

Gestão de Informações e Tecnologia GIT

**GESTÃO DO CONHECIMENTO EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR: UMA  
PROPOSTA DE PLATAFORMA DE SOFTWARE PÚBLICO PARA O SINAES**

## RESUMO

A sociedade e principalmente as organizações, estão passando por um período de grandes transformações. Estas transformações ocorrem devido as evoluções nas formas de gestão. Podemos identificar três eras destas mudanças, conforme Chiavenato apud Silva e Silva (2000): Era Clássica, Era Neoclássica e Era da Informação. A Era da informação, também conhecida como Era do Conhecimento, destaca-se pela importância do Capital Humano ou do Conhecimento Humano e também pelo dinamismo e imprevisibilidade nas decisões diante do mercado que a organização está inserida e seus concorrentes. As Instituições de Ensino Superior (IES), também estão preocupadas nos desafios dessas mudanças em suas gestões. Os principais fatores medidos e acompanhados são: os concorrentes e os indicadores exigidos pelo Ministério da Educação - MEC, gerenciados pelo de SINAES – Sistema de Nacional de Avaliação da Educação de Ensino Superior.

**Palavras-chave:** Instituições de Ensino Superior. SINAES. Portais Corporativos. Gestão do Conhecimento.

## ABSTRACT

The society and especially organizations are going through a period of major changes. These changes happen due to forms of management. We can identify three eras of change, as “CHIAVENATO apud Silva and Silva (2000)”: Classical Era, Era Neoclassical and the Information Age. The Age of Information, also known as Era of Knowledge, is emphasized by importance of Human Capital or Human Knowledge and dynamism and unpredictability in the decisions before market that organization is embedded and its competitors. The Higher Education Institutions (HEI) are also concerned about challenges of these changes on its management. The main factors measured and monitored are: competitors and the indicators required by the Ministry of Education - MEC, managed by SINAES - System of National Assessment of Education of Higher Education.

**Keywords:** Higher Education Institutions; SINAES; Corporate portals; Knowledge Management.

## **GESTÃO DO CONHECIMENTO EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR: UMA PROPOSTA DE PLATAFORMA DE SOFTWARE PÚBLICO PARA O SINAES**

O setor da Educação Superior no Brasil está passando por um momento de transição. Conforme Goulart e Filho (2009, p. 18) cita “o cenário das IES da rede privada é, portanto, marcado por incertezas, e também por controvérsias quanto a seus rumos mercadológicos, já que há investimentos em expansão e possibilidades de arranjos negociais com *joint ventures*, alianças, fusões, fundos de investimento, entre outros.” Assim como o mercado das Instituições de Ensino Superior está em ebulição, o mercado de software nacional está seguindo uma tendência mundial que é a de cada vez mais se utilizar o software livre ou público em suas aplicações e nos seus desenvolvimentos. Esta tendência deve-se ao fato de que o software público possui um conceito muito inteligente e dinâmico para as mudanças necessárias, ou atualizações. Conforme Silveira (2004) baseia-se nas quatro liberdades: uso, cópia, modificações e redistribuição. Neste sentido, este trabalho apresenta um Portal Corporativo específico para atender os indicadores exigidos pelo SINAES, propiciando a Gestão do Conhecimento para as Instituições de Ensino Superior, utilizando como tecnologia principal uma plataforma de software público.

Com a velocidade de mudanças ocorridas nos mercados específicos que cada organização está inserida, cada vez mais são necessárias formas eficientes, seguras e rápidas de disseminar as informações para todos os colaboradores, clientes e fornecedores envolvidos nos processos. As Instituições de Ensino Superior não estão longe desta realidade, principalmente com as fusões de grandes instituições com as de menor porte. Com isso a concorrência está cada vez mais agressiva no mercado, tornando mais importantes e tendo que tornar mais ágeis as decisões estratégicas e informações disponibilizadas para os discentes, docentes e colaboradores das IES. Além disso, a comunicação está diretamente e indiretamente relacionada nos indicadores do SINAES. Diretamente, pois há uma dimensão específica para Comunicação e indiretamente por que possui alguns indicadores que dependem da disponibilização das informações avaliadas e indiretamente devido que outros indicadores necessitam de divulgação. Ainda, para a gestão do conhecimento, o desenvolvimento de um Portal Corporativo propicia a disseminação do conhecimento para todos os envolvidos no processo da gestão acadêmica. Conforme Terra e Gordon (2002, p. 97) “um portal corporativo reduz a complexidade da procura em redes complexas e fontes diversificadas de dados on-line, melhorando o retorno de investimento ao fornecedor melhores subsídios para a tomada de decisão e gerando, com isso, benefícios como o aumento de produtividade, melhor serviço ao cliente e custos reduzidos de pessoal.”

No que se refere à utilização de software público para o desenvolvimento do portal corporativo, destaca-se principalmente o baixo custo de investimento e manutenção de um sistema desenvolvido nessa plataforma.

De acordo com SILVEIRA (2004), o objetivo de desenvolvimento em software público está justificado em cinco argumentos principais: argumento macroeconômico; argumento de segurança; argumento da autonomia tecnológica; argumento da independência de fornecedores e argumento democrático.

