

# EVIDÊNCIAS CIENCIOMÉTRICAS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO NO SEBRAE

Emeide Nóbrega Duarte\*  
Suzana De Lucena Lira\*\*  
Ediene Souza Lima\*\*\*  
Edcleyton Bruno Fernandes Silva\*\*\*\*

## RESUMO

Objetivou analisar os aspectos abordados sobre gestão do conhecimento no sistema SEBRAE, tendo em vista as práticas desenvolvidas na instituição e identificadas por meio do diagnóstico de maturidade e mapeamento de conhecimentos críticos em gestão do conhecimento no sistema SEBRAE realizado a partir de 2014, bem como analisar o repositório biblioteca interativa SEBRAE e seu acervo relacionado à temática de gestão do conhecimento. No que se refere ao procedimento metodológico seguiu-se a análise cientométrica, que em relação ao objeto de estudo, pode ser empregada para identificação de assuntos, áreas ou campos; em relação às variáveis, considera estudos que diferenciam subdisciplinas, revistas, autores, documentos e como os cientistas se comunicam. Os resultados revelam que a gestão do conhecimento é assunto evidenciado no sistema SEBRAE. A GC também se torna percebida por meio de ação educativa na universidade corporativa do SEBRAE, que estabelece paralelos entre conhecimento e prática, estimulando o compartilhamento e o desenvolvimento de competências pessoais voltadas ao pequeno negócio. Revelou-se ainda que as publicações sobre a temática GC na BIS ainda requer um maior incremento, o que tende a evoluir com a implementação das políticas e diretrizes de GC estabelecidas em 2015 no SEBRAE. As categorias temáticas: gestão estratégica da informação e inteligência competitiva/monitoramento ambiental teve maior incidência nas publicações, o que confirma a tendência da gestão do conhecimento ser mais direcionada à estratégia empresarial e ao mercado no sistema SEBRAE.

**Palavras-chave:** Gestão do conhecimento. Cienciometria. Mapeamento de conhecimentos. Educação corporativa.

## 1 INTRODUÇÃO

As mudanças constantes na sociedade requerem ambientes adaptados e que congreguem esforços na melhoria de seus procedimentos, processos, dinâmica de atividades, bem como na gestão dos recursos organizacionais, que são produzidos internamente ou buscados externamente. No SEBRAE não é diferente, ou seja, a velocidade com que as tecnologias avançam, definindo alterações comportamentais nas organizações, leva ao desafio constante de incentivar e aplicar as

---

\* Professora do PPGCI/MPGOA/UFPB

\*\* UFPB

\*\*\* UFPB

\*\*\*\* UFPB

capacitações necessárias ao desenvolvimento das suas atividades de forma a atingir os objetivos propostos.

De acordo com a SBGC (2015) o SEBRAE é uma “organização intensiva em conhecimento”, por considerá-lo um dos maiores ativos. O conhecimento reside nas pessoas que fazem a organização e pode ser aproveitado, enriquecido e incrementado a partir de processos criem e gerenciem este conhecimento. Acrescenta que a Gestão do Conhecimento (GC) no Sistema SEBRAE é tratada como uma grande área “guarda-chuva”, por incorporar diversas abordagens as quais dialogam entre si e se retroalimentam, tudo isto de forma prática. Ou seja, a GC no sistema SEBRAE configura-se como a mola propulsora da criação, inovação e aplicação do conhecimento nas diversas instituições que interagem com a organização. Dessa forma, observa-se que esta temática é de suma importância para o sistema SEBRAE, por envolver questões que englobam suas atividades internas bem como de interesse ao seu objeto de negócio que é o de levar soluções para micro e pequenas empresas.

O SEBRAE por ser uma organização voltada a prestar assessoria a micro e pequenas empresas, utiliza-se de informação para transformar realidades na sociedade por meio da interação entre informação e conhecimento e, especificamente no público de micro e pequenas empresas. Assim sendo, presume-se que os profissionais que realizam essa tarefa se constitui de um público voltado para o empreendedorismo e que consome conhecimentos para distintas atividades mais precisamente nas áreas de Inovação, Tecnologia, Gestão da Informação (GI) e Gestão do Conhecimento (GC). Com isso necessitam manter atualizados sistemas de consulta documental ou repositório informacional com fontes diversas que possam subsidiar suas atividades. Para tanto, possui uma biblioteca interativa que absorve as mais diversas temáticas.

A GC por ser uma área de interesse não só do SEBRAE, mas na atualidade, de todo tipo de organização que busca no conhecimento a alavancagem do potencial de seu capital intelectual, representa a intenção de disseminação, uso e compartilhamento de conhecimentos que agreguem valor ao seu negócio, destaca-se também a necessidade de organizar sistematicamente a produção, aquisição, criação e retenção desse conhecimento.

Desta forma, o presente estudo procura responder ao seguinte questionamento: Como se vislumbra o desenvolvimento do processo de gestão do conhecimento no sistema SEBRAE? Nesse sentido, o objetivo deste artigo é analisar os aspectos evidenciados sobre GC no sistema SEBRAE. Para possibilitar a análise foi escolhido o repositório Biblioteca Interativa SEBRAE – Gestão & Aprendizagem, João Pessoa, v. 5, n. 2, p. 113-126, 2016

BIS e seu acervo, evidenciando o tipo de publicação, ano de inserção e temas abordados no âmbito da Gestão do Conhecimento.

