XVII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação **(XVII ENANCIB)**

GT 4 – Gestão da Informação e do Conhecimento

GESTÃO DO CONHECIMENTO E APRENDIZAGEM DE TRABALHADORES EM UM CENÁRIO DE REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA

KNOWLEDGE MANAGEMENT AND WORKERS' LEARNING IN A PRODUCTIVE RESTRUCTURING SCENARIO

Clarice Francisco de Sousa[1] e Elisabete Gonçalves de Souza[2].

Modalidade da apresentação: pôster

Resumo: Discute a questão do compartilhamento de conhecimentos entre trabalhadores em um cenário marcado pela reestruturação produtiva, pela centralidade do conhecimento nos processos produtivos e seus impactos na vida dos trabalhadores e das empresas. Analisa o conceito de gestão do conhecimento tomando-o numa perspectiva critica, afastando-se de sua abordagem positivista e pragmática. A idéia que move a pesquisa, nessa fase, é buscar conceitos que fundamentem as análises sobre as comunidades de prática, entendendo-as como espaços de aprendizagem colaborativa, como uma estratégia a mediar processos de produção de conhecimentos, não só em benefício da empresa, mas também de seus trabalhadores, reconhecendo-os como sujeitos de conhecimentos e não meros receptores passivos, consumidores de saberes descontextualizados de suas demandas como trabalhadores e cidadãos.

.

Palavras-chave: Gestão do conhecimento. Aprendizagem organizacional. Reestruturação produtiva.

Abstract: *Discusses knowledge sharing among workers, in a scenario marked by the productive restructuring, the centrality of knowledge in production processes and their impact on workers and businesses. Analyzes the concept of knowledge management in a critical perspective, away from its positive and pragmatic approach. The idea that moves the research at this stage, is to find concepts that support the analysis of communities of practice, understanding them as spaces of collaborative learning,*

[1] Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal Fluminense (PPGCI/UFF).

[2] Professora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal Fluminense.

as a strategy to mediate knowledge production processes, not only for the benefit of the company, but also of its workers, recognizing them as subjects of knowledge and not mere passive recipients, knowledge consumers decontextualized of their demands as workers and citizens.

Keywords: *Knowledge management. Organizational learning. Productive restructuring*

1 INTRODUÇÃO

O presente pôster relata a discussão teórica que vem dando subsídios à pesquisa em andamento, realizada no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal Fluminense, que tem como objeto as comunidades de prática (CoPs), entendendo-as enquanto recurso de aprendizagem, criação e compartilhamento de conhecimentos entre os trabalhadores em uma organização. Parte do pressuposto de que essas iniciativas trazem resultados não só para as organizações, mas principalmente para o trabalhador que em seu meio profissional constrói conhecimentos por meio da interação com seus pares.

O trabalho está divido em três momentos. No primeiro analisamos os conceitos de Gestão do Conhecimento (GC) relacionando-o com as abordagens sobre os saberes tácitos e explícitos, de modo a entender como essa discussão se aproxima do campo da Ciência da Informação. No segundo momento discute-se a GC a partir do construtivismo social entendendo o conhecimento como produção humana, de modo que todos que participam de sua construção devem compartilhar dos mesmos saberes sendo o processo de mediação focado não só nas necessidades da organização, mas também nas de seus trabalhadores. Por fim, relatamos nossas considerações, ainda parciais, as perspectivas analíticas que orientam a pesquisa que tem como uma de suas etapas a realização de estudo de caso, de modo a verificamos a dinâmica de uma CoPs, o perfil de seus membros e a forma como produzem e compartilham conhecimentos no ambiente organizacional e de que forma deles se apropriam.

2 GESTÃO DO CONHECIMENTO E REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA

Lastres e Ferraz (1999, p. 39) afirmam que “o papel crescentemente importante do conhecimento e da informação é apontado como principal característica dos novos sistemas econômicos avançados, transcendendo a importância econômica de outras eras”. Esse crescente papel do conhecimento e da informação é resultado de um complexo processo de reestruturação produtiva que, segundo Bastos e Lima (2002) estaria marcado por mudanças nos sistemas produtivos, adoção de novas tecnologias, implantação de novas formas de organização do trabalho e novos processos gerenciais e institucionais que visavam superar as deficiências dos

modelos taylorista e fordista. Os autores ainda afirmam que essa reestruturação ocorre em um ambiente de globalização e competitividade, impactando no Estado que precisa investir em mudanças tecnológicas, na requalificação da mão de obra e em mudanças institucionais.

