, foi realizada a análise dos requisitos contidos na ferramenta GC e sua identificação com os requisitos determinados na literatura. Foram identificadas algumas possíveis melhorias durante a prática ao utilizar a versão de demonstração do sistema mySuite, avaliar o programa utilizando a teoria possibilitou identificar pontos que podem ser melhorados.

Os objetivos do trabalho foram atendidos, a ferramenta GC possui recursos que auxiliam no gerenciamento ainda que tenha apresentado déficits. Foi elaborada para suprir as necessidades dos usuários, e por isso, pode ser aperfeiçoada. Ficou evidente que o conhecimento como um processo se dá não só utilizando o software, como também aprimorando o mesmo.

Foi um desafio identificar e analisar recursos de GC tanto em um software quanto na literatura, já que foi preciso identificar quais são os requisitos de qualidade para cada autor, construir uma combinação e fazer uma análise de cada ferramenta.

O conteúdo deste trabalho poderá servir como referência para uma pesquisa completa de um software, levando em consideração a forma como o estudo foi

realizado. Além de analisar e destacar os requisitos essenciais, acredito ser importante fundamentar um trabalho com uma avaliação precisa, tendo em vista que esse tipo de produção pode ser atraente para pesquisadores, empresas criadores de software e clientes buscando suprir suas demandas relacionadas à informação.

Ao finalizar a avaliação do software, considera-se que a ferramenta GC é de fácil aprendizado, os recursos são estrategicamente colocados em posições que possibilitam uma rápida pesquisa e localização das informações. Ao construir árvores com seus ramos dentro da ferramenta, percebe-se que existem possíveis evoluções. Ao pesquisar na literatura os fundamentos de GC, conclui-se que a ferramenta mesmo atendendo requisitos de GC pode ser melhorada.

REFERÊNCIAS

- AMARAL, S. A. do. Fundamentos teóricos da orientação de marketing na gestão de serviços informativos. In: ENANCIB, 16., João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: 2015. 20 p. Disponível em: <<http://www.ufpb.br/evento/lti/ocs/index.php/enancib2015/enancib2015/paper/view/2907>>. Acesso em: 19 maio 2018.
- ATLASSIAN. **Confluence**. Disponível em: <<https://www.atlassian.com/>>. Acesso em: 03 jul. 2018.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. **Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica**. 1998. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0100-19651998000200003>>. Acesso em: 30 maio 2018.
- BRAZIP. mySuite. Disponível em: <<http://demo.mysuite.com.br/>> Acesso em: 10 jun. 2018a.
- BRAZIP. BraZip Tecnologia. Disponível em: <<http://www.brazip.com.br/>>. Acesso em: 16 maio 2018b.
- CAPURRO, Rafael. Epistemologia e Ciência da informação. In: V ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., Belo Horizonte, 2003. **Anais...** Belo Horizonte: Escola de Ciência da informação da UFMG, 2003.
- CHOO, Chun Wei. **Gestão de informação para a organização inteligente: a arte de explorar o meio ambiente**. Lisboa: Caminho, 2003.
- DUARTE, N. T. de O.; SILVA, A. K. A. da. O compartilhamento na perspectiva da gestão da informação e do conhecimento. In: ENANCIB, 17., Salvador. **Anais...** Salvador: 2016. 8 p. Disponível em: <<http://www.ufpb.br/evento/lti/ocs/index.php/enancib2016/enancib2016/paper/view/3573>>. Acesso em: 16 maio 2018.
- DZONE. **AnswerHub**. Disponível em: <<http://www.dzonesoftware.com/>>. Acesso em: 03 jul. 2018.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 220 p.
- LEMONS, A. B.; BARBOSA, R. R. Comunicação organizacional e gestão do conhecimento: proposta de modelo integrado. In: ENANCIB, 17., Salvador. **Anais...** Salvador: 2016. 21 p. Disponível em: <<http://www.ufpb.br/evento/lti/ocs/index.php/enancib2016/enancib2016/paper/view/3669>>. Acesso em: 30 maio 2018.
- MACHADO, Denise del Prá Netto. A dinâmica da criação e gestão do conhecimento: um estudo de caso. **Faces: R. Adm.**, Belo Horizonte, v. 5, n. 1, p.56-71, jan. 2006.

MANAGER, Bitrix Site. **Bitrix24**. Disponível em: <<https://www.bitrix24.com.br/>>. Acesso em: 03 jul. 2018.

