

Eixo Temático: Estratégia e Internacionalização de Empresas

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DO CONHECIMENTO EM UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO: PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS A PARTIR DO USO DE PLATAFORMA VIRTUAL DE APRENDIZAGEM

INFORMATION TECHNOLOGY AND KNOWLEDGE MANAGEMENT ON A CREDIT COOPERATIVE: PROPOSED SOLUTION IMPLEMENTATION OF TRAINING AND PEOPLE DEVELOPMENT PLATFORM FROM USE OF VIRTUAL LEARNING

William Rohr, Silviane Lawall Soares, Alessandra Vogt, Adilson Jose Fabris e Odir Luiz Fank

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo apresentar como a Tecnologia da Informação pode contribuir para a Gestão do Conhecimento em uma Cooperativa de Crédito. Para o desenvolvimento deste estudo, utilizou-se de uma pesquisa bibliográfica, aplicação prática a partir da implantação de um ambiente virtual de aprendizagem – Moodle e do desenvolvimento de um curso de teste, a fim de compreender tais práticas de gestão do conhecimento e validar a utilização da Tecnologia da Informação como ferramenta de disseminação do conhecimento entre os colaboradores de uma cooperativa de crédito. Estando ciente de que as pessoas têm cada vez mais a necessidade de se aperfeiçoar nos estudos, mas que em contrapartida, existe um tempo disponível bastante limitado para tal ferramenta de aprendizagem virtuais, as mesmas estão se tornando cada vez mais, uma boa opção para quem busca aperfeiçoar seus conhecimentos. No curso, foi utilizado várias ferramentas e atividades disponíveis no Moodle e ao final, os participantes responderam a um *Feedback* avaliando o curso.

Palavras-chave: Gestão do conhecimento, Tecnologia da Informação, Ambientes Virtuais de Aprendizagem.

ABSTRACT

This work aims to present how information technology can contribute to Knowledge Management in Credit Unions. To develop this study, we used a bibliographical research, practical application from the implementation of a virtual learning environment - Moodle and development of a test course in order to understand such knowledge management practices and validate use of information technology as a dissemination tool of knowledge among employees of a credit union. Being aware that people increasingly have the need to improve the studies, but on the other hand, there is time available very limited for this virtual learning tool, they are becoming increasingly a good option for those seeks to improve their knowledge. In the course were used various tools and activities available in Moodle and the end, the employees answered a *Feedback* evaluating the course.

Keywords: Knowledge management, Information Technology, Virtual Learning Environments.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, pode-se afirmar que o conhecimento se tornou parte integrante das empresas, onde os colaboradores contribuem para a geração do conhecimento e da mesma forma se usufruir dele. É justamente nessa fase que entram em cena os Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs) que oferecem inúmeros recursos para a gestão e o acesso do conhecimento presente nas empresas. Uma das suas características é o fato de estudar em horários flexíveis ou mesmo, sanando dúvidas operacionais no horário de expediente.

As empresas buscam constantemente ferramentas de Tecnologia da Informação (TI) e processos de gestão mais eficientes para acompanhar o mercado consumidor cada vez mais exigente, sendo que os consumidores esperam respostas precisas e confiáveis em um curto prazo de tempo.

Assim sendo, as empresas não devem usar a TI e a Gestão do Conhecimento (GC) somente para o aperfeiçoamento de seus produtos e serviços, mas também, que elas façam o seu uso a fim de garantir a qualificação constante de seus colaboradores.

A geração do conhecimento dentro das empresas e no presente trabalho, se tratando de cooperativas de crédito, pode ser considerada um ciclo, que inicia pela sua criação, segue pela disseminação e finalmente pela incorporação pelas áreas e seus respectivos profissionais que atuam na cooperativa.

No processo da gestão do conhecimento é de fundamental importância que o conhecimento criado por indivíduos (isoladamente) seja assimilado por todos que trabalham na cooperativa e para tanto, a própria cooperativa deve estimular a criação do conhecimento proporcionando a estrutura necessária para tal.

Para que se tenha uma gestão eficiente do conhecimento, são necessárias ferramentas que proporcionem o armazenamento, o acesso e o gerenciamento do conhecimento. É aí que entra em cena a tecnologia da informação, que por meio de recursos computacionais leva o conhecimento a quem precisa.