Ao analisar essas transformações, Frigotto (2003, p. 54) fala sobre as novas formas de sociabilidade do capital. Segundo o autor, os monopólios do progresso técnico e do conhecimento estão na base dessa nova sociabilidade, mas o conhecimento também passaria a ser uma força (material) na concretização dos interesses dos trabalhadores (FRIGOTTO, 2003, p. 54).

Segundo Bell (apud NEHMY; PAIM, 2002, p. 13-14), a sociedade do conhecimento e da informação, como ele assim denominou, é aquela onde se observa: (1) o crescimento do setor de serviços, superando o emprego industrial; (2) o aumento do número de empregos ligados ao conhecimento; (3) a pesquisa e o desenvolvimento como geradoras de fontes para a inovação; (4) a migração da racionalidade do mercado e do individualismo para a racionalidade da ciência e da comunidade; (5) uma estratificação social onde a classe dominante passará a ser composta por aqueles que detêm o conhecimento teórico.

É fato que a automatização dos processos produtivos, vem exigindo uma nova qualificação do trabalhador. Essa qualificação historicamente sofre variações, considerando a forma como a produção é socialmente organizada, a quantidade e a qualidade dos meios usados para produzir, o desenvolvimento da ciência e a aplicação dos seus resultados (MACHADO, 1994, p. 9).

Antunes (2010), analisando os impactos de reestruturação produtiva aponta-nos um cenário marcado pela desproletarização do setor industrial e fragmentação do mundo do trabalho entre trabalhadores centrais altamente qualificados e trabalhadores periféricos, com pouca ou nenhuma qualificação, submetidos a contratos de terceirização.

Para Frigotto (2004, p. 98), a preocupação com a qualificação do trabalhador aparece em um momento de reestruturação econômica e em um contexto de crise acirrada de competitividade (FRIGOTTO, 2004, p. 98). Isso reforça o entendimento de que os principais motivadores para o investimento em novas práticas de educação, desenvolvimento e aprendizagem visam garantir vantagem competitiva, inovação e produtividade das organizações. Mas como podemos, explorar as contradições que esse processo engendra? Até que ponto uma ferramenta de GC, como as CoPs, quando tomadas numa perceptiva crítica pode redimensionar, a favor do trabalhador, essa visão economicista que marca os processos de aprendizagem organizacional?

Aproximando-se das reflexões feitas por esses autores, vemos a oportunidade de analisar gestão do conhecimento (GC) numa perspectiva critica, entendendo-a para além de seu constructo teórico pragmático, conforme anunciaram Nonaka e Takeuchi (1997), abordando-a como uma estratégia a mediar processos de produção de conhecimentos, não só em benefício da empresa, mas também de seus trabalhadores, reconhecendo-os como sujeitos de conhecimentos e não meros receptores passivos, consumidores de saberes descontextualizados de suas demandas como trabalhadores e cidadãos.

3 ANÁLISE CRÍTICA DA GESTÃO DO CONHECIMENTO

Alvarenga Netto, Barbosa e Pereira (2007, p. 14-15) acreditam que a palavra gestão, quando associada a conhecimento, não deve ser entendida como sinônimo de controle, mas sim de "promoção de atividades criadoras de conhecimento organizacional [...] Assim, gestão do conhecimento passa a significar gestão para o conhecimento" (grifo dos autores). Ou seja: não se deve controlar o conhecimento, mas proporcionar um contexto que seja favorável para a sua criação. Nesse contexto destacam-se as tecnologias da informação.