MARQUES, M. B. P. S. **A satisfação do cliente de serviços de informação: as bibliotecas públicas da Região Centro**. 2012. Tese (Doutorado em Letras) - Departamento de Filosofia, Comunicação e Informação, Universidade de Coimbra, Portugal, 2012. 768 p. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10316/20462>>. Acesso em: 30 maio 2018.

MIRANDA, Carlos Roberto. GESTÃO DO CONHECIMENTO. **Revista de Pós-graduação Multidisciplinar**, v. 1, n. 1, p. 341-363, jun 2017. Disponível em: <<http://fics.edu.br/index.php/rpgm/article/view/502>>. Acesso em: 7 jun. 2018.

MONTEIRO, S. A.; DUARTE, E. N. Indicadores de qualidade para avaliação dos processos de gestão da informação. In: ENANCIB, 16., João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: 2015. 20 p. Disponível em: <<http://www.ufpb.br/evento/lti/ocs/index.php/enancib2015/enancib2015/paper/view/2665>>. Acesso em: 30 maio 2018.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

PESSOA, C. R. M.; NASSIF, M. E.; SILVA, A. M. da; MARQUES, M. E. Da gestão de ti à gestão de informação e tecnologia: uma abordagem teórica da evolução do conceito. In: ENANCIB, 17., Salvador. **Anais...** Salvador: 2016. 20 p. Disponível em: <<http://www.ufpb.br/evento/lti/ocs/index.php/enancib2016/enancib2016/paper/view/3512>>. Acesso em: 30 maio 2018.

PONCHIROLLI, Osmar; FIALHO, Francisco Antonio Pereira. Gestão estratégica do conhecimento como parte da estratégia empresarial. **Fae**, Curitiba, v. 8, n. 1, p.127-138, 01 jan. 2005. Disponível em: <<https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/381>>. Acesso em: 29 maio 2018.

SOUZA, K. M. L. de. **Personalização de serviços de informação oferecidos na web: estudo do Portal de Periódicos da CAPES**. 2010. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pósgraduação em Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2010. 193 p. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/8413>> . Acesso em: 30 maio 2018.

TEIXEIRA, T. M. C.; VALENTIM, M. L. P. Inteligência competitiva organizacional: um modelo apoiado nos comportamentos de busca, compartilhamento e uso de informação e de tecnologias de informação e comunicação. **Anais...** João Pessoa: 2015. 23 p. Disponível em: <<http://www.ufpb.br/evento/lti/ocs/index.php/enancib2015/enancib2015/paper/view/2696>>. Acesso em: 22 maio 2018.

VALENTIM, M. L. P. Ambientes e fluxos de informação. In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p.13-22.

