

MUSEU DA PESSOA

História

Conhecimento que (não) fica!

História de: [Kaiser Mark Vidal](#)

Autor: [Kaiser Mark Vidal](#)

Publicado em: 23/07/2013



Sinopse

Quando empregados experientes se desligam dos Correios o conhecimento que eles possuem permanece na empresa? Essa foi a pergunta que me motivou a realizar a pesquisa.

Tags

- [Correios 350 anos](#)
- [Gestão do Conhecimento](#)
- [Memória organizacional](#)
- [PDV](#)
- [Narrativas de histórias](#)
- [conhecimento organizacional](#)
- [Storytellig](#)

História completa

Em 2009 estive de licença médica em função de cirurgia para reconstrução de ligamentos. Nesse mesmo período eu terminava uma pós-graduação com foco na criação de um modelo para gerir o conhecimento - valioso - existente nos Correios. Ao retornar de minha licença, descobri que estava em fase de finalização um bem sucedido PDV - Plano de Desligamento Voluntário, voltado aos empregados aposentados ou que estivesse próximos de fazê-lo. Notei que o plano fora bem construído e atendia expectativas dos empregados e da empresa no que se referia a aspectos legais e financeiros. Contudo, uma pergunta me inquietava: "será que o conhecimento desses empregados, construído ao longo de anos de estudos, experiências e adaptações, estava sendo preservado para continuidade dos negócios da ECT?". Em busca da resposta a esta questão resolvi abandonar o tema anterior e direcionei meus esforços para esse novo desafio. Durante os estudos da universidade, estudei detalhadamente as narrativas de histórias e me apaixonei por elas como forma natural de envolver as pessoas, preservar o conhecimento organizacional e ainda valorizar as histórias de vida dos empregados. Mais que isso: vi nas narrativas um instrumento que funcionava e despertava o interesse das pessoas - tanto para realizem as narrativas quanto para usufruírem delas depois. Contudo, não havia tempo hábil para aplicar narrativas de histórias a esses empregados. Resolvi, então, utilizar narrativas de histórias com as pessoas que estavam envolvidas com a criação ou aplicação do PDV e, sobretudo, com as chefias imediatas das pessoas que tinham saído da empresa pelo PDV. A ideia foi traçar um diagnóstico para saber se houve perda de conhecimento organizacional com a saída dessas pessoas. Sem me delongar, os resultados mais importantes da pesquisa foram: 1 - Sim, houve perda de conhecimento organizacional com a saída desses empregados; 2 - Os entrevistados viam nas narrativas de histórias uma excelente forma de retenção desse conhecimento; 3 - Historicamente, nossa empresa consegue se recuperar e reinventar após momentos de crise. Contudo, o custo disso muitas vezes é bastante alto; 4 - Pelas características de mudanças de gestão dos Correios, narrativas de histórias podem e devem ser aplicadas a todos os processos críticos, facilitando a continuidade dos trabalhos de todas as áreas da empresa. Estamos em constante mudança. Novos meios de gestão, novas estruturas, novos PDVs se aproximando. Conhecer quem somos hoje pode ser vital para a empresa que seremos amanhã!