Essa dimensão é considerada por Souto (2007, p. 65), como "a parte operacional da GC". A questão apresentada pela autora está relacionada ao fato da tecnologia da informação ser destacada como a mais importante estratégia da gestão do conhecimento. Cianconi (2003, p. 17) complementa a crítica feita por Souto (2007) destacando que uma infraestrutura tecnológica não é suficiente para garantir o sucesso dos projetos de GC e indica os elementos que devem ser considerados para aumentar o potencial deste tipo de iniciativa.

> [...] a GC em todo o seu potencial [...] exige políticas e ações explicitamente voltadas ao compartilhamento de informações, a motivação para que isto ocorra, a modificações nas relações entre organizações e empregados, as práticas que levem a reutilização do conhecimento. (CIANCONI, 2003, p. 17).

Sendo assim, observamos que a tecnologia da informação pode facilitar e estimular a geração de um contexto capacitante para a criação e para o compartilhamento do conhecimento, mas o objetivo maior da GC é atender as necessidades de conhecimento dos indivíduos, grupos e organizações; em sua concepção deve-se dar ênfase à atividade humana de criação, compartilhamento e uso do conhecimento; realizá-la por meio de métodos que, a nosso ver, valorizem a interdisciplinaridade, as relações e as interações entre as pessoas resultando em uma

visão criativa do conhecimento. Essa ação só é possível, quando a gestão do conhecimento assume uma perspectiva construtivista (SOUTO, 2007, p. 67).

Contudo, na análise desse processo surgem críticas, a saber: a similaridade semântica entre conhecimento e informação e o objeto da gestão, nesse caso, o conhecimento. Ao abordar esses dois tópicos a Souto (2007) volta a falar da dificuldade em ter clareza das diferenças entre conhecimento e informação e da possibilidade da GC ser um novo termo para tratar de coisas já existentes e ser na verdade nada mais que a gestão de informações.

Souto (2007) acirra suas críticas ao falar que o conhecimento não pode ser gerido, não pode ser separado da ação humana e conclui que esses dois pontos colocam em risco o discurso e a prática da GC e que podem impactar em seus fundamentos conceituais. Procurando se afastar de uma visão positivista e pragmática da GC, a autora em seu texto não menciona a obra de Nonaka e Takeuchi (1997)[3], e nem outros trabalhos desses autores que são considerados os precursores do modelo de gestão do conhecimento, cuja abordagem não nos permite ver as contradições e limites que o tema arrola, nem visualizar as possibilidades superá-los. Bolaño e Mattos (2004) também apresentam uma visão crítica da GC, tomando por referência essa mesma obra. Para os autores o conceito de GC nela explicitado nos aproxima daquilo que "caracteriza a dominação capitalista do trabalho intelectual, a qual não pode operar através de formas de coerção puramente físicas" (BOLAÑO; MATTOS, 2004, p. 15).

Para falarmos de dominação capitalista, é oportuno citar Frigotto (2003, p. 54). O autor afirma que "o controle e o monopólio do progresso técnico e do conhecimento que está na base desta nova sociabilidade é crucial na competição intercapitalista e na subordinação do trabalho ao capital". No entanto, ao continuar sua análise, Frigotto (2003, p. 54) afirma que "o conhecimento é também uma força (material) na concretização dos interesses dos trabalhadores". A ideia dessa pesquisa é explorar essa contradição, olhar as estratégias de GC, como as CoPs, não só a partir das perspectivas das organizações, mas também de seus trabalhadores.

Essa segunda parte da afirmação de Frigotto (2003) nos leva a refletir sobre como um processo de GC poderia ajudar os trabalhadores a potencializarem seus saberes e, assim,

[3] NONAKA, I; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa:** como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997. Esta obra é uma das principais referências nos estudos sobre GC. Mas seu referencial teórico está calcado na dimensão gerencial, afastando-se da dimensão formativa que envolve os debates sobre aprendizagem enquanto emancipação humana. Suas teses pautam-se na dimensão produtivista da educação, entendendo-a estritamente como variável econômica.

produzirem conhecimentos significativos não só pra suas empresas, mas também para si mesmos; conhecimentos estes que podem ser independentes ou paralelos aos interesses das organizações que implantam e patrocinam as iniciativas de GC.