## **2 GESTÃO DO CONHECIMENTO**

A GC é um tema bastante atual que é definido a partir do significado do termo gestão, o qual tem por definição utilizar-se dos meios e dos conhecimentos pertinentes ao indivíduo para alcançar determinados objetivos (DUARTE *et al.*, 2014; BETTENCURT; CIANCONI, 2012; DIAS, 2002). O conhecimento requer para sua conceituação resgatar pensadores como Sócrates, Aristóteles e Platão para quem o conhecimento transcende a visão mitológica de mundo, cuja essência está no “conhecer-se a si mesmo”. Para Hessen (2000) conhecer significa “apreender espiritualmente um objeto”. Ou seja, em todos os períodos da humanidade o homem se preocupou com o conhecimento, seja dele mesmo, do objeto, da natureza, do pensamento e sobre outros.

A GC requer mais do que administrar, gerir, conduzir, pois implica também o ato ou efeito de fazer com que as pessoas compartilhem atividades, obrigações e competências (DUARTE *et al.*, 2014), ou seja, externalizem conhecimentos, sintam-se pertencentes da vida das organizações e confortáveis num ambiente favorável à confiança para poder partilhar, sem que se imponha algum tipo de ordem sobre o conhecimento que possuem.

Para Duarte *et al.* (2014) “a GC enfoca o processo pelo qual as pessoas podem contribuir com o intercâmbio do conhecimento, por meio de ambiente favorável ao compartilhamento”. A gestão do conhecimento configura-se como processo que permite identificar os conhecimentos existentes na organização, por meio de seus colaboradores, que possam ser compartilhados e aproveitados da melhor maneira na condução das atividades inerentes à instituição. A função do gestor do conhecimento é proporcionar e estimular ambientes de colaboração, onde possa fluir uma cultura de confiança e que as pessoas envolvidas reflitam e percebam os benefícios carreados com a gestão do conhecimento.

A GC possui diversos entendimentos e vertentes, sendo assim, enveredou-se pelo caminho de entendê-la como um curso intencional de gestão dos processos de conhecimento, capazes de gerar valor para as partes envolvidas, ou seja, a chave para que se consiga levar as

informações aos pequenos negócios para a tomada de decisão e para a resolução adequada dos seus problemas (SBGC, 2015).

Sendo assim, a GC no sistema SEBRAE tem o intuito de levar aos pequenos negócios informações e conhecimentos necessários aos mais diversos tipos de atividades, focando-se neste momento, de que maneira aborda a gestão do conhecimento para melhoria dos processos de interação junto ao mercado, ao setor governamental, ao setor financeiro e as organizações como um todo.

Nesse contexto, a gestão do conhecimento transcende o patamar das atividades praticadas pelo SEBRAE na medida em que, conforme Souza (2015) ressalta o contexto e a experiência do indivíduo, “a apreensão das diversas experiências resulta em tipos e arquétipos que formam e informam, numa relação entre mente e mundo” (SOUZA, 2015, p. 45). Essa relação entre mente e mundo dos indivíduos pode ser considerada parâmetros de atuação do SEBRAE que, ao utilizar a gestão do conhecimento promove a interação, inovação e cidadania, além de ampliar o horizonte de possibilidades de atuação da produção por meio do uso das tecnologias e do conhecimento.

Cabe esclarecer que a gestão do conhecimento difere da gestão da informação, uma vez que a segunda, conforme Bettencourt e Cianconi (2012) “já era praticada antes da gestão do conhecimento e não deve ser vista como uma de suas fases, sendo sua antecessora, uma vez que seu foco é a informação explícita”. Entretanto, para realizar uma boa gestão do conhecimento, deve-se realizar também a gestão da informação e seus processos de identificação, recuperação, uso e disseminação da informação que auxiliam a criação e a inovação. A autora complementa que a preocupação da gestão do conhecimento é, essencialmente, com as etapas anteriores à geração do produto informacional, ou seja, com os fatores que permitem, favorecem e incentivam a criação de conhecimento, visando a aprendizagem e a inovação (BETTENCOURT; CIANCONI, 2012).

Em um dos passos estabelecidos para implantação da gestão do conhecimento idealizados por Cianconi (2003), citados por Duarte *et al.* (2015), se prevê a “gestão dos acervos e conteúdos informacionais”, como uma de suas facetas, na qual contempla os processos de GI quando insere em seu arcabouço:

Considerar aspectos de usabilidade e navegabilidade dos portais corporativos. Criar categorias para classificar e organizar a informação pela indexação, estabelecer padrões, normas e vocabulário. Empregar tecnologias: GED, *workflow*, *data mining* e outras. Estabelecer critérios para todo o ciclo da informação. Construir bases de dados contendo melhores práticas, narrativas, guias e documentos diversos. Gerenciar a informação por meio de registro, acesso, seleção, guarda de informações registradas em mídias. Garantir a disseminação, consultar fontes de informação, ofertar, elaborar e manter taxonomias, organizar e categorizar conteúdos e valorizar o uso da informação (DUARTE *et al.*, 2015, p. 9).

Portanto, a GI apesar de ser uma disciplina consolidada, ainda é bastante confundida com a GC, embora esta esteja relacionada diretamente às pessoas. Gutierrez (2008) especifica que gerir o conhecimento é muito mais difícil que a informação, já que o conhecimento implica, essencialmente nas pessoas e nos complexos processos internos cognitivos, como a assimilação, a análise e a aprendizagem.

