

Indicadores de Desempenho de TI

Aula 10: Ferramentas de monitoramento

INTRODUÇÃO



A Tecnologia da Informação atua de forma bem intensa na gestão do conhecimento. Dessa forma, tem a condição de ampliar o alcance e acelerar a velocidade para transferência de conhecimento a todos os membros de uma organização.

Veremos nesta aula que os softwares de gestão do conhecimento têm a finalidade de criar uma estruturação do conhecimento que atinge a grupos de indivíduos e, assim, compartilhar tal conhecimento a todos os outros membros da empresa. É fundamental que se adote técnicas e métodos para que se possa organizar, interpretar e dar uma direção estratégica de todo o conhecimento de uma organização.

Como já vimos nas aulas anteriores, as soluções de TI são importantes e aliadas à gestão do conhecimento, oferecendo sistemas de gerenciamento do conhecimento, que são ferramentas para qualquer tipo de negócio.

Bons estudos!

OBJETIVOS



Identificar as categorias de softwares de gestão do conhecimento.

Listar as principais ferramentas baseadas na internet.

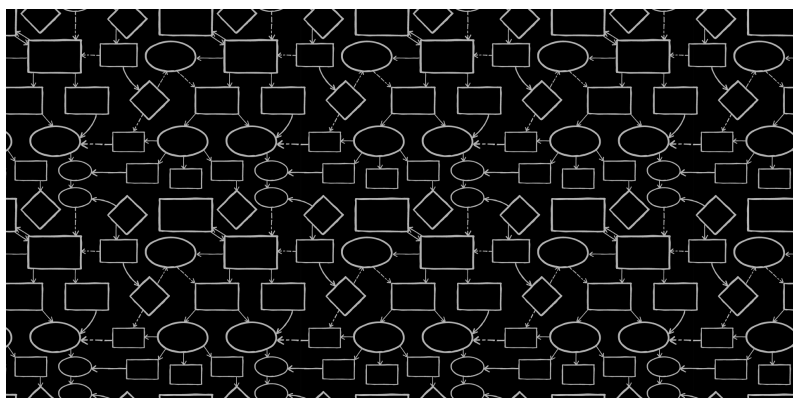
SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DO CONHECIMENTO

Os sistemas de gerenciamento do conhecimento são compostos por softwares desenvolvidos para codificar as informações e classificá-las de acordo com o impacto e a qualidade delas.

Tais sistemas podem prever uma reação sobre algum fato específico tendo como base experiências anteriores e identificando essas características. Assim, é possível fazer uma associação a perfis de comportamento e estimar necessidades e tendências.

As informações produzidas em diferentes setores são devidamente avaliadas e estruturadas de forma que possam atender às estratégias que fazem parte dos objetivos da empresa.

Com essa prática, a performance pode melhorar substancialmente, assim como a obtenção de vantagem competitiva e a noção de cultura colaborativa dentro da organização.



Fonte: Oksancia / Shutterstock

É necessário ainda que os membros da organização tenham noção da integração entre eles, dos processos e da tecnologia utilizada. Para isso, é importante o conhecimento das *fases de construção de um sistema que gerencie toda essa demanda*.

Veja alguns recursos necessários para a construção de um sistema de gerenciamento do conhecimento:

ESTÍMULO

Refere-se ao estímulo da cultura de troca de experiência entre as pessoas envolvidas e obviamente isso dependerá da participação de todos. Essa prática corresponde ao ponto de partida do sistema.

CLAREZA

É preciso que as etapas a serem realizadas sejam especificadas de forma bem clara, contribuindo para o planejamento, resolução de problemas e tomada de decisões.

DESENVOLVIMENTO

Desenvolver infraestrutura e tecnologia que proporcionem o compartilhamento de experiências e aprendizados e a criação de repositórios para troca de dados e adoção das melhores práticas usadas na organização.

Vários sistemas de gerenciamento de conhecimento estão disponíveis e sendo utilizados pelas empresas de modo geral. Eles atuam em todas as fases e em diferentes ciclos de vida das organizações.

GROUPWARE

Sistema colaborativo com a finalidade de incentivar e capacitar funcionários para colaboração em diversas tarefas contempladas na empresa.

É baseado em um computador que provê interface para um ambiente compartilhado.

SISTEMAS ESPECIALISTAS

Sistemas com a característica de oferecer alta capacidade de resoluções de problemas específicos em uma determinada área.

SISTEMAS DE APOIO À DECISÃO

São sistemas que dão apoio à gestão, auxiliando na tomada da melhor decisão, que deve estar alinhada com a visão, missão e valores da organização.