Com base nas argumentações apresentadas por Silveira (2004) podemos afirmar que a implantação de um Portal Corporativo para uma gestão dos indicadores do SINAES em uma IES representa a obtenção da vantagem competitiva, pois utilizando como base a gestão do conhecimento e uma plataforma

de software público é essencial para que esta instituição possa posicionar-me como fornecedora de ensino de qualidade.

Este artigo está estruturado no sentido de fornecer informações sobre a gestão do conhecimento, portais corporativos, Sistema Nacional de Avaliação das Instituições de Ensino Superior e plataforma de software livre. Assim, primeiramente são apresentados o histórico e conceito de gestão do conhecimento, demonstrando-se todo o processo de implantação e como é importante a gestão do conhecimento para obter alguma vantagem competitiva. Quanto ao portal corporativo serão abordados todas questões de como implantar, a importância do portal corporativo para alcançar sucesso numa gestão do conhecimento. Além disso, também será demonstrada a importância da plataforma de software público, justificando a utilização dessa plataforma para o desenvolvimento do portal corporativo. Complementando as referências teóricas, apresenta-se os indicadores dos Instrumentos de Avaliação Institucional Externa e o Instrumento de Avaliação dos Cursos de Graduação de Administração.

No sentido de identificar quais os documentos essenciais para a elaboração do Portal foi realizada uma pesquisa qualitativa por meio de observação participante e grupo de foco. Assim, foi possível delinear um Portal Corporativo para a Faculdade de Ciências Sociais de Florianópolis, mantida pelo Complexo de Ensino Superior de Santa Catarina, CESUSC, instituição de ensino objeto de estudo para a proposta apresentada.

## **GESTÃO DO CONHECIMENTO**

Conforme Santos et al. (2001), para compreendermos a Gestão do conhecimento, devemos entender alguns conceitos: dado, informação e conhecimentos. Para, no fim do entendimento, chegarmos ao conceito de Gestão do conhecimento.

Para a compreensão de dado, Santos et al. (2001, p.29) define que “Dado pode ter significados distintos, dependendo do contexto no qual a palavra é utilizada. Para uma organização, dado é o registro estruturado de transações.” Ainda, segundo o autor, dado não possui relevância, propósito e significado, mas sua importância é grande. Pois é através do dado que há a criação da informação. Como citado por Santos et al. (2001), informação é um bloco de dados que fazem alguma diferença. Ou ainda, conforme Drucker (1999 apud Santos et al., 2001, p. 30), “são dados interpretados, dotados de relevância e propósito”.

No conceito de conhecimento, Davenport e Prusak (1998, p. 6 apud Santos et al., 2001, p.30), “o conhecimento pode ser comparado a um sistema vivo, que cresce e se modifica à medida que interage com o meio ambiente”. Ou ainda:

O conhecimento deriva da informação assim como esta, dos dados. O conhecimento não é puro nem simples, mas é mistura de elementos; é fluido e formalmente estruturado; é intuitivo e, portanto, difícil de ser colocado em palavras ou de ser plenamente entendido em termos lógicos. Ele dentro das pessoas e por isso é complexo e imprevisível. (Santos et al., 2001, p. 30).

Quanto ao conceito de conhecimento, ainda segundo Santos et al. (2001), há uma divisão do conhecimento em dois tipos: conhecimento tácito e conhecimento explícito. Ao definir o conhecimento explícito, Nonaka e Takeuchi (2008), explica que no conhecimento explícito é possível compreender e identificar através de palavras

números ou sons. E ainda compartilhar na forma de dados, fórmulas científicas, recursos visuais, entre outras. Ou ainda, podemos definir conhecimento explícito do mesmo modo que:

Conhecimento explícito é o que poder articulado na linguagem formal, inclusive em afirmações gramaticais, expressões matemáticas, especificações, manuais, etc., facilmente transmitido, sistematizado e comunicado. Ele pode ser transmitido formal e facilmente entre os indivíduos. Esse foi o modo dominante de conhecimento na tradição filosófica ocidental. (SANTOS et al., 2001, p. 30).

No caso do outro tipo de conhecimento, o conhecimento tácito, conforme Santos et al. (2001), é de difícil entendimento e compreensão na linguagem formal. Pois envolve fatores intangíveis, ou seja, impossíveis de serem mensurados.

Ainda segundo NONAKA e TAKEUCHI (2008, p. 19):

O conhecimento tácito, por outro lado, não é facilmente visível e explicável. Pelo contrário, é altamente pessoal e difícil de formalizar, tornando-se da comunicação e compartilhamento dificultoso. As intuições e os palpites subjetivos estão sob a rubrica do conhecimento tácito. O conhecimento tácito está profundamente enraizado nas ações e na experiência corporal do indivíduo, assim como nos ideais, valores ou emoções que ele incorpora.

Apesar da dificuldade da formalização do conhecimento tácito, a importância desse conhecimento é real. Conforme Santos et al (2001), o conhecimento explícito com a compreensão conjunta do conhecimento tácito é a principal fonte para a criação do conhecimento na organização de negócios.

