

Perspectivas em Engenharia, mídias e gestão do conhecimento

VOLUME II

EDUARDO ZEFERINO MAXIMO
GISELY JUSSYLA TONELLO MARTINS
JOÃO ARTUR DE SOUZA
LUANA EMMENDOERFER
NERI DOS SANTOS
PALMYRA FARINAZZO REIS REPETTE
RICARDO PEREIRA
ORGANIZADORES



2021

Eduardo Zeferino Maximo
Gisely Jussyla Tonello Martins
Luana Emmendoerfer
João Artur de Souza
Neri dos Santos
Palmyra Farinazzo Reis Repette
Ricardo Pereira
(Organizadores)

Perspectivas em Engenharia, Mídias e
Gestão do Conhecimento
Volume II



Pantanal Editora

2021

Copyright© Pantanal Editora
Copyright do Texto© 2021 Os Autores
Copyright da Edição© 2021 Pantanal Editora
Editor Chefe: Prof. Dr. Alan Mario Zuffo
Editores Executivos: Prof. Dr. Jorge González Aguilera
Prof. Dr. Bruno Rodrigues de Oliveira

Diagramação: A editora

Edição de Arte: A editora. Imagens de capa e contra-capas: Canva.com

Revisão: O(s) autor(es), organizador(es) e a editora

Conselho Editorial

- Prof. Dr. Adailson Wagner Sousa de Vasconcelos – OAB/PB
- Profa. Msc. Adriana Flávia Neu – Mun. Faxinal Soturno e Tupanciretã
- Profa. Dra. Albys Ferrer Dubois – UO (Cuba)
- Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – IF SUDESTE MG
- Profa. Msc. Aris Verdecia Peña – Facultad de Medicina (Cuba)
- Profa. Arisleidis Chapman Verdecia – ISCM (Cuba)
- Prof. Dr. Bruno Gomes de Araújo - UEA
- Prof. Dr. Caio Cesar Enside de Abreu – UNEMAT
- Prof. Dr. Carlos Nick – UFV
- Prof. Dr. Claudio Silveira Maia – AJES
- Prof. Dr. Cleberton Correia Santos – UFGD
- Prof. Dr. Cristiano Pereira da Silva – UEMS
- Profa. Ma. Dayse Rodrigues dos Santos – IFPA
- Prof. Msc. David Chacon Alvarez – UNICENTRO
- Prof. Dr. Denis Silva Nogueira – IFMT
- Profa. Dra. Denise Silva Nogueira – UFMG
- Profa. Dra. Dennyura Oliveira Galvão – URCA
- Prof. Dr. Elias Rocha Gonçalves – ISEPAM-FAETEC
- Prof. Me. Ernane Rosa Martins – IFG
- Prof. Dr. Fábio Steiner – UEMS
- Prof. Dr. Gabriel Andres Tafur Gomez (Colômbia)
- Prof. Dr. Hebert Hernán Soto Gonzáles – UNAM (Peru)
- Prof. Dr. Hudson do Vale de Oliveira – IFRR
- Prof. Msc. Javier Revilla Armesto – UCG (México)
- Prof. Msc. João Camilo Sevilla – Mun. Rio de Janeiro
- Prof. Dr. José Luis Soto Gonzales – UNMSM (Peru)
- Prof. Dr. Julio Cezar Uzinski – UFMT
- Prof. Msc. Lucas R. Oliveira – Mun. de Chap. do Sul
- Prof. Dr. Leandris Argente-Martínez – Tec-NM (México)
- Profa. Msc. Lidiene Jaqueline de Souza Costa Marchesan – Consultório em Santa Maria
- Prof. Msc. Marcos Pisarski Júnior – UEG
- Prof. Dr. Mario Rodrigo Esparza Mantilla – UNAM (Peru)
- Profa. Msc. Mary Jose Almeida Pereira – SEDUC/PA
- Profa. Msc. Nila Luciana Vilhena Madureira – IFPA
- Profa. Dra. Patrícia Maurer
- Profa. Msc. Queila Pahim da Silva – IFB
- Prof. Dr. Rafael Chapman Auty – UO (Cuba)
- Prof. Dr. Rafael Felipe Ratke – UFMS
- Prof. Dr. Raphael Reis da Silva – UFPI
- Prof. Dr. Ricardo Alves de Araújo – UEMA

- Prof. Dr. Wéverson Lima Fonseca – UFPI
- Prof. Msc. Wesclen Vilar Nogueira – FURG
- Profa. Dra. Yilan Fung Boix – UO (Cuba)
- Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – UFT

Conselho Técnico Científico

- Esp. Joacir Mário Zuffo Júnior
- Esp. Maurício Amormino Júnior
- Esp. Tayronne de Almeida Rodrigues
- Lda. Rosalina Eufrausino Lustosa Zuffo

Ficha Catalográfica

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)	
P466	<p>Perspectivas em engenharia, mídias e gestão do conhecimento [livro eletrônico]: volume II / Organizadores Eduardo Zeferino Maximo... [et al.]. – Nova Xavantina, MT: Pantanal, 2021. 164p.</p> <p>Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web ISBN 978-65-88319-45-1 DOI https://doi.org/10.46420/9786588319451</p> <p>1. Engenharia – Pesquisa – Brasil. 2. Gestão do conhecimento. I. Maximo, Eduardo Zeferino. II. Martins, Gisely Jussyla Tonello. III. Emmendoerfer, Luana. IV. Souza, João Artur de. V. Santos, Neri dos. VI. Repette, Palmyra Farinazzo Reis. VII. Pereira, Ricardo.</p> <p style="text-align: right;">CDD 620</p>
Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422	

O conteúdo dos e-books e capítulos, seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva do(s) autor (es) e não representam necessariamente a opinião da Pantanal Editora. Os e-books e/ou capítulos foram previamente submetidos à avaliação pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação. O download e o compartilhamento das obras são permitidos desde que sejam citadas devidamente, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais, exceto se houver autorização por escrito dos autores de cada capítulo ou e-book com a anuência dos editores da Pantanal Editora.



Pantanal Editora

Rua Abaete, 83, Sala B, Centro. CEP: 78690-000. Nova Xavantina – Mato Grosso – Brasil.
 Telefone (66) 99682-4165 (Whatsapp).
<https://www.editorapantanal.com.br>
contato@editorapantanal.com.br

APRESENTAÇÃO

Santa Catarina destaca-se nacionalmente como um Estado inovador, berço de startups e com um pólo tecnológico em amplo desenvolvimento. Também, dotado de belezas naturais e um litoral encantador, é um dos principais destinos turísticos do Brasil. Esse contexto, aliado à peculiaridade de abrigar um povo empreendedor caracteriza o Estado Catarinense como um dos mais desenvolvidos (social e economicamente) do país.

Em consonância com essa realidade, o livro *Perspectivas em Engenharia, Mídias e Gestão do Conhecimento*, em seu segundo volume, traz dez capítulos que tratam de temas relacionados à startups, turismo, empreendedorismo, gestão do conhecimento, gestão de processos, nudge no design de conteúdo e cidades inteligentes. O livro é fruto da compilação de trabalhos de pesquisadores e professores do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina.

O capítulo de abertura do Volume II trata de capacidade absorptiva em startups, em especial visa compreender como essas organizações desenvolvem sua capacidade de absorção de conhecimentos a fim de manter-se competitivas em processo contínuo de inovação. Por meio de uma revisão sistemática de literatura, o estudo demonstra que as startups desenvolvem sua capacidade absorptiva por meio das interações com organizações já estabelecidas. Assim, como recomendações futuras, sugere-se a investigação da capacidade absorptiva das startups em redes interorganizacionais de aprendizagem, como um modo de potencialização do seu aprendizado.

O Segundo capítulo, ainda tratando de startups, traz para discussão o Lean Startup, método direcionado para agilidade e dinamismo no processo de inovação de organizações intensivas em conhecimento. As empresas para se adaptarem às novas exigências do mercado precisam migrar do modelo organizacional típico da era industrial para o modelo organizacional próprio da era do conhecimento e, para tanto, passa a ser necessário não só contemplar os avanços tecnológicos como integrar no seu ciclo de processos a abordagem interdisciplinar para geração de valor e competitividade. Assim, este capítulo, por meio de uma revisão sistemática da literatura aprofunda as questões relacionadas à metodologia Lean Startup, que têm demonstrado uma elevada capacidade de dinamismo e agilidade para identificar as alterações no ambiente de negócio e converter essa percepção em produtos e serviços que atendam às necessidades reais dos consumidores/clientes.