A aprendizagem para Álvares (2010, p. 42) é o meio de participação social, experiência e itinerário compartilhado, onde os processos cognitivos estão implícitos na aprendizagem e a interação fornece o contexto ideal para que ela aconteça. Na concepção de Duarte *et al.* (2014, p. 91) a aprendizagem organizacional está relacionada à institucionalização, em virtude de o aprendizado estar presente em sistemas, estruturas, estratégias, rotinas e práticas organizacionais.

No diagnóstico de maturidade e mapeamento de conhecimentos críticos em gestão do conhecimento no sistema SEBRAE realizado a partir de 2014, com relatório concluído em 2015 pela Sociedade Brasileira de Gestão do Conhecimento (SBGC), foram identificadas diversas práticas de GC, cujo projeto visou mapear tais práticas existentes relacionadas ao conhecimento da organização e perceber qual o seu nível de maturidade neste processo (SBGC, 2015).

As práticas de GC foram identificadas pela SBGC de acordo com diversas abordagens, e uma destas é a forma como o sistema SEBRAE expressa suas práticas de GC segundo a ótica de ações e canais disponibilizados na organização, sendo as formas mais empregadas: a utilização dos Portais/Tecnologia, juntamente com as Capacitações e Melhores Práticas/Lições Aprendidas.

Outras formas comuns a diversas áreas, mas que aparecerem com menos destaque, embora amplamente utilizadas: Reuniões, Publicações, Grupo de Trabalho, assim como: Projetos, Produtos/Serviços, Processos, Palestras, Multimídia, Missões/Benchmarking, Mailing, Estudos de uso Interno/Externo, Documentação, Conteúdo para uso Interno/Externo e Comunidades de Prática (SBGC, 2015, p. 22).

Entretanto, compreende-se a importância da Educação Corporativa para a GC, satisfazendo a aprendizagem organizacional de modo a atender a missão, visão e estratégia da organização de maneira integrada.

## 2.1 APRENDIZAGEM POR MEIO DA EDUCAÇÃO CORPORATIVA NO SEBRAE

Diversas formas de aprendizagem e acesso a saberes estão disponíveis em repositórios e sistemas de educação presencial e/ou à distância que propõem promover a integração entre pessoas com a intenção de criar o conhecimento essencial para atender as necessidades individuais, grupais e/ou entre equipes em empresas, organizações e instituições em geral.

A Universidade Corporativa (UC) do SEBRAE oferece cursos presenciais e online, expõe recursos de aprendizagem, entre estes, o suporte de material impresso, e o seu desenvolvimento é acompanhado por tutores. Com isso, compreende-se que esses processos estão ligados à GC quando mantém seus conteúdos alinhados às pessoas e tecnologias orientados pela missão e visão estratégica da organização.

De acordo com Eboli (2004) o intuito da Universidade Corporativa é a formação e o desenvolvimento de talentos na gestão dos negócios, promovendo a gestão do conhecimento organizacional (geração, assimilação, difusão e aplicação), por meio de um processo de aprendizagem ativa e contínua.

Dessa forma, compreende-se que a UC SEBRAE contribui com o desenvolvimento profissional de seus colaboradores e oferece condições para que o aprendizado seja permanente e diversificado. A ação educativa da UC estabelece paralelos entre conhecimento e prática, estimulando o compartilhamento e desenvolvimento de competências pessoais voltadas para e sobre os pequenos negócios.

Apresenta como público alvo os colaboradores internos e externos do SEBRAE como: dirigentes, credenciados, membros dos conselhos, colaboradores do Nacional e das Unidades Federativas que formam a cadeia de valor da UC SEBRAE, detalhados logo abaixo:

Figura 1 – Cadeia de Valor UC SEBRAE



Fonte: UC SEBRAE, 2016.

O Portal SEBRAE (2016) expõe que o maior capital de uma empresa é o conhecimento, sendo a capacidade de usá-lo para desenvolver produtos, ideias e serviços um diferencial competitivo. Entretanto, as organizações estão investindo na aprendizagem organizacional de forma estratégica por meio da capacitação de seus colaboradores e do acesso à publicações na área do empreendedorismo. Para Duarte, Santos e Ferreira (2014, p. 79) a aprendizagem organizacional é conduzida por meio dos níveis individual e grupal e possibilita que a organização aja em um ambiente dinâmico.

Portanto, inserido nas práticas de GC quanto à forma de expressão, está o acesso as publicações, sendo a Biblioteca Interativa SEBRAE (BIS), um repositório de suma importância para divulgação dos conteúdos de conhecimento gerados interna e externamente.

Para entender como se processa a GC e as práticas relacionadas à aprendizagem foi realizada uma busca no site do SEBRAE, especificamente na Biblioteca Interativa SEBRAE – BIS, onde foram encontrados documentos relacionados à GC. Este repositório recupera artigos, dissertações, teses, relatórios, cadernos de inovação, entre outros de interesse para favorecer o empreendedorismo.

## 2.2 ABORDAGENS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO NO SEBRAE

A GC tem sido estudada e aplicada nas organizações de forma intensa nos últimos anos. No Sistema SEBRAE, a principal mediadora da GC é a Universidade Corporativa que apresenta condições para que o aprendizado seja permanente e diversificado. Conforme descrito no site da UC SEBRAE (2016) há uma ação educativa que busca estabelecer paralelos entre conhecimento e prática, com o intuito de estimular o desenvolvimento de competências pessoais e o compartilhamento dos conhecimentos e das melhores práticas da organização.

