

## DESENVOLVIMENTO DE ARTEFATO PARA COMPARTILHAMENTO DE CONHECIMENTO EM UMA ORGANIZAÇÃO DO TERCEIRO SETOR COM BASE NA *DESIGN SCIENCE RESEARCH* (DSR)

Talita Rodrigues Alencar de Sousa<sup>1</sup>;  
Professora Coorientadora Luciane Ribeiro Dias Pinheiro<sup>2</sup>;  
Professor Orientador Paulo Cristiano de Oliveira<sup>3</sup>;

Aluna do CST em Gestão Empresarial: Talita Rodrigues Alencar de Sousa;  
talita.sousa@fatec.sp.gov.br<sup>1</sup>

Professora da Fatec Zona Leste: Luciane Ribeiro Dias Pinheiro; luciane.pinheiro01@fatec.sp.gov.br<sup>2</sup>

Professor da Fatec Zona Leste: Paulo Cristiano Oliveira; paulo.oliveira@fatec.sp.gov.br<sup>3</sup>

**Área de Conhecimento:** Ciências Sociais Aplicadas

**Palavras-chave:** compartilhamento de conhecimento; terceiro setor; *design Science research*.

### INTRODUÇÃO

A gestão do conhecimento pode auxiliar com processos que envolvem a criação, organização, armazenamento e distribuição do conhecimento. O foco crescente dessa forma de gestão traz às organizações a necessidade de compreensão do ambiente em que estão inseridas. Essa perspectiva acentua a percepção de que os colaboradores devam ser capazes de agir com rapidez diante das informações e da necessidade de renovação (RAMOS; HELAL, 2010). Tonet e Paz (2006), colocam que o processo de compartilhamento de conhecimento é uma forma de assegurar que o conhecimento seja disseminado e possa ser recuperado em situações futuras similares. A capacidade de utilizar o conhecimento é um diferencial, que pode ser perdido quando o conhecimento fica restrito a um indivíduo ou uma área. Neste contexto, e diante dos impasses vividos pelo setor público, as organizações do terceiro setor constituem uma alternativa para fazer frente aos problemas sociais. No terceiro setor extensas redes de contato são formadas e mobilizam recursos para a transformação social, promovendo novas e complementares formas de produção de conhecimentos, transferência e gestão de informações (MARTELETO; RIBEIRO, 2001).

### OBJETIVOS

O objetivo geral desta investigação é propor um processo para o compartilhamento de conhecimento em uma organização do terceiro setor com base na *Design Science Research* (DSR). A pesquisa possui os seguintes objetivos específicos: (1) identificar modelos compartilhamento de conhecimento na literatura; (2) identificar e analisar as práticas de compartilhamento de conhecimento realizadas em uma organização do terceiro setor; (3) estabelecer os conhecimentos mais críticos, que podem ser suportados por um artefato de compartilhamento de conhecimento e, (4) desenvolver a modelagem de processos de negócio voltados para o compartilhamento de conhecimento na organização e alinhá-la a modelos de compartilhamento de conhecimento identificados na literatura.

### METODOLOGIA

Esta pesquisa caracteriza-se por ser uma pesquisa tecnológica (CUPANI, 2006). A investigação é baseada na *Design Science Research* (DSR), a partir da visão de Hevner et al. (2004). Para Dresch, Lacerda e Antunes-Junior (2015), o método da DSR é orientado à resolução de problemas e busca entender uma situação, construir e avaliar artefatos que permitam transformar a realidade. A solução deve ser satisfatória para uma situação específica. A DSR baseia-se no paradigma denominado *Design*

Science (DS), que é base epistemológica para o estudo do artificial (SIMON, 1996). É um paradigma voltado para conduzir pesquisas tecnológicas. Peffers et al. (2006) orientaram a aplicação do método DSR, que envolveu seis atividades: Identificação do problema e motivação; Definição dos objetivos para a solução; Desenho e desenvolvimento; Demonstração e Avaliação e Comunicação e difusão dos resultados.

## RESULTADOS

A pesquisa foi realizada em uma organização situada na cidade de São Paulo, que atua diretamente com pessoas em condição de vulnerabilidade social. A instituição pesquisada tem como objetivo acolher pessoas em situação de rua, usuário de drogas, crianças e adolescentes que estão à margem da sociedade. Realizou-se entrevista semiestruturada com o gestor responsável pela coordenação do setor de voluntariado e captação de recursos a fim de reconhecer as práticas de compartilhamento de conhecimento utilizadas pela organização e identificar os conhecimentos críticos que pudessem ser suportados por um artefato de compartilhamento de conhecimento, pode-se compreender como ocorre o processo de compartilhamento de conhecimento, em uma das equipes de trabalho. O processo definido em conjunto com a gestão da organização foi “gerenciar voluntários”. O processo atual (AS IS) pode ser observado a partir da Figura 1:

