

doi: [10.20396/rdbci.v17i0.8652821](https://doi.org/10.20396/rdbci.v17i0.8652821)

BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UMA PERSPECTIVA TEÓRICA SOBRE INOVAÇÃO EM SERVIÇOS INFORMACIONAIS

UNIVERSITY LIBRARIES: A THEORETICAL PERSPECTIVE
ON INNOVATION IN INFORMATION SERVICES

¹ Thais Batista Zaninelli 
Universidade Estadual de Londrina
Londrina, PR - Brazil

² Cibele Andrade Nogueira 
Universidade Estadual de Londrina
Londrina, PR - Brazil

³ Ana Luísa Moure Peres 
Universidade Estadual de Londrina
Londrina, PR - Brazil

Correspondência

¹ E-mail: thais.zaninelli.uel@gmail.com

Submetido em: 28/06/2018

Aceito em: 09/01/2019

Publicado em: 24/01/2019

Checagem antiplágio



JITA: DD. Academic Libraries

e-Location: 019012

RESUMO

A proposta desse artigo, de natureza teórica, é analisar na literatura dos últimos cinco anos, o que se discute sobre inovação no contexto das bibliotecas universitárias. Pesquisou-se em base de dados nacionais e internacionais de 2014 a 2018 artigos relacionados a esta temática, bem como sobre inovação, de uma forma geral. Os objetivos foram caracterizar as teorias em torno do processo de inovação, entender a evolução do conceito de inovação em diversos contextos da sociedade e no Brasil e finalizar com uma revisão em torno do processo de inovação no âmbito dos serviços informacionais, em especial os ofertados nas Bibliotecas Universitárias. Percebe-se que no Brasil, mesmo o processo sendo lento, as Bibliotecas Universitárias estão investindo em novos serviços focando a mudança de postura dos seus usuários. Muitas bibliotecas por exemplo, já oferecem espaços colaborativos de estudo, para além dos individuais, estabelecem parcerias verticais com empresas de tecnologias de informação e centros culturais, de modo a atenderem as atuais necessidades da geração formada pelos nativos digitais.

PALAVRAS-CHAVE

Inovação. Bibliotecas universitárias. Nativos digitais. Serviços Informacionais. Inovação em bibliotecas.

ABSTRACT

The proposal of this article of theoretical nature is to analyze in the literature of the last five years, what is discussed about innovation in the context of university libraries. It was researched in national and international databases from 2014 to 2018 articles related to this subject, as well as on innovation, in a general way. The objectives were to characterize the theories around the innovation process, to understand the evolution of the concept of innovation in different contexts of society and in Brazil, and to conclude with a review about the innovation process in the scope of information services, especially those offered in University Libraries. It is noticed that in Brazil, even the process being slow, the University Libraries are investing in new services focusing on the change of posture of its users. Many libraries, for example, already offer collaborative study spaces, in addition to the individual ones, establish vertical partnerships with information technology companies and cultural centers, in order to meet the current needs of the generation formed by digital natives.

KEYWORDS

Innovation. University libraries. Digital natives. Information services. Innovation in libraries.

1 INTRODUÇÃO

A necessidade de inovar se baseia no anseio que as organizações possuem de se manterem competitivas, no caso das instituições privadas, ou para se manterem sustentáveis, no caso das instituições públicas. A procura por novos ambientes de atuação, formação de um novo-público alvo, agilidade de processos, incorporação de novos serviços são fatores responsáveis por impulsionar o desenvolvimento da inovação.

O termo inovação foi inicialmente associado a produtos que apresentem tecnologia de ponta, é usado também para mostrar que um processo ou uma gestão trazem elementos novos, que colocam o produto, a empresa ou mesmo uma pessoa à frente do seu setor de atuação. Portanto, a inovação é considerada a principal alavanca no processo de criação de valor (PALETTA; PALETTA, 2008).

No ambiente informacional em constante evolução no qual estão inseridas as Bibliotecas Universitárias (BUs), as estratégias em relação às inovações nos serviços prestados devem ser muito bem planejadas. Deste modo, conhecer o perfil do seu público e oferecer produtos e serviços de informação que vão ao encontro de suas necessidades contribuem para a melhoria no relacionamento com o usuário, traz benefícios através da gestão eficiente de recursos e cria um ambiente propício para a inovação e criatividade (BRAGANÇA *et al.*, 2016).

O serviço de informação é um conjunto de serviços ofertados pelas Unidades de Informações, tais como: pesquisa, empréstimo de documentos, levantamento bibliográfico, disseminação seletiva da informação, dentre outros (SOUZA *et al.*, 2014). Esses serviços se diferenciam dependendo do tipo de Biblioteca e do público atendido. Entretanto, o objetivo do serviço de informação é garantir que toda a informação requerida seja satisfeita, portanto, precisa contar com pessoal especializado na busca da informação, com uma coleção de consulta útil, esteja ela nos limites físicos da organização a que ela está ligada ou disponível além destes limites (ROZADOS, 2006 apud PASSOS, 2016).

Os serviços de informação possuem características de intangibilidade, volatilidade, uso intensivo de tecnologia, prestação de serviços Inter organizacionais e ainda algumas características de natureza singular, tais como: Serviços em rede, Interatividade e caráter externo da rede (DHOLAKIA; MUNDORF; DHOLAKIA, 1997 *apud* PASSOS, 2016).

Nesse sentido, o cenário tecnológico vem exigindo das BUs cada vez mais a necessidade de inovação nos produtos e serviços disponíveis. Nesse sentido, surge o desafio

que, embora tradicionalmente ligadas a dar suporte ao ensino e extensão por intermédio de seus acervos, as BUs estão modificando este estereótipo buscando agregar valor ao conjunto de produtos e serviços por elas ofertado à comunidade acadêmica, que, por sua vez, é formada atualmente pela geração dos nativos digitais. A geração de nativos digitais abrange pessoas que nasceram nas últimas décadas do século vinte e agrega as Gerações Y e Z. São indivíduos que assimilaram a tecnologia e cresceram com ela, segundo Tapscott (2010).

