

**FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO NA IMPLANTAÇÃO DA GESTÃO DO
CONHECIMENTO: ESTUDO DE CASO EM UMA ENTIDADE FECHADA DE
PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR**

Autor(a): MARCELO GOLIN DOS SANTOS

Banca examinadora: Prof. Dr. Jorge Augusto de Sá Brito e Freitas (presidente e orientador); Prof. Dr. José Geraldo Pereira Barbosa; Profª Drª Sandra Regina da Rocha-Pinto (PUC-Rio)

RESUMO

O reconhecimento do conhecimento como recurso estratégico e gerador de vantagem competitiva para as organizações está cada vez mais consolidado, embora careça de práticas de gestão organizadas e integradas que podem transcender as técnicas de administração tradicionais. O presente estudo teve como objetivo identificar os fatores críticos de sucesso para a implantação da gestão do conhecimento em uma Entidade Fechada de Previdência Complementar (EFPC), através de um estudo de caso, com abordagem qualitativa e finalidade descritiva. Foi realizada pesquisa bibliográfica, documental e de campo, esta última por meio de entrevistas semiestruturadas com gestores, cujas evidências foram tratadas através de análise de conteúdo por emparelhamento de padrões ou interação entre categorias. Os resultados permitiram identificar as práticas atuais de gestão de conhecimento da organização e o papel das pessoas e da estrutura em relação ao processo, viabilizando o levantamento dos fatores críticos para a implantação da gestão de conhecimento.

Palavras-Chave: Gestão do Conhecimento; Entidade Fechada de Previdência Complementar; Práticas de Gestão do Conhecimento.