ANEXO A – AUTORIZAÇÃO BraZip

05/10/2017

Central de Atendimento - Help Desk

Impressão de Ticket Detalhado

Empresa: Não informada	Cliente: Ângelo Goulart Reginatto
Endereço:	
Contato: /	

Ticket: 264767 - Trabalho de Conclusão de Curso

Criado em: 05/10/17 11:10:13

Cliente leu em: 05/10/17 16:35:55

Setor: mySuite

Categoria: Críticas ou sugestões

Status: Pendente empresa

Operador: Raquel Raspante

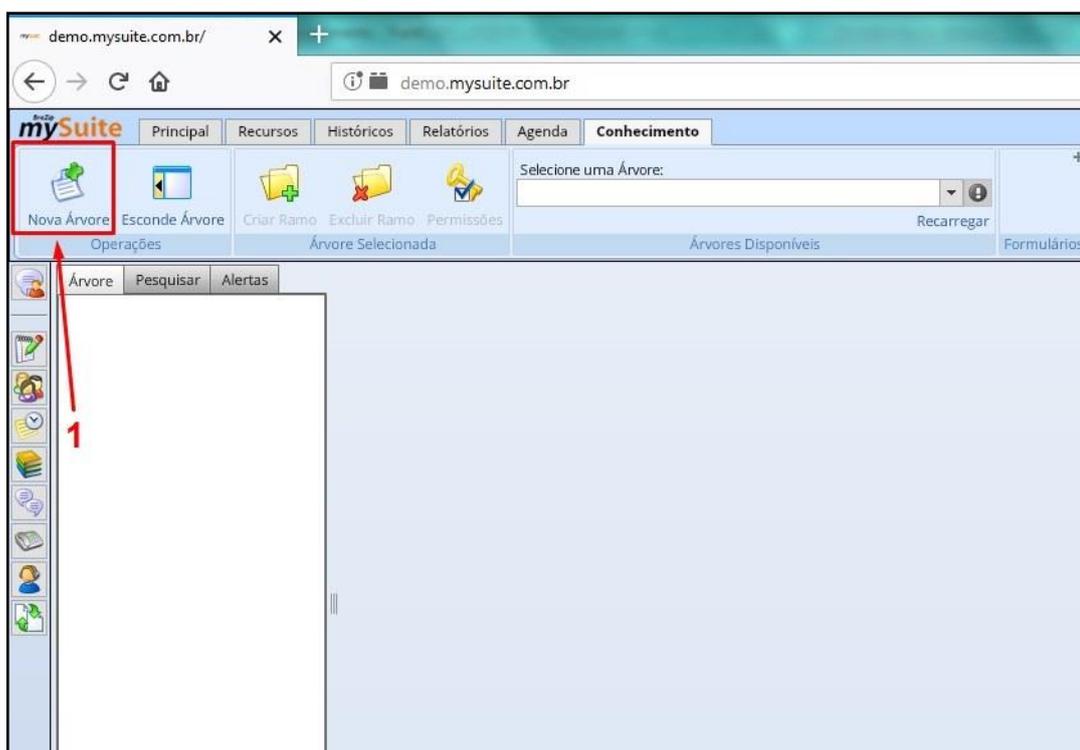
Data	Responsável	Interação
		<p>Bom dia,</p> <p>Sou Ângelo Reginatto, resido em Porto Alegre e estou no penúltimo semestre de Biblioteconomia na UFRGS.</p> <p>Estou iniciando o Projeto de Conclusão de curso nesse semestre e concluirei esse trabalho semestre que vem no TCC.</p>
05/10/17 11:10:13	Cliente	<p>Busquei diversas empresas no mercado e achei a BraZip fantástica, pretendo fazer a pesquisa do meu TCC na estrutura de como a empresa trabalha, suas ferramentas, produtos, serviços e etc.</p> <p>Gostaria de saber se existe a possibilidade de contar com a contribuição de informações da BraZip, caso necessário, para a construção da minha pesquisa visto que meu trabalho será fundamentado na Gestão do Conhecimento.</p> <p>Obrigado pela atenção e forte abraço,</p> <p>Ângelo Reginatto</p>
05/10/17 16:31:03	Raquel Raspante	<p>Ficamos satisfeitos pelo seu interesse em citar a BraZip Tecnologia em seu trabalho de conclusão de curso.</p> <p>Você está autorizado a utilizar informações de texto, imagens e videos existentes em nosso site.</p> <p>Atenciosamente, Raquel Raspante Oi Raquel,</p>
05/10/17 16:38:18	Cliente	<p>Agradeço a autorização, muito obrigado! =)</p> <p>Forte abraço, Ângelo Reginatto</p>

APENDICE - OPERACIONALIZAÇÃO DO MYSUITE

Serão apresentadas as telas do recurso GC do software mySuite, todas as informações coletadas e imagens apresentadas foram extraídas do próprio sistema mySuite. Serão destacados, apontados e numerados em quadrados, retângulos e flechas em vermelho, todos os pontos específicos que serão explicados.

Todas as informações em relação ao Recurso GC foram aprendidas e pesquisadas no treinamento e no conteúdo disponível no site da Brazip (2018b), as imagens foram copiadas de uma versão de demonstração do sistema mySuite liberada temporariamente.

