

Autor: [Marcelo Henrique de Carvalho Trindade](#)

Título(s): [pt] Inovação e aprendizagem organizacional por meio da gestão por processos: um estudo de caso.

Resumo(s): [pt] O presente estudo busca o entendimento e a descrição de mudanças que têm estruturado o conceito de gestão por processos com objetivo de melhoria contínua e seus reflexos na aprendizagem organizacional. Reflexos que são mais efetivos diante da disponibilidade dos atuais recursos da tecnologia da informação. Tais mudanças representam uma inovação organizacional, já que envolvem mudanças de gestão. O estudo explora, portanto, conceitos sobre inovação organizacional, gestão por processo e aprendizagem organizacional, bem como suas diversas perspectivas. Os métodos utilizados para inferências foram qualitativos, por meio do estudo de caso em duas empresas brasileiras que implementaram em seus sistemas de informações ferramentas de gestão por processos. O estudo mostrou que as ferramentas de gestão com foco em melhoria contínua, que foram desenvolvidas internamente às organizações estudadas e disponibilizadas no ambiente da intranet, apresentaram a capacidade de estruturar redes de aprendizagem e quando a dinâmica de utilização das ferramentas resultam em desenvolvimento e transferência de conhecimento, o processo de aprendizagem completa seu ciclo e se configura como uma inovação organizacional.

[en] This present study searches the changes perception and description that have structured the concept of business process for continual improvement and their reflections on organizational learning. These reflections are more effective in the presence of the availability from actual resources, and from information technology. The changes represent an organizational innovation, once they implicate in administration changes. Therefore, this study explores conceptions related to organizational innovation, business process and organizational learning, as well as several perspectives. Qualitative methods were used to the inferences, by a case study in two Brazilian companies whose implemented business process tools in their information systems. The study exposed that management tools focused on continuous improvement, which were developed internally in the organizations under analysis and which were made available on intranet, has presented the capacity of structuring learning networks, and when the dynamic use these tools results in developing and transferring knowledge, the learning process finishes its cycle and represents an organizational innovation.