O Portal SEBRAE (2016) apresenta que a organização atua em todo o território nacional, com 27 unidades além da sede nacional em Brasília, com o intuito de garantir o atendimento aos pequenos negócios. O atendimento é feito de forma individual ou coletiva e são utilizadas diversas soluções como: informação, consultoria, cursos, publicações e premiações. Além disso, é apresentado como foco o estímulo ao empreendedorismo e desenvolvimento sustentável, atuando principalmente nas seguintes atividades: a) educação empreendedora; b) capacitação dos empreendedores e empresários; c) articulação de políticas públicas; d) acesso a novos mercados; e) tecnologia e inovação; e, f) orientação para o acesso aos serviços financeiros.

No âmbito nacional, a missão do SEBRAE é “promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios e fomentar o empreendedorismo, para fortalecer a economia”. Como visão, a Instituição busca “ter excelência no desenvolvimento dos pequenos negócios, contribuindo para a construção de um país mais justo, competitivo e sustentável”, além disso, a estratégia “tem como objetivo rever e reafirmar os conceitos fundamentais da organização e orientar a atuação das unidades dos estados e do SEBRAE Nacional, rumo a excelência no apoio ao desenvolvimento dos pequenos negócios”. (PORTAL SEBRAE, 2016).

Nesse sentido, entende-se que a missão, visão e estratégica do SEBRAE Nacional é a mesma para todas as unidades dos estados, porém a GC tende a ser específica, onde se faz necessário o estudo das necessidades locais voltado para as práticas. Ou seja, mesmo seguindo as diretrizes do SEBRAE/NA, cada estado possui suas particularidades, a depender de fatores como economia, política e cultura, para o desenvolvimento de serviços e tomada de decisão.

Entretanto, dentre as diversas maneiras de conhecer a GC por meio de teorias e práticas, destaca-se uma pesquisa feita pelo SEBRAE Nacional e SBGC em 2015, denominada: Diagnóstico de Maturidade: mapeamento de conhecimentos críticos, com o objetivo de mapear as práticas de GC dos processos de negócio e interpretá-las.



Conforme exposto nesse Diagnóstico, o Projeto de GC teve início em 2013, com o Encontro de GC e com a formação do Comitê com integrantes dos Estados de Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pará, Paraná, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte e Santa Catarina.

Para a concretização do Diagnóstico, foram escolhidos alguns estados como amostra: Rio de Janeiro, Paraná, Minas Gerais, Pará, Rio Grande do Norte e Mato Grosso. Onde foram identificadas diversas práticas de gestão do conhecimento, nas quais os conhecimentos **sobre** os pequenos negócios se sobrepõem aos conhecimentos **para** os pequenos negócios.

Nesse diagnóstico foi apresentado que a GC possui o intuito de levar as informações aos pequenos negócios, para a tomada de decisão e para a resolução adequada dos seus problemas e está voltada para a gestão dos processos de conhecimento, capazes de gerar valor para as partes envolvidas. Além de buscar entender quais conhecimentos são e podem se tornar críticos para a sua atuação. Como também, identificar o fluxo informacional/documental nas áreas, Unidades e Estados de forma eficiente.

Foram expostos os conhecimentos críticos como necessários para produzir resultados. A criticidade de um conhecimento depende de três fatores: grau de relevância para atividade ou finalidade; o nível de domínio ou proficiência; conhecimento acessível de maneira interna e externa. Porém, apenas o grau de relevância para atividade ou finalidade foi contemplado no Diagnóstico. Logo, são apresentadas práticas de gestão do conhecimento, que acontecem em diversos níveis de interação, dentre eles: a) indivíduo; b) equipe (aquelas entre integrantes da mesma unidade); c) grupo (aquelas cujas pessoas se reúnem a partir de um tema central); d) regional (aquelas entre integrantes da mesma UF); e) institucional (aquelas no âmbito da Instituição SEBRAE); f) interorganizacional (aquelas entre a Instituição SEBRAE e parceiros).

Para tanto, a BIS pode colaborar diretamente com a GC quando disponibiliza diversas publicações relacionadas ao empreendedorismo, onde a informação está disponível e sistematizada, satisfazendo a criação do conhecimento de forma estruturada.

Para Fox e Marchionini (1998, tradução nossa), a biblioteca digital envolve o suporte de forma colaborativa com a preservação de documento digital, com o gerenciamento de base de dados distribuída, hipertexto, filtros e recuperação de informação, módulos de instrução, gerenciamento de direitos autorais, serviços de multimídia e de referência, além de respostas às questões enviadas, busca de recursos e disseminação seletiva.

O *site* da BIS (2016) mostra que as publicações orientam o empreendedor em várias fases da vida empresarial, de forma que o uso do conhecimento possa garantir uma gestão competitiva e eficiente. Para corroborar nessa intenção, a organização dispõe de um programa denominado Universidade Corporativa, no sentido de desenvolver competências **sobre e para** os pequenos negócios.