Buscar maneiras de aprimorar os conhecimentos é o objetivo da grande maioria das pessoas e, facilitar o acesso ao conhecimento faz das plataformas virtuais de aprendizagem ferramentas muito úteis para uma realidade onde ter tempo para estudar é uma questão de organização pessoal.

2 GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

Inicialmente, os computadores se caracterizavam como máquinas que ocupavam imensos espaços, chegando a ocupar prédios inteiros. Toda essa estrutura tinha o propósito de automatizar determinados processos.

Ao longo do tempo, com um significativo avanço tecnológico, essas estruturas gigantescas deram origem a equipamentos mais sofisticados, que se tornaram cada vez menores e mais poderosos, tanto no que se refere à capacidade de processamento quanto na capacidade de armazenamento de informações.

A utilização da TI está dividida em 4 fases: 1ª fase - Processamento de dados: ocorreu entre as décadas de 60 e 70, quando praticamente o único meio de comunicação entre o homem e a máquina era através do papel. 2ª fase – Sistemas de Informações: aconteceu nas décadas de 70 e 80, caracterizada pelo surgimento de discos magnéticos e terminais que começaram a substituir o papel na comunicação com o computador. Esta fase também se caracterizou pelos profissionais ainda caros, ou muito mais caros, pela maior utilização e pelo surgimento dos sistemas de bancos de dados, do teleprocessamento e os sistemas transacionais que permitiam uma maior interação entre homem e máquina; 3ª fase – Informações estratégicas: estabelecida entre as décadas de 80 e 90, foi uma fase importante de

transição entre os mainframes e as novas tecnologias de informação. Outras características dessa fase foram o surgimento do computador pessoal (Personal Computer – PC), softwares muito mais confiáveis, melhoria considerável na comunicação de dados entre os computadores, bem como a utilização do processamento distribuído, no qual as informações não mais eram processadas em um servidor central (mainframe), mas por vários computadores servidores; 4ª fase – Tecnologia de Informação: iniciada na década de 90 perdura até os dias atuais e é considerada a era da globalização, com o mundo sem fronteiras e a rede mundial de computadores - a Internet. (CRUZ, 2008)

De acordo com Rezende (apud Lopes, Costa, 2006, p.1) pode-se conceituar a TI como “recursos tecnológicos e computacionais para a geração e uso da informação. Ela permite um trabalho com mais inteligência e eficiência”.

Seguindo a sua conceituação, Turban (apud Lopes, Costa, 2006, p.2) afirma que “a TI é uma facilitadora das atividades e processos organizacionais. Tais atividades e processos podem estar em quaisquer partes da empresa, seja finanças, marketing e produção”.

A partir de tais definições, percebe-se a abrangência e a importância da TI dentro das empresas. Sem essas ferramentas tecnológicas, sem dúvida, os processos organizacionais não estariam tão desenvolvidos e eficientes.

Ainda se tratando de gestão de TI nas empresas, a mesma oferece uma série de vantagens, como o alinhamento da informação para a tomada de decisão, possibilidade de uma comunicação mais eficiente, acesso fácil e confiável a todos os relatórios da empresa, disponibilização de informações corretas, seguras e em tempo hábil para a tomada de decisão dos gestores, aumento na qualidade dos serviços oferecidos, disponibilização de novos serviços aos clientes e eliminação do controle manual de informações em papel.

Apesar de todas essas vantagens, é importante alertar para alguns pontos que podem se tornar desvantagens se não forem levados em conta, tais como a vulnerabilidade em relação à segurança da informação, o alto custo de investimento nas ferramentas de TI, a necessidade de profissionais capacitados e habilitados para utilizar as ferramentas de TI, os investimentos constantes em capacitação para manter seus funcionários, dirigentes e o quadro social atualizado com as novas tecnologias. (LAGES, 2012)

Apesar dessas vulnerabilidades, a TI continua sendo sem dúvida, um dos pontos chaves no que se refere à continuidade das atividades das empresas.

3 COOPERATIVAS DE CRÉDITO

As Sociedades Cooperativas estão reguladas pela Lei 5.764, de 16 de dezembro de 1971 que definiu a Política Nacional de Cooperativismo e instituiu o regime jurídico das Cooperativas.