Para a definição clara de Gestão do Conhecimento é preciso definir um item muito importante, a espiral do conhecimento. Nonaka e Takeuchi descrevem:

Para se tornar uma “empresa que gera conhecimento” (*knowledge creating company*) a organização deve completar uma “espiral do conhecimento”, espiral esta que vai de tácito para tácito, de explícito a explícito, de tácito a explícito, e finalmente, de explícito a tácito. Logo, o conhecimento deve ser articulado e então internalizado para tornar-se parte da base de conhecimento de cada pessoa. A espiral começa novamente depois de ter sido completada, porém em patamares cada vez mais elevados, ampliando assim a aplicação do conhecimento em outras áreas da organização. (NONAKA e TAKEUCHI, 1997 apud SANTOS et al., 2001, p. 31).

O ponto chave da espiral do conhecimento e para chegar a uma Gestão do Conhecimento real, ou seja, como cita Nonaka e Takeuchi (2008, p. 60) “o conhecimento é criado através da interação entre o conhecimento tácito e o explícito”. Para isto precisamos entender os quatro modos de conversão do conhecimento, conforme é visualizado no quadro a seguir:

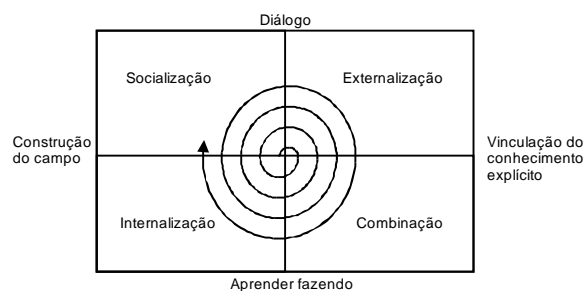


Figura 1 – Espiral do Conhecimento  
Fonte: (NONAKA E TAKEUCHI, 2008, p. 69).

Neste modo, o indivíduo adquire conhecimento diretamente dos outros indivíduos sem usar a linguagem, conforme Nonaka e Takeuchi (2008).

Os aprendizes trabalham com seus mestres e aprendem sua arte não através da linguagem, mas da observação, da imitação e da prática. No cenário de negócios, o treinamento no trabalho usa basicamente o mesmo princípio. A chave para a aquisição do conhecimento tácito e a experiência. Sem alguma forma de experiência compartilhada, é extremamente difícil que uma pessoa projete-se no processo de raciocínio de outro indivíduo. (NONAKA E TAKEUCHI, 2008, p. 60).

Mas conforme Nonaka e Takeuchi (2008), “se usada isoladamente, a socialização é um forma bastante limitada de criação do conhecimento”. Isto se deve ao fato de que, como o conhecimento nunca se torna explícito, fica difícil de ser entendido ou repassado a todos numa organização.

A externalização ou articulação, conforme Santos et al. (2001), “é a conversão do conhecimento tácito em explícito e sua comunicação ao grupo”.

Ou ainda, conforme Nonaka e Takeuchi (2008) descrevem, é o mistério da criação do conhecimento, pois o conhecimento tácito toma forma de metáforas, analogias, conceitos, hipóteses ou modelos. Conforme os autores, nas organizações este modo de conversão pode ser observado quando gerentes executam e operacionalizam estratégias definidas nas visões corporativas os conceitos do negócio e dos produtos. Além das organizações, este modo pode ser observado na educação formal e nas escolas de treinamento, tais como as escolas de MBA.

As organizações, no seu nível mais alto de administração, utilizam este modo quando há combinação entre os conceitos dos produtos com a visão corporativa. Desta forma, quando no desenvolvimento destes produtos, ocorrem novos significados para os produtos, conforme exemplificam Nonaka e Takeuchi (2008).

Neste último modo de conversão de conhecimento, Nonaka e Takeuchi (2008 p.) explicam que a internalização está ligada diretamente com a idéia de “aprender fazendo”. As informações transformadas em conhecimento tácito, através da socialização, externalização e combinação, tornam-se um patrimônio muito valioso.

No modo de conversão de conhecimento, observa-se a forma que ocorre este processo:

Para que o conhecimento explícito seja tácito, ajuda se ele for verbalizado ou diagramado em documentos, manuais ou relatos orais. A documentação ajuda os indivíduos a internalizarem o que vivenciaram, enriquecendo assim seu conhecimento tácito. Além disso, os documentos ou manuais facilitam a transferência do conhecimento explícito para outras pessoas, auxiliando-as assim a vivenciarem, indiretamente, as experiências dos outros. (NONAKA E TAKEUCHI, 2008, p. 67).

Um exemplo citado por, Nonaka e Takeuchi (2008), ocorreu na Matsushita em 1993. A empresa buscava aumentar a criatividade individual através da redução das horas de trabalho para 1.800 horas anuais. Os colaboradores de alguns setores ficaram desnorteados com a nova política. Para melhorar o entendimento a alta administração solicitou que fosse realizado um teste de um mês, reduzindo para 150 horas de trabalho. Realizando o processo desta forma, a Matsushita conseguiu internalizar o conhecimento explícito para seus colaboradores, realizando a experiência de um mês na redução das horas de trabalho.

