

## UNIVERSIDADE EM TRANSFORMAÇÃO: INTEGRALIZANDO SABERES E EXPERIÊNCIAS

2 A 6 DE SETEMBRO/2019



Marque a opção do tipo de trabalho que está inscrevendo:

Resumo      (    ) Relato de Experiência      (    ) Relato de Caso

### Fatores Críticos na Absorção de Conhecimentos em Organizações de Serviços

**AUTOR PRINCIPAL:** Lisiane de Cássia Tier Martins (aluno inscrito no evento).

**CO-AUTORES:** Verner Luis Antoni.

**ORIENTADOR:** Cassiana Maris Lima Cruz

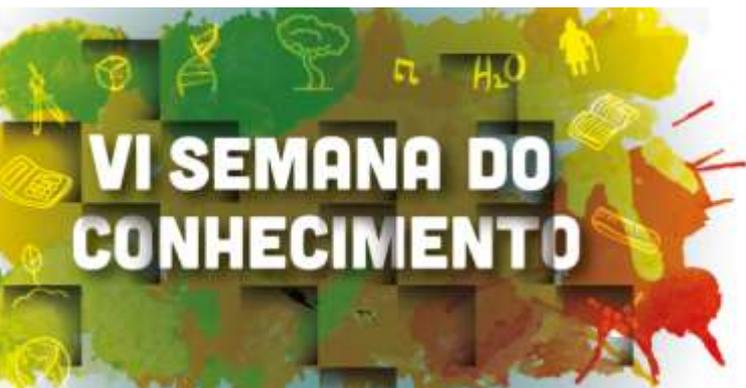
**UNIVERSIDADE:** Universidade de Passo Fundo - UPF

### INTRODUÇÃO

Este estudo objetivou analisar fatores críticos na absorção de Conhecimentos em Organizações de Serviços. A Capacidade Absortiva (ACAP) busca reconhecer valor à geração de conhecimentos e aplicá-lo com a finalidade comercial nas organizações (COHEN; LEVINTHAL, 1990). Por essa razão é que a ACAP é integra-se a outras teorias e cuja evolução emerge nos dias atuais, podendo fundamentar relações competitividade e vantagem competitiva das firmas (ZAHRA; GEORGE, 2002). Os serviços representam cerca de 80% de participação mundial nos negócios agregando valor no produto final nas organizações, considerando a relevância econômica também no Brasil há possibilidades de ampliar estudos organizacionais. Em vista desses argumentos abre-se a possibilidade de comparações da ACAP e oportunidade de explorar a geração de conhecimento em organizações no segmento de serviços (THOMAS; WOOD, 2014).

### DESENVOLVIMENTO:

Para atender o objetivo deste estudo foi desenvolvido uma pesquisa qualitativa, a partir de uma revisão sistemática de literatura incluindo a etapas de seleção e análise. A