Figura 5 – Recurso Gestão do Conhecimento

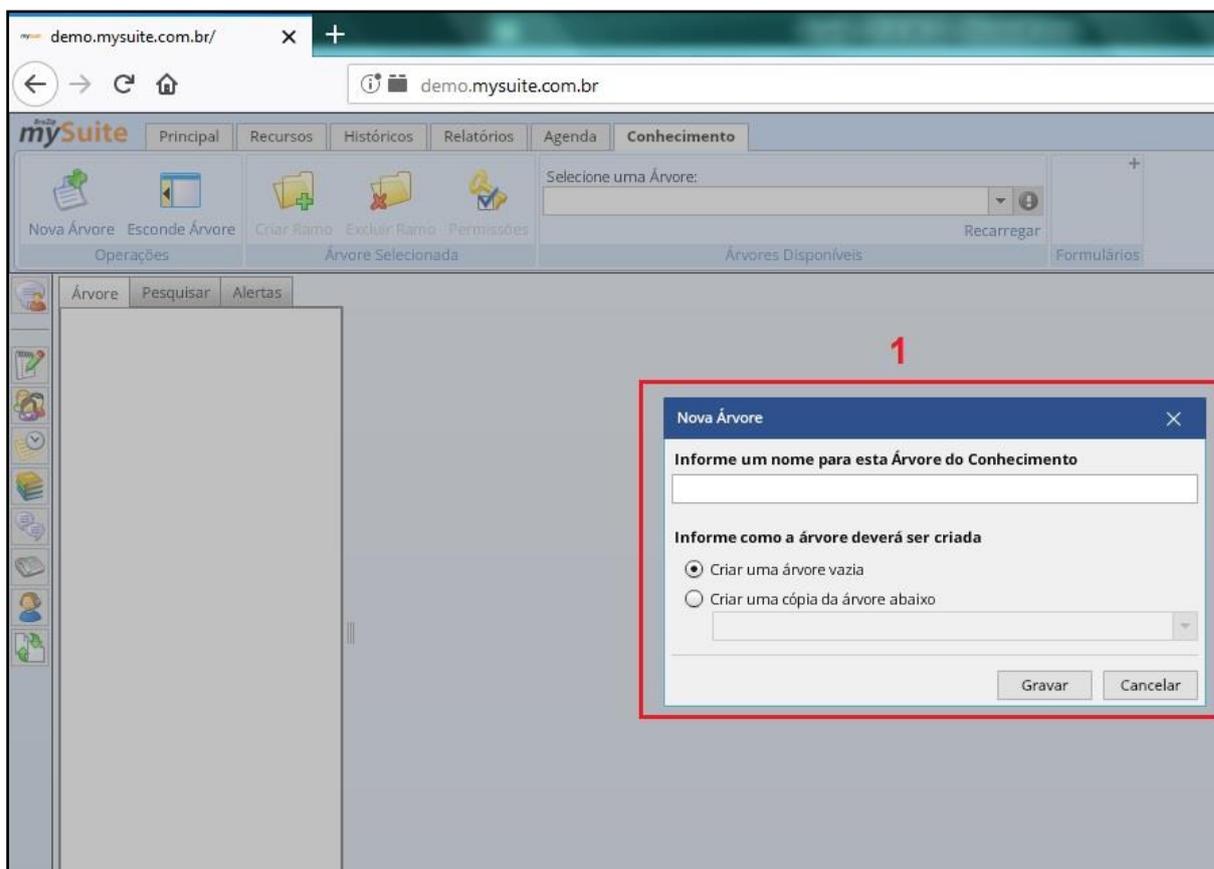


Fonte: Brazip, 2018a.

O recurso GC é um canal de compartilhamento, disseminação e distribuição de informações corporativas entre os membros da empresa e clientes, Brazip (2018b). O conhecimento é cadastrado e compartilhado por meio de estruturas hierárquicas chamadas Árvores do Conhecimento, valorizando o capital intelectual. Clicando na opção "Nova Árvore" destacada no número 1 da Figura 4 é possível iniciar toda uma

árvore do conhecimento a partir do zero ou fazer a cópia de uma árvore que já existe no sistema.