Nos tempos atuais, conforme Nonaka e Takeuchi (2008), o conhecimento e a capacidade criá-lo e utilizá-lo são muito importantes para as organizações, servindo como fonte de vantagem competitiva e sustentável. Mas as dificuldades para que seja implantada a gestão do conhecimento dentro das organizações, parece ser comum. Pois as empresas estão inseridas em mercados muito dinâmicos.

Atualmente, as empresas estão enfrentando várias contradições. Elas têm de competir no mercado global e ainda adaptar-se aos mercados locais. Oferecer produtos diferenciados para satisfazer as necessidades diversificadas dos clientes e também vencer a concorrência de preços. Mas construir um conhecimento tácito, que se torna a base da competitividade a longo prazo, leva tempo e recursos. As empresas, no entanto, estão competindo em um mundo onde a velocidade e a eficiência são as chaves para a vitória. (NONAKA E TAKEUCHI, 2008, p. 92).

Conforme Santos et al. (2001), como a Gestão de Conhecimento “é um processo corporativo, focado na estratégia empresarial e que envolve ainda a gestão de competências, do capital intelectual, a aprendizagem organizacional, a inteligência empresarial e a educação corporativa”. Santos Santos et al. (2001) apresentam ainda como elementos da Gestão do Conhecimento a gestão de competências, a gestão do capital intelectual, a aprendizagem organizacional, a inteligência empresarial e a educação corporativa.

## **PORTAIS CORPORATIVOS**

Conforme Freitas, Quintanilla e Nogueira (2004), o conceito de Portal Corporativo é recente e confunde-se com alguns outros conceitos de portais, como “Portal de Negócios”, “Portal de Informações Empresariais” e “Portal de Informações Corporativas”.

Os Portais do Conhecimento têm a capacidade de conciliar todas as características dos anteriores, sem pormenorizar uma ou outra funcionalidade. Portais com esse enfoque preocupam-se em atender às necessidades das organizações: auxiliar a tomada de decisão, disponibilizando informações em um único ambiente, suportar ferramentas de colaboração, além de auxiliar a gestão do ativo mais importante da organização: o conhecimento. (FREITAS; QUINTANILLA; NOGUEIRA, 2004, p. 26).

Os PdCCs oferecem uma grande capacidade para que as empresas embarquem em transformações significativas de seus modelos de negócios para alinhar os objetivos, as motivações e os contextos de informação de todos os funcionários e da empresa estendida: clientes, parceiros e fornecedores. (TERRA; GORDON, 2002, p. 46).

Conforme Freitas, Quintanilla e Nogueira (2004, p. 26), o portal corporativo “é considerado ideal sendo uma ferramenta estratégia para o sucesso das organizações”, e ainda “oferecendo vasto conteúdo exclusivo, ferramentas de busca avançadas, ferramentas de personalização e customização, configurando, assim, um portal com forte ênfase à Gestão do Conhecimento”.

Na visão de Freitas, Quintanilla e Nogueira (2004), para o entendimento da importância do Portal Corporativo para a Gestão do Conhecimento, deve-se, analisar algumas características e vantagens dos Portais Corporativos, entre elas:

integração de sistemas para acesso às informações no Portal Corporativo, taxonomia e ferramentas de Colaboração.

Na visão de Terra e Gordon (2002, p. 96), existem mais duas características que são de utilização específica na Gestão do Conhecimento: Encontrar informação relevante e fontes de conhecimento e codificar e publicar seus conhecimentos. Além da colaboração on-line, citada anteriormente.

Um PdCC bem implementado simplifica o acesso às informações e às aplicações, além de destacar importantes notícias internas e externas relevantes para audiência específicas. Um PdCC reduz a complexidade da procura em redes complexas e fontes diversificadas de dados on-line, melhorando o retorno de investimento ao fornecedor melhores subsídios para a tomada de decisão e gerando, com isso, benefícios como o aumento de produtividade, melhor serviço ao cliente e custos reduzidos de pessoal. (TERRA; GORDON, 2002, p. 97).

Conforme Terra e Gordon (2002) citam, os PdCCs podem auxiliar no gerenciamento do tempo, já que fica muito mais fácil dos colaboradores encontrarem informações relevantes. E o tempo na gestão do conhecimento é precioso e escasso.

Na característica de integração de sistemas citada por Freitas, Quintanilla e Nogueira (2004) e por Terra e Gordon (2002), facilita a busca de informações de outros sistemas, tais como financeiros, suprimentos, vendas e etc.. Esta característica é de suma importância para as organizações do conhecimento, ganhando tempo e produtividade.

No entanto Terra e Gordon (2002) dividem esta característica em dois níveis: informações estruturadas e informações não-estruturadas. Nas estruturadas, são as informações integradas dos sistemas já implantados na gestão administrativa das organizações. As não-estruturadas eles exemplificam:

Além de permitir o acesso a relatórios com base em dados estruturados (por exemplo, armazém de dados, pacotes de BI) e informações comerciais e/ou transacionais (por exemplo, ERP, aplicativos de RH etc.), os PdCCs fornecem uma interface web para que os funcionários, parceiros e clientes acessem todos os tipos de informação não estruturada. As informações mais relevantes podem ser dos seguintes tipos: e-mail, página web, documentos gerados por aplicativos Office e informação contidas em aplicativos de colaboração. O PdCC também é um diretório lógico das intranets corporativas. (TERRA; GORDON, 2002, p. 99).