Nesse contexto, há um desafio quando se trabalha inovação no contexto das BUs, uma vez que não são todos os colaboradores que compreendem a necessidade de inovação e como ela afeta a criação de valor, essas pessoas muitas vezes não conseguem enxergar além das crenças tradicionais em torno do conceito de biblioteca e sobre a importância da inovação nesses ambientes. Muitas vezes elas interpretam o conceito de inovação que se trata do desenvolvimento de novos produtos ou de um novo processo de fabricação, alcançando novas interpretações que são essenciais ao alto desempenho, fatores-chaves para o sucesso das empresas privadas, que visam lucro, no qual as bibliotecas não estão inseridas (PASSOS, 2016).

Portanto, este artigo tem como principal objetivo analisar as discussões que estão sendo realizadas em torno do processo de inovação no contexto das BUs e de que forma os serviços informacionais têm evoluído tendo em conta as novas demandas dos usuários. Assim, este estudo se classifica como teórico (MARCONI; LAKATOS, 2007) e teve como base a pesquisa bibliográfica, que possibilitou o estudo e a análise de uma extensa revisão de literatura relacionada a teorias sobre inovação, evolução do conceito de inovação, inovação em diferentes contextos e no Brasil, bem como a inovação em BUs.

A pesquisa de caráter teórico teve como base a pesquisa bibliográfica (MARCONI; LAKATOS, 2007), a partir do estudo e análise de uma revisão de literatura relacionada em torno das teorias sobre inovação em serviços informacionais, foi realizado um levantamento bibliográfico em bases de dados nacionais e internacionais, por meio do Portal da Capes, na base LISA e Google Acadêmico no mês de Abril e Maio de 2018, no qual a busca foi focada em artigos publicados entre os anos de 2014 e 2018. As principais palavras-chave utilizadas foram: Inovação, Bibliotecas, Bibliotecas Universitárias, Desenvolvimento de Novos Serviços, Serviços e Produtos Informacionais e Nativos Digitais.

As questões que nortearam este estudo foram: como são entendidas as teorias de inovação? O conceito de inovação evoluiu? Em quais ambientes se aplica o processo de inovação? No contexto das BUs, os bibliotecários e dirigentes estão qualificados para entender as necessidades de inovação no que tange os serviços ofertados?

2 TEORIAS DE INOVAÇÃO

O processo de inovação relaciona-se diretamente com a aplicação de conhecimentos em diferentes contextos como, por exemplo: na solução de problemas e desafios organizacionais, no processo de desenvolvimento de vantagens competitivas; nas ações para se colocar à frente de possíveis situações futuras, dentre outros aspectos (VILHA; QUADROS, 2007).

A inovação pode ser entendida de acordo com seu objeto: introdução de produtos; no mercado, processos; ações de marketing; processos organizacionais, de acordo com seu nível: radical, semi-radical ou incremental e a partir de onde é gerada: internamente ou externamente (MACEDO; MIGUEL; CASAROTTO FILHO, 2015).

De acordo com Ferrão (2002, p. 17): “A inovação é hoje por muitos considerada como o fator principal que permite às sociedades e às economias tornarem-se solidamente mais desenvolvidas”. Nesta perspectiva podemos perceber o quanto a inovação pode ser relacionada com a questão das instituições se manterem no mercado em que atuam de maneira que possam continuar sendo atrativas a seus públicos diante da competitividade do mercado.

Nesse sentido, a demanda por produtos ou serviços é o que impulsiona a inovação, seja tanto a demanda pela melhoria, quanto pela criação de novos produtos e serviços. Podemos observar isto no Manual de Oslo (OCDE, 2005, p. 53) no momento que salienta que “Se as empresas não acreditam que haja demanda suficiente para novos produtos em seu mercado, elas podem decidir não inovar ou adiar suas atividades de inovação”.

Basicamente a inovação pode ser dividida em ciclos, sendo cada ciclo composto por três fases: produção, difusão e adaptação de novos conhecimentos (FERRÃO, 2002). A fase da **produção** de inovação é responsável por investigações que apontem falhas ou necessidades de melhoria em um produto, serviço ou processo. A fase de **difusão** é o momento em que as inovações produzidas são disseminadas a fim de propagar a inovação. Por fim, a **adaptação** é a fase onde são corrigidos erros, implementadas novas ideias que surgem para aprimorar a ideia inicial com base na experiência dos envolvidos no processo de inovação.

A teoria da inovação é caracterizada por sua preocupação em torno da diversidade, nesta teoria podemos observar as seguintes dimensões em que é possível identificar

diferenças entre as instituições: culturas de gerenciamento; capacidades tecnológicas e financeiras e competências fundamentais; especialização de produtos; formas de organização; métodos de produção; estilos de inovação e design (BRASIL, 2008).

Ainda neste sentido, as teorias da inovação relacionam-se com fatores como: o motivo das empresas inovarem, as forças que conduzem a inovação e os fatores que obstruem a inovação. A cultura organizacional, gestão do conhecimento nas organizações e os processos de inovação, também são considerados elementos importantes nas teorias de inovação (OCDE, 2005).

2.1 Evolução do conceito

As inovações, conforme afirma Bloch (2011, p. 14, tradução nossa): “[...] precisam ser novas para a sua organização, embora elas possam ter sido desenvolvidas por outros. Elas também podem ser resultados de decisões dentro da sua organização ou em resposta a novos regulamentos ou medidas políticas”.

Dessa forma, a inovação está relacionada a apropriação de novos conhecimentos a e sua aplicação na resolução de problemas ou oferta de novos ou melhorados produtos e serviços. A inovação, portanto, pode surgir quando há um descontentamento, uma inquietação em relação a algo.