Para realizar a análise dos documentos relacionados à GC disponíveis no acervo da BIS seguiu-se o caminho metodológico a seguir exposto, com o fim de sistematizar a produção de conhecimentos na área, que subsidiam as fontes de conhecimento criadas e/ou disponibilizadas pela instituição.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A escolha do ambiente onde se realizou a pesquisa, a caracteriza quanto à natureza, como pesquisa de abordagem múltipla, com coexistência de interpretação qualitativa e de dados quantitativos. Pesquisa de cunho documental, pois o estudo foi fundamentado por registros de indicadores referentes à gestão do conhecimento nos documentos produzidos pelo SEBRAE. Trata-se de um estudo exploratório, por buscar levantar questionamentos e refletir sobre as tendências por meio das evidências das intenções de adesão da gestão do conhecimento, sem, no entanto, buscar identificar suas causas reais para o fenômeno.

Utilizou-se como ferramenta metodológica a análise cienciométrica que consiste em aplicações quantitativas de uma disciplina ou atividade econômica oriunda da Sociologia da Ciência com aplicações na formação de políticas científicas (SILVA, HAYASHI, HAYASHI, 2011). Dessa forma, a ciencimetria constitui-se em um método que aponta indicadores de desempenho para a avaliação de níveis tecnológicos e de complexidade como fator de impacto da produção.

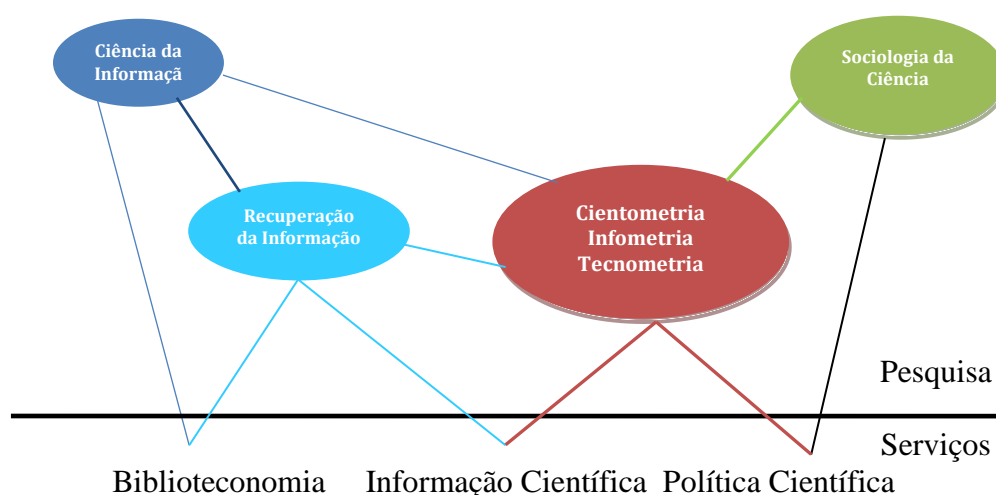
O estudo caracteriza-se como cienciométrico, por entender que pode ser aplicado a uma grande variedade de campos. Segundo Mc Grath (citado por MACIAS-CHAPPULA, 1998), a ciencimetria, em relação ao objeto de estudos, pode ser empregada à identificação de assuntos, áreas ou campos; em relação às variáveis, considera estudos que diferenciam subdisciplinas, revistas, autores, documentos e como os cientistas se comunicam; em relação aos métodos, enquadram-se a análise de conjunto e de correspondência; como objetivos, pode pretender

Gestão & Aprendizagem, João Pessoa, v. 5, n. 2, p. 113-126, 2016

identificar domínios de interesses, onde os assuntos estão concentrados e procurar compreender como e quanto os cientistas se comunicam.

A Cienciometria relaciona-se com a bibliometria pela capacidade métrica informacional (descrição), no entanto tem a capacidade de relacionar os dados quantitativos com a qualidade dos produtos, explorando ao ponto de avaliar inferências entre os produtos. De acordo com Glänzel (*apud* SILVA, HAYASHI, HAYASHI, 2011) a cienciometria relaciona-se com a Ciência da Informação no campo da pesquisa e serviços.

Figura 2 – Relação entre Cienciometria, Ciência da Informação e Sociologia da Ciência



Glänzel (*apud* SILVA; HAYASHI; HAYASHI, 2011, p. 115).

Considerando a subjetividade do estudo, em relação à identificação das tendências dos textos quanto ao período de inserção na BIS, a tipologia do documento e as abordagens sobre GC, essencialmente, insere-se uma lista de conceitos que apontam caminhos para a classificação por categorias temáticas, em conformidade com a metáfora conceitual do guarda-chuva da GC de autoria de Alvarenga Neto e Barbosa (2005). Estes autores destacam os seguintes conceitos: gestão da inovação, comunidades de prática, aprendizagem organizacional, gestão estratégica da informação, gestão do capital intelectual (humano, estrutural e cliente), ativos intangíveis, inteligência competitiva/monitoramento ambiental, ferramentas de TI aplicadas a GC e gestão de competências/desenvolvimento organizacional.

A partir do portal do SEBRAE é possível acessar a Biblioteca Interativa SEBRAE – BIS, que conta com um total de 1.488 documentos. Para compor o material de análise sobre gestão do Gestão & Aprendizagem, João Pessoa, v. 5, n. 2, p. 113-126, 2016

conhecimento, utilizamos a ferramenta de busca que o sistema disponibiliza onde inserimos o termo “gestão do conhecimento”. Ao adotar esse recurso foram recuperados os títulos indexados com esta palavra-chave, que estão analisados na seção em curso deste artigo.

