

# MODELO DE GESTÃO DO CONHECIMENTO APLICADO AO SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

CORRÊA, Fábio, {fabiocontact@gmail.com}; ZIVIANI, Fabrício, {fazist@hotmail.com}  
MAIA; L. C. G. {luiz.maia@fumec.br}; NEVES; J. T. R. N. {jorgeneves@fumec.br}; FRANÇA, R. S.  
{profrenatafranca@gmail.com}; LIMA, L. C. {leandrolima.panamericano@gmail.com}; LAGES; R. G.  
{rafaguerrallages@gmail.com}; BATISTA, L. D. {}; BARROS; L. O. {} - Unidade, Universidade FUMEC, Belo Horizonte, MG

## RESUMO

O setor de Tecnologia da Informação (TI) promove a gestão dos Sistemas de Informação (SI) e demais aspectos tecnológicos no âmbito organizacional, atuando como um mediador entre os processos organizacionais e pessoas. A complexidade inerente a este setor está relacionada ao aumento do número de SI e suas interações e ao forte entrelaçamento entre a tecnologia, pessoas e processos organizacionais. Assim, a Gestão do Conhecimento (GC) torna-se factível de ser considerada como apoio a gestão de TI. Portanto, este estudo desenvolveu um modelo de GC aplicado ao setor de TI e analisou a sua percepção junto a profissionais de TI.

## INTRODUÇÃO

As organizações são constituídas por processos organizacionais, pessoas e tecnologia (GONÇALVES, 2000). O setor de TI deve gerir os Sistemas de Informação (SI) que, por sua vez, são alinhados aos processos organizacionais que, juntamente com a tecnologia, tende a apoiar as pessoas no desenvolvimento de suas atividades. No entanto, o aumento do número de SI e suas interações tem elevado a complexidade do parque tecnológico empresarial e, neste contexto, a Gestão do Conhecimento (GC) se apresenta como uma alternativa útil para esta gestão.

Assim, diante da imbricada relação entre SI, pessoas e processos organizacionais e a complexidade inerente a este entrelaçamento, este estudo objetivou: *desenvolver um modelo de GC orientado ao setor de TI e analisar as práticas da GC, dispostas no modelo, diante da percepção dos profissionais de TI do município de Belo Horizonte/MG.*