Inicialmente o conceito de inovação relacionava-se a indústria, ou seja, no processo de desenvolvimento de produtos, dessa forma sua ligação era associada com o desenvolvimento econômico conduzido pelas manufaturas. Já os serviços se caracterizavam pela utilização das inovações tecnológicas produzidas pelas manufaturas, não sendo, portanto, considerado algo que agregava valor e que não era necessário possuir uma alta qualificação para utilizá-los.

Essa visão que se tinha da inovação, passa a mudar, visto que o setor de serviços começa a se destacar na contemporaneidade: “Nas economias atuais, a visão tradicional é posta em cheque por investigações empíricas que identificaram a intensa inovação em atividades de serviço, inclusive em setores que não apresentam fins lucrativos [...]” (KON, 2016, p. 15).

Em 1889, Alfred Marshal possui a ideia de que a cooperação entre firmas individuais para suprir o mercado era considerada muito vantajosa, o que confirma a premissa de que colaboração e inovação estão sempre relacionadas. Esta ideia foi sendo desenvolvida e aprimorada com o passar do tempo, passando por teóricos como Schumpeter em 1964, Dáhmen, na década de 1970, entre outros. Já em 1993, James Moore passa a considerar a inovação como parte de um ecossistema por meio da criação de relacionamentos entre as

empresas que possibilitam um apoio mútuo no mercado, gerando interação entre si e com o ambiente em que se inserem (KON, 2016, p. 16).

Desta maneira, é possível compreender que o conceito de inovação, em sua gênese, apesar de ter se transformado com o passar do tempo, ainda pode ser considerado atual, uma vez que ao considerarmos as organizações como partes integrantes destes ecossistemas estão levando em conta a cooperação e colaboração que é possível enxergar nos processos de inovação atuais.

2.2 A inovação nos diferentes contextos da Sociedade

Devido ao crescimento da economia do setor de serviços, o processo de inovação nesse contexto tem ganhado destaque no cenário atual, uma vez que os serviços estão dominando o mercado, não se há mais uma diferenciação clara a respeito do que pode ser considerado produto ou serviço. A experiência do usuário é o que tem sido levado em conta, seja essa experiência proveniente da utilização de um produto ou de um serviço (OCDE, 2005).

De acordo com Cunha *et al.* (2016): Os estudos da inovação nas últimas décadas alternaram o foco hegemônico de abordagens sobre produtos manufaturados para a ênfase em inovação em serviços. Isso se justifica, uma vez que, muitos produtos (bens físicos) têm serviços associados, que muitas vezes, tais serviços geram mais valor ao usuário do que o produto em si.

Um dos locais em que as inovações ocorrem são nas universidades, pois os conhecimentos gerados nestas instituições são frutos de pesquisas que procuram explicar determinados fatos e proporem soluções para a melhoria. Os pesquisadores possuem um olhar curioso em relação à seus objetos de pesquisa, na tentativa de compreendê-los melhor dentro do contexto em que está inserido para que seja possível propor alguma intervenção.

Dessa forma, muitas empresas privadas instituem parcerias com as universidades, por meio de investimentos de pesquisa que beneficiam ambos: tanto as empresas com a obtenção dos conhecimentos gerados pelas pesquisas, seja pela própria universidade com a obtenção de recursos (BRASIL, 2008).

Inovações na área de saúde também são consideradas de suma importância, uma vez que procuram resolver problemas de ordem econômica e social. De acordo com Tenório, Mello e Viana (2017, p. 1442) a inovação em saúde: “[...] é vista também como um processo político e social por fazer parte do planejamento estratégico do país, que visa à redução nacional da dependência de insumos para saúde produzidos no exterior, reforçando a

economia política do país”. Tais inovações geram uma independência econômica, pois há muitas pesquisas de qualidade aplicadas no país, e excelentes pesquisadores que produzem conhecimentos úteis na resolução de problemas, como foi o caso da pesquisa que associou o zika vírus com a microcefalia, que foi vencedora do Prêmio Péter Murányi¹.

No Manual de Oslo as atividades de inovações em serviço muitas vezes não são fáceis de serem separadas das inovações em produto, pois a produção e consumo podem ocorrer de forma simultânea, sendo que os serviços podem ser considerados como um processo contínuo geralmente voltado para inovações incrementais (OCDE, 2005).

O setor público por possuir demasiadas normas e regulamentos que regem tais instituições, muitas vezes, acaba sendo associado como algo muito fechado, com muita burocracia, onde não se encontra muita liberdade para a adoção de novas práticas, porém essa realidade tem mudado, pois é possível encontrar em diversos concursos e prêmios incentivos às instituições que adotam práticas inovadoras.

O desenvolvimento de ações inovadoras neste setor se dá de forma diversa da iniciativa privada. Por um lado, tais instituições não fomentam uma cultura de inovação, que seja aberta a riscos, o orçamento geralmente é mais reduzido, os próprios servidores provêm de uma cultura em que à aversão a mudanças, sendo esses atores que podem ser considerados como barreiras de inovação. Por outro lado, a aplicação de inovações no setor público é notada como sendo baseada no empirismo do que na conceituação teórica de inovação (FERREIRA *et al.*, 2015).

2.3 Inovação no contexto Brasileiro

O crescimento econômico de um país está intimamente relacionado à sua capacidade de inovação, pois devido aos atuais padrões que ditam o cenário internacional, o processo inovador se torna fator essencial para a competitividade entre os países, sendo indispensável ao crescimento e à sobrevivência da maioria dos negócios.

No Brasil, esse é um processo recente, pois até a década de 1990 não havia grandes investimentos no desenvolvimento tecnológico, visto que a raiz econômica do país se baseia nas ciências agrárias, voltadas ao agronegócio. Entretanto, nos últimos anos, o governo brasileiro tem implementado políticas públicas visando incentivar atividades inovadoras nas

¹ O Prêmio Péter Murányi é realizado anualmente, e, abrange várias áreas do conhecimento, alternando entre os temas Alimentação, Educação, Saúde e Ciência e Tecnologia. O objetivo da Fundação Péter Murányi é premiar e reconhecer iniciativas que, de maneira inovadora e comprovada, viabilizem vida de melhor qualidade para as populações de países em desenvolvimento. Informação extraída da página da fundação: <http://www.fundacaopetermuranyi.org.br/downloads/folder2018.pdf>.

empresas, como o Programa de Desenvolvimento Tecnológico Industrial (PDTI), criado em 1993 para estimular a inovação tecnológica no país (BRASIL, 1993).

