

VIDAL, Kaiser Mark. **Identificação de perdas de conhecimento organizacional em Programa de Desligamentos Voluntários - PDVS**: estudo de caso da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. Brasília, 2010. xv, 169 f., il. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília.

URL:

http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/7470/1/2010_KaiserMarkVidal.pdf

Resumo: Esta pesquisa é focada na identificação de prováveis perdas de conhecimento quando uma organização adota Programa de Desligamento Voluntário - PDV para redução de seu quadro funcional. Aborda conceitos de Gestão do Conhecimento e Gestão da Informação, utilizando a História Oral como meio de preservação da Memória Organizacional. Com foco na mnemônica, apresentam-se as Narrativas de Histórias (*Storytelling*) como processo artificial de retenção e recuperação do conhecimento organizacional. Foram realizadas entrevistas com empregados envolvidos no processo do PDV: elaboradores e aplicadores do Plano, gestores e empregados que permaneceram nas unidades de trabalho onde se percebeu claramente a formação de uma lacuna na execução das atividades e ainda especialistas em assuntos de gestão de pessoas. Utilizou-se, ainda, a pesquisa bibliográfica para embasamento teórico dos trabalhos desenvolvidos. Os resultados apontam para a possibilidade do uso sistemático das narrativas de histórias como meio preservador de conhecimento.

Palavras-chave: Aprendizagem organizacional; gestão do conhecimento, história oral; memória organizacional; programa de desligamento voluntário; *storytelling* – narrativas de histórias.

RESUMOS

Abstract: The objective of this research is to identify the lost of knowledge that happens when an organization adopts Voluntary Dismissal Programmes as a policy to reduce its staff. Concepts of Knowledge and Information Management will be reviewed as well as the use of Oral History as a mean of preserving the Organizational Memory. With a focus on mnemonics, the Storytelling technique is presented as an artificial process of retention and recovery of organizational knowledge. During the research, employees who work directly with the Voluntary Dismissal Programme of the Brazilian Official Post Office as well as managers and employees who stayed in the organization were interviewed and the knowledge gap as a result of employees' dismissals was noticed. The results of the research demonstrate that using Storytelling techniques systematically is a way of preserving the knowledge in the organization.

Keywords: Knowledge management; oral history; organizational learning; organizational memory; storytelling; voluntary dismissal programme.