Há diferentes conceitos sobre cooperativas, dentre eles, pode-se destacar que cooperativa é uma associação autônoma de pessoas que se unem, voluntariamente, para satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais comuns por meio de uma empresa de propriedade coletiva e democraticamente gerida. (GURGACZ, 2013)

As cooperativas de crédito são instituições financeiras constituídas sob a forma de sociedade cooperativa, tendo por objeto a prestação de serviços financeiros aos associados, como concessão de crédito, captação de depósitos à vista e a prazo, cheques, prestação de serviços de cobrança, de custódia, de recebimentos e pagamentos por conta de terceiros sob convênio com instituições financeiras públicas e privadas e de correspondente no País, além de outras operações específicas e atribuições estabelecidas na legislação em vigor. (PINHEIRO, 2008)

A partir de sua definição, pode-se notar que estas prestam uma gama muito grande de produtos e serviços aos seus associados.

Em Santa Catarina, as cooperativas de crédito estão presentes de forma muito significativa, e isso é demonstrado pela grande quantidade de pessoas que são associadas a essas instituições financeiras que por meio delas, buscam a prestação de serviços financeiros.

Entre os produtos e serviços disponibilizados pelas cooperativas estão: Crédito; Cartões; Investimentos; Previdência; Consórcio; Serviços (débitos automáticos, pagamento de contas, transferência entre contas, entre outros).

Assim como nas demais empresas, as cooperativas de crédito também são divididas internamente por setores ou departamentos, tais como RH, administrativo, entre outros.

4 GESTÃO DO CONHECIMENTO (GC)

Atualmente, é possível afirmar que todas as empresas realizam de alguma maneira a Gestão do Conhecimento. Isso se deve ao fato que em seus processos de trabalho, utiliza-se algum tipo de conhecimento, tanto na produção quanto nos serviços oferecidos aos seus clientes. A GC discute a necessidade de identificar, gerar, utilizar, trocar e coletar o conhecimento necessário para responder de forma flexível ao mercado diante das mudanças e novos desafios. (GASSEN; MEDEIROS, 2011 apud DIAS; 2013)

A partir dessa afirmação, a GC tem uma vantagem competitiva para as empresas que precisam se adequar rapidamente as mudanças do mercado para se manterem vivas em seus negócios. O seu conceito surgiu no início da década de 90, e segundo SVEIBY (apud Luchesi, 2012, p. 3) “a Gestão do Conhecimento não é mais uma moda de eficiência operacional. Faz parte da estratégia empresarial”.

Para que se compreenda melhor o conceito de gestão do conhecimento, é importante explicar primeiramente o que é dado, informação, e conhecimento para assim ter a definição exata sobre Gestão do Conhecimento. Assim, é possível observar a Figura 1 obtendo-se maior esclarecimento sobre o processo interligando as três variáveis.

Figura 1: Processo dados-informação-conhecimento

| TIPO | CARACTERÍSTICAS |
|--------------|--|
| DADO | <ul style="list-style-type: none"> • simples observações sobre o estado do mundo; • facilmente estruturados; • facilmente obtidos por máquinas; • freqüentemente quantificados; • facilmente transferíveis. |
| INFORMAÇÃO | <ul style="list-style-type: none"> • dados dotados de relevância e propósito; • requer unidade de análise; • exige consenso em relação ao significado; • exige necessariamente a mediação humana. |
| CONHECIMENTO | <ul style="list-style-type: none"> • informação valiosa da mente humana; • inclui reflexão, síntese, contexto; • de difícil estruturação; • de difícil captura em máquinas; • freqüentemente tácito; • de difícil transferência. |

Fonte: Davenport (1998, p.18)

A partir da Figura 1 pode-se concluir que dado é algo cru, sem significado, uma simples observação sobre o estado do mundo. O dado é proposto como a entidade elementar e essencial da comunicação: um dado é algo físico, que pode ser isolado e medido, e que, por si só, não faz sentido. (CASSAPO apud MOREIRA, 2005)

No que diz respeito ao conceito de informação, pode-se encontrar inúmeras maneiras de descrever essa palavra. Uma expressão que é comum de ser encontrado na literatura é a “explosão informacional”, que se refere ao uso de novas tecnologias da informação que possibilitam a criação e disseminação mais rápida da informação.

