

## **Retenção e perda do conhecimento na administração pública brasileira**

### **Autoria**

**Pablo Luiz de Arruda - pablo.arruda01@gmail.com**

Prog de Pós-Grad em Admin/Curso de Mestr em Admin – PPGA/CMA / UNISUL - Universidade do Sul de Santa Catarina

**Clarissa Carneiro Mussi - mussi.clarissa@gmail.com**

Prog de Pós-Grad em Admin/Curso de Mestr em Admin – PPGA/CMA / UNISUL - Universidade do Sul de Santa Catarina

**Mirian Oliveira - miriano@pucls.br**

Programa de Pós-graduação em Administração – PPGAd / PUCRS - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul  
ISEG / Universidade de Lisboa - Portugal

**Thiago Coelho Soares - Prof.tcoelhos@gmail.com**

Prog de Pós-Grad em Admin/Curso de Mestr em Admin – PPGA/CMA / UNISUL - Universidade do Sul de Santa Catarina

### **Resumo**

A perda do conhecimento em áreas críticas tem potencial de afetar os resultados organizacionais. Estudos apontam que o processo de retenção do conhecimento pode mitigar a perda desse recurso estratégico. Esta pesquisa buscou compreender a relação entre retenção e mitigação da perda do conhecimento em uma organização pública brasileira da área de infraestrutura de transportes multimodais. Utilizou-se a abordagem qualitativa e a estratégia de estudo de caso exploratório e descritivo. Documentação, entrevistas com gestores e observação constituíram-se como fontes de dados. Os dados foram analisados por meio da análise de conteúdo e do procedimento de triangulação. Constatou-se a perda de conhecimento crítico devido a saída de pessoas da organização, ou das suas unidades (aposentadoria, finalização de contrato de terceirização, mobilidade de pessoas especialistas, questões de saúde e morte, e, turnover), e devido a falhas nas etapas do processo de retenção do conhecimento (captura, armazenamento e recuperação para reutilização). Emergiram fatores de natureza ambiental, organizacional, pessoal e tecnológica, em sua maioria, limitando o processo de retenção do conhecimento e maximizando a sua perda. Mostrou-se relevante a gestão desses fatores para a potencialização de um processo contínuo e institucional de retenção do conhecimento crítico e mitigação da perda desse recurso.