Outra característica, conhecida pelos bibliotecários, é a Taxonomia. Esta característica, conforme Freitas, Quintanilla e Nogueira (2004, p. 29) “visa criar regras claras para que as comunidades, através de seus colaboradores, rotulem e cataloguem as informações e documentos não-estruturados por eles gerados”. Outro aspecto citado pelos autores é de que “uma vez que estes colaboradores adotam a cultura de uso destas regras taxonômicas, terão facilidade em usá-las para efetuar buscas por informações”.

A taxonomia deve tornar intuitivo para os empregados o processo de busca por uma informação específica, colocando-os em contato com tópicos e categorias relacionadas não previstas anteriormente. Isso é mais bem explicado se imaginarmos usuários buscando livros colocados em prateleiras de uma biblioteca bem organizada, mas fazendo isso de maneira mais rápida e multidimensional. (TERRA; GORDON, 2002, p. 101).



E por fim, outra característica de importância para a gestão do conhecimento é a colaboração on-line. Freitas, Quintanilla e Nogueira (2004, p. 36), explicam que “traz vantagens das mais significativas”. E ainda conforme Terra e Gordon (2002, p. 117), “fornece oportunidades síncronas e assíncronas para que os indivíduos se encontrem, compartilhem informações e opiniões, façam apresentações ou até mesmo votem ou tomem decisões colaborativas em tempo real.

## **SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR**

Criado pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004 pelo Ministério da Educação, sendo coordenado no que diz respeito ao processo avaliativo pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior, o CONAES, e operacionalizado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, o INEP. O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES tem como objetivo avaliar três eixos principais: avaliação da instituição, avaliação dos cursos e avaliação dos estudantes, são analisados nessa avaliação os itens ensino, pesquisa, extensão, responsabilidade social, o desempenho dos discentes, a gestão da instituição, o corpo docente, as instalações físicas e outros aspectos importantes.

Conforme Portaria MEC n.º 2.051, de 09 de julho de 2004:

Art. 1º O SINAES tem por finalidade a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social, e especialmente a promoção do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional.

Art. 2º O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) promoverá a avaliação das instituições de educação superior, de cursos de graduação e de desempenho acadêmico de seus estudantes sob a coordenação e supervisão da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES). (MEC, 2004).

Todos os dados avaliados são utilizados pelas IES para o acompanhamento de seus resultados institucionais, acadêmicos e sociais.

O SINAES está estruturado em uma série de avaliações. A Avaliação Institucional, composta pela Avaliação Externa e pela Avaliação Interna ou Auto-avaliação. Conforme MEC (2008) a auto-avaliação “sistematiza informações, analisa coletivamente os significados de suas realizações, desvenda formas de organização, administração e ação, identifica pontos fracos, bem como pontos fortes e potencialidades, e estabelece estratégias de superação de problemas”.

Outra forma de avaliação consiste na Avaliação dos Cursos de Graduação (ACG). Conforme MEC (2008), “A Avaliação dos Cursos de Graduação é um procedimento utilizado pelo MEC para o reconhecimento ou renovação de reconhecimento dos cursos de graduação, representando uma medida necessária para a emissão de diplomas.”

Esta avaliação tem o objetivo de avaliar as determinações da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Superior, garantindo a qualidade dos cursos

oferecidos pelas IES – Instituições de Ensino Superior. Destes destaca-se o Instrumento que é utilizado para avaliação dos cursos, juntamente com as visitas in loco. E possui uma caracterização, segundo MEC (2008), de avaliação para o “processo de reconhecimento e renovação de reconhecimento a que os cursos estejam sujeito”.

Os critérios de avaliação assemelham-se com os critérios citados anteriormente neste trabalho, com a avaliação institucional externa. Utiliza a conceituação, alterado apenas as dimensões e critérios dentro das dimensões. Alguns dos critérios, tanto para as dimensões quanto para os requisitos legais, se aplicam dependendo da estrutura da IES, universidade, centros universitários e faculdades.

## **PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Na pesquisa que possibilitou a elaboração do Portal Coportativo, foram seguidos procedimentos metodológicos apresentados a seguir. De acordo com a proposta do trabalho, o conceito da pesquisa qualitativa, o grande objetivo da implantação do portal corporativo para uma IES é a de tornar mais ágil e precisa a gestão pedagógica e administrativa, já realizada e acompanhada, pelos coordenadores de curso, gerentes e diretores da faculdade com os indicadores do SINAES.

Referente à estratégia da pesquisa, foi utilizado a Pesquisa-ação. Assim como Thiollent (2004, p. 14) define “a pesquisa-ação é um tipo de pesquisa social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo”.