DOCUMENTOS E GERENCIAMENTO DE BANCO DE DADOS

Têm a finalidade de controlar, compartilhar e recuperar documentos e dados que sejam relevantes quando for necessário.

SIMULAÇÃO

Consiste em simular os resultados e efeitos das ações estratégias antes da sua implantação.

FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS

As ferramentas tecnológicas são classificadas conforme suas aplicações:

galeria/aula10/img/slider1a.jpg

Armazenamento do conhecimento

(Knowledge Repository)

Aplicação para armazenamento e gerenciamento do conhecimento. Faz uma relação do conhecimento explícito e está inserida na classificação do tipo de conhecimento que a organização possui e onde este se localiza, a fim de gerenciá-lo, organizá-lo e integrá-lo para obtenção mais proveitosa de sua extração. Esse tipo de ferramenta dá suporte à decisão estratégica e transforma dados em informações valiosas, garantindo vantagens competitivas.

Fonte: rawf8 / Shutterstock

galeria/aula10/img/slider1b.jpg

Compartilhamento do conhecimento

(Knowledge Sharing)

Dá suporte ao compartilhamento de informações e garante a integração entre os membros da organização. É ferramenta do Groupware.

Fonte: sdecoret / Shutterstock

galeria/aula10/img/slider1c.jpg

Descobrimento do conhecimento

(Knowledge Discovery)

Ferramenta que auxilia no processo de localização de novos conhecimentos que podem não ser identificados pela empresa.

Fonte: Shahril KHMD / Shutterstock

MODELOS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO

Algumas categorias para práticas e ferramentas de gestão do conhecimento são utilizadas e enquadram-se de acordo com modelos de gestão do conhecimento. Vejamos a seguir.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Representa o agrupamento de ferramentas no gerenciamento de informações, como banco de dados, ferramentas de busca, portais corporativos etc.

PROCESSOS, ESTRUTURA E VALORES

Têm a finalidade de dar uma visão sobre a empresa, abordando questões como valores, modo de ação, assim como a sua organização.

GESTÃO DE PESSOAS

Está ligada à forma como a empresa mantém a gerência de seus funcionários. Aborda questões como capital humano, dando ênfase às habilidades dos colaboradores.

COMPARTILHAMENTO DO CONHECIMENTO

Tem a finalidade de agrupar práticas com ênfase no fluxo de conhecimento na organização.

PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO DAS FERRAMENTAS

As empresas de maneira geral necessitam de soluções de gestão de conhecimento e torna-se necessário uma avaliação das ferramentas disponíveis com base em alguns parâmetros.

Vejamos quais são esses parâmetros.

Funcionalidade de buscas

Refere-se à eficiência do mecanismo de busca, dando preferência a alguns tipos específicos de busca além do por palavra-chave.

Funcionalidades de agentes

Refere-se à distribuição automática de conteúdo para os usuários tendo como base critérios pré-definidos. É permitido ao usuário consultas de sua própria preferência.

Funcionalidades de gestão de conhecimento

Representa uma categorização automática de conteúdos novos de forma a auxiliar o usuário na navegação, utilizando a técnica de construção de mapas de conhecimento.

PRINCIPAIS FERRAMENTAS BASEADAS NA INTERNET

Existem disponíveis algumas ferramentas online que devem ser analisadas pelas equipes de TI das organizações.

Algumas delas permitem o uso temporário em caráter de experimentação para que se possa ter uma noção de sua efetividade e se podem atender às necessidades dos usuários.

Vejamos, a seguir, algumas dessas ferramentas.

galeria/aula10/img/slider2a.png

Timeline

Desenvolvida pelo Northwestern University Knight Lab, permite a inserção de imagens, vídeos, links e áudio.

A ferramenta Timeline (<https://timeline.knightlab.com/>) é fácil de usar, bastando preencher as informações em uma planilha do Google Docs. Pode ser interessante para construir a linha do tempo de um projeto.

galeria/aula10/img/slider2b.png

Sound Cite

Também desenvolvida pelo Northwestern University Knight Lab, a Sound Cite

(<https://soundcite.knightlab.com/#make>) permite a inserção de um arquivo em áudio ao longo do seu texto, sem que o leitor tenha que abrir outra guia ou janela.

galeria/aula10/img/slider2c.png

Slack

Permite a interação e acesso a arquivos por meio de canais públicos ou privados ou mensagens diretas. A busca é ágil e o compartilhamento de arquivos se dá com um arrastar de mouse. Ele também funciona em tablets e celulares.

É preciso se cadastrar na ferramenta Slack (<https://slack.com/>).

O plano gratuito tem limite de busca nas mensagens, armazenamento, membros e serviços integrados.