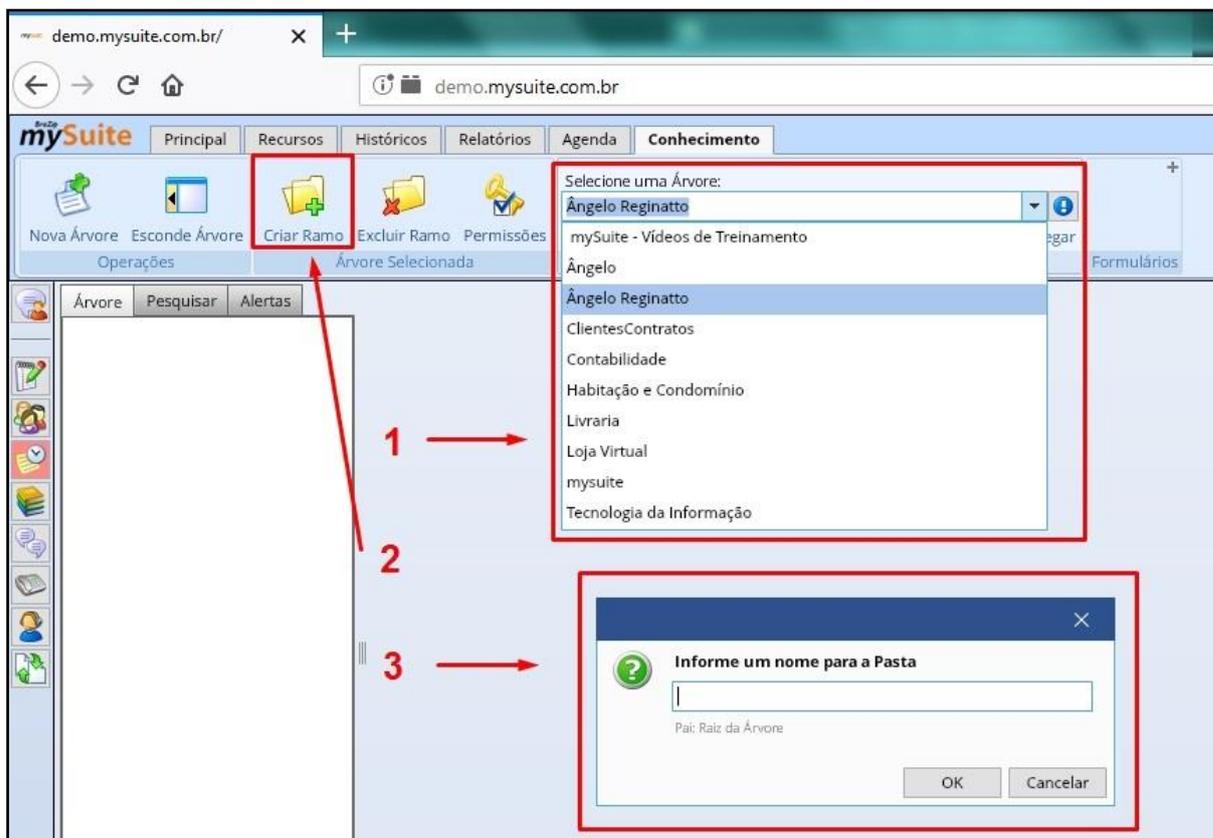
Figura 6 – Nova Árvore



Fonte: Brazip, 2018a.

Para criar uma nova árvore (do conhecimento) devemos visualizar a caixa destacada no número 1 da Figura 5. Primeiramente se deve escolher o nome da árvore digitando no campo designado como “Informe um nome para esta Árvore do Conhecimento”. Existe a possibilidade de fazer uma cópia de uma árvore já existente com um novo nome, basta fazer a escolha do item "Criar uma cópia da árvore abaixo" dentro da sessão "Informe como a árvore deverá ser criada", após escolher uma árvore da lista.