Diante do estímulo, novas leis foram criadas no Brasil buscando proporcionar um ambiente favorável à inovação, com a introdução da Inovação na Constituição Federal em 2015, adicionando dispositivos que atualizam o tratamento das atividades de ciência, tecnologia e inovação (BRASIL, 2015). Leis mais antigas, como a Lei de Inovação Tecnológica, aprovada em 2004, estimulam as empresas privadas a trabalharem em conjunto com instituições acadêmicas e institutos tecnológicos (BRASIL, 2004).

Ainda nessa linha, a Lei de Informática concede benefícios fiscais a empresas de Tecnologia da Informação para elaboração de projetos de pesquisa e desenvolvimento (P&D), e a Lei do Bem, de 2005, reduz os impostos de empresas realizadoras de pesquisas e inovações tecnológicas (BRASIL, 2001, 2005).

Houve também o lançamento de programas que estimulam o processo inovador, como o Plano Brasil Maior, de 2011, que buscava defender e tornar mais competitiva a indústria brasileira diante do mercado internacional, sob o lema "Inovar para Competir. Competir para Crescer" (BRASIL, 2011), e o projeto "Inovar para Crescer", de 2017, aprovado pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e realizado pela Financiadora de Estudos e Projetos (Finep), filiada ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações – (MCTIC). Segundo a Finep (2017), esse programa busca ampliar a produtividade das empresas com investimentos privados em inovação, tanto em setores prioritários, como tecnologias de informação e saúde, como em micro, pequenas e grandes empresas, além de empreendimentos inovadores de base tecnológica e iniciativas de inovação aberta.

Outra proposta do governo para incentivar a inovação e o crescimento tecnológico, científico e intelectual nas diversas áreas do conhecimento foi a criação, em 2010, do Dia Nacional de Inovação, comemorado em 19 de outubro, onde as instituições de desenvolvimento tecnológico e científico realizam atividades voltadas ao processo inovador em seus respectivos campos (BRASIL, 2010).

Tendo em vista a necessidade de desenvolver a economia do Brasil a um nível superior, o Sistema Nacional de Inovação (SNI) é essencial na conquista desse objetivo, na medida em que reúne diversas instituições do setor público e privado que contribuem para o processo criativo e propagador de inovações e tecnologias.

A capacidade inovadora do sistema é determinada pelo nível de relação entre os variados setores que o compõe, sendo os principais: o Estado, as universidades, os institutos

de pesquisa e as empresas, que têm a função de desenvolver o produto final (INSTITUTO IBMEC, 2016).

Das três categorias em que se dividem os Sistemas de Inovação (completo, intermediário e incompleto), o Brasil se encontra na terceira, caracterizando-se por mínima estruturação do sistema tecnológico e científico e baixa contribuição ao setor de produção do país. Nos termos referentes à dinâmica brasileira, pode-se notar baixa quantidade relativa de pessoas e gastos envolvidos no sistema, o que revela ineficiência em relação ao índice de patentes de invenções e publicações científicas (ABRITA, 2018).

Como órgão promotor em ordem de inovação, a Associação Nacional de Entidades Promotoras de Empreendimentos Inovadores (ANPROTEC), criada em 1987, lidera grande parte das iniciativas do setor. O objetivo principal da Associação em longo prazo é “consolidar a formação de uma forte e competitiva indústria baseada no conhecimento [...] contribuindo para que o empreendedorismo inovador colabore de forma decisiva para o desenvolvimento sustentável do Brasil” (ANPROTEC, 2018), reunindo aproximadamente 370 associados, como incubadoras de empresas, parques tecnológicos, aceleradoras, coworkings, instituições de ensino e pesquisa e órgãos públicos.

Essas instituições são consideradas ambientes de inovação: espaços favoráveis a inovações tecnológicas que entregam à sociedade plataformas de desenvolvimento que se diferenciam por promoverem uma maior interação entre academia, empresas e governos. Esses três elementos constituem o modelo tripla hélice, no qual o *governo* promove um arranjo institucional propício à interação entre academia e empresas (podendo atuar como financiador mediante suas agências de fomento), a *academia* capacita e transfere conhecimento e tecnologia, e a *empresa* transforma esse conhecimento em produtos e em valor econômico (ABREU *et al.*, 2016).

Todos esses ambientes são importantes no contexto inovador, porém, as incubadoras de empresas e os parques tecnológicos são fundamentais para consolidar políticas públicas de incentivo à inovação, atribuindo competitividade e sustentabilidade ao empreendedorismo brasileiro e promovendo a articulação necessária entre a empresa e o conhecimento científico e tecnológico.

É importante ressaltar também, que esses ambientes fortalecem e qualificam a indústria e o comércio exterior do país, a partir do momento em que são fontes de inovação tanto para as empresas inseridas nas suas estruturas quanto para as que estão fora desses ecossistemas de inovação, além de atraírem projetos e centros de pesquisa e desenvolvimento de multinacionais para o Brasil (ANPROTEC, 2018).

Um estudo realizado em 2011 pela ANPROTEC, em conjunto com o Ministério de Ciência, Tecnologia e Inovação, identificou 384 incubadoras de empresas em operação no Brasil, abrigando 2.640 empresas e gerando 16.394 postos de trabalho. Dessas empresas, 98% inovam, sendo 28% com foco no âmbito local, 55% no nacional e 15% no mundial. (ANPROTEC, 2018).