## METODOLOGIA

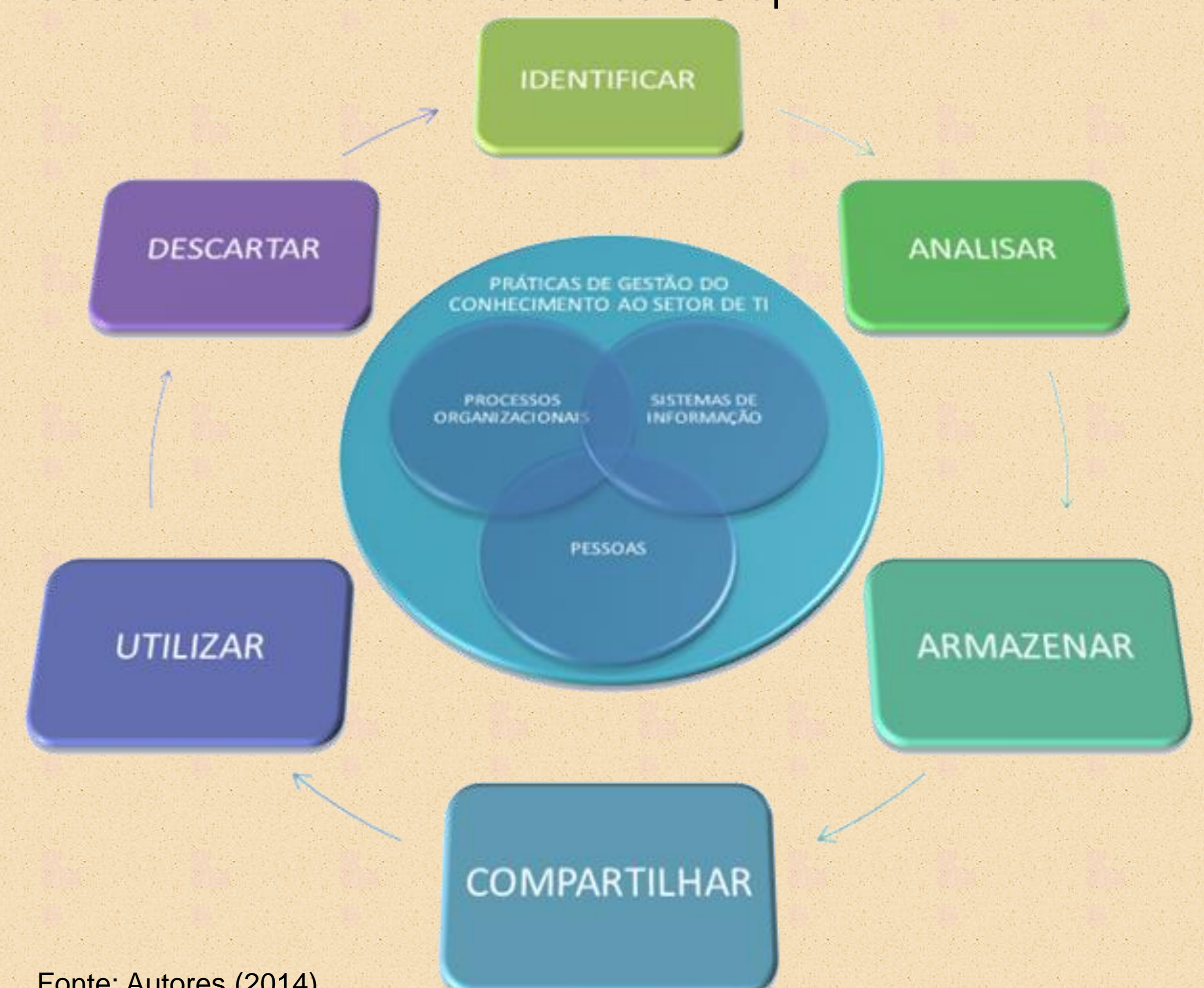
A pesquisa é do tipo descritiva com abordagem metodológica quantitativa (GIL, 2002). Para coleta de dados foi utilizado questionário *e-survey*, criado a partir da fusão dos instrumentos de pesquisa de Bukowitz e Williams (2002), Fonseca (2006) e Ziviani (2012), sendo constituído de 48 questões com escala *likert* de 5 pontos. O questionário foi aplicado a profissionais de TI de Belo Horizonte/MG, obtendo um total de 188 respondentes deste município. Os dados foram analisados por meio de regressões marginais lineares e análise fatorial, visando identificar se o modelo apresentado é factível de ser considerado na percepção dos respondentes.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Por resultado conclui-se que os respondentes tendem em concordar com 78% das práticas propostas e que, do percentual restante de 22%, os participantes não concordam e nem discordam das fases do modelo, sendo importante destacar que nenhuma fase apresenta tendência de discordância pelos respondentes.

A percepção dos respondentes, sendo estes atuantes no setor de TI, fortalece a coesão das proposições do modelo, haja vista que tais proposições foram fundamentadas em base teórica conceitual e percebida por indivíduos que vivenciam a realidade do setor de TI.

Fases e elementos do modelo de GC aplicado ao setor de TI



## CONCLUSÃO

Este estudo conclui que o modelo proposto é aderente ao âmbito do setor de TI, considerando a percepção dos respondentes da pesquisa realizada, sendo estes indivíduos que vivenciam os desafios inerentes a gestão do parque tecnológico organizacional. Como pesquisa futura, sugere-se ampliar a pesquisa a nível Brasil e promover análises entre os estados e validar estas práticas a fim de consolidá-las e, talvez, propor um modelo de GC ao setor de TI com o intuito de fomentar esta prática e sua aplicação no contexto nacional.

## REFERÊNCIAS

- BUKOWITZ, W. R.; WILLIAMS, R. L. **Manual de gestão do conhecimento**: ferramentas e técnicas que criam valor para a empresa. Porto Alegre: Bookman, 2002.  
FONSECA, A. F. **Organizational Knowledge Assessment Methodology**. Washington: World Bank Institute, 2006.  
GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.  
GONÇALVES, José Ernesto Lima. As empresas são grandes coleções de processo. *RAE*, v. 40, n. 1, p. 6-19, jan./mar. 2000.  
ZIVIANI, Fabrício. A dinâmica do conhecimento e inovação no setor elétrico brasileiro: proposta de um conjunto de indicadores gerenciais. 2012. 321 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, Belo Horizonte, 2012.