O terceiro capítulo, por sua vez, é um estudo de caso em uma startup sediada em Florianópolis. O estudo visa compreender como a comunicação interna impacta a gestão da inovação em empresas desse tipo.

O quarto capítulo aborda como o design de serviços pode contribuir para aproveitar o potencial de projetos de serviços de destinos turísticos, melhorando a competitividade, qualidade e cocriação de valor aos usuários. Por meio de uma revisão integrativa de literatura, o estudo buscou analisar como destinos turísticos podem se beneficiar do design de serviços, além de identificar as relações da sua aplicabilidade.

O quinto capítulo, ainda tratando de turismo, mostra como a governança multinível, por meio dos seus elementos, pode contribuir para o desenvolvimento de destinos turísticos, a partir de um estudo de caso em um Estado do Sul do Brasil. O estudo constatou que o formato desenvolvido apresenta características que apontam para o modelo de MultiGov, o que dá autonomia e funcionalidade para o planejamento e execução das ações.

O sexto capítulo, por sua vez, compara a bibliografia disponível sobre empreendedorismo social e a experiência de um monge zen-Budista para analisar as características que definem um empreendedor social. Os resultados do estudo mostram um choque de valores entre o empreendedorismo social e o convencional, revelando a necessidade de se estudar o empreendedorismo social como um tipo de trabalho que visa beneficiar as pessoas, e que não pode ser mensurado por valores de mercado.

O sétimo capítulo busca, por meio de uma revisão integrativa de literatura, identificar a relação entre as práticas de gestão do conhecimento e coaching no setor público. O estudo evidencia a relação entre as práticas de Gestão do Conhecimento (GC) e o coaching e sugere caminhos para que se possa avançar na relação entre GC e coaching no serviço público.

No oitavo capítulo analisa-se o nível de maturidade em Gestão de Processos de Negócios (BPM) de uma organização pública, sob a perspectiva da GC. Para tanto, uma avaliação da relação entre maturidade em BPM e desempenho organizacional foi conduzida no Instituto Federal Catarinense (IFC). Utilizou-se, ainda, o modelo GCiBPM (Sena, 2015) para relacionar os resultados da avaliação com as fases da GC. Os resultados indicaram que a GC pode contribuir para a melhoria dos processos, potencializando o uso deste recurso e o alinhamento estratégico.

No penúltimo capítulo deste Volume, buscou-se identificar os elementos nudges utilizados no aplicativo de ensino de idiomas Duolingo para engajar os usuários. Discutiu-se os conceitos de design de conteúdo, arquitetura da escolha e nudges, para a compreensão da importância do elemento nudge para o engajamento dos alunos tendo como referência autores como Afify (2018), Bieging & Busarello (2014), Silva (2007) e Thaler (2019). A partir do estudo realizado, foi possível perceber que o aplicativo utiliza elementos nudges desde o cadastro para prender a atenção do leitor e fazê-lo iniciar seu percurso de aprendizado e, durante o uso do aplicativo, faz uso de diversos elementos nudges em vários momentos para manter o usuário engajado.

O Capítulo que encerra o volume 2 do livro Perspectivas em Engenharia, Mídias e Gestão do Conhecimento busca, por meio de uma revisão sistemática, os conceitos e definições utilizados pelos pesquisadores para o termo Smart City; e mapear características e pensamentos convergentes destes pesquisadores, buscando entender e contribuir para o delineamento de um conceito global de Cidade Inteligente. Entre os principais resultados do estudo está o mapeamento de cinco características convergentes na definição de uma Cidade Inteligente: i) TICs; ii) pessoas; iii) sustentabilidade; iv) urbanização; e v) governança.

Eduardo Zeferino Maximo
João Artur de Souza
Ricardo Pereira

SUMÁRIO

Apresentação	4
Capítulo I	7
Capacidade Absortiva em <i>Startups</i> : uma revisão sistemática	7
Capítulo II	21
<i>Lean Startup</i> : um método direcionado para agilidade e dinamismo no processo de inovação das organizações do conhecimento	21
Capítulo III	36
Inovação e comunicação interna em startups: o caso da <i>Involves</i>	36
Capítulo IV	47
<i>Design</i> de serviços e de experiências em destinos turísticos: resultados bibliométricos preliminares de uma revisão integrativa	47
Capítulo V	61
O modelo de governança multinível para o desenvolvimento de destinos turísticos	61
Capítulo VI	75
Unindo pessoas com o silêncio: os valores do empreendedorismo social e a trajetória de um monge budista	75
Capítulo VII	87
Relação entre práticas de gestão do conhecimento e coaching no setor público: uma revisão sistemática de literatura	87
Capítulo VIII	100
A maturidade em gestão de processos de negócios sob a perspectiva da gestão do conhecimento	100
Capítulo IX	117
O Nudge no design de conteúdo no aplicativo de idiomas Duolingo	117
Capítulo X	128
Cidades Inteligentes: Percepções e Definições em uma Análise Sistemática da Literatura	128
Índice remissivo	147
Sobre os organizadores	148
Sobre os Autores	153

Capítulo VII

Relação entre práticas de gestão do conhecimento e coaching no setor público: uma revisão sistemática de literatura

 10.46420/9786588319451cap7

Rita Lucia Bellato¹ 

Luciano Aparecido Nascimento Machado² 

Neri dos Santos³ 

INTRODUÇÃO

As mudanças sociais e econômicas, que caracterizam a sociedade do conhecimento, afetam sem distinção tanto as organizações privadas quanto as organizações públicas. As pessoas e seus conhecimentos são os principais ativos desta nova sociedade, que também são impactadas. A gestão do conhecimento tem a responsabilidade de fazer uso do conhecimento inerente a esta sociedade e aproveitá-lo (Gramkow; Carneiro, 2014).

Assim sendo, o conhecimento é um ativo fundamental para qualquer organização. Não é diferente ao se abordar o serviço público e, como campo de pesquisa científica, deve-se considerar as complexas relações interpessoais sensíveis que a própria carreira pública apresenta.

Neste contexto, o *coaching* pode ser uma ferramenta estratégica a disposição das organizações para a busca de desenvolvimento pleno para os profissionais e suas equipes. Por meio do *coaching* é possível valorizar o poder de decisão, despertar consciência, possibilitando que a pessoa tome para si a responsabilidade por seus resultados. Isso pode ser definido como um processo que visa o desenvolvimento de habilidades pró mudança, almejando resultados (Fellipelli, 2013; Roma, 2016).

Considerando-se esta possibilidade, definiu-se como objetivo central desta pesquisa identificar, na produção científica, uma possível relação existente entre as práticas de gestão do conhecimento e coaching no setor público. Para alcançar este objetivo, preliminarmente, realizou-se uma fundamentação teórica para dar suporte às discussões propostas. Os procedimentos metodológicos utilizados foram baseados em uma revisão sistemática de literatura com os seus diferentes passos, que foram definidos no protocolo da

¹ Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento PPGEGC/UFSC.

E-mail: rita.lucia@ufsc.br

² Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento PPGEGC/UFSC.

E-mail: nasluciano@gmail.com

³ Professor Sênior do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento PPGEGC/UFSC.

E-mail: nerisantos@gmail.com

revisão. Em seguida, são apresentados os resultados do levantamento dos artigos científicos, as suas análises e a categorização da proposta, que suportam as discussões e as considerações finais deste artigo.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esta seção apresenta os conceitos basilares desta pesquisa. A abordagem utilizada nesta apresentação busca propor uma interação entre os três temas considerados: A gestão do conhecimento, *Coaching* e o Serviço Público.

GESTÃO DO CONHECIMENTO (GC)

No contexto organizacional atual, a alta complexidade e as rápidas transformações tecnológicas, sociais e econômicas revolucionaram a cultura organizacional e o comportamento das pessoas. Mudanças disruptivas caracterizam a Era Digital, na qual o conhecimento é o fator de produção mais relevante, que está provocando a quebra de paradigmas e que aponta a necessidade de se desenvolver novos modelos de gestão.

Para a *Asian Productivity Organisation* – APO (2013), a GC é, em regra, “um conjunto de novas práticas organizacionais com grande relevância na economia do conhecimento”. Segundo McNabb (2007), a GC integra ideias e processos de diferentes fontes e tecnologias; uma grande variabilidade de disciplinas, técnicas e processos colaboram para a arte e ciência da GC dentro das organizações. No século XXI, são inúmeros os velhos e novos desafios, responsabilidades e tendências que os gerentes e administradores do setor público encontram em seu cotidiano.