Outro aspecto relevante, quanto à estratégia, são as atividades dos pesquisadores em relação a proposta. Conforme Thiollent (2004, p. 15), “na pesquisa-ação os pesquisadores desempenham um papel ativo no equacionamento dos problemas encontrados, no acompanhamento e na avaliação das ações desencadeadas em função dos problemas. Sem dúvida, a pesquisa-ação exige uma estrutura de relação entre pesquisadores e pessoas da situação investigada que seja de tipo participativo.”

O universo da pesquisa realizada foi todos os coordenadores de curso, gerentes e diretores da FCSF, envolvidos no processo de gestão dos indicadores de avaliação do SINAES exigidos pelo Ministério da Educação. A pesquisa realizou-se, entre as pessoas envolvidas na gestão pedagógica e administrativa da instituição, no ambiente interno da FCSF. Através de reuniões do grupo de foco e observação participante.

Para a coleta de dados utilizou-se a observação participante na forma aberta, pois o pesquisador tem permissão de observar, entrevistar e participar do ambiente de trabalho; unindo a observação com entrevistas. Um dos autores exerce o cargo de Diretor Geral da Faculdade de Ciências Sociais de Florianópolis e o outro Gerente de Tecnologia da Informação.

Na obtenção das informações cruciais para o levantamento dos documentos necessários a cada indicador dos instrumentos de avaliação utilizou-se o Grupo de Foco (*Focus Group*). Grupo de foco, segundo Cooper e Schindler (2003, p.133), tem como objetivo a elaboração de um novo produto. E ainda, “um grupo de

foco é um painel de pessoas, lideradas por um moderador treinado, que se reúne por um período de 90 minutos a duas horas.”

Dentro da pesquisa qualitativa, o grupo de foco produz dados que podem ser utilizados para alimentar as questões da pesquisa, e além disso, comparar com o planejamento elaborado.

Após os levantamentos das informações através da observação participante e das reuniões do grupo de foco. Foram analisadas tais informações para o desenvolvimento do portal corporativo proposto, com o objetivo de se obter a melhor maneira de dinamizar o tráfego de informações necessário para a gestão pedagógica e administrativa da FCSF em relação aos indicadores do SINAES.

## **PORTAL CORPORATIVO PARA A GESTÃO DE INDICADORES DO SINAES**

Conforme definido por Terra e Gordon (p. 97, 2002) “através de um Portal Corporativo estruturado corretamente é possível reduzir a complexidade de procura da informação em uma rede complexa e aumentar a produtividade, melhorando o serviço prestado e reduzindo custos de pessoal”.

A proposta de um Portal Corporativo visa atender o conceito da Espiral do Conhecimento, conforme Nonaka e Takeuchi. Através do Portal Corporativo pretende-se extrair o conhecimento tácito, pertencentes nos gestores responsáveis por cada indicador de cada Avaliação, tornando o conhecimento explícito e facilitando a gestão da Faculdade de Ciências Sociais de Florianópolis, conforme as planilhas elaboradas através dos Instrumentos e Roteiros das Avaliações do SINAES.

Foi desenvolvida uma simulação de Portal Corporativo, conforme identificado na elaboração das planilhas dos Instrumentos e Roteiros de Avaliação do SINAES, nas análises realizadas destas planilhas e com base no referencial teórico apresentado neste trabalho.

A proposta foi desenvolvida na plataforma WordPress<sup>1</sup>, junto com a plataforma do Governo Federal Xemelê<sup>2</sup>, utilizando a linguagem de programação PHP<sup>3</sup>. Sendo as três tecnologias utilizadas, com o licenciamento de software livre.

A figura 2 demonstra a tela de acesso do Portal Corporativo, onde o colaborador digitará seu nome de usuário e senha de acesso.

---

<sup>1</sup> O **WordPress** é uma plataforma semântica de vanguarda para publicação pessoal, com foco na estética, nos Padrões Web e na usabilidade. O WordPress é ao mesmo tempo um software livre e gratuito. Disponível em: <http://br.wordpress.org/>. Acesso em: maio de 2009.

<sup>2</sup> Derivou-se da expressão **XML** que é um grande facilitador da comunicação interativa entre sistemas, aplicações e usuários na rede. Utilizando o WordPress como base de distribuição. Disponível em: <http://www.softwarepublico.gov.br/>. Acesso em: maio de 2009.

<sup>3</sup> PHP é o acrônimo de Hipertext Preprocessor. É uma linguagem de programação do lado do servidor gratuito e independente de plataforma. Disponível em: <http://www.criarweb.com/artigos/202.php>. Acesso em: maio de 2009.

