

OLIVEIRA, Rafael Bruno Cavalheiro de. Uma metodologia de modelagem de processos de negócio orientada à gestão da informação e do conhecimento. 136 f. (Dissertação de Mestrado). Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. 2009

A gestão da informação e do conhecimento (GIC) ganhou importância nas organizações a partir do início da década de 1990. Devido ao crescente aumento da competição entre as empresas, tendo como fator principal a intensificação da globalização econômica, as organizações atuais buscam o constante aperfeiçoamento de suas estruturas, a fim de maximizar sua eficiência. No centro desse comportamento está a gestão por processos e a melhoria contínua destes. Essa forma de gestão busca alinhar todos os esforços da empresa em torno dos processos de negócio, isto é, grupos de atividades realizadas numa sequência lógica com o objetivo de produzir bens ou serviços. Segundo essa visão, a GIC deve ser considerada no contexto da gestão por processos e da maximização da eficiência da estrutura organizacional. Identifica-se na literatura a integração entre GIC e processos de negócio organizacionais como um paradigma de pesquisa, denominado \textit{GIC orientada a processos}. Esse paradigma se distingue, por exemplo, da \textit{GIC orientada a produtos}, que foca na criação e disseminação de artefatos de conhecimento e informação. Este trabalho avança na solução do problema da integração entre processos de negócio e GIC, usando a modelagem de processos de negócio (MPN) como ponto de partida. A MPN permite formalizar processos de negócio e o contexto onde ocorrem. O produto da atividade de MPN é um modelo de negócio, isto é, uma abstração de como um negócio funciona. Desenvolveu-se uma metodologia de MPN orientada à GIC. A metodologia é uma extensão da abordagem de Erickson e Penker para MPN. Um modelo teórico de GIC foi desenvolvido para fundamentar a metodologia de modelagem. A metodologia é composta por: um conjunto de construtos básicos para MPN orientada à GIC; um conjunto de diagramas e submodelos, formando uma perspectiva de modelagem; padrões de modelagem relacionados à GIC; explicações sobre como modelar aspectos de GIC que não possuem mapeamento direto para construtos da linguagem de modelagem. Um conjunto de exemplos demonstra os elementos da metodologia. Conclui-se, através da avaliação da metodologia desenvolvida, que

esta possui vantagens em relação às abordagens existentes, tais como: uso da Unified Modeling Language (UML) como base da notação, capacidade de modelar aspectos de GIC não contemplados por outras abordagens e embasamento em um modelo teórico de GIC.