A APO foi uma das primeiras instituições a promover a GC na administração pública e, a partir de 2010, intensificou a concentração em seu potencial de inovações. Em relatório de pesquisa, a APO evidencia a GC para o setor público como um meio eficiente para melhoria da sua produtividade. Enquanto a iniciativa privada implementa a GC objetivando o crescimento econômico, a melhoria da qualidade de seus produtos/serviços, o aumento da rentabilidade, de produtividade e de competitividade, a organização pública deve implementá-la objetivando a eficiência, eficácia, efetividade e relevância dos serviços públicos prestados à população. De fato, a tendência atual é da Nova Governança Pública (Mcquaid; Osborne, 2010), que procura ultrapassar as fronteiras da Gestão Pública, focada na busca da eficiência e da eficácia do serviço público, para em coprodução com a sociedade civil organizada, buscar uma maior efetividade e relevância dos serviços públicos prestados à população, conforme mostra a figura 1, abaixo:



Figura 1. Modelos de administração pública e respectivas visões que definirão as perspectivas da Nova Governança Pública. Fonte: Pacheco et al. (2020).

Na realidade, em todos os lugares, as organizações públicas se esforçam para ofertar serviços de melhor qualidade à população, ainda que, com orçamentos cada vez mais restritos (Apo, 2013; Batista, 2012; Kammani; Date, 2009).

No setor público, a GC pode colaborar no sentido de melhorar a capacidade “dos servidores e gestores públicos, das equipes de trabalho e de toda a organização pública – de maneira coletiva, sistemática e integrada – de criar, compartilhar e aplicar conhecimento para alcançar os resultados” (Batista, 2012). Em síntese, o governo e todas as organizações da administração pública precisam se modificar, adequar-se implementando práticas inovadoras de gestão visando a melhoria dos processos, produtos e serviços, e, em algumas situações, se reinventar repensando a sua governança (APO, 2013).

Todavia, salienta-se que é fundamental um Sistema de Gestão do Conhecimento (SGC) estruturado e estabelecido, que considere os componentes básicos de um SGC (liderança, pessoas, processos e tecnologia) os processos de GC (aquisição e criação do conhecimento; auditoria de conhecimento; codificação de conhecimento; armazenamento de conhecimento; compartilhamento de conhecimento e aplicação de conhecimento), conforme proposto pela APO (Nair; Prakash, 2009).

Por outro lado, salienta-se ainda que a Norma ISO 30.401 que define os requisitos de um Sistema de Gestão do Conhecimento (ISO, 2018), com foco no aumento de produtividade, no rendimento e no avanço organizacional, poderá apoiar na implementação de um SGC na Administração Pública.

COACHING

Apesar do aumento da visibilidade do *coaching* presente no Brasil nos últimos anos, essa é uma metodologia ainda recente no contexto organizacional (Karawejczyk; Cardoso, 2012). Foi no final do

século XX nos Estados Unidos que a prática do *coaching* foi incorporada a área profissional (Martin; Moldoveanu, 2003).

Para remontar a gênese do *Coaching* volta-se para a filosofia da Grécia Antiga. O hábito marcante de fazer perguntas para a promoção do diálogo, presente no discurso dos grandes filósofos da época, com o objetivo de levar seus discípulos a reflexão e posterior descoberta do conhecimento (Ortiz, 2010), ou seja, a maiêutica socrática aplicada ao autoconhecimento é a base para a fundamentação do *modus operandi* da metodologia do *Coaching*.

Na Hungria dos séculos XV e XVI, havia uma cidade de nome *Kocs* conhecida por seu meio de transporte, uma espécie de carruagem denominada *Kocsi*. Esta palavra foi traduzida para outros idiomas europeus para designar o ato de levar algo ou alguém do ponto A para o ponto B, a saber em espanhol para *coche*, e inglês para *coach*. Por conseguinte, a analogia, de levar as pessoas de onde elas estão até onde querem chegar, traduz a função do *Coach*. Sendo ele um condutor não é quem decide o caminho e nem toma as decisões da viagem. Esse papel é do cliente, do *Coachee* e é ele quem constrói o caminho durante o processo (Raiver, 2005).

Ultimamente o termo *Coaching* é facilmente conectado com o termo treinador na língua inglesa. Um especialista que treina pessoas, atletas a partir de sua experiência, com objetivo de que elas desempenhem ao máximo e cumpram o seu propósito. Whitmore (2010) propõem uma ampliação expressiva deste conceito, extrapolando os limites de um treinador técnico para o perfil de um líder servidor. O qual auxilia seu liderado na remoção de obstáculos que o influencia, ou que sejam limitadores de sua performance.

Atualmente há avanços significativos na área de gestão de recursos humanos. No contexto organizacional, o capital humano é visto como principal ativo das organizações da sociedade do conhecimento. Esta visão se relaciona diretamente ao propósito de desenvolvimento humano do *Coaching*.

Para Blanco (2006), o *coaching* pode ser utilizado como uma prática de gestão de conhecimento eficaz, podendo impulsionar os resultados organizacionais e a melhoria no processamento do conhecimento.

COACHING E PRÁTICAS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO – GC

As práticas de GC podem ser entendidas como práticas de gestão organizacional que objetivam a produção, retenção, disseminação, compartilhamento e aplicação do conhecimento nas organizações. Envolvendo a captura, absorção e retroalimentação do conhecimento que possa ser o promotor do desenvolvimento organizacional (Batista et al., 2005). Estas práticas podem ajudar a organização na tomada de decisão, capacidade de resposta e na superação de suas limitações oriundas de sua cultura organizacional, ou de sua história (Hull; Coombs; Peltu, 2000).

São muitas as compilações de práticas ou ferramentas de GC aplicadas aos contextos organizacionais de formas específicas. Para Batista et al. (2005), há diversas técnicas que facilitam o compartilhamento do conhecimento e podem ser implantadas nas organizações. O autor apresenta em seu estudo um conjunto de 27 práticas que possibilitam avaliar a implantação e o alcance da GC. Para tanto, as práticas foram agrupadas em três dimensões: pessoas, processos e tecnologias.

Aqui o foco fica na dimensão “Pessoas”, cuja categorização proposta por Batista et al. (2005) lista as seguintes práticas de GC: Fóruns ou Listas de discussão, Educação corporativa, Narrativas, *Coaching*, Universidades corporativas, *Mentoring* e Comunidades de práticas. Essas práticas devem estar alinhadas a visão e aos objetivos da organização, permitindo a ela planejar a execução de seus projetos de GC. O *coaching* como ferramenta de desenvolvimento pessoal se destaca como importante aliada no nível individual, entretanto, com implicações organizacionais.

SERVIÇO PÚBLICO

A expressão “setor público” para McNabb (2007), refere-se às agências e unidades governamentais que atuam nos níveis federal, estadual e municipal. Nesta esfera estão contempladas todas as agências, corporações governamentais, militares e departamentos, e diferentes unidades que realizam algum serviço público. Segundo o autor, tanto os gerentes do setor público como os da iniciativa privada utilizam-se de ferramentas de negócios equivalentes; contudo, normalmente é nela que programas de melhoria organizacional e técnicas de gerenciamento são criados, testados e comprovados quanto à sua eficácia.

Estudos realizados pela APO, mostram que as instituições governamentais do poder legislativo, executivo e judiciário do mundo todo enfrentam desafios. Todavia, seguem buscando evoluir para um sistema de trabalho eletrônico, estimulado pelo excesso de burocracia e pressões pelo controle de custos, pelo acréscimo de trabalho e quadro de pessoal reduzido, e ainda o grande número de canais de comunicação eletrônico disponibilizado para uso dos contribuintes e cidadãos. Normalmente, são os governos que sentem a necessidade de aplicar tecnologias de ponta para o gerenciamento eletrônico de informações.

Entretanto, alguns desafios afetam o serviço público globalmente, abrangendo a melhoria da eficiência dos órgãos, quanto a prestação de contas, tomada de decisões, colaboração e acordos estratégicos, do conhecimento do grupo de trabalhadores e na excelência operacional. Dentre outros, os benefícios da GC no setor público estão: o aperfeiçoamento da competência dos governos, elevando a qualidade dos serviços e o estímulo ao desenvolvimento saudável do governo eletrônico; melhoraria no compartilhamento de conhecimento no interior das organizações e no seu universo exterior. A literatura reconhece a importância das ferramentas da GC no setor público como recurso estratégico tornando o conhecimento mais utilizável e acessível. Ainda quanto aos desafios neste ambiente de mudanças, afirma

que “a gestão do conhecimento não é uma escolha, mas uma necessidade e requer internalização organizacional” (APO, 2013).