4 ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

As abordagens críticas mostram-nos que a GC, ainda que nascida como uma ferramenta de gestão empresarial, pautada nas teses da educação como variável econômica, pode contemplar um outro tipo de abordagem, que vê a aprendizagem enquanto formação humana. Por isso a dimensão ontológica que envolve a produção do conhecimento deve ser resgatada em detrimento a sua dimensão estritamente produtivista.

Como anunciamos na introdução, o objetivo desse trabalho é trazer à tona as reflexões teóricas que envolvem a temática da GC, tendo em vista nos preparamos teoricamente para analisarmos as contribuições de uma CoPs a partir da ótica dos trabalhadores. Parte-se do pressuposto de que as CoPs, quando concebidas como *lócus* de conhecimentos e não apenas repositórios passivos de informações, podem se tornar espaço de produção e compartilhamento de saberes (tácitos e explícitos) pelos trabalhadores. Essa análise visa potencializar as estratégias de aprendizagem organizacional, explorando as contradições que envolvem essa ação, ou seja, vendo-as não só como espaços que fomentam conhecimentos na perspectiva da mais-valia (lucro empresarial), mas também com lugares de produção socialização de saberes por parte dos trabalhadores.

Partindo dessa ótica, pensaremos a aprendizagem nas organizações a partir das contradições que esse processo engendra, para que todos os envolvidos, gestores e trabalhadores, possam ser beneficiados por um processo de GC que, ancorado na dimensão ontológica do conhecimento, valorize os saberes das pessoas, dos grupos e destes em relação a sua empresa e esta (através de contrapartida financeira) em relação aos seus empregados. Nosso objetivo é no trabalho de campo analisar o quanto a gestão do conhecimento pode se configurar em uma possibilidade, em um caminho que possa ser adotado para ampliar o conhecimento dos trabalhadores e assim trazer benefícios não somente para as organizações, mas também para os indivíduos e a sociedade.

REFERÊNCIAS

ALVARENGA NETO, R. C. D.; BARBOSA, R. R.; PEREIRA, H. J. Gestão do conhecimento ou gestão de organizações na era do conhecimento? Um ensaio teórico-prático a partir de intervenções na realidade brasileira. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v, 12, n. 1, p. 5-24, jan./ abr. 2007.

ANTUNES, R. As metamorfoses do mundo do trabalho. In: ____ **Adeus trabalhos**? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade no mundo do trabalho. 14.ed. São Paulo: Cortez, 2010.

BASTOS, A. V. B; LIMA, A. A. **Trabalho e educação:** bases conceituais. Brasília: SESI, 2002.

BOLAÑO, C.; MATTOS, F. Conhecimento e Informação na atual reestruturação produtiva: para uma crítica das teorias da Gestão do Conhecimento. **DataGramaZero [on line]**, v. 5, n. 3, jun. 2004. Disponível em: http://www.brapci.ufpr.br/brapci/index.php/article/view/0000001296/683e8366d35a84498be8e15deadd1fbe Acesso em: 8 jun. 2016.

LASTRES, H. M. M.; FERRAZ, J. C. Economia da informação, do conhecimento e do aprendizado. In: LASTRES, H. ALBAGLI, S. (Org.). **Informação e globalização na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 1999. p. 27-57.

CIANCONI, R. B. **Gestão do conhecimento:** visão de indivíduos e organizações no Brasil. 2003. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – CNPq/IBICT/ECO, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2003.

FRIGOTTO, G. A educação como campo social de discuta hegemônica. In: _____ **Educação e a crise do capitalismo real.** São Paulo: Cortez, 2003.

MACHADO, L. R. S. Mudanças tecnológicas e a educação da classe trabalhadora. In: KUENZER, A. Z. et al. (Org.). **Trabalho e educação**. 2.ed. Campinas: Papirus, 1994.

NEHMY, R. M. Q.; PAIM, I. Repensando a sociedade da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Brasília, v. 7, n. 1, p. 9-21, jan./ jun. 2002.

SOUTO, P. N. Knowledge management: uncovering risky gaps underlying the criticism and moving to another perspective. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 2, p. 64-73, maio/ago. 2007.