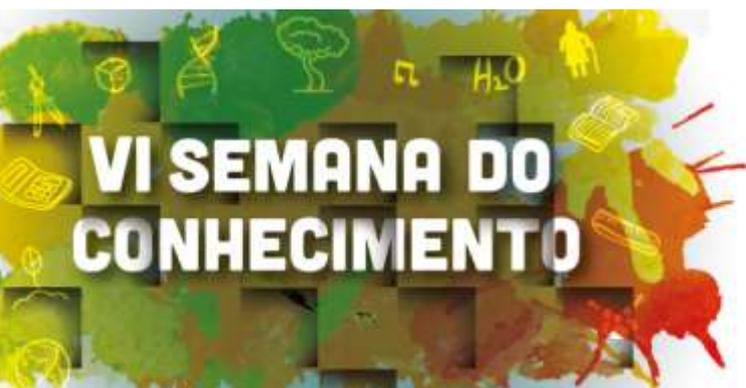


## UNIVERSIDADE EM TRANSFORMAÇÃO: INTEGRALIZANDO SABERES E EXPERIÊNCIAS

2 A 6 DE SETEMBRO/2019



seleção adotou como critério a busca de artigos relacionados ao tema utilizando a base de dados Scopus, e palavras-chave Absorptive Capacity and Organization Services. A busca inicial totalizou 134 documentos, e após análise da relevância ao tema selecionou-se 4 artigos. O primeiro trabalho examinou os processos de transferência do conhecimento sobre produtos e serviços e o desenvolvimento junto a clientes (DAGHOUS, ASHILL; ROD, 2013). O método foi qualitativo, e os resultados sugeriram que a ACAP influencia o conhecimento dos clientes e que as empresas de serviços transferem conhecimento explícito por meio de métodos formais (apresentações estruturadas, estudos do cliente e designação de equipes) e informais (reputação, fidelização, confiança, experiências do cliente). O trabalho de Thomas e Wood (2014) foi o segundo artigo analisado, os quais investigaram a ACAP em serviços de turismo e hotelaria britânicas visando a obtenção de vantagem competitiva. O método da pesquisa foi quantitativo e os resultados apontaram que concepções da ACAP em serviços é limitada. Como resultado simplificaram os componentes de aquisição e readequação de outros para uso do conhecimento, definidos como dimensões complementares. O terceiro artigo foi o de Naqshandi e Tabche (2018) que utilizam-se de vários constructos para explicar como a liderança interage com a ACAP e aprendizagem organizacional influenciando a inovação aberta em vários segmentos de manufatura e serviços na Índia. Utilizando a metodologia quantitativa, obtiveram como resultados que o desenvolvimento da liderança conduz a melhores resultados de inovação aberta a partir da interação entre a cultura e ACAP. E por último, Butler e Ferlie (2019) examinam agências públicas ligadas a segurança pública e projetos especiais de construção de escolas do Reino Unido para explorar a transferência intersetorial da ACAP. A partir do método qualitativo as análises viabilizaram como resultado a construção de um quadro da ACAP para organizações do serviço público e a decorrência da co-criação, teste, metamorfose/transformação e difusão das equipes envolvidas frente a processos de inovação, e também o aprimoramento da gestão para inovar, atender metas de prestação de serviços, e criação de ACAP (que pode ser desenvolvida ao longo do tempo). Os fatores críticos da Absorção de conhecimentos em serviços verificados foram a liderança; a transformação do conhecimento e conhecimento externo; as parcerias, pesquisa e colaboração; rotinas e processos; mecanismos de integração social; autonomia do trabalho e cultura. Esses fatores poderão influenciar no sucesso estratégico e vantagem competitiva das organizações que atuam em contextos dinâmicos e em constante mudança, impactando diretamente nas organizações de serviços.



## UNIVERSIDADE EM TRANSFORMAÇÃO: INTEGRALIZANDO SABERES E EXPERIÊNCIAS

2 A 6 DE SETEMBRO/2019



### CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Foi possível propor sugestões à continuidade de análises para aprofundar explicações sobre fatores críticos de sucesso no desenvolvimento da ACAP e o de desenvolver um framework contemplando benefícios e desafios da ACAP em serviços. Como limitações ao estudo refere-se a revisão somente em uma base de dados, podendo a ampliação em outras bases gerar novas evidências e entendimentos.

### REFERÊNCIAS

BUTLER, M.; FERLIE, E. Developing Absorptive Capacity for Public Service Organizations. *British Journal Management*, 2019.

COHEN, W.; LEVINTHAL, D. Absorptive capacity: new perspective on learning and innovation. *Administrative Science Quarterly*, 1990.

DAGHFOUS, A.; ASHILL, N.; ROD, M. Transferring knowledge for organizational service marketing firms. *Marketing intelligence*, 2013.

NAQSHBANDI, M.; TABACHE, I. The interplay of leadership absorptive capacity and organizational learning culture open innovation. *Technological Forecasting Change*, 2018.

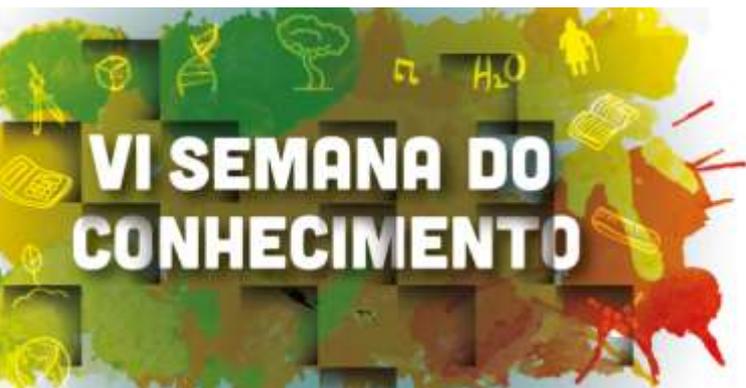
THOMAS, R.; WOOD, E. Innovation in tourism: Re-conceptualising and measuring the absorptive capacity of the hotel sector. *Tourism Management*, 2014.

ZAHRA, S.; GEORGE, G. Absorptive capacity. *Academy Management Review*, 2002

**NÚMERO DA APROVAÇÃO CEP OU CEUA (para trabalhos de pesquisa):** Número da aprovação. SOMENTE TRABALHOS DE PESQUISA

### ANEXOS

Aqui poderá ser apresentada **somente UMA página com anexos** (figuras e/ou tabelas), se necessário.



**UNIVERSIDADE EM TRANSFORMAÇÃO:  
INTEGRALIZANDO SABERES E EXPERIÊNCIAS**

**2 A 6 DE SETEMBRO/2019**

