

COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL NO COMPARTILHAMENTO DO CONHECIMENTO: UM ESTUDO NA CASA DE RUI BARBOSA

Autor: Adriana Seixas Magalhães

Banca examinadora: Pres. Orientador: Prof. Dr. Jorge Augusto de Sá Brito e Freitas
Prof^ª Dr^ª Isabel de Sá Affonso da Costa; Prof^ª Dr^ª Denise Medeiros Ribeiro Salles - UFF

RESUMO

A sociedade contemporânea já reconhece no conhecimento o recurso mais importante de uma organização. Perante essa realidade, este estudo teve como objetivo descrever qual a percepção que os servidores têm sobre a comunicação organizacional como condição promotora do compartilhamento do conhecimento, no âmbito da Fundação Casa de Rui Barbosa (FCRB), uma instituição pública de referência nas áreas de pesquisa, memória e ensino. No decorrer da pesquisa, identificaram-se também condições capacitadoras de um contexto propício à comunicação organizacional; aspectos da comunicação organizacional; e iniciativas de comunicação organizacional associadas ao estímulo do compartilhamento do conhecimento que já acontecem na FCRB. Trata-se de um estudo de caso holístico, com abordagem qualitativa, de enfoque indutivo e interpretativo. Fez-se uso da triangulação de entrevistas semiestruturadas, entrevistas abertas, com documentos públicos, registros internos e observação direta. O roteiro das entrevistas semiestruturadas se apoiou inicialmente em elementos teóricos considerados essenciais, mas sua construção flexível possibilitou o tratamento de novos temas e categorias trazidos pelos interlocutores, permitindo uma análise de conteúdo por grade mista. Os resultados apontam para a confirmação da suposição de que iniciativas isoladas, sem comprometimento declarado de todos os escalões da organização, sem a integração necessária, bem como sem a disseminação dos resultados alcançados, têm predominado sobre um esforço coordenado; e, apesar de terem gerado alguns reflexos positivos para a organização e seus servidores, precisam ser melhoradas. Os resultados também indicam que os entrevistados percebem o papel essencial da comunicação organizacional na promoção do compartilhamento do conhecimento. Na essência, a organização aparece como um lugar particularmente propício à troca, com diversas iniciativas de compartilhamento do conhecimento ocorrendo em larga escala, apesar de algumas falhas na comunicação organizacional. Portanto, na qualidade de contribuição teórica, recomenda-se replicar esta pesquisa em outras unidades da administração pública, usando inicialmente as entidades federais do Ministério da Cultura sediadas no Rio de Janeiro; aprofundar os estudos das questões geracionais no serviço público; pesquisar a relação entre sentimento de pertencimento e de responsabilização, de um lado, e, de outro, o compartilhamento do conhecimento; e examinar a influência do clima organizacional no compartilhamento do conhecimento. Por fim, em termos de contribuição prática, mais especificamente quanto à aplicabilidade na FCRB, sugere-se: 1) aperfeiçoar instrumentos formais da comunicação organizacional; 2) instituir um grupo de apoio à Gestão do Conhecimento; 3) empreender esforço coordenado e sistemático para universalizar boas práticas, por meio de sistemas integrativos; e para monitorar se as lições apreendidas estão sendo incorporadas ao conhecimento organizacional.

Palavras chave: Gestão do Conhecimento. Comunicação Organizacional. Administração Pública. Compartilhamento do Conhecimento.