Ainda de acordo com ANPROTEC (2018) essas incubadoras oferecem infraestrutura e suporte gerencial aos empreendedores, para que esses possam desenvolver e transformar suas ideias inovadoras em empreendimentos bem sucedidos. Dentre as várias incubadoras do país, destacam-se as seguintes: Centro de Inovação, Empreendedorismo e Tecnologia (CIETEC), ligado à Universidade Estadual de São Paulo; Instituto Gênesis, ligado à Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro; Inova, ligado à Universidade Federal de Minas Gerais e o Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico (CDT), ligado à Universidade de Brasília (UNB).

Os parques tecnológicos têm como objetivo o desenvolvimento econômico e social da região em que estão localizados, tendo como matéria fundamental a economia baseada no conhecimento, ampliando a oferta de novas tecnologias e criando um ambiente de cooperação entre as organizações empreendedoras, a comunidade, o governo e as instituições de pesquisa e desenvolvimento (SARTORI et al., 2014).

O maior parque tecnológico do Brasil é o Porto Digital, localizado no centro histórico de Recife (PE), que atua principalmente na área de softwares e serviços de Tecnologia da Informação e Economia Criativa, assim como no setor de tecnologias urbanas. O Porto Digital abriga 267 empresas, organizações de fomento e órgãos de Governo, além de sediar a incubadora de empresas Cais do Porto (PORTO DIGITAL, 2018).

Apesar das diversas iniciativas que podem ser encontradas no setor inovador brasileiro, como as citadas anteriormente, algumas considerações importantes devem ser feitas a respeito da inovação em sua situação atual, como aponta Carvalho *et al.* (2017, p. 149) em sua pesquisa:

Outra conclusão da pesquisa é a necessidade de uma agenda renovada para a inovação no Brasil, menos dependente do apoio governamental, que deve continuar a existir, mas não mais pode ser considerado como a força motriz. A agenda de inovação requer uma perspectiva ampliada do empresariado nacional de que a inovação deixou de ser um luxo para se tornar uma necessidade fundamental para a sobrevivência das organizações. Tal mudança de modelo mental requer o entendimento de que as iniciativas de inovação não estejam limitadas a projetos incrementais de retorno imediato muito bem calculado, mas também no investimento em P&D para gerar inovações disruptivas.

Isso significa que, apesar da grande contribuição advinda da inovação na maneira em que é realizada atualmente, é importante ressaltar a necessidade de mudanças no cenário de inovação nacional, no qual o reconhecimento da sua indispensabilidade e uma menor dependência do Estado estejam intrínsecos ao processo inovador.

3 BIBLIOTECAS INOVADORAS E SERVIÇOS INOVADORES

As Bibliotecas Universitárias (BUs) são centros de cultura e aprendizagem, ou seja, organismos dinâmicos e interativos que têm como objetivo principal mediar a relação entre os produtores e os consumidores do conhecimento científico, sendo essenciais no processo de sua elaboração, além de oferecerem acesso à informação e auxiliarem no processo de ensino, pesquisa e extensão, a tríade que compõe o eixo fundamental das universidades brasileiras:

A biblioteca universitária, portanto, representa o espaço destinado à oferta de produtos e serviços variados, atendendo, primordialmente, a comunidade universitária, constituindo-se como um ambiente que atende, de imediato, as atividades de ensino, pesquisa e extensão da universidade (SANTA ANNA; COSTA, 2017, p. 42).

Por estarem inclusas em um âmbito suscetível a mudanças constantes, as BUs devem se atentar à crescente demanda de novos produtos e serviços informacionais, tendo a inovação como estratégia principal para oferecê-los com alto padrão de qualidade, baseando-se nas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e satisfazendo as diferentes necessidades de seus públicos. Para Silveira (2014), essas tecnologias são responsáveis por grande parte dos processos de produção e recuperação de informações e conhecimento no contexto atual da sociedade da informação, caracterizada por extrema dinamicidade, rapidez e intenso fluxo informacional.

Apesar da finalidade das BUs permanecer a mesma com o passar dos anos, os processos utilizados no oferecimento de serviços e produtos mudaram, visto que as transformações tecnológicas causaram alterações em tais unidades, identificadas por Silveira (2014, p. 73) como “o aumento do fluxo de informações, a fluidez das relações interpessoais, a automatização de diversos processos e produtos, a quebra de paradigmas e o surgimento de novos conceitos como a globalização e as tecnologias da informação.”

Diferentemente de tempos anteriores, o espaço físico das BUs não é reservado apenas para a leitura e para o armazenamento e manutenção dos acervos bibliográficos: ele é compartilhado com computadores para propiciar aos estudantes a possibilidade de realizarem suas pesquisas utilizando a internet, e não somente os livros do acervo. Outra inovação

presente nas BUs é o oferecimento da internet móvel, permitindo aos usuários o acesso à internet por meio de seus dispositivos pessoais, como *notebooks* e celulares.

As mudanças provocadas pelas TICs, como a busca por serviços em ambiente digital, por exemplo, levam a uma virtualização das bibliotecas universitárias, o que, segundo Santa Anna (2015), não exclui o trabalho realizado presencialmente, mas sim viabiliza o surgimento de uma biblioteca híbrida, que abriga o tanto o ambiente físico como virtual, oferecendo diversas formas de atendimento aos usuários, para os quais são necessárias informações mais complexas e tempos de resposta mais velozes. Para Saraiva e Quaresma (2015), as bibliotecas híbridas, além de se basearem em processos tecnológicos e inovadores, devem ser colaborativas com enfoque nos processos de ensino-aprendizagem institucionais e no envolvimento com a comunidade, buscando tornar-se um Centro de Recursos de Aprendizagem e Investigação (CRAI).

As BUs incorporam os recursos oferecidos pelas tecnologias de informação e comunicação no modo como oferecem seus serviços e produtos, procurando sempre satisfazer as necessidades dos usuários de forma eficiente, não somente eficaz. Nos websites das bibliotecas, nota-se a presença de numerosas ferramentas e métodos de busca, assim como serviços de alerta e Disseminação Seletiva da Informação (DSI), que possibilitam a comunicação e o marketing das unidades junto aos usuários (SANTA ANNA, 2015).