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste artigo a investigação sobre o objeto de pesquisa iniciou-se pelo levantamento bibliográfico das produções científicas sobre os temas abordados. Para isso, foi definida uma metodologia de suporte a pesquisa. Assim, buscou-se elaborar uma revisão sistemática de literatura, tendo em vista que esta abordagem visa arranjar objetivos materiais e métodos de tal forma que torne a pesquisa replicável e passível de atualização.

Em uma revisão sistemática a apresentação dos artigos base deve se dar de forma clara e sua finalidade é sintetizá-los para que estudos posteriores sejam viabilizados. A proposta fundamental deste método de pesquisa é condensar e analisar as publicações científicas valendo-se de uma metodologia replicável por qualquer pesquisador (Botelho; Cunha; Macedo, 2011).

A aplicação deste procedimento metodológico, conforme Botelho et al. (2011), “é um método específico, que resume o passado da literatura empírica ou teórica, para fornecer uma compreensão mais abrangente de um fenômeno particular”.

Assim, uma busca sistemática se deu nas bases de dados *Web of Science (WoS)*, *Scopus* e *SciELO*. Na base de dados *WoS*, foi selecionada a coleção *Sciences Citation Index (SSCI)*, e na *Scopus*, a *Social Science ; Humanities*. Nessas bases as buscas foram realizadas de forma longitudinal, ou seja, não foi definido nenhum período específico neste levantamento.

A definição das bases de dados para a pesquisa justifica-se pelo fato de ambas serem multidisciplinares e disseminam estudos na área de Ciências Sociais com amplitude. Para este estudo, foi estipulado que a busca contemplaria somente em artigos revisados por pares a fim de garantir uma confiabilidade maior aos dados aqui levantados.

No intuito de se desenhar uma estratégia de busca adequada, foram definidas as seguintes palavras-chaves: *Knowledge Management, practices, coaching e public service*. A opção por esta escolha foi definida por alinhar-se com o objetivo da pesquisa que é identificar, na produção científica, de uma possível relação existente entre as práticas de gestão do conhecimento e *coaching* no setor público.

Inicialmente, a busca na base de dados *Scopus* resultou em 72 publicações. Desta forma, foi necessário a aplicação de alguns filtros pré-estabelecidos no protocolo. Primeiramente, por área de estudo, “Business, Management and Accounting”. Em seguida, a escolha de se trabalhar somente com artigos e, por fim, a definição de uma subárea de estudo, a “*public service*”. Estes critérios de exclusão foram aplicados visando dar alinhamento ao objetivo proposto, os quais foram utilizados para em todas as bases informadas da pesquisa, resultando na seguinte equação booleana: ((TITLE-ABS-KEY

((("Knowledge Management"; AND pract*) AND (coaching))) AND (public service) AND (LIMIT-TO (SUBJAREA,"BUSI")) AND (LIMIT-TO (DOCTYPE,"ar")) .

Já a busca na base de dados *Web Science*, embora feita com as mesmas palavras chaves, resultou em somente uma publicação. Com isso e por estar alinhada a proposta, ficou excluída a necessidade de aplicação de filtros e/ou critérios de exclusão. Contudo, na base da *Scielo* a busca não retornou nenhuma publicação. Cabe ressaltar que, em todas as bases de dados foram usadas a mesma estrutura de equação booleana e operadores de truncagem adequados, as quais envolveram todas as palavras chave pré-definidas no protocolo da pesquisa. Na tabela 1 abaixo, são apresentados os resultados deste levantamento.

Tabela 1. Termos pesquisados. Fonte: elaborado pelos autores (2020).

Palavras chave	Wos	Scopus	Scielo
Knowledge Management, practices, coaching e public service	1	12	0

Após a seleção dos artigos com o objetivo de excluir da amostra artigos que não apresentassem alinhamento ao objetivo deste trabalho, foi realizar uma análise deles através de uma leitura atenta. Neste processo, com alinhamento adequado a proposta, restaram somente três dos artigos extraídos da base de dados *Scopus* e um da *WoS*. Desta maneira, amostra final é de quatro publicações a serem analisadas nesta revisão.

Esta análise final contou com o auxílio das ferramentas oferecidas pelas planilhas do Excel®, na qual os artigos puderam ser tabulados, facilitando assim sua categorização. Esta tabela deu suporte ainda aos levantamentos bibliométricos e a verificação de duplicidade de artigos entre as bases de dados.

RESULTADOS

Os artigos foram lidos de forma integral e, por meio deles, buscar-se-á entender o estado da arte das pesquisas científicas relacionadas ao tema de modo a categorizá-los adequadamente aos questionamentos e as perspectivas desta pesquisa científica. Assim, analisando os resultados do levantamento proposto, pretende-se encontrar a fundamentação adequada para discussão dos temas.

Observou-se que as publicações estão compreendidas entre os anos de 2007 e 2019, com uma grande variação no número de publicações entre os anos, sendo que o ano de 2019 foi mais expressivo. Em contrapartida, entre os anos de 2008 a 2018 não houve publicações relacionadas ao tema deste trabalho, como mostra o quadro 1 abaixo. Ressalta-se que o levantamento foi realizado em fevereiro de 2020, assim sendo, este ano não é contemplado integralmente.

Quadro 1. Informações acerca das publicações selecionadas. Fonte: elaborado pelos autores (2020).

Autor	Título	Ano	Periódico
Antony, J., Forthun, S.C., Trakulsunti, Y., (...), Brennan, A., Dempsey, M.	<i>An exploratory study into the use of Lean Six Sigma to reduce medication errors in the Norwegian public healthcare context</i>	2019	Leadership in Health Services
Modipane, P.I., Botha, P.A., Blom, T.	<i>Employees' perceived effectiveness of the performance management system at a North-West provincial government department</i>	2019	SA Journal of Human Resource Management
Miller, D.L., Umble, K.E., Frederick, S.L., Dinkin, D.R.	<i>Linking learning methods to outcomes in public health leadership development</i>	2007	Leadership in Health Services
Lunden, A.; Teras, M.; Kvist, T.; Haggman-Laitila, A.	<i>Transformative agency and tensions in knowledge management—A qualitative interview study for nurse leaders</i>	2018	Journal Of Clinical Nursing

O quadro acima ilustra a seleção de artigos deste levantamento composto por quatro artigos, sendo todos eles publicados em *journals*. Dentre os quais, o *Leadership in Health* se destaca com duas publicações. Quanto ao número de citações nas bases de dados pesquisadas, o artigo intitulado “*Transformative agency and tensions in knowledge management—A qualitative interview study for nurse leaders*” lidera a lista contando com 41 citações na base dados *Web of Science*.

CATEGORIZAÇÃO DOS ARTIGOS

Os artigos apresentados acima foram categorizados segundo a relevância do uso das palavras chaves: Gestão do Conhecimento, práticas, *coaching* e serviço público. Contudo, a estratégia de extração dos dados foi realizada por meio da matriz de síntese e organizada em cinco colunas de dados, uma para cada publicação: a primeira coluna “*Coaching*”; a segunda é “Conhecimento”, a terceira “Gestão do Conhecimento”, a quarta “Liderança” e por último “Serviço Público”, conforme exposto abaixo no Quadro 2.

Quadro 2. Distribuição da categorização por autores. Fonte: elaborado pelos autores (2020).

Nº	Categorias	Autores
1	Coaching	Atony et al. (2019); Modipane, et al. (2019); Miller et al. (2007); Lunden et al. (2018)
2	Conhecimento	Atony et al. (2019); Modipane, et al. (2019); Lunden et al. (2018); Miller et al. (2007)
3	Gestão do Conhecimento	Atony et al. (2019); Lunden et al. (2018)
4	Liderança	Miller et al. (2007); Modipane, et al. (2019); Lunden et al. (2018)
5	Serviço Público	Atony et al. (2019); Modipane, et al. (2019); Lunden et al. (2018); Miller et al. (2007)

DISCUSSÕES DOS RESULTADOS

No trabalho intitulado “*An exploratory study into the use of Lean Six Sigma to reduce medication errors in the Norwegian public healthcare context*”, elaborado por Atony et al. (2019), os autores buscam compreender de forma abrangente como o Lean Six Sigma (LSS) pode ser usado para reduzir erros na saúde pública da Noruega. O LSS, segundo Atony et al., (2019, *apud* Snee, 2010, p. 8), é uma poderosa estratégia de negócios, que visa reduzir variações e eliminar defeitos no processo, resultando em processos de excelência em negócios.

