

FURQUIM, Tatiana de Almeida. **Melhoria de processo de software e gestão do conhecimento em organizações de software**. Brasília, 2010. xvi, 212 f., il. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)- Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília.

URL:

<http://hdl.handle.net/10482/7475>

Resumo: Esta tese de doutorado teve por objetivo geral identificar e analisar a relação entre a aquisição, proteção, transferência e aplicação do conhecimento organizacional sobre engenharia de software, os mecanismos organizacionais facilitadores da gestão do conhecimento e as práticas de melhoria de processo de software em uma organização de software brasileira. Adotou-se a abordagem qualitativa e a pesquisa foi operacionalizada por meio de estudo de caso. Foram realizadas entrevistas, observações e análise documental. Foram entrevistados gerentes de software, coordenadores de programas corporativos, desenvolvedores de software e especialistas em gestão do conhecimento. As visitas de observação ocorreram na unidade de software do SERPRO de Brasília. Identificaram-se e descreveram-se práticas de melhoria de processo de software que facilitam a aquisição, proteção, transferência e aplicação do conhecimento organizacional sobre engenharia de software em organizações de software bem como mecanismos organizacionais facilitadores da gestão do conhecimento relacionados à liderança, cultura organizacional, treinamentos e tecnologia da informação. Analisou-se e explicou-se a relação entre os mecanismos facilitadores da gestão do conhecimento, as práticas de melhoria de processo e as atividades de aquisição, proteção, transferência e aplicação do conhecimento organizacional sobre engenharia de software. Concluiu-se que a relação entre as práticas de melhoria de processo de software e a gestão do conhecimento é do tipo causal-probabilista. Verificou-se que a institucionalização da melhoria contínua de processo de software favoreceu o estabelecimento de um ambiente favorável ao compartilhamento do conhecimento na organização de software, facilitando a aquisição, proteção, transferência e aplicação do conhecimento organizacional sobre engenharia de software.

Palavras-chave: Facilitadores da gestão do conhecimento; gestão do conhecimento; melhoria contínua; melhoria de processo de software; organizações de software.

Abstract: This doctoral dissertation main goal was to identify and analyze the relations among knowledge management capability (specifically regarding knowledge acquisition, protection, transfer, and application capabilities), knowledge enablers, and the institutionalization of software process improvement practices in a Brazilian software organization. This qualitative research was implemented as a case study conducted at SERPRO's software unit in Brasilia, Brazil. The data were collected through interviews, observational visits, and document analysis. Software managers, corporative program coordinators, software engineers, and knowledge management specialists were interviewed. Software process improvement practices that facilitated knowledge acquisition, protection, transfer, and application in software organizations were identified and described. Knowledge management enablers related to strategy and leadership, organizational culture, training, and information technology were identified and described. The relations among knowledge management enablers, software process improvement practices, and knowledge acquisition, protection, transfer, and application capabilities in software organizations were analyzed and explained. This research indicates that there is a causal relation among software process improvement practices and knowledge management capability. This work points out that this causal relation is complex and moderated by knowledge enablers such as strategy and leadership, organizational culture, training, and information technology. In conclusion, this research verified that the institutionalization of continuous software improvement practices has helped to build a knowledge friendly environment within the software organization, thus facilitating knowledge acquisition, transfer, protection, and application.

Keywords: Continuous improvement; knowledge enablers; knowledge management; software process improvement; software organizations.