Uma das principais inovações das BUs é a centralização dos serviços prestados nos diversos perfis de seus usuários, de forma aliada à estratégia da universidade e às tendências conjunturais da sociedade da informação. As TICs, essenciais para o novo modelo das BUs, tornam possível a produção e desenvolvimento de conteúdos próprios, e quando aplicadas à gestão e preservação de coleções, essas tecnologias possibilitam uma melhor administração do tempo, como visto na indexação automática de documentos digitais e em projetos de tradução automática, conforme apontam Saraiva e Quaresma (2015).

Esses autores também destacam outras tendências inovadoras nas BUs, como a curadoria digital, que busca garantir a sustentabilidade e a legitimidade dos dados científicos para momentos posteriores, e os serviços de computação em nuvem, que oferecem maior mobilidade e portabilidade no acesso à informação e facilitam o compartilhamento de dados científicos, além de integrarem as bibliotecas a redes mundiais de informação.

Vale ressaltar que, para que se tenha uma melhoria contínua no processo de difusão do conhecimento nas bibliotecas universitárias brasileiras, é necessário que os profissionais da informação, além de possuírem conhecimentos técnicos específicos, sejam conscientes do seu papel na formação de identidades locais, regionais e globais (NUNES; CARVALHO, 2016), tendo competências tecnológicas, pedagógicas e comunicativas. Além disso, esses

profissionais devem ser flexíveis, com habilidades na recuperação, organização e armazenamento de informação, tanto de fontes impressas quanto eletrônicas (BRITTO; VALLS, 2015).

No Brasil, são encontrados alguns exemplos de bibliotecas universitárias inovadoras, que buscam ampliar seus serviços com base nas necessidades de seus usuários. Algumas bibliotecas que podem ser citadas são: Biblioteca da Universidade Federal de Goiás (UFG), da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e da Universidade de São Paulo (USP).

O Sistema de Bibliotecas da UFG (Sibi/UFG) é constituído pela Biblioteca Central e nove Bibliotecas Seccionais, e tem como objetivo promover o acesso a serviços e produtos informacionais com excelência, acompanhando as transformações tecnológicas, sociais e culturais e atendendo as necessidades e expectativas da UFG (UFG, 2018). Um dos serviços inovadores disponibilizados pelo sistema é o Programa de Capacitação de Usuários, que oferece à comunidade da universidade os conhecimentos necessários para a busca e uso de recursos informacionais, ofertando treinamento em capacitação no uso da biblioteca, do portal de periódicos CAPES e de fontes de informação online, além de orientar a normalização de trabalhos acadêmicos (UFG, 2018).

O Sistema de Bibliotecas da UFSC é composto pela Biblioteca Central e por dez Bibliotecas Setoriais, e conta com vários serviços automatizados, como: *e-books*, conferências Web, base de dados, metabuscadores, ensino a distância, espaço de inclusão digital, bibliotecas virtuais, além de serviço online para referência e TVs distribuídas nas bibliotecas (UFSC, 2018).

Ainda de acordo com a UFSC (2018), a BU UFSC possui o serviço “Biblioteca das Coisas”, que oferece o empréstimo de itens além de livros, como calculadoras, guarda-chuvas, *notebooks*, carregadores de celulares e adaptadores, dentre outros. Outro serviço inovador ofertado pela BU UFSC é o *BookCrossing*, que é a prática de deixar um livro num local público (no caso, um espaço reservado pela biblioteca), para que seja encontrado e lido por outro usuário, que deverá fazer o mesmo.

O Sistema Integrado de Bibliotecas da USP (SIBiUSP) conta com 48 bibliotecas, e oferece o serviço de Empréstimo Entre Bibliotecas (EEB), que possibilita aos usuários da USP o empréstimo de obras localizadas em bibliotecas de outras instituições. O sistema também permite que usuários externos solicitem o empréstimo de obras existentes nas bibliotecas da USP, desde que seja a partir de bibliotecas vinculadas e que proporcionem esse serviço (USP, 2018).

Além disso, segundo a USP (2018), o SIBiUSP oferece produtos a seus usuários, como o aplicativo móvel SIBiUSP, que permite realizar buscas por um livro, encontrar a biblioteca da USP que o possui e verificar sua disponibilidade. Outra função ofertada é a consulta à lista de itens emprestados, ao histórico de empréstimos e à lista de reservas, além de possibilitar a reserva e a renovação de publicações pelo aplicativo.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Podemos inferir que estamos para além da informação, do conhecimento, estamos na era da inovação. Nesse contexto, se fez fundamental olhar para a inovação dos serviços informacionais e, neste estudo, o foco está nas BUs, que devem, além de se aprimorarem na prestação de produtos e serviços presenciais, também focar nos tecnológicos, para atender as novas demandas dos usuários.

A BU é um ambiente que permite a dinamicidade e a troca de conteúdo e informação entre seus frequentadores. É um ambiente que precisa considerar a inovação como uma necessidade, já que a globalização a coloca em um estado de atraso em relação ao que os usuários precisam (GUILHEM; TORINO; TAVARES, 2013). Algumas limitações que acerbam as bibliotecas é o fato dessas instituições, em muitos aspectos, serem controladas por fatores externos, como na administração e no aspecto financeiro, impondo assim limitação sobre a inovação (JANTZ, 2012).

O reconhecimento da necessidade de inovação dentro das BUs por parte de sua equipe já é um fator crucial para o início do processo de inovação. Entretanto, por se tratar de BUs, que normalmente estão ligadas a um órgão maior, deve-se levar em consideração as dificuldades no contexto da Instituição como um todo, e em seguida entender as principais falhas que distanciam a comunidade acadêmica do seu ambiente físico.

O resultado da revisão aponta que algumas bibliotecas já perceberam a necessidade de se investir em serviços informacionais inovadores, e estão, aos poucos, inserindo serviços de base tecnológica e mudando o conceito tradicional de Biblioteca, investindo em inovação e serviços diferenciados para atrair e manter os usuários no ambiente.