Para Atony et al. (2019), apesar de a aplicação do estudo ser muito local, ou seja, 12 entrevistados entre 38 questionários enviados em hospitais públicos noruegueses, a área da saúde se mostra promissora para aplicação desta metodologia. Entretanto, ainda se encontra em fase inicial e sem muita aceitação. O estudo também mostrou que a falta de apoio da alta gerência, de treinamento e de acompanhamentos mais específicos, a exemplo do *coaching*, são os gargalos para que essa metodologia se mostre promissora.

Observou-se também que a conhecida metodologia PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) se mostrou muito popular para promover melhorias. Com isso, se constata uma predisposição das equipes de trabalho em aplicar melhorias, revelando assim uma oportunidade para a implementação da metodologia Lean Six Sigma – LSS.

Em seu artigo “*Employees’ perceived effectiveness of the performance management system at a North-West provincial government department*”, Modipane et al. (2019), trataram sobre a eficácia sob a percepção dos funcionários em relação ao Sistema de Gestão de Desempenho (PMS) em um departamento do governo provincial do Norte-Oeste, na África do Sul. Por meio de uma pesquisa quantitativa e dados coletados por questionários, os autores buscaram medir dois fatores, a precisão de gestão de desempenho e sensação de justiça.

Modipane et al. (2019), esclarecem que o Sistema de Gestão de Desempenho (PMS- Performance management system) é utilizado para avaliar a precisão das avaliações e feedbacks, através de questionários de avaliação de desempenho.

Para os autores, a “eficácia do PMS é determinada pela precisão percebida dos funcionários e equidade do Sistema”, que concluem ser crítica, a partir do ponto de vista dos empregados (Modipane et al., 2019).

O estudo mostrou que os funcionários julgam a PMS como eficaz, preciso e sentem-se satisfeitos com a implementação do sistema, entretanto, aponta que este é injusto. Segundo Modipane et al. (2019), “quando os funcionários sentem que são tratados injustamente durante o sistema de avaliação, a sua moral e desempenho será afetado negativamente. Portanto, a gestão deve implementar o sistema sem viés, garantindo a coerência em todos os momentos”.

O artigo “*Linking learning methods to outcomes in public health leadership development*”, proposto por Miller et al. (2007), foi elaborado a partir de um estudo realizado com recém graduados do curso de saúde pública, com o objetivo de avaliar os métodos de aprendizagem-ação, individual ou em grupo, na produção de resultados dentro ou fora da organização.

Miller et al. (2007), aplicaram a pesquisa por meio de um questionário on-line com perguntas quantitativas sobre os principais comportamentos de liderança que lecionavam no programa. Os participantes também foram questionados sobre a utilidade dos cinco métodos de aprendizagem abordados no programa de formação, além de perguntas qualitativas sobre mudanças de entendimento, habilidade e práticas.

Com uma taxa de retorno de mais de 66%, Miller et al. (2007), puderam verificar que as ferramentas de aprendizagem estão diretamente ligadas ao desenvolvimento colaborativo da liderança. Constataram por meio das respostas, que as sessões de *coaching* individual ou em grupo, foram associadas ao aumento da autoconsciência e confiança no desenvolvimento de estratégias para combater fraquezas ou usar pontos fortes. Também, relataram os participantes que a aprendizagem-ação está relacionada com mudanças práticas e aos resultados organizacionais. Nisso, o “aprender-fazendo” foi apontado como a oportunidade de desenvolver as práticas de gestão do conhecimento (GC).

Como avaliação final, o estudo indica que os benefícios dos participantes e da organização são derivados da implementação de vários métodos de aprendizagem em um programa de desenvolvimento de liderança. Entretanto, sinalizam Miller et al. (2007) de modo a assegurar um desenvolvimento pleno, deve-se ter cuidado com o sequenciamento desta aprendizagem.

O campo de estudo do artigo “*Transformative agency and tensions in knowledge management – A qualitative interview study for nurse leaders*” proposto por Lunden et al. (2018), foi desenvolvido a partir da constatação dos autores de que revisões sistemáticas apontam que a falta de conscientização sobre as atividades de gestão do conhecimento entre enfermeiros(as) líderes na Finlândia. Desta maneira, este estudo foi desenvolvido a partir de entrevistas qualitativas aplicadas com 33 funcionários(as) de uma instituição de saúde pública na Finlândia.

Como resultado, o artigo apontou uma compreensão sistêmica na concepção da gestão do conhecimento entre os enfermeiros(as) líderes. A preocupação ou ênfase do trabalho estava sempre entre transmitir o conhecimento diário necessário para a execução da tarefa, sem a preocupação com o conhecimento mais inerte a atividade de liderança, ou seja, Lunden et al. (2018), apontam o intensivo uso do “*ad hoc*” ou “para este fim”.

Acrescentam os autores que, como a atividade é complexa, sugerem que ampliação da gestão do conhecimento ocorra de forma sistêmica pois, esta pode gerar resultados positivos na eficiência entre enfermeiros(as) líderes, apontando que a prática e os estudos do conhecimento como essências.

Pode-se perceber nos trabalhos de Atony et al. (2019); Modipane et al. (2019); Miller et al. (2007) e Lunden et al. (2018), revisados nesta pesquisa, que de forma consensual todos apontam que o conhecimento é ativo fundamental no setor público. E de forma pontual Atony et al. (2019) e Lunden et al. (2018), apontam para a importância da gestão do conhecimento de forma abrangente e sistêmica no meio organizacional.

Ressalta-se, também, a convergência de opiniões sobre o uso das técnicas e a abordagem *coaching* nas organizações públicas. Em destaque, para Miller et al. (2007), o qual evidencia que as sessões de *coaching* colaboram com o aumento da autoconsciência e confiança, e apoiam a construção de estratégias gerenciais focadas no desenvolvimento dos pontos fortes e ataque às fraquezas.

Outro ponto que pode ser destacado é que todos os estudos revisados foram realizados no setor público, apontando assim um campo fértil para desenvolvimento de organizações públicas intensivas em conhecimento apoiado por metodologias apropriadas e abordagens do *coaching* voltadas a gestão do desempenho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No contexto atual de grandes transformações sociais e tecnológicas, as organizações precisam estar preparadas para promover a gestão do conhecimento. A era do conhecimento revela uma lacuna existente entre os ativos tangíveis e os intangíveis dentro e fora das organizações. Assim, a promoção de práticas de gestão do conhecimento deve estar acompanhada de outras metodologias, que possam dar suporte as dinâmicas destas transformações.

Dentre as metodologias de suporte se desponta o *Coaching*. Como abordado por Modipane et al. (2019). A credibilidade da metodologia *Coaching* vem se consolidando no mundo dos negócios e seu valor legitimado pela pesquisa científica.

Observa-se que as avaliações são fundamentais em programas de desenvolvimento organizacional. Entretanto, apesar de tais programas serem vistos como eficiente, a sensação de injustiça na avaliação se faz presente (Modipane et al., 2019). O autor acrescenta que as sessões de *coaching* individual ou em grupo, foram associadas ao aumento da autoconsciência e confiança no desenvolvimento de estratégias para combater fraquezas ou usar pontos fortes.

Assim, fica evidente que as práticas de gestão de conhecimento aliadas às metodologias de *coaching* podem ser usadas na busca de minimizar esta sensação de injustiça e trazer contribuições para a organização. Cabe mencionar que a intervenção do *coaching* por meio da sua experiência profissional pode atuar de forma exitosa para reduzir as tensões, insatisfações e na melhoria da autoestima dos trabalhadores e por consequência do desempenho.

Cabe ressaltar que na prática, o papel da capacitação qualifica o conhecimento, pois somente ele pode gerar oportunidades, empoderar, emancipar e encorajar os profissionais visto que repercute positivamente no desempenho, eficiência e credibilidade dos serviços prestados à sociedade. Portanto, fica visível a necessidade de desenvolver o conhecimento, estruturas, processos e ferramentas para apoiar sistematicamente as práticas da gestão do conhecimento em todas as áreas de atuação, nas quais, o *coaching* tem poder de atuação para alcançar a mudança na cultura organizacional.

Como relevante contribuição para a pesquisa, Miller et al. (2007), aponta que a aprendizagem-ação, ou seja, aprender fazendo, é uma importante ferramenta nos programas de desenvolvimento. Pode-se inferir que por sua atuação, é possível se construir conhecimento prático no meio organizacional.