Mindmeister

Mapa mental. Técnica útil para brainstorming. Permite a associação e organização de informações de modo gráfico, possibilitando rápida visão de várias partes de um processo, tarefas ou eventos.

O plano básico da ferramenta Mindmeister (<https://www.mindmeister.com/pt/>) só permite que sejam feitos três mapas mentais. Os outros possibilitam a inserção de imagens, arquivos e a atribuição de tarefas aos envolvidos no projeto.



GraphCommons

Tem a possibilidade de transformar dados em gráficos de redes.

A ferramenta GraphCommons (<https://graphcommons.com/>) permite que mapas de redes sejam criados a partir de uma planilha.

Pode ser útil para visualizar como membros de uma equipe interagem e descobrir quem é a pessoa com mais conexões com grupos distintos.



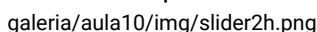
Bitrix24

A Bitrix24 (<https://www.bitrix24.com.br/>) é uma plataforma gratuita de colaboração online que conta com 35 diferentes ferramentas desenvolvidas para a difusão da informação e do conhecimento entre equipes.



AnswerHub

Ferramenta que funciona no esquema de perguntas e respostas.



Confluence

A ferramenta Confluence (<https://br.atlassian.com/software/confluence>) é um poderoso repositório de informações e conhecimento criado com o fim específico de ajudar as pessoas nas organizações a descobrirem como fazer as coisas que desejam.



Heflo

A ferramenta Heflo (<https://www.heflo.com/pt-br/>) é voltada para a modelagem de processos, automação e documentação dos mesmos.

Tem como objetivo principal, a documentação de processos e o conhecimento adquirido através deles.

ATIVIDADES

1 - O que representa o sistema de gerenciamento "Documentos e gerenciamento de banco de dados"?

Resposta Correta

2 - "Está ligada ao estímulo da cultura de troca de experiência entre as pessoas envolvidas e obviamente isso dependerá da participação de todos".

Essa prática corresponde ao ponto de partida do sistema referente:

☐ a) a uma das fases de construção de um sistema de gestão do conhecimento.

- ☐ b) à ferramenta voltada para modelagem de processos.
- ☐ c) a uma das funcionalidades da gestão do conhecimento.
- ☐ d) a características de ferramentas de TI.
- ☐ e) a sistemas de apoio à decisão.

Justificativa

3 - Marque a opção CORRETA sobre a categoria processos, estrutura e valores:

- ☐ a) Representa uma categorização automática de conteúdos novos, de forma a auxiliar o usuário na navegação, utilizando a técnica de construção de mapas de conhecimento.
- ☐ b) Refere-se à distribuição automática de conteúdo para os usuários tendo como base critérios pré-definidos. É permitido ao usuário consultas de sua própria preferência.
- ☐ c) É preciso que as etapas a serem realizadas sejam especificadas de forma bem clara, contribuindo para o planejamento, resolução de problemas e tomada de decisões.
- ☐ d) Tem a finalidade de agrupar práticas com ênfase no fluxo de conhecimento na organização.
- ☐ e) Tem a finalidade de dar uma visão sobre a empresa, abordando questões como valores, modo de ação e sua organização.

Justificativa

4 - Qual a característica dos sistemas especialistas?

Resposta Correta

5 - Qual a função da ferramenta Sound Cite?

- ☐ a) Ferramenta voltada para a modelagem de processos, automação e documentação dos mesmos.
- ☐ b) Poderoso repositório de informações e conhecimento criado com o fim específico de ajudar as pessoas nas organizações a descobrirem como fazer as coisas que desejam.
- ☐ c) Permite a inserção de um arquivo em áudio ao longo do seu texto, sem que o leitor tenha que abrir outra guia ou janela.
- ☐ d) Esta ferramenta funciona no esquema de perguntas e respostas.
- ☐ e) Tem a possibilidade de transformar dados em gráficos de redes.

Justificativa

6 - As ferramentas tecnológicas são classificadas conforme suas aplicações. Marque a opção CORRETA sobre "Descobrimiento do conhecimento":

- ☐ a) Aplicações para armazenamento e gerenciamento do conhecimento.
- ☐ b) Dão suporte para o compartilhamento de informações e garantem a integração entre os membros da organização.
- ☐ c) Representam o agrupamento de ferramentas no gerenciamento de informações, como banco de dados, ferramentas de busca, portais corporativos etc.

- ☐ d) São ferramentas que dão auxílio no processo de localização de novos conhecimentos que podem não ser identificados pela empresa.
- ☐ e) Mapa mental. Técnica útil para brainstorming.

Justificativa

Glossário