REFERÊNCIAS

ABREU, Isabela Brod Lemos de *et al.* Parques tecnológicos: panorama brasileiro e o desafio de seu financiamento. **Revista do BNDES**, Rio de Janeiro, n. 45, p. 99-154, jun. 2016. Disponível em: <https://web.bndes.gov.br/bib/jspui/handle/1408/9414>. Acesso em: 26 maio 2018.

ABRITA, Mateus Boldrine. **Sistemas nacionais de inovação e importância para o desenvolvimento**. 26 mar. 2018. Disponível em: <https://www.correiodoestado.com.br/opiniaosistemas-nacionais-de-inovacao-e-importancia-para-o-desenvolvimento/324333/>. Acesso em: 26 maio 2018.

ANPROTEC - ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE ENTIDADES PROMOTORAS DE EMPREENDIMENTOS INOVADORES. Disponível em: <http://ANPROTEC.org.br/>. Acesso em: 26 maio 2018.

BLOCH, Carter. **Measuring public innovation in the nordic countries**. Aarhus: Norden, 2011. Disponível em: http://nyskopunarvefur.is/files/filepicker/9/201102_mepin_report_web.pdf. Acesso em: 18 jun. 2018.

BRAGANÇA, Fábio Ferreira Coelho *et al.* Marketing, criatividade e inovação em unidades de informação. **Revista Brasileira de Marketing – ReMark**, São Paulo, v. 15, n. 2, p. 237-245, abr./jun. 2016. Disponível em: <http://www.revistabrasileirmarketing.org/ojs-2.2.4/index.php/remark/article/view/3277>. Acesso em: 27 jul. 2016.

BRASIL. Constituição (1988). Emenda constitucional nº 85, de 26 de fevereiro de 2015. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 26 fev. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc85.htm. Acesso em: 25 maio 2018.

BRASIL. Decreto-lei nº 10.176, de 11 de janeiro de 2001. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 11 jan. 2001. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/LEIS_2001/L10176.htm. Acesso em: 25 maio 2018.

BRASIL. Decreto-lei nº 10.973, de 2 de dezembro de 2004. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 2 dez. 2004. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.973.htm. Acesso em: 25 maio 2018.

BRASIL. Decreto-lei nº 11.196, de 21 de novembro de 2005. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 21 nov. 2005. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/111196.htm. Acesso em: 25 maio 2018.

BRASIL. Decreto-lei nº 12.193, de 14 de janeiro de 2010. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 14 jan. 2010. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/L12193.htm. Acesso em: 25 maio 2018.

BRASIL. Decreto-lei nº 8.661, de 2 de junho de 1993. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 3 jun. 1993. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8661.htm. Acesso em: 25 maio 2018.

BRASIL. Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação. Centro de Gestão de Estudos Estratégicos. **Avaliação de políticas de ciência, tecnologia e inovação: diálogo entre experiências internacionais e brasileiras: seminário internacional**. Brasília, DF: CGEE, 2008.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio. **Plano Brasil Maior**. 2011. Disponível em: <http://www.abdi.com.br/Estudo/Plano%20Brasil%20Maior%20-%20FINAL.pdf>. Acesso em: 26 maio 2018.

BRITTO, Regina Garcia de; VALLS, Valéria Martins. Novas formas de aprendizagem e a mediação da informação: competências necessárias aos bibliotecários. **Revista Brasileira de Educação em Ciência da Informação**, Marília, v. 2, n. 1, p. 3-28, jan./jun. 2015. Disponível em: <http://abecin.org.br/portalderevistas/index.php/rebecin/article/view/20/pdf>. Acesso em: 31 maio 2018.

CARVALHO, Rodrigo Baroni de et al. Panorama da inovação no Brasil: análise baseada na perspectiva da competitividade global. **Revista Gestão & Tecnologia**, Pedro Leopoldo, v. 17, n. 4, p. 129-151, dez. 2017. Disponível em: <http://revistagt.fpl.edu.br/get/article/view/1276>. Acesso em: 28 maio 2018.

CUNHA, Bruno et al. Inovação governamental: análise da produção brasileira à luz da literatura internacional. **Boletim de Análise Político-Institucional**, Brasília, n. 10, p. 55-61, jul./dez. 2016. Disponível em: http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/boletim_analise_politico/170324_bapi_10_notas_pesquisa_03.pdf. Acesso em: 14 jun. 2018.

FERRÃO, João. Inovar para desenvolver: o conceito de gestão de trajetórias territoriais de inovação. **Revista Nacional de Desenvolvimento Local**, Lisboa, v. 3, n. 4, mar. 2002.

FERREIRA, Vicente et al. Inovação no setor público federal no Brasil na perspectiva da inovação em serviços. **Revista de Administração e Inovação**, São Paulo, v. 12, n. 4, p. 99-118, out./dez. 2015. Disponível em: https://ac.els-cdn.com/S1809203916301152/1-s2.0-S1809203916301152-main.pdf?_tid=5e3264d4-851e-46eb-8242-c7df901e6f4e&acdnat=1529019832_c1ddf569577711fe4b980466d776e555. Acesso em: 14 jun. 2018.

FINEP - FINANCIADORA DE ESTUDOS E PROJETOS. **Empréstimo do BID para a Finep fortalecerá setores estratégicos**. Rio de Janeiro, 1 nov. 2017. Disponível em:

<http://www.finep.gov.br/noticias/todas-noticias/5569-emprestimo-do-bid-para-a-finep-fortalecera-setores-estrategicos>. Acesso em: 26 maio 2018.

GUILHEM, Cristina Benedeti; TORINO, Ligia Patricia; TAVARES, Helena. Um olhar sobre inovação em bibliotecas universitárias: desafios e possibilidades. *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2013. p. 1-11. Disponível em: http://repositorio.utfpr.edu.br:8080/jspui/bitstream/1/786/3/CBBD_Guilhem%2C%20Cristina%20Benedeti_2013.pdf. Acesso em: 18 jan. 2018.

