



## **APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL NA DIFUSÃO DA INOVAÇÃO: ESTUDO DE CASO COM FUNCIONÁRIOS DE UMA AGÊNCIA BANCÁRIA COM ATENDIMENTO DIGITAL**

Helena Sabino Nascimento (BIC-UCS), Sandra Regina Isoton Terribile, Fabiano Larentis, Mayara Pires Zanotto , Fabiano Larentis (Orientador(a))

A difusão da inovação determina o processo pelo qual uma inovação é comunicada, informada por determinados canais, em um espaço de tempo, entre membros de um sistema social. Já a inovação de serviços engloba a importância de diferenciação de serviços para a estratégia das organizações, o que pode deixar a organização em uma posição vantajosa, na busca de diferenciação em produtos ou serviços. A partir da Aprendizagem em nível organizacional as empresas podem tornar-se abertas as mudanças, o que permite o desenvolvimento dos funcionários de forma individual e grupal, formal e informalmente, tornando-se um fator relevante da competitividade das organizações. Esta pesquisa buscou analisar como ocorre a aprendizagem de natureza formal e informal, nos níveis individual e grupal, na difusão da inovação em serviços através da interação dos funcionários de uma instituição financeira com atendimento digital. Assim, este estudo se caracteriza como de caráter qualitativo, com objetivo exploratório e descritivo, tendo adotado como estratégia de pesquisa de estudo de caso. O estudo de caso envolve funcionários de uma instituição financeira, localizada na cidade de Caxias do Sul, na Serra Gaúcha, que possui diferenciação no atendimento, de forma presencial e digital. Foi utilizada a triangulação entre três procedimentos de coleta de dados: entrevistas semiestruturada, observação participante e análise documental. Foram realizadas nove entrevistas, até a obtenção da saturação teórica, a análise de dados foi efetuada com categorização *a priori* e *posteriori*. A partir da análise dos achados em campo foi possível propor um esquema conceitual, que considera a aprendizagem formal e informal como complementares, e apresenta a sua interação entre os processos, os grupos que se estabelecem e através disto, como ocorre a difusão da inovação e aprendizagem organizacional, com práticas, normas, aprendizagem individual e grupal. Desse modo, as formas de aprendizagem da organização estão sendo construídas com base na relação existente entre os processos de aprendizagem e difusão da inovação.

Palavras-chave: Difusão da inovação, Aprendizagem formal e informal , Aprendizagem individual e grupal

Apoio: UCS, CNPq