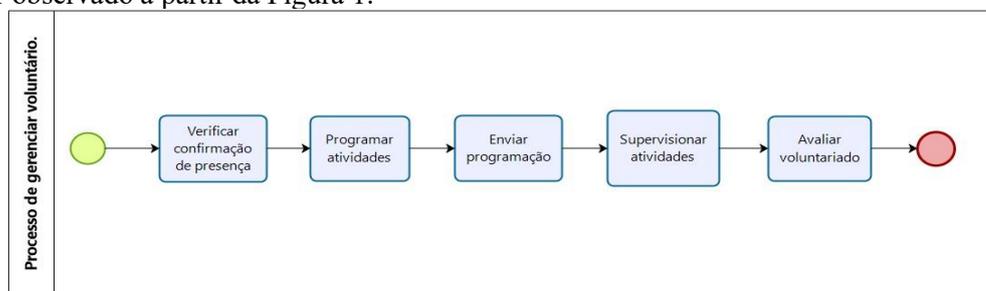


Figura 1: Processo atual gerenciar voluntário.

Na primeira etapa do processo o coordenador recebe a confirmação da presença e em seguida elabora uma programação designando os voluntários para ações específicas. Imediatamente, essa programação elaborada a partir da confirmação de presença, é enviada aos colaboradores. Após esse envio as demandas são atendidas e as tarefas são supervisionadas. Posteriormente a conclusão das tarefas, realiza-se uma reunião de avaliação dirigida pelo coordenador com os demais participantes das ações para averiguar e analisar os resultados obtidos.

Foi relatado na entrevista que devido alta rotatividade do voluntariado, ocorre uma dificuldade na identificação tempestiva das pessoas certas para as atividades certas. A escassez de tempo, tanto de convívio do gestor com o voluntário como tempo para a tomada de decisão, prejudica o reconhecimento dos colaboradores que possuem o conjunto de conhecimentos necessários e específicos em tempo hábil (LILLEOERE; HOLME-HANSEN, 2011). Este trabalho limitou-se a analisar esse conhecimento importante relatado pelo gestor, de um levantamento do perfil de competências do voluntário. Diferentes qualidades dos voluntários quando combinadas de acordo com as diferentes atividades realizadas pela entidade possibilitam que o gestor faça um direcionamento mais adequado para a efetuação das atividades que necessitem de algum conhecimento específico. Esta pesquisa modelagem de processos de negócio voltados para o compartilhamento de conhecimento na organização e alinhou-a ao modelo de compartilhamento de conhecimento identificado na literatura de Tonet e Paz (2006), conforme apresentado na Figura 2:

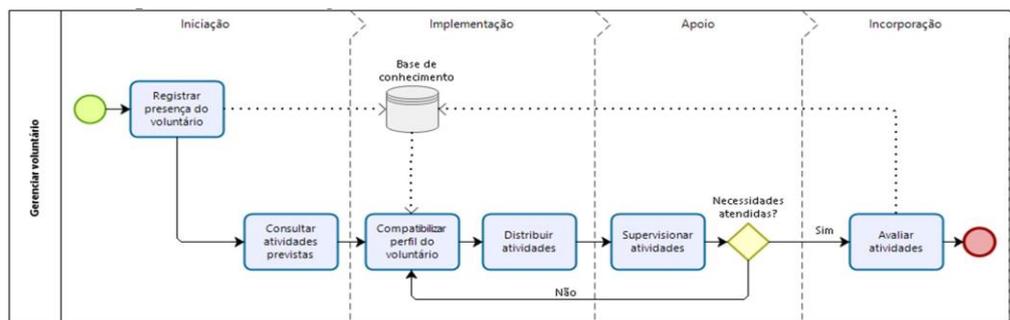


Figura 2- Proposta de processo gerenciar voluntário

A proposta leva em consideração as quatro fases de compartilhamento do conhecimento do modelo de Tonet e Paz (2006), iniciação, implementação, apoio e incorporação. Na etapa de iniciação do processo proposto o gestor, registra a presença do voluntário essa confirmação que é enviada à base de conhecimento, nessa mesma fase o gestor também consulta as atividades previstas. Na etapa seguinte, a implementação, no modelo proposto com auxílio da base de conhecimento, é efetuada uma compatibilização com os perfis dos voluntários com as ações programadas. Essa compatibilização busca reconhecer os voluntários mais indicados, com base no perfil do colaborador e no registro de situações semelhantes. Em seguida, é distribuída aos colaboradores uma programação com as definições das atividades e dos responsáveis pelas execuções. A fase de apoio ocorre em seguida: a atividade é realizada pelo voluntário e supervisionada pelo gestor, caso a solução sugerida tenha sido inapropriada ou as necessidades não forem atendidas será realizado um retrocesso à etapa anterior em que ocorrerá uma nova compatibilização a fim de encontrar um outro voluntário que atenda às especificidades da demanda. Por fim, a fase de incorporação, momento em que a validação acontece por meio de uma avaliação praticada pelo gestor ao término dos trabalhos, o resultado das atividades é mensurado assim como o desempenho do voluntário. O resultado dessa apuração alimenta a base de conhecimento para atender consultas futuras e aprimorar a gestão de voluntários. Verificou-se que a apresentação do processo baseado em *Business Process Model and Notation* (BPMN) foi compreendida pelos colaboradores da organização e a apresentação dos resultados foi considerada de fácil leitura. Foi relatado que o novo processo poderia ser incorporado à ONG tanto por atualmente não existir um processo devidamente estruturado, quanto por acreditarem que o novo processo traria benefícios. Apontaram ainda que essa pesquisa trouxe solução ao processo de gerenciamento de voluntariado por indicar diretrizes estabelecidas das atividades, descrição adequada das necessidades, registro da avaliação e a resposta do problema da identificação do perfil do voluntario, possibilitando que se saiba com maior clareza onde alocá-lo.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo da pesquisa foi atingido e compreendeu o desenvolvimento de um processo para compartilhamento de conhecimento em uma organização do terceiro setor A contribuição acadêmica desta pesquisa é apresentar um processo de compartilhamento de conhecimento para uma ONG, seguindo o método DSR de pesquisa. Os resultados demonstram que a metodologia foi adequada dentro do contexto. Este estudo ainda propôs o benefício da metodologia DSR e de práticas da gestão de conhecimento em uma organização do terceiro setor. A contribuição gerencial deste estudo envolve o mapeamento de um processo atual (*AS IS*) do gerenciamento de voluntariado, como também o mapeamento do processo futuro (*TO BE*), realizado com auxílio da BPMN com foco no compartilhamento de conhecimento. O mapeamento trouxe a compreensão do processo na ONG e pode possibilitar importante auxílio para melhoria na tomada de decisão, na medida em que revelou conhecimentos críticos e reorganizou as etapas do processo de gestão de voluntários, com base no compartilhamento de conhecimento. Sugere-se como próximo passo, para a consolidação destes resultados, a implementação do novo processo de gerenciamento de voluntariado, assim como o seu monitoramento, para eventuais ajustes e melhorias. Sugere-se ainda o desenvolvimento de um sistema de gestão, integrando as práticas aqui identificadas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CUPANI, A. La peculiaridad del conocimiento tecnológico. *Scientiæ Studia*, São Paulo, v. 4, n. 3, p. 353-371, jul./set. 2006.

DRESCH, A.; LACERDA, D. P.; ANTUNES-JUNIOR, J. A. V. **Design science research: método de pesquisa para o avanço da ciência e tecnologia**. Porto Alegre: Bookman, 2015.

HEVNER, A.; CHATTERJEE, S. **Design Research in Information Systems - Theory and Practice**. Nova Iorque: Springer, 2010.

LACERDA, D. P. et al. **Design Science Research: método de pesquisa para a engenharia de produção**. *Gest. Prod.*, São Carlos, v. 20, n. 4, p. 741-761, 2013.

LILLEOERE, A.-M.; HOLME-HANSEN, E. **Knowledge-sharing enablers and barriers in pharmaceutical research and development**. *Journal of Knowledge Management*, v. 15, n. 1, p. 53-70, 2011.

MARTELETO, R. M.; RIBEIRO, L. B. **Informação e construção do conhecimento para a cidadania no terceiro setor**. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v. 11, n.1, 2001.

PEFFERS, K. et al. **The design science research process: a model for producing and presenting information systems research**. *Proceedings of First International Conference on Design Science Research in Information Systems and Technology DESRIST*, 2006.

RAMOS, É. N. P.; HELAL, D. H. **A prática da Gestão do Conhecimento em uma empresa familiar do ramo varejista em Minas Gerais (MG): um estudo de caso**. *Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação – JISTEM – Journal of Information Systems and Technology Management*, v. 7, n. 2, p. 433–452, 2010.

SIMON, H.A. **The Sciences of the Artificial**. 3. ed. Cambridge, MA: MIT Press, 1996.

TONET, H. C.; PAZ, M. G. T. da. **Um modelo para o compartilhamento de conhecimento no trabalho**. *RAC – Revista de Administração Contemporânea*, v. 10, n. 2, p. 75-94, abr./jun. 2006.