O último dos três conceitos, o conhecimento é a informação mais valiosa que exige interpretação, reflexão e análise. Ele pode ser visto como um conjunto de informações reconhecidas e integradas pela pessoa dentro de um esquema pré-existente. Isto significa que as informações são transformadas em conhecimento por meio da intervenção de pessoas, seja reconhecendo estas informações, seja integrando-as.

Por meio das citações, pode-se concluir que o conhecimento é oriundo do trabalho humano, dos problemas que enfrentamos diariamente e só obtemos o conhecimento superando os desafios que surgem ao longo de nossa vida

5 AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM (AVA)

É fato afirmar que os AVA estão cada vez mais sendo usados nos ambientes acadêmicos e corporativos para disseminar o conhecimento. Por isso, é de suma importância que se saiba conceituar o uso desses ambientes, bem como, a estrutura humana e tecnológica envolvida no suporte desses processos de ensino-aprendizagem.

O termo AVA deve ser usado para descrever um software baseado em um servidor e modelado para gerenciar e administrar os vários aspectos da aprendizagem, como disponibilizar conteúdo, acompanhar o estudante, avaliar o processo de ensino-aprendizagem, entre outros. (MILLIGAN, 1999 apud PEREIRA, 2007) Neste contexto, fica evidente a estrutura organizacional envolvida para que o processo possa ocorrer da melhor forma possível.

Portanto, De Sordi (2010, p. 13) destaca ainda que “ambiente de aprendizagem é aquele que viabiliza uma comunicação multidirecional que permite interações individuais e coletivas entre todos os envolvidos no projeto educativo”.

Os espaços virtuais de aprendizagem oferecem condições para a interação permanente entre seus usuários. A conectividade garante o acesso rápido à informação e à comunicação interpessoal, em qualquer tempo e lugar, sustentando o desenvolvimento de projetos em colaboração e a coordenação de atividades. (KENSKI, 2007)

Diante de tais afirmações, pode-se conceituar de maneira resumida que os AVA fazem uso da internet para permitir o acesso à informação por meio de materiais didáticos criados pelos gestores do processo de aprendizagem e que são disponibilizados aos alunos participantes do treinamento ou do curso.

Atualmente, é considerável a quantidade de recursos e ferramentas já disponíveis ou que estão em fase de desenvolvimento no que se refere aos AVAs.

Diante disso, fica complicado escolher qual é a melhor ferramenta que se adequa as necessidades e objetivos propostos pelo gestor do processo de aprendizagem. Sempre é bom lembrar que quanto melhor soubermos otimizar o uso dos recursos e das ferramentas, melhor será o aproveitamento das pessoas que irão participar do processo de aprendizagem.

6 AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM - MOODLE

Acrônimo de Modular Object Oriented Distance Learning (MOODLE) é um sistema dividido em módulos destinado ao ensino à distância orientado a objetos.

Tecnicamente, o Moodle é uma aplicação baseada na Web e consta de dois componentes: um servidor central em uma rede IP, que abriga os scripts, softwares, diretórios, bancos de dados, etc. e clientes de acesso a um ambiente virtual (que é visualizado através de qualquer navegador da Web, como Internet Explorer, Netscape, Opera, FireFox, etc.).

O programa MOODLE, em simples palavras “Ambiente de Aprendizado Dinâmico e Modular Orientado a Objetos”, representa um processo de navegação sem intenção por algo, enquanto se fazem outras coisas ao mesmo tempo. O MOODLE foi desenvolvido seguindo os conceitos do construtivismo social, isso o torna mais direcionado ao aprendizado, diferente da maioria dos demais que possuem uma abordagem mais centrada em software de computador”. (PIVA JR. et al, 2011)

O MOODLE é um sistema de administração de atividades educacionais direcionadas para à criação de comunidades online, potencializando a aprendizagem colaborativa, apresentando recursos importantes como, fóruns, chat, entre outros. (ROSTAS; ROSTAS, 2009)