Assim, conclui-se ter alcançado o objetivo central da pesquisa que visou identificar, na produção científica, a relação existente entre as práticas de gestão do conhecimento e *coaching* no setor público.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antony, J., Forthun, S. C., Trakulsunti, Y., Farrington, T., McFarlane, J., Brennan, A.; Dempsey, M. (2019). An exploratory study into the use of lean six sigma to reduce medication errors in the Norwegian public healthcare context. *Leadership in Health Services*. 30p.
- APO. (2013). *Knowledge management for the public sector*. First published in Japan by Asian Productivity Organization Leaf Square Hongo Building. Japan. Disponível em: Acesso em: <www.apo-tokyo.org> 01/09/2020.
- Batista, F.F. (2012). *Modelo de Gestão do Conhecimento para a Administração Pública Brasileira*. IPEA, Brasília
- Batista, F.F., Quandt, C. O., Pacheco, F. F.; Terra, J. C. C. (2005). *Gestão do conhecimento na administração pública*. IPEA, Brasília
- Blanco, V. B. (2006). *Um estudo sobre a prática de coaching no ambiente organizacional e a possibilidade de sua aplicação como prática de gestão de conhecimento*. Dissertação (Mestrado em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação) -Universidade Católica de Brasília, Brasília. 216p.
- Botelho, L. L. R., de Almeida Cunha, C. C.; Macedo, M. (2011). O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. *Gestão e sociedade*, 5(11), 121-136.
- Fellipelli, A. (2013) *Coaching e a neurociência. Grandes mestres ensinam como estabelecer e alcançar resultados extraordinários na sua vida pessoal e profissional*. São Paulo: Editora Ser Mais, 2013.
- Gramkow, F. B., da Silva Carreira, S.; dos Santos, N. (2014). O uso de ferramentas e práticas de Gestão do Conhecimento em uma empresa de soluções em movimentação de cargas. *International Journal of Knowledge Engineering and Management (IJKEM)*, 3(6), 46-63.
- Hull, R., Coombs, R.; Peltu, M. (2000). Knowledge management practices for innovation: an audit tool for improvement. *International Journal of Technology Management (IJKEM)*, 20(5-8), 633-656.

- ISO- International Organization for Standardization. (2018). *ISO 30401: Knowledge Management Systems — Requirements*. Geneva. 26p.
- Kamminani, Abdullah. Date, Hema. (2009). Public sector knowledge management: a generic framework. Public Sector. *ICT Management Review*, 3(1), 1-14.
- Karawejczyk, T. C.; Cardoso, A. P. (2012). *Atuação profissional em coaching e os desafios presentes e futuros nesta nova carreira*. Boletim Técnico do Senac, 38(1), 47-59.
- Lunden, A., Teräs, M., Kvist, T.; Häggman-Laitila, A. (2018). Transformative agency and tensions in knowledge management—A qualitative interview study for nurse leaders. *Journal of clinical nursing*, 28(5-6), 969-979.
- Martin, R., Moldoveanu, M.; Capital, X. (2003). Talento: batalha que está reconfigurando os negócios. *Harvard Business Review*, 81(7).
- McNabb, D. E. (2006). *Knowledge management in the public sector: A blueprint for innovation in government*. ME Sharpe. England. 325p.
- McQuaid, R.; Osborne, S. P. (2010). The new public governance: emerging perspectives on the theory and practice of public governance. In *The new public governance: emerging perspectives on the theory and practice of public governance* (pp. 127-148). Routledge Oxon.
- Miller, D. L., Umble, K. E., Frederick, S. L.; Dinkin, D. R. (2007). Linking learning methods to outcomes in public health leadership development. *Leadership in health services*. 20(2), 97-123
- Modipane, P. I., Botha, P. A.; Blom, T. (2019). Employees' perceived effectiveness of the performance management system at a North-West provincial government department. *SA Journal of Human Resource Management*, 17, 12.
- Nair, P.; Prakash, K. (2009). *Knowledge Management: facilitator's guide*. Tokyo: Apo.
- Ortiz De Zárate, M. (2010). Psicología y Coaching: marco general, las diferentes escuelas. *Capital humano*, 243, 56-68.
- Pacheco, R. et al. *A Digital Coproduction Model to Foster Research and Innovation*. (a publicar).
- Roma, A. (2016). *Aplicação do coaching ; mentoring na educação: como alcançar resultados no meio educacional*. São Paulo: Leader, 2016. 176p.
- Whitmore, J.; Sá, T. D. (2010). Coaching para performance: aprimorando pessoas, desempenhos e resultados. In *Coaching para performance: aprimorando pessoas, desempenhos e resultados* (pp. xvi-191).

ÍNDICE REMISSIVO

- A**
- aplicativo, 6, 7, 22, 42, 56, 118, 119, 124, 125, 126, 127
- aprendizagem interorganizacional, 11, 14, 16, 17, 18, 19
- arquitetura da escolha, 6, 118, 119, 127
- B**
- Budismo, 80, 82, 84, 85, 87
- C**
- capacidade absorptiva, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 17, 18, 19
- Cidade Inteligente, 6, 130, 136, 137, 139, 140, 141, 142, 143, 144
- coaching, 6, 7, 88, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100
- comunicação interna, 5, 7, 37, 38, 40, 41, 42, 44, 45, 46, 47
- conceito, 6, 9, 37, 42, 44, 49, 53, 57, 58, 62, 64, 91, 103, 104, 130, 136, 137, 138, 140, 143, 144
- conhecimento, 149, 150, 151, 152, 153
- D**
- desenvolvimento, 149, 151
- Design* de serviços, 7, 48
- destino turístico, 49, 50, 51, 52, 53, 57, 58, 63, 65, 70, 71
- E**
- empreendedorismo, 6, 7, 14, 29, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 85, 86, 162
- empreendedorismo social, 6, 7, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 85, 86
- G**
- gestão
- da inovação, 5, 10, 38, 39, 40, 41, 43, 44
- de Processos de Negócios, 6, 101, 102
- Governança Multinível, 62, 63, 65, 66, 70, 73
- I**
- incidentes críticos, 82, 85
- inovação, 7, 25, 36, 37, 47, 101, 149, 150, 151, 152, 154, 155, 156, 157, 160, 162, 163, 164
- L**
- liderança, 153
- M**
- maturidade em BPM, 6, 102, 104, 107
- método *Lean Startup*, 23, 24, 30
- Multigov, 62, 63, 66, 68
- N**
- nudge, 6, 119, 122, 125, 126
- O**
- organizações do conhecimento, 7, 22, 23, 24, 26
- P**
- práticas de gestão do conhecimento, 6, 7, 88, 93, 97, 98, 99, 101
- processo de inovação, 5, 7, 22, 23, 33, 40, 43, 117
- R**
- revisão sistemática, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 33, 36, 64, 81, 88, 93, 130, 131, 143, 144
- S**
- Santa Catarina, 5, 8, 22, 37, 42, 63, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 73, 74, 75, 76, 86, 87, 101, 106, 117, 143, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 164, 166
- serviço público, 6, 88, 89, 92, 95
- startups, 5, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 150, 166
- T**
- turismo, 5, 48, 49, 52, 54, 56, 57, 58, 62, 63, 66, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 151
- V**
- valor social, 76, 78
- vantagem competitiva, 25, 26, 31, 34, 39

SOBRE OS ORGANIZADORES



EDUARDO ZEFERINO MAXIMO

Mestrando em Engenharia e Gestão do Conhecimento (EGC-UFSC), Membro do Núcleo de Estudos em Inteligência, Gestão e Tecnologias para Inovação (IGTI). Possui graduação em Artes Visuais pela Universidade do Extremo Sul Catarinense (2004), Pós graduado em Marketing (2005). Atualmente é Gerente Executivo do Movimento Catarinense para Excelência - Excelência SC. Já atuou como professor de Pós-Graduação na Faculdade Anglo-Americano na cadeira de Gestão Empresarial e também atuou na Faculdade de Tecnologia Michel como Professor das Disciplinas de Comunicação Integrada ao Marketing, Planejamento de Marketing, Orientação ao Trabalho de Conclusão de Curso e Estágio. Exerceu ainda as funções de Coordenador de Marketing e Qualidade e Gerente de Desenvolvimento Institucional da Sociedade Literária e Caritativa Santo Agostinho - Hospital São José. Atuou ainda como Analista de Assessoria de Gestão na Thomson Reuters/Domínio Sistemas. Tem experiência na área de Administração, com ênfase em Gestão da Excelência (Planejamento estratégico, análise e solução de problemas, Fundamentos da excelência, Lean Six Sigma, Gestão por processos) e de marketing, atuando principalmente nos seguintes temas: marketing, satisfação do cliente, fidelização, satisfação.



