

VOCÊ JÁ OUVIU FALAR EM PERDA DE CONHECIMENTO NAS EMPRESAS?

Por Victor Fraile Sordi e Rômulo Henrique Venturin

O conhecimento organizacional é o conjunto daquilo que os colaboradores sabem sobre sua empresa, sobre produtos, processos, erros e sucessos somados aos *insights* e às intuições construídas a partir das experiências vividas e as emoções relacionadas a estas vivências no contexto do trabalho. Em outras palavras, é tudo aquilo que o colaborador aprendeu para conseguir realizar suas atribuições e resolver os problemas em suas rotinas de trabalho.

Trata-se de um recurso valioso e fundamental para as empresas, que devem evitar perder ou desperdiçar tais recursos, visando manter a capacidade de executar suas funções. **Mas como ocorre a perda de conhecimento?**

A rotatividade é uma das principais causadoras da perda de conhecimento organizacional, que pode culminar na diminuição das capacidades de execução de funções. Colaboradores que saem da empresa, levam a maior parte do conhecimento organizacional que eles contribuíram para construir. Por isso, as empresas precisam utilizar métodos, técnicas e ferramentas, não só para adquirir esses conhecimentos, mas também para mantê-los em sua estrutura organizacional.

A terceirização de funções importantes do negócio também pode gerar perda de conhecimento à medida que os conhecimentos criados e adquiridos para a realização dessas funções estão sob a responsabilidade de outra empresa.

A terceirizada pode alterar equipes ou deixar de prestar os serviços em algum momento, deixando a empresa contratante “não mão”. Em última análise, a empresa contratante pode perder a capacidade de realizar as funções terceirizadas.

A falta de um planejamento para a sucessão de cargos e funções em que os colaboradores se aposentam é outra forma de perda substancial de conhecimentos críticos. Colaboradores que se aposentam sem deixar sucessores bem preparados, levam consigo conhecimentos de grande valor, construídos em anos de experiência.

A dissolução de equipes seja por desligamentos, fim de projetos ou reestruturação pode culminar em perda de conhecimento coletivo. As diversas interações entre membros de grupos geram conhecimentos inestimáveis para a resolução coletiva de problemas.

Por fim, a falta de compartilhamento de conhecimentos entre os colaboradores também dificulta que a empresa mantenha o conhecimento dentro da organização.

5 MANEIRAS DE PERDER CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

- Alta Rotatividade
- Terceirização de Funções Importantes
- Aposentadoria de Colaboradores
- Dissolução de Equipes
- Falta de Compartilhamento de Conhecimentos



Fonte: Piximage

Vale ressaltar que todos os tipos de empresa tem conhecimentos específicos inerentes ao negócio que são importantes de serem mantidos e aperfeiçoados, sejam elas empresas públicas, privadas ou do terceiro setor.

UM CASO ILUSTRATIVO DE PERDA DE CONHECIMENTO

Uma pesquisa desenvolvida no curso de Administração do Campus de Naviraí da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), investigou a perda de conhecimento organizacional em um batalhão da polícia militar no Estado.

O levantamento contou com 86 participantes, em um batalhão com 110 servidores. A grande maioria desses servidores (90,6%) presenciou um número elevado de saída do efetivo, seja por aposentadoria, transferência ou por desejo do próprio servidor.

Quando alguém deixa a equipe, as atividades sofrem impactos que em maior ou menor grau afetam a organização. Assim como um motor que para de funcionar caso alguma engrenagem se deteriore, a organização também sente essa saída imediatamente. Dentre os impactos está a possível perda de conhecimentos importantes.



Fonte: Piximage

Outra evidência importante da pesquisa é o fato de que 68,6% dos respondentes afirmam procurar seus superiores ou colegas de departamento para obter informações para resolução de problemas em sua rotina de trabalho.

Se os servidores são as principais fontes de informação e conhecimento, a saída dos mesmos, indicada pela rotatividade, seja ela alta ou regular, não pode ser desprezada.

Ainda em relação a percepção dos participantes quanto à rotatividade, quando questionados se percebiam que seus departamentos já haviam perdido muito conhecimento quando um determinado líder/gestor deixou o departamento, seja por promoção, transferência ou aposentadoria, 54% deles concordaram totalmente ou parcialmente que sim, essas perdas em algum nível ocorriam.

Os resultados da pesquisa evidenciaram que a perda de conhecimento acontecia, sobretudo:

- (a) pela **rotatividade**,
- (b) pela **defasagem de conhecimento** (*gap* entre o conhecimento necessário e o existente na organização para suprir suas necessidades),
- (c) pela **falta de oportunidades de compartilhamento**; e
- (d) Pela **falta de iniciativas institucionais de qualificação e aperfeiçoamento**.

A partir desse caso estudado, podemos concluir que é necessário que as organizações se preocupem com a perda de conhecimento. Para tanto, sugerimos que as empresas:

- (1) Criem ambientes mais propícios quanto ao compartilhamento de conhecimentos;
- (2) Ofereçam formas de atualização de conhecimentos para os colaboradores;
- (3) Busquem soluções para evitar a rotatividade de pessoal; e
- (4) Invistam na qualificação e aperfeiçoamento de seu pessoal.

Além disso, devemos buscar outras possíveis ações que dificultem a perda dos conhecimentos acumulados na empresa, o que impacta positivamente na sustentabilidade do negócio.

Link da pesquisa:

<https://repositorio.ufms.br/handle/123456789/4508>

+ NGDI INFORMA

Saiba mais sobre o projeto NGDI Informa. Entre em contato por um dos nossos canais.

Endereço: Rod. MS 141 KM 02 – Naviraí-MS

Telefone: (67) 3409-3456

E-mail: ngdi.ufms@gmail.com

**Acesse mais
boletins**