Figura 7 – Criar Ramo

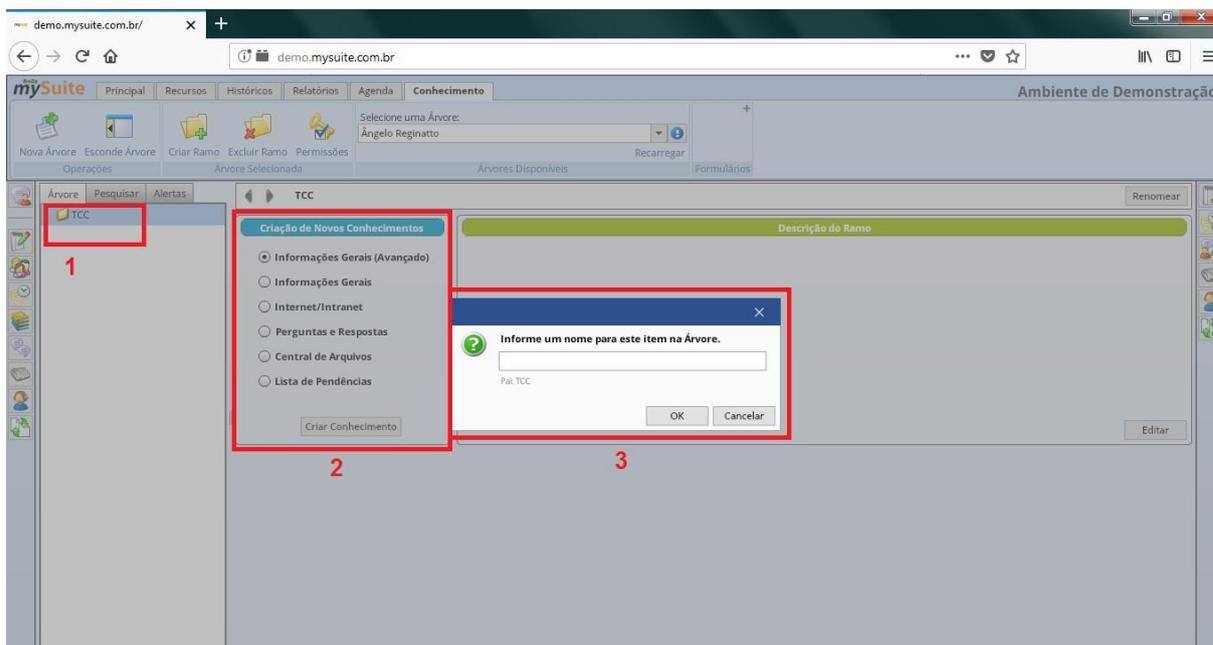


Fonte: Brazil, 2018a.

Para inserir informações, documentos ou qualquer tipo de conhecimento dentro dessa árvore, é necessário criar pastas ou ramos. Para isso se deve selecionar pelo nome em "Selecione uma Árvore" destacado como número 1 na Figura 6, depois clicar no botão "Criar Ramo" destacado no número 2. Escolher o nome da pasta e digitar no campo do número 3 descrito como "Informe um nome para a Pasta". Para criar um item em uma pasta, primeiro se deve selecionar a pasta desejada. Especificada como número 1 na Figura 7, pasta TCC criada para exemplo. No quadro destacado de número 2, tem o campo Criação de Novos Conhecimentos onde os seguintes itens são exibidos: "Informações Gerais"; "Informações Gerais (Avançado)"; "Internet/Intranet"; "Perguntas e Respostas"; "Central de Arquivos"; e "Lista de Pendências".

O item "Informações Gerais" é um editor de texto, onde pode criar quaisquer informações livremente, "Informações Gerais (Avançado)" é a semelhante ao normal, sua única diferença é que tem maior possibilidade de formatação de texto.

Figura 8 – Criação de Novos Conhecimentos



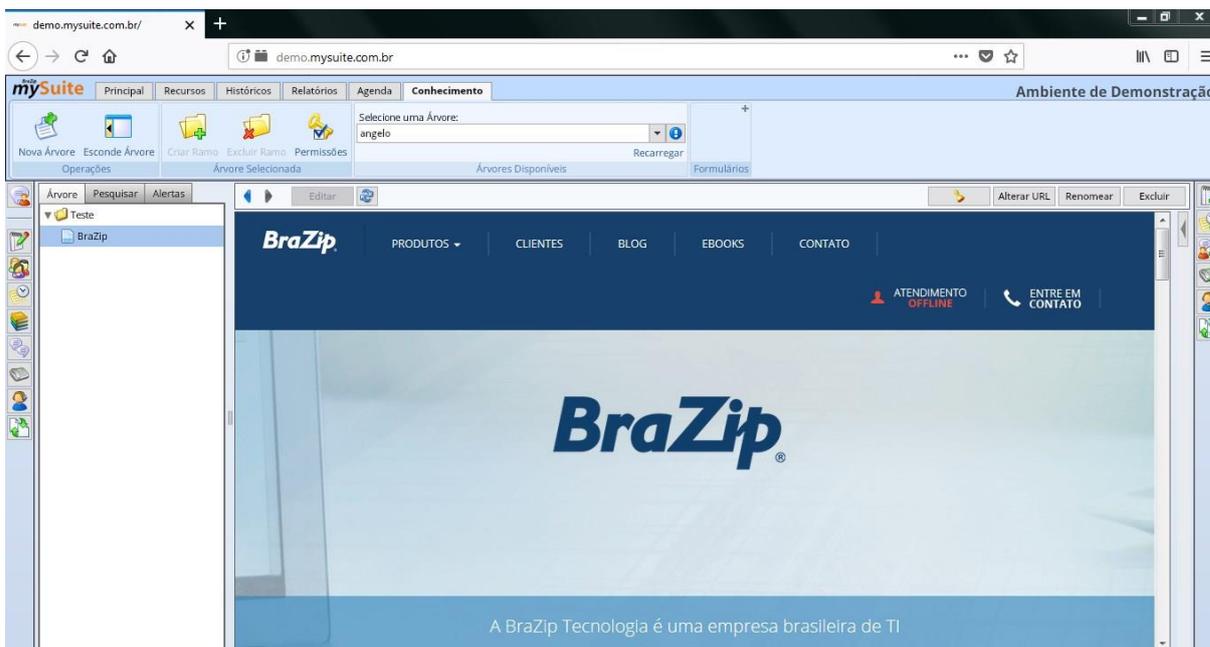
Fonte: Brazilp, 2018a.

