

Roberto Luís Capuruço Gattoni

Gestão do conhecimento organizacional na  
condução de projetos corporativos em tecnologia  
da informação – um caso prático

Belo Horizonte  
Escola de Ciência da Informação  
Universidade Federal de Minas Gerais  
2000

Roberto Luís Capuruço Gattoni

Gestão do conhecimento organizacional na  
condução de projetos corporativos em tecnologia  
da informação – um caso prático

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-  
Graduação em Ciência da Informação da  
UFMG, como requisito parcial à obtenção do  
título de mestre em Ciência da Informação  
Linha de Pesquisa: Informação Gerencial e  
Tecnológica.  
Orientador: Prof. Dr. Jorge Tadeu de Ramos  
Neves

Belo Horizonte  
Escola de Ciência da Informação  
Universidade Federal de Minas Gerais  
2000

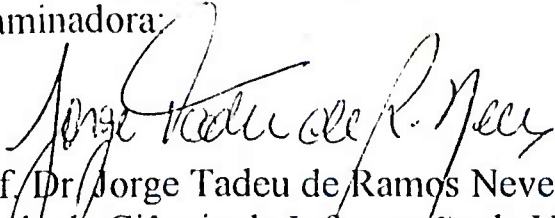
## FOLHA DE APROVAÇÃO

**Título: GESTÃO DO CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL NA CONDUÇÃO DE PROJETOS CORPORATIVOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - UM CASO PRÁTICO.**

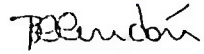
**Aluno: Roberto Luís Capuruço Gattoni**

**Data: 15 de dezembro de 2000.**

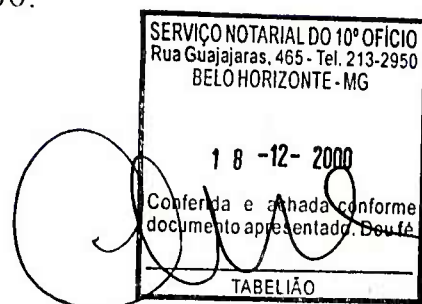
Dissertação de mestrado defendida junto ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFMG, aprovada pela banca examinadora:

  
Prof. Dr. Jorge Tadeu de Ramos Neves - Orientador  
Escola de Ciência da Informação da UFMG

  
Prof. Dr. Henrique Elias Borges  
Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais

  
Profa. Dra. Beatriz Valadares Cendón  
Escola de Ciência da Informação da UFMG

Belo Horizonte(MG), 15 de dezembro de 2000.



A Deus, meu grande Amigo, que foi Luz e Conforto para as solitárias e intermináveis tardes de estudo e pesquisa,

Ao meu amorzinho, minha melhor amiga, Dedeia querida, por mergulhar neste sonho comigo de forma inteira, profunda e irresponsavelmente apaixonada,

Ao meu colega e grande amigo, Rodrigo Baroni, que compartilhou comigo a primeira fagulha dessa idéia,

Foram eles que estiveram comigo, tanto lado a lado quanto à breve distância, e mesmo quando, no silêncio do meu quartinho de estudos, a única coisa que se escutava era o rugido ensurdecedor das engrenagens do meu cérebro...

Agradeço ao meu orientador, Prof. Jorge Tadeu, e à sua esposa, Profa. Marta Araújo, que zelaram pela qualidade dos parcos conhecimentos que ingenuamente julguei ter adquirido, ao longo destes dois ricos anos de convivência;

Agradeço a todos os meus colegas de mestrado, em especial à Helen, ao Rogério, ao “Jouberiano”, ao André, ao Hugo, à Lilian e ao Salomão, por me emprestarem suas visões científicas, profundamente diferentes da que eu supunha conhecer antes, e por terem paciência comigo por eu ser um completo ignorante nas áreas em que seus conhecimentos se mostraram absolutamente sedutores, notáveis, cativantes;

Agradeço aos demais mestres do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, e também à Goreth e à Viviany, por sempre me receberem de forma gentil, sobretudo nas inúmeras vezes em que procurei seu valioso auxílio e a competência de seus conhecimentos;

Agradeço aos profissionais da “Firma”, que colaboraram anonimamente e inconscientemente para o pretense sucesso deste trabalho;

Agradeço ao amigo e companheiro Becsom, que por diversas vezes teimou em querer me fazer crer em minha capacidade como pessoa, mais do que como profissional;

Agradeço à CAPES, por me conceder o apoio financeiro que subsidiou este trabalho;

Agradeço aos amigos da FACE/FUMEC, por acreditarem e investirem na minha modesta capacidade;

Agradeço aos meus amigos Leandro, Juliana, Toninho e Paulo, que engrossaram minha torcida organizada na arquibancada desse campeonato, e desde muito antes do jogo de estréia;

Agradeço à minha tia Inês, que assistiu a todas as minhas palestras;

Agradeço aos meus sogros, Tião e Maria do Carmo, por reforçarem a cumplicidade que sua filha mais nova carinhosamente faz a mim, todos os dias de minha vida;

Agradeço ao Vô Dedé, à Vó Guiomar, ao Wânfris, à Efigênia e ao Tóf-Toferna por fazerem com que todos os almoços de sexta-feira fossem sempre uma grande festa;

Agradeço a meu pai, que me ensinou que há sempre um jeito melhor de fazermos as coisas, por melhor que elas já tenham sido elaboradas antes;

Agradeço à minha mamãe querida, por me legar a capacidade de sonhar sempre, e de olhos bem abertos...

... e por me fazer acreditar que, ainda de olhos abertos e com os pés firmes no chão, todos estes sonhos podem ser convertidos em maravilhosas e fascinantes realidades.

## RESUMO

O aumento na competitividade das organizações tem levado a uma significativa diminuição do ciclo de vida de seus produtos e serviços. Além disso, observa-se um grande aumento na oferta de alternativas tecnológicas a serem empregadas na concepção e no desenvolvimento de novas soluções que alavanquem sua participação nos mercados globais. Implementar efetivamente conceitos, técnicas e instrumentos de gestão do conhecimento organizacional no gerenciamento de projetos corporativos pode se revelar importante diferencial competitivo para as organizações da era do conhecimento. Conforme poderá ser verificado na análise de um estudo de caso real no setor de tecnologia da informação, a utilização de elementos de gestão do conhecimento na gerência de projetos corporativos apresenta-se como importante ferramenta para a inovação tecnológica.

## ABSTRACT

*The improvement of the organizations competitiveness has brought a significant reduction of the products and services life cycle. Besides that, it has been noted a great increase in the number of new technological alternatives that can be used on the conception and development of new organizational solutions. These new solutions can leverage the share of those organizations on the global markets. The real implementation of organizational knowledge management techniques and tools on project management can be an important competitive differential to the organizations from the knowledge era. This work presents an analysis of a real case study on the information technology area. This case shows that the use of knowledge management elements on the development of enterprise projects arise as an important set of tools to the technological innovation.*