GISELY JUSSYLA TONELLO MARTINS

Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (PPGEGC-UFSC), Mestre em Administração (UFSC), MBA em Marketing (FGV), Especialista em Tecnologias Educacionais (UNISOCIESC), Graduação em Administração (UFSC). Pesquisadora do Laboratório ENGIN / EGC / UFSC. Possui formação em Gestão para Empreendedores (CUOA Business School, Vicenza, Itália) e em Negociação,

Mediação, Conciliação e Arbitragem. Possui experiência profissional nas áreas de marketing, vendas e serviços, além de ter atuado como coordenadora de cursos de graduação e pós-graduação. Atualmente realiza consultorias e ações de treinamento e desenvolvimento para empresas de todos os portes, além de mentorias para empreendedores e startups. Também atua como professora da Faculdade CESUSC mantida pelo Complexo de Ensino Superior de Santa Catarina, nos cursos de Administração e Tecnologia em Marketing. É também professora convidada do MBA da Universidade Estácio de Sá.



JOÃO ARTUR DE SOUZA

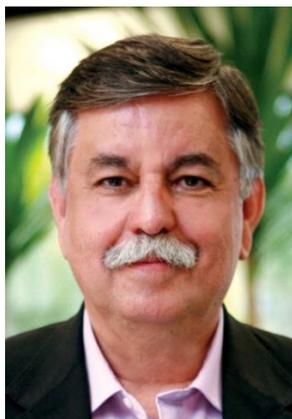
Professor Titular da Universidade Federal de Santa Catarina no Departamento de Engenharia do Conhecimento. Graduação em Matemática (Licenciatura) pela Universidade Federal de Santa Catarina (1989) e em Direito pela Universidade do Sul Catarinense, mestrado em Matemática e Computação Científica pela Universidade Federal de Santa Catarina (1993) e doutorado na área de Inteligência Artificial em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (1999). Trabalhou na Universidade Federal de Pelotas de 1993 a 2007 como professor na área de Matemática, atuando especialmente em Educação a Distância. Foi coordenador dos Cursos de Graduação em Matemática e Matemática a Distância (2005-2006). Líder do Grupo de Pesquisa IGTI - Inteligência, Gestão e Tecnologias para Inovação (Líder) e ENGIN – Engenharia da Integração e Governança do Conhecimento. Pesquisa na área de Inovação, Inteligência Artificial, Gestão do Conhecimento, Gestão de Risco e Controle Interno, e Universidade Corporativa. Atua como professor no Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da UFSC na área de Inteligência e Gestão para Inovação. É autor de centenas de artigos publicados em revistas científicas e anais de evento, e autor do livro Introdução a Lógica Matemática (2010), e editor dos livros: Inovação em Segurança

Pública (2018), Inteligência para Inovação (2018), Empreendedorismo e Inovação Social (2017), Ciência, tecnologia e inovação: pontes para a segurança pública (2016), Cadernos de pesquisa em inovação: as novas tecnologias e as tendências em inovação (2013).



LUANA EMMENDOERFER

Doutoranda em Gestão do Conhecimento pelo Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, Mestre em Planejamento Territorial e Desenvolvimento Socioambiental pela Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC (2011), Especialista em Desenvolvimento Regional e Sócio Ambiental pela Universidade Federal do Paraná - UFPR (2008), Bacharel em Turismo e Hotelaria pela Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI (2006). Desde 2010 é servidora efetiva do estado de Santa Catarina na função de Analista de Turismo atuando na área de políticas públicas de turismo, pesquisas, inovação e elaboração de projetos turísticos. Co-idealizadora da ferramenta Almanach – dados para o turismo catarinense e do INOVATUR – 1º Programa de Inovação aberta focado no turismo catarinense. Atualmente Diretora de Estudos e Inovação da Agência de Desenvolvimento do Turismo de Santa Catarina, membro da Rede de Inteligência do Turismo de Santa Catarina, da Rede Brasileira dos Observatórios de Turismo e do grupo de pesquisa KnowTour; Revisora de periódicos nacionais e internacionais relacionados a turismo. Tem interesse em trabalhos relacionados à governança do conhecimento e turística, destinos turísticos inteligentes, inovação, sistemas de inteligência turística e economia criativa.



NERI DOS SANTOS

CEO do Instituto STELA e professor Sênior do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina (EGC/UFSC. Graduado em Engenharia Mecânica pela Universidade Federal de Santa Catarina (1976), especialização em Engenharia de Segurança do Trabalho pela Universidade Federal de Santa Catarina (1977), Mestrado em Ergonomie pela Université de Paris XIII (1982), França. Doutorado em Ergonomie de Ingenierie; pelo Conservatoire National des Arts et Metiers (1985), França e Pós-doutorado em Ingenierie Cognitive pela École Polytechnique de Montréal- Canadá. Ex-Presidente da ABEPRO, Gestão 92/93 e 94/95. Ex-Decano da Escola Politécnica da Pontifícia Universidade Católica do Paraná - PUCPR 2015/2018.). Faz parte do Conselho Editorial das seguintes revistas: American Journal of Industrial Engineering, International Journal of Knowledge Engineering and Management, Ação Ergonômica, Gestão Industrial, INGEPRO Inovação, Gestão e Produção e Revista de Ciência e Tecnologia.



PALMYRA FARINAZZO REIS REPETTE

Doutoranda em Engenharia e Gestão do Conhecimento pela Universidade Federal de Santa Catarina. Mestre em Engenharia Civil pela Universidade de São Paulo (1998), na área de Tecnologia e Gestão da Produção. Atualmente, é Analista Judiciário, apoio especializado Engenharia Civil, no Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina. Trabalhou como auditora de Sistemas de Gestão da Qualidade ISO 9000 pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini, da Universidade de São Paulo, e como consultora do Centro de Tecnologia de Edificações (CTE/SP). Atuou como Professora Substituta do Departamento de Construção Civil da Universidade Federal de Juiz de Fora e como Professora Substituta do Departamento de Engenharia Civil da Universidade Federal de Santa Catarina. Atuou como consultora autônoma e auditora de

sistemas de gestão da qualidade com base nas normas ISO 9000. Tem experiência na área de Engenharia Civil, com ênfase em construção civil.



RICARDO PEREIRA

Doutorando no Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (EGC) da Universidade Federal de Santa Catarina. Mestre em Engenharia de Produção, na área de inteligência organizacional pela Universidade Federal do Santa Catarina (2009). Graduado em Administração de Empresas (2002) e em Direito (2013), ambos pela Universidade Federal de Santa Catarina, com especialização/MBA em Gestão Global pela Universidade Independente de Lisboa (2004). Pesquisador do Laboratório de Liderança e Gestão Responsável LGR/EGC/UFSC. Servidor Público Federal desde 2004. Administrador/Analista da UFSC-Universidade Federal de Santa Catarina, Procuradoria Geral Federal (PF/AGU) e IBGE, exercendo atividades relacionadas à supervisão, programação, coordenação e execução especializada, em um grau de maior complexidade, relacionada a estudos, pesquisas, análises e projetos de administração de pessoal, material, orçamento, organização e métodos. Atualmente atua como Analista de Planejamento, Gestão e Infraestrutura, exercendo suas atividades na Procuradoria da União no estado de Santa Catarina (PU/AGU). SCOPUS ID: 57218597763.

SOBRE OS AUTORES



PATRICIA DE SÁ FREIRE

Professora do Departamento de Engenharia do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina, assumindo o cargo de Coordenadora de Ensino. Doutora em Engenharia e Gestão do Conhecimento pela Programa de Pós Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento/ UFSC (2013). Mestre em EGC/UFSC (2010). Autora de sete livros e mais de 300 artigos científicos publicados em congressos nacionais e internacionais, periódicos e capítulos de livros, destacando a coautoria de capítulos da obra Interdisciplinaridade em Ciência Tecnologia; Inovação contemplada com 2º lugar no Prêmio Jabuti no ano de 2011 e, outros artigos premiados em congressos. Possui graduação em Pedagogia, com habilitação em Tecnologias da Educação, pela PUC/RJ (1986). É especialista em Marketing pela ESPM/RJ (1987) e em Psicopedagogia pela UCB/RJ (2006). Atualmente é líder do Laboratório ENGIN - Engenharia da Integração e Governança do Conhecimento para a Inovação e membro dos Grupos IGTI (Núcleo de Inteligência, Gestão e Tecnologia para a Inovação/UFSC) e, do KLOM (Interdisciplinar em Conhecimento, Aprendizagem e Memória Organizacional/UFSC). É Editora do International Journal of Knowledge and Management (IJKEM).



