

A gestão da informação no contexto do processo de software: um estudo de caso do SERPRO — Serviço Federal de Processamento

MELO, Ana Karla Chaves. *A gestão da informação no contexto do processo de software: um estudo de caso do SERPRO — Serviço Federal de Processamento*. 2004. 153f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação da UFMG, Belo Horizonte.

O desenvolvimento de *software* consiste em um processo de atividades complexas e carregadas de incertezas. Em sua maioria baseia-se no conhecimento tácito dos engenheiros de *software*. Além disso, o *know-how* e *know-why* adquiridos em cada projeto de desenvolvimento de *software*, muitas vezes, fica retido apenas em modelos mentais individuais definidos por cada profissional. Considerou-se importante que as informações geradas e coletadas nas atividades técnicas e gerenciais de engenharia de *software* sejam registradas e utilizadas com a finalidade de criar conhecimento sobre o produto e o projeto de *software* e dar suporte à aprendizagem e ao aperfeiçoamento do processo. O trabalho apresenta as práticas e dificuldades no gerenciamento da informação durante o processo de *software* fundamentado no nível 2 do CMM – *Capability Maturity Model*. Para sua realização foi utilizada a estratégia de estudo de caso com caráter exploratório e descritivo. Foi realizada a análise documental para mapear a relação entre a gestão da informação e o processo de *software* e aplicou-se o questionário visando identificar as práticas e dificuldades na aplicação das diretrizes do CMM nível 2 que fomentam a gestão da informação e a criação de conhecimento. Como resultados, verificou-se que os gerentes de *software* praticam a gestão da informação quando executam as diretrizes descritas nas áreas-chaves de processo preconizadas no nível 2 do CMM. Identificou-se também, no processo de criação do conhecimento, que a socialização e a externalização são os dois modos de conversão do conhecimento que ocorrem com maior incidência. Apresenta as recomendações relativas ao comportamento dos gerentes de *software* e as práticas para a criação de conhecimento, bem como sugestões para estudos futuros.