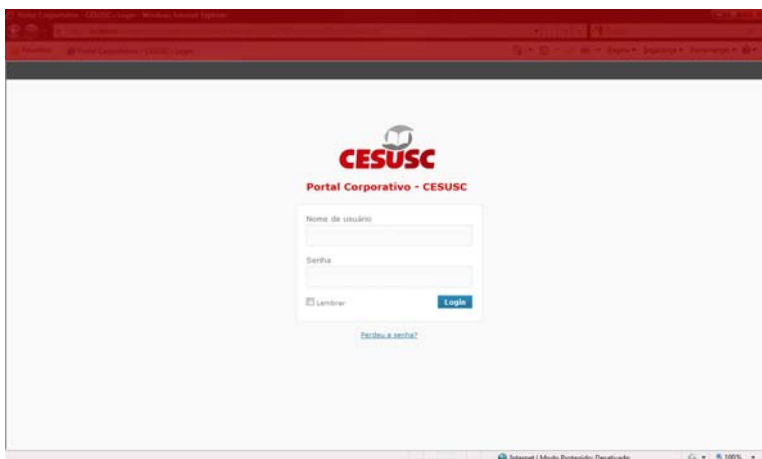


Figura 2 – Tela de login do Portal Corporativo proposto  
Fonte: autor, 2009.

Após a inserção correta do nome de usuário e senha, o Portal Corporativo permitirá o acesso aos conteúdos dos Instrumentos e Roteiros de Avaliação do SINAES. Abaixo a figura 3, demonstrando o conteúdo inicial do Portal Corporativo proposto.



Figura 3 – Tela inicial do Portal Corporativo proposto  
Fonte: autor, 2009.

Ao acessar o Portal Corporativo serão apresentados três itens na tela principal: Instrumento de Avaliação dos Cursos de Graduação – Administração, Instrumento de Avaliação Externa e o Roteiro de Auto-avaliação Institucional. Cada um destes itens refere-se às planilhas desenvolvidas anteriormente.

Acessando cada um destes itens é possível acessar o Instrumento ou Roteiro de Avaliação do SINAES, conforme Figura 4. Abrirá uma janela com todas as dimensões, indicadores e documentos/relatórios, e, além disso, todos responsáveis e periodicidade de todos os documentos/relatórios. Outro item inserido são os modelos de cada documento, onde o responsável terá como base para preenchimento.

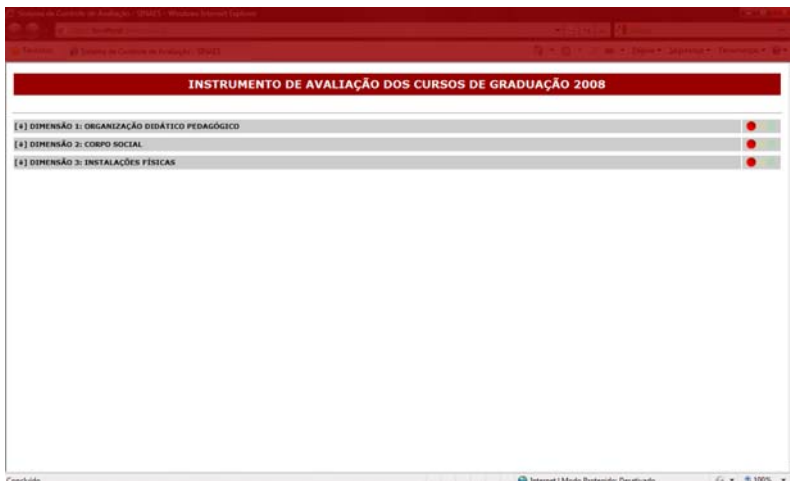


Figura 4 – Tela inicial do Instrumento de Avaliação dos Cursos de Graduação  
 Fonte: autor, 2009.

A navegação do Sistema de Gestão dos Indicadores dos Instrumentos e Roteiro de Avaliação é realizada de maneira simples e intuitiva, apenas clicando nas dimensões e/ou indicadores, conforme Figura 5 e Figura 6.



Figura 5 – Tela com os indicadores do Instrumento de Avaliação dos Cursos de Graduação  
 Fonte: autor, 2009.



Figura 6 – Tela com as alterações das informações de cada indicador.  
 Fonte: autor, 2009.

Em todos os indicadores, há um campo para o preenchimento de Resposta Institucional, espaço utilizado para explicar como a FCSF atende o indicador e a tabela de Documentação Necessária, espaço que mostra todos os documentos/relatórios necessários para atender o indicador e todo o histórico de atualização dos documentos/relatórios.

No final da tabela de Documentação Necessária, em todas as linhas que apresentarem documentos existe um botão de acesso para a atualização do documentos/relatórios. Acessando abrirá a tela onde atualizará o documento/relatório, conforme Figura 7.

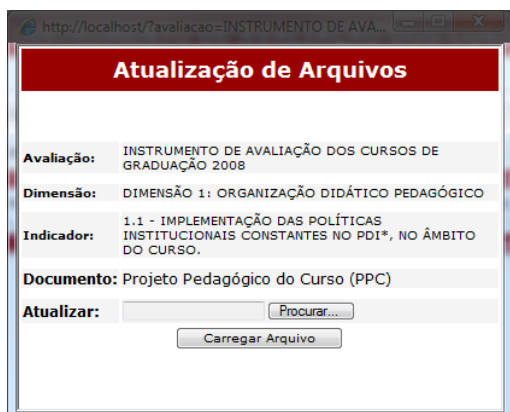


Figura 7 – Tela de Atualização do documento/relatório  
Fonte: autor, 2009.

