DISSERTAÇÃO

Narrativa no fluxo de informação durante o compartilhamento de conhecimento em MPEs: um estudo multicaso nos núcleos setoriais e câmaras da ACIF

Discente: **Tatiana Cristina Siqueira Dos Santos**
Orientador: Dr. **Gregório Jean Varvakis Rados** - PGCIN/UFSC
Banca: Dr. **Rolando Vargas Vallejos** – CCAD/UFSC
Dra. **Edna Lúcia da Silva** - PGCIN/UFSC
Dr. **Vinícius Medina Kern** - PGCIN/UFSC

RESUMO
Esta pesquisa investiga como acontece a narrativa no fluxo de informação durante o compartilhamento de conhecimento em micro e pequenas empresas, considerando-a como fonte sustentável para o desenvolvimento de melhores processos de serviço. São identificados os usos da narrativa no contexto informacional mediante pesquisa bibliográfica, que auxiliou na determinação dos construtos da pesquisa. Verificamos que a narrativa é uma prática de criação e disseminação de conhecimentos utilizada com frequência no ambiente organizacional em sua forma oral principalmente pelos gestores e, também, mensagem que pode ser analisada sob a perspectiva do fluxo de informações. Entretanto, a capacidade competitiva da organização fica limitada à aplicação de conhecimentos à sua rotina e aos processos que, por sua vez, são estimulados por meio da articulação de conhecimentos para construir narrativas que impactem na disseminação e utilização destes pela organização. Tal limitação é lacuna que a pesquisa procurou explorar mediante estudo qualitativo de múltiplos casos, no contexto das micro e pequenas empresas (MPEs) coligadas à Associação Comercial e Industrial de Florianópolis (ACIF). Com os resultados obtidos, consideramos que as narrativas sustentam o desenvolvimento de melhores práticas relacionadas à produção de serviço e tais práticas têm como canal o fluxo de informações do próprio processo; todavia, são dependentes dos conhecimentos dos gestores-proprietários e apresentam-se em nível individual. Esta pesquisa deixa como contribuições uma nova perspectiva no que se refere à análise do fluxo de informação com a inserção da narrativa e, ainda, o modelo teórico desenvolvido para sustentar seu foco de análise no ambiente das MPEs.

Palavras-chave: Fluxo de informação. Compartilhamento de conhecimento em Micro e Pequenas Empresas (MPEs). Narrativa.

ENCONTROS BIBLI
v. 20, n. 43, 2015.
ISSN 1518-2924