



Extração de Conhecimento a partir da Modelagem dos Processos de Normas Técnicas – Um Estudo de Caso Utilizando a ISO 20000 (Gestão de Serviços de TI – ITSM)

Maurício Carvalho Salvador, Simone Vasconcelos Silva

Vivencia-se uma transição da sociedade industrial para uma sociedade do conhecimento, em que o conhecimento tem sido associado como ativo estratégico das organizações, tendo como fator de sucesso mais significativo, a capacidade de uma organização tirar proveito do seu conhecimento organizacional através do desenvolvimento de seu capital intelectual com a implementação apropriada da gestão do conhecimento. Sistemas de gestão de qualidade são de grande interesse para os negócios, entretanto alguns desafios são encontrados no momento da implantação como a existência de muitos processos onde faz-se necessário um conhecimento claro desses processos. O objetivo deste trabalho é propor um método para gestão do conhecimento relacionado ao uso da norma ISO 20000 (Gestão de Serviços de TI) através da modelagem de processos. O método proposto se baseia na extração do conhecimento tácito e do conhecimento explícito existentes em uma organização, seguindo a orientação da norma ISO 20000 para a modelagem de um processo utilizando a notação BPMN (Business Process Model and Notation). O processo a ser modelado é aquele priorizado através do uso da matriz GUT (Gravidade, Urgência e Tendência), com a proposição de modelos de artefatos para utilização como registro de controle sobre o processo modelado. Este trabalho também propõe o uso de uma ontologia para mapear as propriedades desses artefatos de forma semântica, tendo ainda uma proposta de plataforma em ambiente web para o armazenamento destes artefatos. Como resultado, espera-se a validação deste método, analisando a sua utilidade e aplicabilidade junto à profissionais em uma organização que possua a norma ISO 20000 implantada.