Nota-se que em todas as dimensões, indicadores e documentos/relatórios possuem um semáforo. Este semáforo demonstra a periodicidade dos documentos. Caso haja, algum documento em atraso o semáforo indicará que a dimensão e indicador que pertence aquele documento/relatório está em atraso. Há 4 tipos de semáforo: em atraso, indicado pelo círculo vermelho; quase em atraso, indicado pelo círculo amarelo, no prazo, indicado pelo círculo verde e o quando o indicador não se aplica à FCSF, indicado pelo texto Não se Aplica, demonstrado na Figura 8.

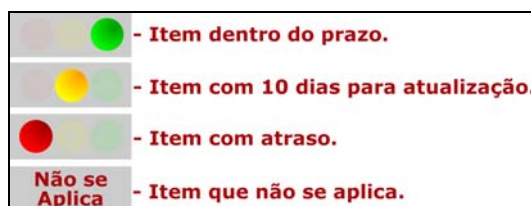


Figura 8 – Semáforos de explicação dos documentos/relatórios.  
Fonte: autor, 2009.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ensino superior brasileiro é regulado pelo Ministério da Educação por meio dos sistemas de avaliações periódicas que exigem das Instituições de Ensino constante atualização de seus documentos de modo que possam prontamente ser disponibilizados na ocorrência de processos de abertura, reconhecimento ou renovação de reconhecimento de cursos. No caso da Faculdade de Ciências Sociais de Florianópolis e de todas as IES os indicadores utilizados são os

Instrumentos e Roteiros de Avaliação do Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior, coordenadas pela Comissão Nacional de Avaliação do Ensino Superior e operacionalizada pelo Instituto Nacional de Estudo e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. Através destes indicadores o Ministério da Educação avalia qual a situação da infra-estrutura, ensino, pesquisa, extensão, entre outras dimensões.

Tendo como base estes instrumentos e roteiros de avaliação e seus indicadores de avaliação, este trabalho propõe a implantação de um Portal Corporativo com base em gestão do conhecimento e o desenvolvimento através de software livre para melhorar e facilitar a gestão das avaliações que a FCSF é submetida pelo MEC.

Através da formação de um grupo de foco, foram analisados os indicadores dos instrumentos e roteiros de avaliação do SINAES e a partir destas análises elaboradas as planilhas, acrescentando os documentos/relatórios necessários para a FCSF adquirir o conceito referencial mínimo de cada indicador. Além de cada documento/relatório foram identificados os responsáveis e a periodicidade necessária de atualização.

Com estas planilhas elaboradas e com o referencial teórico, foi desenvolvida uma proposta do Portal Corporativo através da plataforma de software livre Xemelê e WordPress, possibilitando acesso, navegação e gestão dos indicadores facilitados. E ainda, caso haja qualquer mudança nos indicadores ou mudanças nas responsabilidades internas, torna-se fácil as alterações necessárias.

Com a implantação desta proposta de Portal Corporativo, a Faculdade de Ciências Sociais de Florianópolis poderá atender de maneira simples e correta todas as demandas exigidas pelo MEC através dos instrumentos e roteiros do SINAES e ainda facilitar na obtenção dos conceitos exigidos em cada instrumento e roteiros.

Por fim, sugerem-se novas pesquisas acadêmicas utilizando como base este trabalho. Uma sendo a medição e análise de utilização dos Portais Corporativos nas Instituições de Ensino Superior e outra pesquisa abrangendo a gestão de recursos humanos das Instituições de Ensino Superior, no âmbito dos docentes da IES.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

COMPLEXO DE ENSINO SUPERIOR DE SANTA CATARINA. Disponível em: <<http://www.cesusuc.edu.br>>. Acesso em: 05 maio 2008.

COOPER, Donald R.; SCHINDLER, Pamela S. **Métodos de pesquisa em administração**. Tradução de Luciana de Oliveira Rocha; Revisão de Teniza da Silveira. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2008.

CRIARWEB.COM. Disponível em: <<http://www.criarweb.com/artigos/202.php>>. Acesso em: maio de 2009.

FREITAS, Rogério Afonso de; QUINTANILLA, Leslie Wittig; NOGUEIRA, Ari dos Santos. **Portais Corporativos**: uma ferramenta estratégica para a gestão do conhecimento. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

GOULART, Íris Barbosa; FILHO, Sudário Papa. **Gestão de Instituições de ensino superior**: Teoria e Prática. Curitiba: Juruá, 2009.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. Disponível em: <<http://www.mec.gov.br>>. Acesso em: 01 nov. 2008.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Gestão do Conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

SANTOS, Antonio Raimundo dos et al. **Gestão do Conhecimento**: uma experiência para o sucesso Profissional. Curitiba: Champagnat, 2001.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. **Software Livre**: a luta pela liberdade do conhecimento. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2004.

TERRA, J. C. C.; GORDON, C. **Portais Corporativos**: a revolução na gestão do conhecimento. São Paulo: Negócio Editora, 2002.

WORDPRESS BRASIL. Disponível em: <<http://br.wordpress.org/>>. Acesso em: maio de 2009.

XEMELÊ – Interatividade na WEB. Disponível em: <<http://www.softwarepublico.gov.br>>. Acesso em: maio de 2009.