As funções que essa plataforma proporciona não são tão diferentes de outros ambientes como chats, fóruns, publicação de materiais, atividades, avaliações, questionários entre outros. O que apenas diferencia é a concepção de aprendizagem no qual este se baseia: a teoria sócia construtivista. A partir dessa filosofia, a estrutura do ambiente vai sendo construída ao longo de sua utilização, de forma flexível, levando em conta os interesses dos educandos e as formas de interação desenvolvidas entre alunos e professores. Essa flexibilidade é interessante pois permite adequar o ambiente do curso de acordo com o público com que se pretende trabalhar, a partir da percepção das intervenções do grupo, disponibilizando ou não certas atividades. O ambiente conta ainda com opções de visualização diferenciadas para alunos e/ou tutores. (MERCADO, 2000)

O Moodle é desenvolvido na linguagem PHP e suporta vários tipos de bases de dados, em especial MySQL, e é implantado em servidores com o sistema operacional livre LINUX. Outra vantagem é que ele tem seu código fonte disponibilizado gratuitamente, e pode ser adaptado, estendido, personalizado, etc., pela organização que o adota. (SABBATINI, 2007)

Hoje em dia, o Moodle é usado em mais de 80 países. Ele é distribuído gratuitamente sob licença GNU-GPL. Pode ser instalado em diversos ambientes como MS-Windows, Linux e Unix. Ele baseia-se no princípio do construtivismo social, ou seja, aprender em grupo compartilhando suas experiências com os participantes do processo de aprendizagem.

Nesse processo cada aluno tem a possibilidade analisar, investigar, compartilhar e construir seu conhecimento partindo do que já sabe.

7 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este tópico, compreende a abordagem metodológica e os procedimentos utilizados para execução da pesquisa. Esta, por sua vez é considerada um procedimento formal como um método de pensamento reflexivo que requer um tratamento científico no caminho para se conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais. Significa encontrar respostas para questões propostas, utilizando métodos científicos. (MARCONI; LAKATOS, 2010)

7.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Quanto a sua natureza, a pesquisa caracterizou-se como teórico-empírica, ou seja, baseado em dados primários e secundários, pois além da utilização de dados secundários, a

pesquisa coletou dados primários em uma cooperativa de crédito, que neste estudo denominada Cooperativa de Crédito X. O conhecimento empírico, erroneamente chamado vulgar ou de senso comum, é aquele que é adquirido pela própria pessoa na sua relação com o meio ambiente ou com o meio social, obtido por meio de interação contínua na forma de ensaios e tentativas que resultam em erros e em acertos.

No que diz respeito aos procedimentos técnicos é uma pesquisa bibliográfica, pois procura explicar o problema por meio de referências teóricas publicadas em artigos e livros. (CERVO; BERVIAN, 2007)

Do ponto de vista dos objetivos, se trata de uma pesquisa exploratória. Inicialmente foi realizado um levantamento da estrutura de TI do Posto de Atendimento (PA) da Cooperativa de Crédito X na qual o estudo foi realizado. Foram levantadas as necessidades de hardware e software para a proposta de implantação de uma plataforma virtual. Após, foram instaladas no servidor as ferramentas e elaborado um roteiro/projeto da capacitação a ser desenvolvida utilizando o AVA.

7.2 SELEÇÃO DA POPULAÇÃO E AMOSTRA

Em relação a população, pode-se definir que a população é como um conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas) que possuem as características que serão objeto de estudo e a amostra é a parte do universo (população) escolhida por algum critério de representatividade). (MARCONI; LAKATOS, 2010)

A população compreende a cooperativa de crédito X e foi considerada como amostra uma unidade de atendimento da cooperativa de crédito onde foi implantado AVA e desenvolvida a proposta do curso. A amostra contempla o gestor do PA de da cooperativa de crédito juntamente com os colaboradores do referido PA.

7.3 COLETA DE DADOS

Quanto à abordagem do problema, apresenta-se como qualitativa. Este tipo de pesquisa pode ser caracterizado como a tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados, em lugar da produção de medidas quantitativas de características ou comportamentos. (RICHARDSON, 2014)

Assim, foi realizada uma entrevista com o gestor do PA responsável pelos serviços da instituição juntamente com os demais colaboradores do posto de atendimento, a fim de verificar quais são os possíveis serviços ou os serviços mais críticos os quais necessitam ser incluídos ou desenvolvidos com o auxílio da plataforma virtual.