"Central de Arquivos" é o local específico para inserir documentos, existem duas formas de inserir novos documentos. É possível enviar um documento existente no computador do usuário para o servidor remoto, o programa permite o armazenamento de documentos como um disco virtual, neste caso o usuário pode acessar o documento de qualquer local com acesso a internet utilizando um navegador. Outra forma é criando um atalho para rede local, o arquivo precisará estar fisicamente na rede intranet da empresa do usuário que só poderá acessá-lo dentro da empresa, o mySuite cria uma referência para acessar esse documento.

"Lista de Pendências" permite o cadastro de itens a serem executados por um usuário ou por uma equipe, é possível definir uma ordem para execução e após terminado o trabalho o item pode ser marcado como concluído. Nesta sessão existem duas abas, uma de itens pendentes e outra de itens concluídos, é possível editar um item mesmo depois de concluído.

"Perguntas e Respostas" é indicado para armazenar perguntas frequentes de clientes e colaboradores, e suas respectivas respostas para consulta.

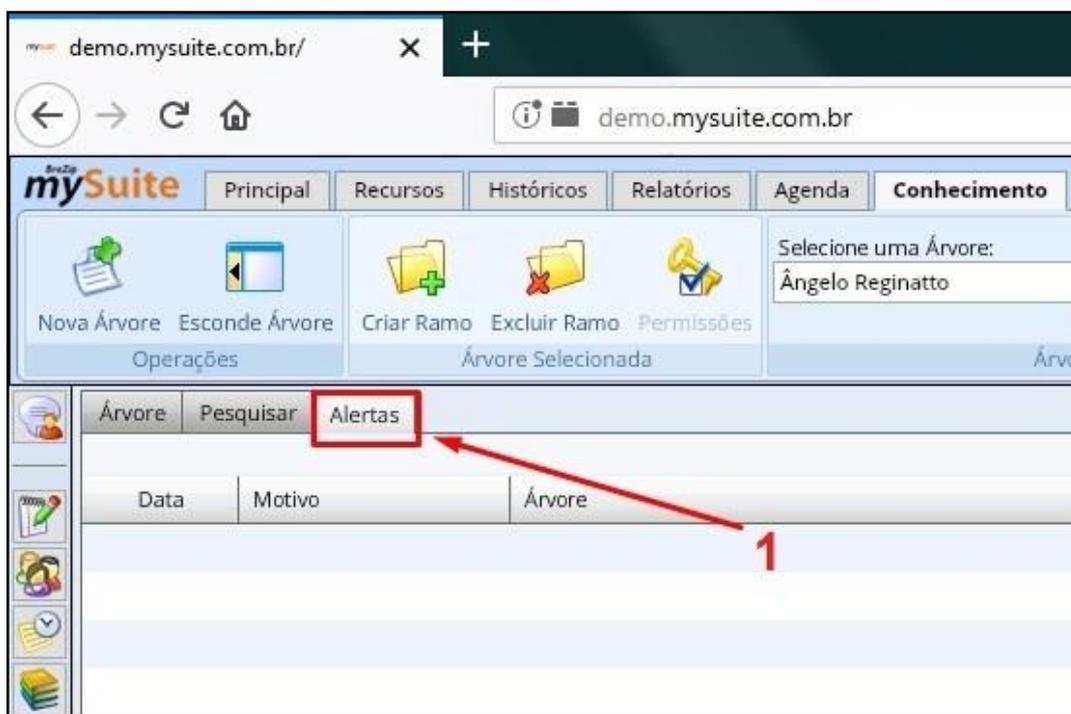
Figura 9 – Internet/Intranet



Fonte: Brazip, 2018a.

