

DOURADO, Maria Lúcia Goulart. *O tácito como conhecimento e seu modo de uso no labirinto organizacional contemporâneo*. 2007. 188f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

*Estudo etnográfico compreendendo imersão numa organização de médio porte, com sede em Minas Gerais, da área de Tecnologia da Informação, buscando identificar distinções relacionadas ao conhecimento tácito e seu uso no contexto de trabalho. A pesquisa realizada buscou colher dados, formular teorias provisórias, criando novos significados, explorando as tensões entre o conhecimento individual e grupal, entre a intuição, senso comum e o aprendizado organizacional, questões inscritas na área da Ciência da Informação, no que diz respeito à arena de criar significados internos nas organizações, a partir de informações várias, do ambiente interno e externo. A Pesquisa envolveu análise de documentos, entrevistas e observação de campo, numa perspectiva de triangulação metodológica. Inicialmente, buscou-se compreender o ambiente em que o conhecimento tácito se manifestava da maneira como ele é nomeado em documentos, depois pela maneira como os próprios participantes daquele ambiente vêem seu cotidiano, descrevem-no, orientam-se nele para realizar as suas atividades diárias, caracterizadas como práticas. O uso do método etnográfico exigiu que o observador no campo procurasse se orientar através daquilo que vai apreendendo nos contatos, conversas e vivências e, a partir daí, criar categorias que seriam reconhecíveis e aceitáveis para aqueles "nativos" do lugar, em vez de utilizar conceituações e categorias preestabelecidas, criadas em outros ambientes artificiais. Da análise dos documentos, surgiram categorias relativas às práticas, às normas, aos significados da empresa. Essas categorias foram consideradas como "settings" ou como "loci", nos quais o conhecimento tácito reside: 1) Uniqueness/singularidade; 2) Modelo de Negócio; 3) Ciclos/história da empresa; 4) Curtição, alegria, diversão; 5) Hierarquia e do lucro; 6) Aprendizado e formas de compartilhamento. A categorias foram consideradas como pertencentes a distintos pólos de conhecimento, os três primeiros de natureza interna ao negócio, conclusão que leva ao cerne de pesquisas recentes feitas em administração estratégica, na chamada "Visão da Empresa Baseada no Conhecimento", que considera o conhecimento como o principal ativo estratégico de uma*

*organização. E os três últimos ligados a externalidades, que favorecem mais do que fundam a existência do negócio e se inscrevem na discussão sobre políticas de RH, ligadas ao "contexto capacitante". Essas categorias, ao confrontadas, são vivenciadas na empresa como antagônicas, proposições que chegam a conclusões opostas, entre as quais a empresa deve fazer escolhas. Numa perspectiva compreensiva, percebemos a tendência de resolução desses aparentes dilemas, como se representassem um problema e, portanto, fossem passíveis de uma solução final.. O paradigma mecanicista impede, muitas vezes, o tensionamento e a conciliação entre controle e liberdade, estabilidade e mudança, coesão e diversidade, comuns nas organizações contemporâneas e encontradas na empresa pesquisada. A opção por vezes exagerada pelo registro, pelas regras, leva à asfixia e empobrecimento do conhecimento tácito existente. No entanto, há conciliações possíveis no estímulo e cultivo das "comunidades de prática" e ainda no uso ampliado de linguagens hipertextual, tal como a encontrada na wikipedia, soluções que remetem ao conceito de complexidade e que fogem de visões contemporâneas simplificadoras.*