É importante destacar que, nessas entrevistas, foram coletadas informações a respeito das atividades operacionais realizadas no dia a dia do PA da cooperativa que serão usadas na confecção dos manuais.

7.4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Foram considerados para fins de análise os requisitos necessários para a implementação, usabilidade e manutenção de um AVA. A partir da implantação do projeto a análise dos resultados foi realizada utilizando entrevistas e a avaliação do AVA tanto tecnicamente como o formato e a proposta do curso que foi desenvolvido com o objetivo de avaliar o uso de um AVA em um PA de uma cooperativa de crédito.

8 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Esse tópico compreende a apresentação e a discussão dos resultados obtidos advindo através deste estudo. Este, por sua vez, se subdivide em dois tópicos específicos, sendo sobre a definição do Ambiente Virtual de Aprendizagem e também, o projeto – Curso de Excelência no Atendimento ao Cliente.

8.1 DEFINIÇÃO DO AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM

Optou-se em utilizar o AVA Moodle, pois nos testes realizados com esse ambiente, constatou-se que suas ferramentas, tais como Chat e Fóruns de notícias se enquadrariam perfeitamente ao proposto neste projeto.

Outro fator determinante de escolha, foi à facilidade de sua instalação, no caso em um servidor da Web e na possibilidade de personalização da página inicial e do curso. Além desses dois fatores, o fato da maioria dos alunos já estarem habituados com sua estrutura e ferramentas, também acabaram pesando na escolha por este AVA.

8.2 PROJETO - CURSO DE EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE (EAC)

Como ponto de partida, nessa etapa o gerente do PA da Cooperativa de Crédito X conheceu a proposta do presente projeto. Na oportunidade, ficou definido que o tema do curso repassado aos colaboradores daquele PA teria como tema a Excelência no atendimento ao cliente (EAC).

Após vários testes realizados, inclusive com a instalação do Moodle num servidor local (local host), constatou-se que a melhor opção para a realização do curso seria usar um servidor da web, justamente para que cada aluno matriculado pudesse acessar e fazer o curso de casa.

A ideia do curso era justamente tratar de um tema importante para o dia a dia da cooperativa e de cada colaborador. Dessa maneira, buscou-se abordar os temas do curso de uma maneira que o seu entendimento fosse o mais fácil possível.

No curso EAC, disponibilizou-se inicialmente as seguintes atividades, o Chat EAC ao Cliente e o fórum de Dúvidas. O chat é uma ferramenta de comunicação aberta, ou seja, o que um aluno escrever no chat, pode ser visualizado por todos os demais matriculados no curso e que estiver on-line no chat.

Criado para ser um espaço destinado para o esclarecimento de dúvidas referente ao ambiente virtual e ao curso, o fórum permitiu que além do professor, usuários inscritos no curso criassem tópicos de discussão e possibilitou responder postagens de colegas.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por intermédio do *Feedback* dado pelos participantes do curso, foi possível, realizar análises e a partir delas fazer algumas conclusões sobre a gestão do conhecimento em Cooperativas de Crédito.

Por meio das respostas dadas, pode-se avaliar o curso como positivo, pois mesmo o assunto abordado sendo de conhecimento deles, a grande maioria relatou a importância de lembrar esse tipo de assunto, pois com o passar do tempo cai-se na rotina e se esquece de simples detalhes.

Outro fator positivo relatado é a possibilidade de ter sido realizado em casa, sendo que dentro do prazo da realização do curso, cada um definiu seus horários para realizá-lo.

Diante do que foi proposto, conclui-se que os objetivos foram atingidos, pois primeiramente buscou-se estudar sobre TI e Gestão do Conhecimento de modo geral e também aplicado a uma cooperativa de crédito, sendo que esses estudos bibliográficos e pesquisas realizadas serviram de base para o desenvolvimento do projeto de implantação de um ambiente virtual para Gestão do Conhecimento. Sem esse estudo, certamente não se chegaria à conclusão de que o Moodle seria a ferramenta mais adequada para os colaboradores da cooperativa que realizaram o curso.