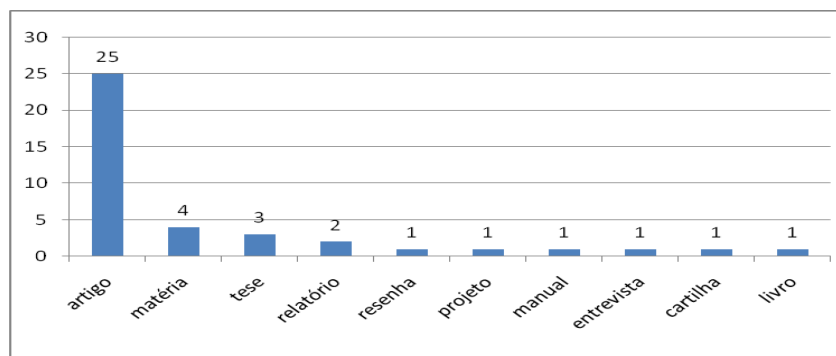
## 5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Em consonância com o objetivo deste artigo, de analisar aspectos sobre GC no sistema SEBRAE foi escolhido o repositório Biblioteca Interativa SEBRAE – BIS e seu acervo, por meio da identificação do tipo e ano de inserção das publicações, assim como, dos temas abordados no âmbito do assunto em evidência.

### 5.1 TIPO DE PUBLICAÇÃO NA BIS

O acervo recuperado com a consulta da temática gestão do conhecimento apresenta 41 títulos sobre GC, dentre os quais 01 está repetido, com o Título: Experiências em gestão do conhecimento na rede Petrogás Sergipe, porém, com datas divergentes: o primeiro publicado em 30/04/13 e o segundo em 18/06/13. Consequentemente, a produção analisada equivale a 40 documentos, conforme pode ser visualizada no Gráfico 1, por tipo de publicação encontrada na BIS.

Gráfico 1 – Produção sobre GC por tipo de publicação na BIS



Fonte: Pesquisa realizada no repositório BIS, 2016.

A maioria da produção é composta por artigos científicos, numa incidência de 62,5%, além de matérias publicitárias em *sites* (10,0%), teses de doutorado (7,5%), mas há também

Gestão & Aprendizagem, João Pessoa, v. 5, n. 2, p. 113-126, 2016

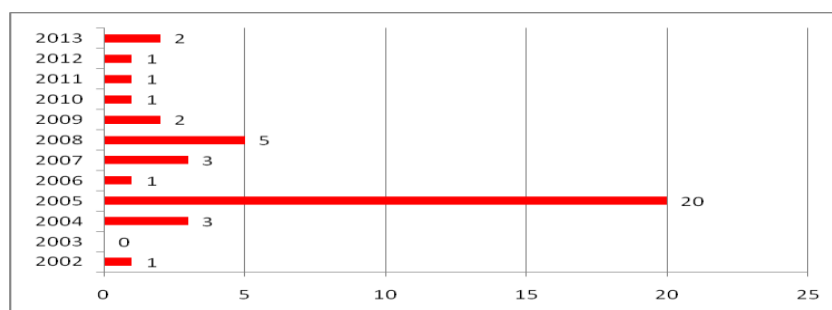
cartilha (2,5%), relatório (5,0%), resenha, projeto, manual, entrevista, cartilha e livro com incidências menores (2,5%), o que caracteriza um acervo bastante diversificado e rico em informações e conhecimentos, embora ainda reduzido sobre a temática, considerando a vasta produção nacional e internacional sobre GC.

Este quadro apresentado tende a evoluir em virtude do lançamento das políticas e diretrizes de gestão do conhecimento no sistema SEBRAE previstas para 2015, bem como do incremento de um modelo de gestão do conhecimento para o sistema, que aponta as relações do conhecimento com o negócio da organização e o ambiente em que deve fluir de forma favorável (SEBRAE, 2015).

## 5.2 INSERÇÃO DE PUBLICAÇÃO NA BIS

Quanto ao ano de publicação, segue Gráfico 2 que representa as evidências de inserção de publicações no repositório BIS dos anos de 2002 a 2013, sendo este o último ano de inserção sobre a temática GC.

Gráfico 2 – Produção sobre GC por ano de Publicação na BIS



Fonte: Pesquisa realizada no repositório BIS, 2016.

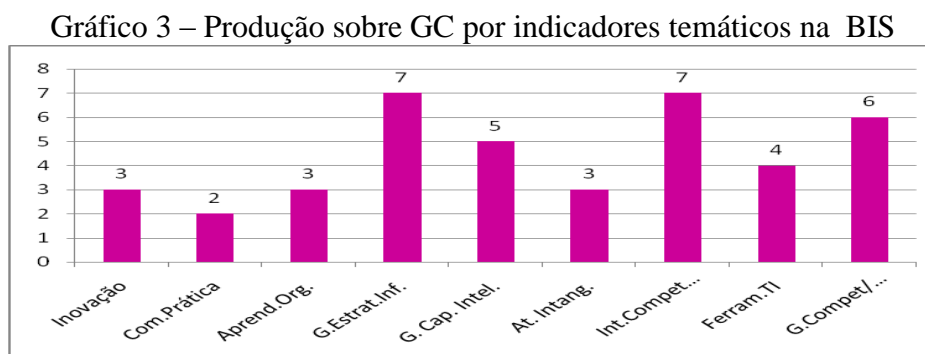
Percebe-se que no período em análise, o ano de 2005 foi o ano de maior inserção de documentos produzidos (50%), seguido pelo ano de 2008 (12,5%), com bem menos publicações sobre a temática GC. Os anos de 2004 e 2007 a inserção de documentos incidiu em 7,5%, em 2009 e 2013 foi de 5,0%. Nos anos de 2002, 2006, 2010, 2011 e 2012 aconteceu uma inserção de documento por ano (2,5%). No ano de 2003, não houve inserção de publicação na área.