"Internet/Intranet" o usuário pode disponibilizar o acesso a uma determinada página que os colaboradores ou clientes possam visualizar. Criando um nome e colocando o endereço da página, ela ficará disponível para ser visualizada dentro do recurso Gestão de Conhecimento conforme Figura 8. Funciona como um navegador normal, o usuário não precisa sair do ambiente para realizar consultas externas.

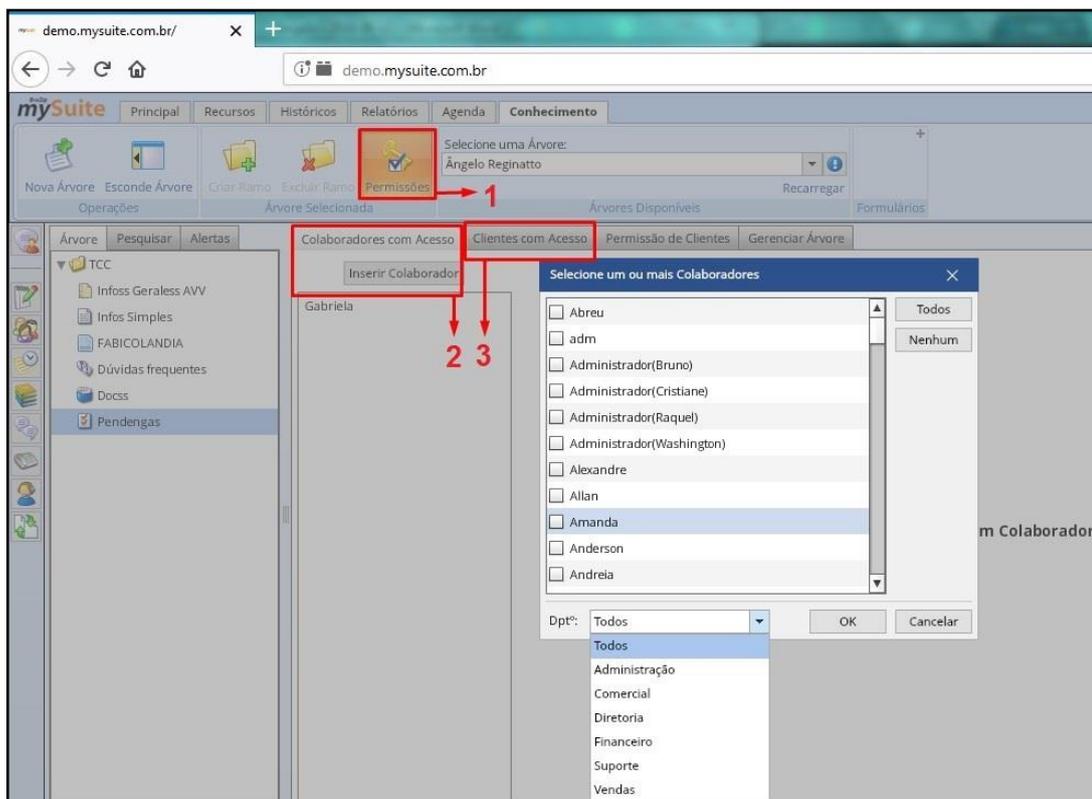
Figura 11 – Alertas



Fonte: Brazip, 2018a.

Os "Alertas" são recebidos toda vez que um usuário fizer alteração em alguma informação e enviar o alerta para que os colaboradores e clientes tenham ciência de que foi atualizado, esses alertas são enviados para a aba com número 1 da Figura 10.

Figura 12 – Permissões



Fonte: Brazip, 2018a.

Após a criação das árvores e dos ramos, o usuário precisa dar permissões para quem deseja que visualize e tenha acesso aos conhecimentos. Para acessar, o usuário deve clicar no botão "Permissões" que está destacado com os números 1 e 2 da Figura 11, podendo decidir o tipo de acesso que cada colaborador ou cliente terá. Em "Clientes com Acesso" destacado no número 3, o usuário pode criar filtros e dar acesso a uma empresa específica ou a várias empresas.