No que se refere a implantação do Moodle em um servidor Web, ele demonstrou ser um serviço funcional, que atendeu as necessidades no momento da criação do curso e também, na hora da realização do curso pelos alunos, sendo que não houve nenhum relato nas ferramentas de comunicação de qualquer tipo de interrupção proveniente do servidor durante a realização do curso.

Observa-se ainda que a TI aplicada a GC é um tema muito abrangente e que possibilita o desenvolvimento de novos trabalhos. Sendo assim, como sugestão para novos estudos e pesquisa sugere-se explorar novas ferramentas que consigam conciliar a gestão do conhecimento com a TI.

REFERÊNCIAS

- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. 162 p.
- DE SORDI, José Osvaldo. **Administração de sistemas de informação: uma abordagem interativa**. São Paulo: Saraiva, 2010.
- DIAS, Ana Ritter Schneider; GASSEN, Taísa Bulegon; MEDEIROS, Flaviani Souto Bolzan. **Gestão do conhecimento: o caso de uma cooperativa de crédito**. 2013. Disponível em: <<http://gc.facet.br/artigos/completo.php?artigo=57&formato=pdf>>. Acesso em: 03 jun. 2015.
- GURGACZ, Acir. **Cooperativismo no Brasil**. 2013. Disponível em: <<http://www.acirgurgacz.com.br/pdfs/cooperativismo.pdf>>. Acesso em: 26 maio 2015.
- KENSKI, Vani Moreira. **Educação e Tecnologias: o novo ritmo da informação**. Campinas: Papirus, 2007.
- LAGES, Alexandre Gatti. **Cooperativismo e TI: Gestão da TI nas sociedades cooperativas**. 2012. Disponível em: <<http://cooperativismoeti.blogspot.com.br/2012/07/vantagens-e-desvantagens-da-ti.html>>. Acesso em: 25 maio 2015.
- LOPES, Yuri Gama; COSTA, Ana Paula Cabral Seixas. **O planejamento e a gestão da tecnologia da informação: um estudo nas empresas pernambucanas**. 2006. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2006_tr530352_7195.pdf>. Acesso em: 24 maio 2015.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- [MERCADO, Luís Paulo L. \(org\). Percursos na formação de professores com tecnologias da informação e comunicação. Maceió: Edufal, 2007. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=NAYJFjynX7kC&pg=PA130&dq=sistema+Moodle&hl=ptBR&sa=X&ei=vmiHVPqGsWkgwTZtoLgDg&ved=0CDQQ6AEwAQ#v=onepage&q=sistema%20Moodle&f=fase>](https://books.google.com.br/books?id=NAYJFjynX7kC&pg=PA130&dq=sistema+Moodle&hl=ptBR&sa=X&ei=vmiHVPqGsWkgwTZtoLgDg&ved=0CDQQ6AEwAQ#v=onepage&q=sistema%20Moodle&f=fase) Acesso em: 09 dez.2014.
- MOREIRA, Daniel Alexandre. **Teoria e prática em gestão do conhecimento: Pesquisa exploratória sobre consultoria em gestão do conhecimento no Brasil**. 2005. Disponível em: <[http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/VALA6K5NGG/mestra do__daniel_alexandre_moreira.pdf?sequence=1](http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/VALA6K5NGG/mestra_do__daniel_alexandre_moreira.pdf?sequence=1)>. Acesso em: 29 maio 2015.

PEREIRA, Alice T. Cybis et al. **AVA ambientes virtuais de aprendizagem**: em diferentes contextos. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2007. 210 p.

PINHEIRO, Marco Antonio Henriques. **Cooperativas de Crédito**: História da evolução normativa no Brasil. 6. ed. Brasília: Bcb, 2008. 92 p. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/htms/public/microcredito/livro_cooperativas_credito.pdf>. Acesso em: 10 maio 2015.

PIVA JR, Dilermano et al. **EAD na prática**: planejamento, métodos e ambientes de educação online. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

SABBATINI, Renato M.e.. **Ambiente de Ensino e Aprendizagem via Internet**: A Plataforma Moodle. 2007. Disponível em: <<http://www.ead.edumed.org.br/file.php/1/PlataformaMoodle.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2015.