Estes resultados bastante preocupantes verificados num Sistema de Biblioteca Interativa, numa organização tradicional e dinâmica no uso da informação e produção do conhecimento, são

inexplicáveis e, conseqüentemente, despertam a curiosidade e necessidade para novos investimentos em pesquisa, numa demonstração de que os serviços de manutenção foram suspensos, embora a BIS continue disponível ao público.

### 5.3 ABORDAGENS SOBRE GC NA BIS

Com relação às abordagens sobre GC, após mapeamento realizado na BIS e considerando as categorias temáticas de acordo com a metáfora conceitual do guarda-chuva da GC apresenta-se o Gráfico 3.



Fonte: Pesquisa realizada no repositório BIS, 2016

As categorias temáticas de GC mais evidenciadas no repositório BIS foram: Gestão Estratégica da Informação e Inteligência Competitiva/Monitoramento Ambiental, que representam 18% cada categoria, nas publicações de GC, seguida pela Gestão de Competências/Desenvolvimento Organizacional, com 15%. Posteriormente, a Gestão do capital intelectual (humano, estrutural e cliente) representa 13% das publicações. As categorias gestão da inovação, aprendizagem organizacional e ativos intangíveis (7,5%). A categoria menos evidenciada foi a Comunidade de Prática, com 5% de inserção nessa temática. Pode-se inferir que esta temática, ainda está incipiente no repositório, por se tratar de assunto a ser mais bem explorado na literatura, em conformidade com as necessidade de compartilhamento no ambiente das organizações.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados revelaram que a gestão do conhecimento é assunto evidenciado no sistema SEBRAE, abrangendo o diagnóstico de maturidade e mapeamento de conhecimentos críticos em gestão do conhecimento realizado a partir de 2014, em parceria com a SBGC conforme relatório entregue em 2015, no qual foram identificadas diversas práticas de gestão do conhecimento, bem como seu nível de maturidade neste processo.

A GC também se torna percebida por meio de ação educativa na Universidade Corporativa do SEBRAE, que estabelece paralelos entre conhecimento e prática, estimulando o compartilhamento e o desenvolvimento de competências pessoais voltadas ao pequeno negócio.

Revelou-se que as publicações sobre a temática GC na BIS ainda requer um maior incremento, uma vez que corresponde a 28% do total publicado, porém, tende a evoluir com a implementação das políticas e diretrizes de GC estabelecidas em 2015 no SEBRAE. Alguns parâmetros de qualidade no acesso e no processo de disponibilização da informação precisam ser observados.

Com relação às publicações no repositório BIS no período, identifica-se que em 2005 houve maior quantidade de inserção de pesquisas sobre a temática GC, sendo os últimos números inseridos em 2013, ou seja, evidencia-se que está paralisada esta atividade, no que se refere à publicação na área de gestão do conhecimento a partir de 2014 até o presente.

Em relação aos tipos de publicação tem-se que os resultados revelaram a tendência de se inserir maior quantidade de artigos científicos sobre a temática GC, o que corrobora com os estudos na literatura.

Quanto às abordagens sobre GC nas publicações da BIS, tendo por referência as categorias temáticas da metáfora conceitual do guarda-chuva de autoria de Alvarenga Neto (2005), foram identificadas com maior incidência a categoria gestão estratégica da informação e inteligência competitiva/monitoramento ambiental, o que confirma a tendência da gestão do conhecimento ser mais direcionada à estratégia empresarial e ao mercado no sistema SEBRAE.

A utilização da Gestão do Conhecimento no âmbito do SEBRAE é fundamental para alargar o conhecimento de Micro e Pequenas Empresas, possibilitando a partir de então a inovação de produtos e serviços oferecidos. Dessa forma, recursos tangíveis e intangíveis são indispensáveis para o desenvolvimento de várias organizações. A aplicabilidade desses recursos constitui um vasto campo de estudo inexplorado que ganha foco com as possibilidades que a

Gestão do Conhecimento proporciona para a aprendizagem, inovação, qualidade e meios para o desenvolvimento de organizações.

## ***SCIENTOMETRIC EVIDENCES OF KNOWLEDGE MANAGEMENT IN SEBRAE***

### **ABSTRACT**

The objective was to analyze the aspects of knowledge management in the SEBRAE system, in view of the practices developed in the institution and identified through the diagnosis of maturity and mapping of critical knowledge in knowledge management in the SEBRAE system carried out from 2014, as well as analyze The SEBRAE interactive library repository and its collection related to the knowledge management theme. With regard to the methodological procedure followed the scientometric analysis, which in relation to the object of study, can be used to identify subjects, areas or fields; In relation to variables, considers studies that differentiate subdisciplines, journals, authors, documents and how scientists communicate. The results show that knowledge management is a subject evidenced in the SEBRAE system. The CG is also perceived through educational action at the corporate university of SEBRAE, which establishes parallels between knowledge and practice, stimulating the sharing and development of personal skills directed at small businesses. It was also revealed that publications on the GC topic in the BIS still require a larger increase, which tends to evolve with the implementation of the KM policies and guidelines established in 2015 in SEBRAE. The thematic categories: strategic information management and competitive intelligence / environmental monitoring had a higher incidence in the publications, which confirms the tendency of the knowledge management to be more directed to the business strategy and to the market in the SEBRAE system.