INSTITUTO IBMEC. **Sistema Nacional de Inovação (SNI)**. 2016. Disponível em: <http://ibmec.org.br/informe-se/sistema-nacional-de-inovacao-sni/>. Acesso em: 24 maio 2018.

JANTZ, Ronald C. Innovation in Academic Libraries: an analysis of university librarians' perspectives. *Library and Information Science Research*, Amsterdam, v. 34, n. 1, 2012. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S074081881100096X>. Acesso em: 18 jan. 2019.

KON, Anita. Ecossistemas de inovação: a natureza da inovação em serviços. **Revista de Administração, Contabilidade e Economia da Fundace**, Ribeirão Preto, v. 7, mar. 2016. Disponível em: <https://www.fundace.org.br/revistaracef/index.php/racef/article/view/170>. Acesso em: 18 jun. 2018

MACEDO, Mayara Atherino; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; CASAROTTO FILHO, Nelson. A caracterização do design thinking como um modelo de inovação. **Revista de Administração e Inovação**, São Paulo, v. 12, n. 3, p. 157-182, jul./set. 2015. Disponível em: <http://www.journals.usp.br/rai/article/view/101357>. Acesso em: 18 jan. 2019.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Kátia de. As bibliotecas universitárias em perspectiva histórica: a caminho do desenvolvimento durável. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 21, n. 1, p. 173-193, jan./mar. 2016. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v21n1/1413-9936-pci-21-01-00173.pdf>. Acesso em: 31 maio 2018.

OCDE - ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **Manual de Oslo**: diretrizes para a coleta e interpretação de dados sobre inovação tecnológica. 3. ed. Brasília: FINEP, 2005. Disponível em: <http://www.finep.gov.br/images/apoio-e-financiamento/manualoslo.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2018.

PALETTA, Fátima Aparecida Colombo; PALETTA, Francisco Carlos. Tecnologia de informação, empreendedorismo e inovação em bibliotecas universitárias. *In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS*, 15., 2008, São Paulo. **Anais...** São

Paulo: Unicamp, 2008. Disponível em: www.sbu.unicamp.br/snbu2008. Acesso em: 28 set. 2015.

PASSOS, Ketry Gorete Farias dos *et al.* Inovação em serviços de informação: uma análise bibliométrica da produção científica. **Biblios**, Brasília, n. 63, p. 28-43, 2016. Disponível em: <http://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/283>. Acesso em: 28 set. 2015.

PORTO DIGITAL. **Porto Digital Parque Tecnológico**. Disponível em: <http://www.portodigital.org/home>. Acesso em: 28 maio 2018.

SANTA ANNA, Jorge. A biblioteca universitária no presente: de labirinto à encruzilhada em busca da biblioteca híbrida. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 20, n. 1, p. 6-18, jan./abr. 2015. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/982>. Acesso em: 30 maio 2018.

SANTA ANNA, Jorge; COSTA, Maria Elizabeth de Oliveira. A redefinição da biblioteca universitária à luz dos paradigmas da biblioteconomia e ciência da informação: um estudo de caso. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 4, n. 3, p. 40-57, set./dez. 2017. Disponível em: <http://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/3746>. Acesso em: 31 maio 2018.

SARAIVA, Paulo; QUARESMA, Paulo. Bibliotecas universitárias: tendências, modelos e competências. In: CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUIVISTAS E DOCUMENTALISTAS, 12., 2015, Évora. **Anais...** Lisboa: Cadernos BAD, 2015. p. 1-15. Disponível em: <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/1465>. Acesso em: 28 maio 2018.

SARTORI, Viviane *et al.* Parques Científicos e Tecnológicos: empreendedorismo e inovação. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE PARQUES TECNOLÓGICOS E INCUBADORAS DE EMPRESAS, 24., 2014, Belém. **Anais...** Brasília: ANPROTEC, 2014. p. 1-7. Disponível em: <http://www.ANPROTEC.org.br/Relata/ArtigosCurtos/ID%2084.pdf>. Acesso em: 28 maio 2018.

SILVEIRA, Nalin Ferreira. Evolução das bibliotecas universitárias: information commons. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 19, n. 1, p. 69-76, jan./jun. 2014. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/923>. Acesso em: 28 maio 2018.

SOUZA, Maria Naires Alves de *et al.* Os serviços de informação na biblioteca de ciências da saúde da Universidade Federal do Ceará (UFC): reflexões sobre a avaliação da disponibilização e uso. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 18., 2014, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: SNBU, 2014.

TAPSCOTT, Don. **A hora da geração digital**: como os jovens que cresceram usando a internet estão mudando tudo, das empresas aos governos. Rio de Janeiro: Agir Negócios, 2010.

TENÓRIO, Marge; MELLO, Guilherme Arantes; VIANNA, Ana Luiza D'Ávila. Políticas de fomento à ciência, tecnologia e inovação em saúde no Brasil e o lugar da pesquisa clínica. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 5, p. 1441-1454, 2017. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v22n5/1413-8123-csc-22-05-1441.pdf>. Acesso em: 22 jun. 2018.

USP - UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Sistema Integrado de Bibliotecas. São Paulo, 2018. Disponível em: <http://www.sibi.usp.br/>. Acesso em: 27 maio 2018.

UFG - UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS. Sistema de Bibliotecas. Goiânia, 2018. Disponível em: <https://bc.ufg.br/>. Acesso em: 29 maio 2018.

UFSC - UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Sistemas de Bibliotecas da UFSC. Florianópolis, 2018. Disponível em: <http://portal.bu.ufsc.br/>. Acesso em: 28 maio 2018.

VILHA, Anapátricia Morales; QUADROS, Ruy. Development of sustainable products: analysis of the implications on the management of technology innovation projects of a brazilian company. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 31., 2007, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2007. p. 1-15. Disponível em: [Implicacoes_em_projetos_de_gestao_inovacao_tecnologica.pdf](#). Acesso em: 18 jan. 2019.