**Keywords:** Knowledge Management. Scientometrics. Mapping of knowledge. Corporate education.

### **REFERÊNCIAS**

ALVARENGA NETO, R. C. D.; BARBOSA, R. R. Gestão da informação e do conhecimento em organizações brasileiras: proposta de mapeamento conceitual integrativo. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6, 2005, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: ANCIB, 2005.

ÁLVARES, L. M. A. R. **Educação Corporativa nas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte**. 2010. 273f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília. Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Brasília, D.F., 2010.

BETTENCOURT, M. P. da L.; CIANCONI, R. de B. Gestão do Conhecimento: um olhar sob a perspectiva da Ciência da Informação. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 5, n. 1, 2012. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewFile/85/129>>. Acesso em: 15 jun. 2016.

BIBLIOTECA INTERATIVA SEBRAE. Disponível em: <[http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/solucoes\\_online/biblioteca-sebrae-publicacoes-](http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/solucoes_online/biblioteca-sebrae-publicacoes-)



[cartilhas-e-guias,226d4cd8d46e4410VgnVCM1000003b74010aRCRD](#) > Acesso em: 17 jun. 2016.

CIANCONI, R. B. **Gestão do Conhecimento**: visão de indivíduos e organizações no Brasil. 2003. 287f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)- Universidade Federal do Rio de Janeiro. Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Rio de Janeiro, 2003.

DIAS, E. P. Conceitos de gestão e administração: uma revisão crítica. **Revista Eletrônica de Administração**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 1-12, jul./dez. 2002. Disponível em: <<http://periodicos.unifacef.com.br/index.php/rea/article/view/160>>. Acesso em: 17 jun. 2016.

DUARTE, E. N.; LIRA, S. L.; LIRA, W. S. Gestão do Conhecimento: origem, evolução, conceitos e ações. In: DUARTE, E. N.; LLARENA, R. A. S.; LIRA, S. L. (Orgs.). **Da informação à auditoria de conhecimento**: a base para a Inteligência Organizacional. João Pessoa: Ed. UFPB, 2014.

DUARTE, E. N.; SANTOS, S. L.; FERREIRA, T. E. L. R. Aprendizagem Organizacional: conceitos, teorias e práticas. In: DUARTE, E. N.; LLARENA, R. A. S.; LIRA, S. L. (Organizadoras). **Da informação à auditoria de conhecimento**: a base para a Inteligência Organizacional. João Pessoa, Ed. UFPB, 2014.

DUARTE, E. N. et al. Práxis de gestão do conhecimento no ambiente das organizações no escopo da Ciência da Informação. In: **Anais... XV ENANCIB**, João Pessoa-PB, 2015. Disponível em: <<http://www.ufpb.br/evento/lti/ocs/index.php/enancib2015/enancib2015/paper/view/2728/1078>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

EBOLI, M. **Educação corporativa no Brasil**: mitos e verdades. São Paulo: Gente, 2004.

FOX, E. A.; MARCHIONINI, G. Toward a worldwide digital library. **Communications of the ACM**, v. 41, n. 4, p. 29-32, 1998.

GUTIERREZ, M. PEREZ-MONTORO. **Gestión del Conocimiento en las Organizaciones**: Fundamentos, metodología y praxis. Barcelona: Trea, 2008.

HESSEN, J. **Teoria do Conhecimento**. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

MACIAS-CHAPULA, C. A. O papel da informetria e de cienciometria e sua perspectiva nacional e internacional. **Ciência da Informação**, Brasília, D.F., v.27, n.2, p.134-140, maio/ago., 1998. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/794/825>>. Acesso em: 13 jun. 2016.

PORTAL SEBRAE. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae>>. Acesso em: 16 jun. 2016.

PORTAL SEBRAE RN. Disponível em: <<http://www.rn.sebrae.com.br/o-que-o-sebrae-oferece/biblioteca/biblioteca-virtual/>>. Acesso em: 17 jun. 2016.  
Gestão & Aprendizagem, João Pessoa, v. 5, n. 2, p. 113-126, 2016

SBGC. **Gestão do conhecimento no sistema SEBRAE**: Diagnóstico de maturidade e mapeamento de conhecimentos críticos. Brasília, D.F.: Universidade Corporativa SEBRAE, 2015.

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **Política e diretrizes de gestão do conhecimento no Sistema Sebrae**/Raquel Cardoso Bentes (Coord.) – Brasília, D.F.: SEBRAE, 2015.

SOUZA, E. D. A Gestão da Informação e do Conhecimento: possibilidades, condições e perspectivas. In: GARCIA, J. C.R.; TARGINO, M.G. (Orgs.). **Desvendando facetas da gestão e políticas de informação**. João Pessoa: Ed. UFPB, 2015. v. 1, p. 29-56.

UNIVERSIDADE CORPORATIVA SEBRAE. Disponível em: <<http://uc.sebrae.com.br/>>. Acesso em: 16 jun. 2016.

SILVA, M. R. da; HAYASHI, C. R. M.; HAYASHI, M. C. P. I. Análise bibliométrica e cientométrica: desafios para especialistas que atuam no campo. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 2, n. 1, p. 110-129, jan./jun. 2011. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42337>>. Acesso em: 15 jun. 2016.