RODRIGO GUERRA GARCIA

Mestrando no Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (UFSC). Possui graduação em Administração pela Universidade Estácio de Sá (2015). MBA em Gestão Empresarial pela FGV (2018). Atualmente é consultor de projetos. Tem experiência na Administração Pública, com ênfase em gestão de projetos e planejamento. Possui conhecimentos específicos na área da saúde.



ROGÉRIO CID BASTOS

É professor titular da Universidade Federal de Santa Catarina. Ocupa, desde maio de 2016 o cargo de Pró-reitor da Pró-reitoria de Extensão da Universidade Federal de Santa Catarina. Possui graduações em Estatística pela Universidade Federal do Paraná (1978); Ciências Jurídicas e Sociais pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (1979); mestrado em Engenharia de Produção - Pesquisa Operacional pela Universidade Federal de Santa Catarina (1983); especialização em Engenharia de Sistemas pela Universidade Técnica de Lisboa (1988) e doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (1994). Possui ampla experiência administrativa na gestão do Ensino Superior. Foi Pro-Reitor de Administração da Universidade Federal da Fronteira Sul (2010-2011); Secretário de Informática da Universidade Federal da Fronteira Sul (2009-2010); Secretário de Informática da Universidade Federal de Santa Catarina (1996-2004); dentre outros cargos de direção, chefia e coordenação.



KLEITON LUIZ NASCIMENTO REIS

Doutorando do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Mestre em Jornalismo pelo Programa de Pós-Graduação em Jornalismo da UFSC, e Bacharel em Comunicação Social - Habilitação em Jornalismo pela Universidade Federal do Pará (UFPA). É ainda Especialista em Gestão da Comunicação em Mídias Digitais pelo SENAC-SC e trabalha na área de Marketing Digital e como professor de Marketing nos cursos de Graduação do SENAC-SC. Também possui experiências profissionais nas áreas de assessoria de comunicação e jornalismo online, além de integrante do Grupo de Pesquisa Psicologia, Subjetividade, Inovação e Conhecimento (PSIC).



GERTRUDES APARECIDA DANDOLINI

Professora Titular da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Mestre (1997) e Doutora em Engenharia de Produção (2000), e licenciada em Matemática (1992) pela UFSC. Foi professora da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL) entre 1993 e 2007, onde foi coordenadora dos cursos de Lic. em Matemática presencial e do a distância. Foi pesquisadora da Universidade Aberta do Brasil (UAB) entre 2007 e 2011. Foi coordenadora e subcoordenadora do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (PPGEGC) entre 2016-2017 e 2018-2019, respectivamente. Atualmente é líder do Grupo de Pesquisa Inteligência, Gestão e Tecnologia para Inovação (IGTI) e membro do ENGIN - Engenharia da Integração e Governança do Conhecimento. Ministra na graduação: Teoria Geral dos Sistemas, Criatividade e Inovação e Gestão da Inovação. Na pós-graduação é professora do PPGEGC/UFSC na área de inovação. Linhas de pesquisa: Front End da Inovação, Inteligência para Inovação, Gestão de Inovação, Inovação Social e Universidade Corporativa.



LEONARDO L. L. DE LACERDA

Mestre em Lazer pela UFMG (linha temática de Formação e Atuação Profissional. Museu e Marketing de Serviços), Especialista em Lazer pela UFMG (abordagem sobre jogo e grupos sociais). Graduado em Turismo pelo Centro Universitário Newton Paiva (abordagem sobre ludicidade e saúde). Graduação incompleta em Administração pela Faculdade de Estudos Administrativos (FEAD). Coach pelo Instituto Brasileiro de Coaching. Atualmente é doutorando em Engenharia e Gestão do Conhecimento na UFSC (linha de pesquisa em Gestão do Conhecimento e Sustentabilidade).



FERNANDA KEMPNER MOREIRA

Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (EGC). Mestre em Administração pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina (2011). Especialista em Marketing e Gestão de Pessoas (2002) e Gestão Financeira e Contábil (2008). Graduada em Administração pela Faculdade Estadual de Ciências e Letras de Paranavaí (2001). Membro do Grupo de Pesquisa ENGIN Núcleo de Engenharia da Integração e Governança do Conhecimento para a Inovação. Possui experiência como docente, atuando principalmente nas disciplinas: administração da produção, gestão de pessoas e gestão da qualidade.



GREGÓRIO JEAN VARVAKIS RADOS

Professor titular da Universidade Federal de Santa Catarina, Depto de Engenharia do Conhecimento atuando no ensino da graduação (Engenharias e Ciência da Informação) e nos programas de Pós-graduação de Engenharia e gestão do conhecimento e Ciência da Informação. Possui graduação em Engenharia Mecânica pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (1979), mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (1982) e doutorado em Manufacturing Engineering - Loughborough University of Technology (1991). Tem experiência na área de Gestão, com ênfase em Gestão de Processos, Gestão do Conhecimento e Gestão de Organizações de Serviços, atuando principalmente nos seguintes temas: inovação, gestão do conhecimento, produtividade, melhoria contínua, tecnologia de informação e fluxo informacional.



JULIANA FRANDALOZO ALVES DOS SANTOS

Doutoranda em Engenharia e Gestão do Conhecimento (UFSC). Bolsa Capes / Proex de Doutorado, Dedicção exclusiva. Investigadora em Gestão de Risco e Desastres e Gestão do Conhecimento com foco em Comunicação, Resiliência e Liderança. Mestre em Jornalismo (2014) para o Programa de Pós-Graduação em Jornalismo (UFSC), Bacharel em Jornalismo (2010) (UFSC). Jornalista multimídia, atuando como repórter de jornalismo impresso e online, em comunicação institucional estratégica, edição e redação, em diversas línguas, estilos e veículos, com experiência em coordenação e treinamento de equipes. Fez intercâmbio acadêmico na Universidade de Santiago do Chile, em 2009. Foi corretora da Capes e pesquisadora do Centro Universitário de Estudos e Pesquisas em Desastres da Universidade Federal de Santa Catarina. Trabalhou como cantora lírica e atriz durante ou ensinou e vivenciou a importância da criatividade na construção da resiliência. Áreas de interesse: Gestão do Risco e Desastre; Liderança; Comunicação e Planejamento Estratégico em Organizações.



ANA MARIA BENCCIVENI FRANZONI

É professora Titular da Universidade Federal de Santa Catarina/UFSC do Departamento de Engenharia Civil, do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento e do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Transportes e Gestão Territorial. Engenheira Civil, Especialista em Gestão de Pessoas por Competência e Coaching, Mestre pela Universidade Federal de Santa Catarina/UFSC e Doutora pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho/UNESP. Coordenou o Curso de Especialização em Operações Rodoviárias - UFSC/Labtrans/Dnit. Atualmente é coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Transportes e Gestão Territorial.



LUCIANO A. NASCIMENTO MACHADO

Mestrando em Engenharia e gestão do conhecimento EGC/ UFSC Universidade Federal De Santa Catarina. Bolsista CAPES - PROEX. Pós-graduado em Coaching pela Universidad Europea del Atlantico, através da Fundação Universitária Iberoamericana FUNIBER. Graduado Hotelaria pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina IFSC. Membro do Grupo de Pesquisa-Laboratório de Engenharia do Conhecimento (dgp.cnpq.br/dgp/espelhogrupo/6582228186571058). Atuando na linha de pesquisa em Engenharia do conhecimento em destinos turísticos inteligentes. Tem experiência na área de Hotelaria; Turismo, com ênfase na liderança e gestão de equipes na hotelaria.



RITA LUCIA BELLATO

Mestranda em Engenharia e Gestão do Conhecimento pelo Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. Especialização em Administração, Gestão Pública e Políticas Sociais pela Faculdade Dom Bosco de Ubiratã. Graduação em Ciências Econômicas pela Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. Integrante do Grupo de Pesquisa (ERGON) em Gestão do Conhecimento da UFSC, autora de capítulo e organizadora de livro e de artigos em periódicos especializados e em anais de eventos, nacionais e internacionais. Atuante na Linha de Pesquisa de Teoria e Prática em Gestão do Conhecimento com foco nas áreas de Gestão Pública, Competências Digitais, Transformação Digital, Capacidades Organizacionais, Auditorias Governamentais, Auditoria do conhecimento, Liderança, Coaching e Empreendedorismo. rita.lucia@ufsc.br.



MARCIO CRESCENCIO

Doutorando do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da UFSC, com mestrado em Administração pela Universidade Regional de Blumenau - FURB. Especialização em Redes de Computadores pela UTFPR e Gestão Pública na Educação Profissional Tecnológica pelo IFSC. Graduação em Ciência da Computação na UNIPAN; servidor efetivo no cargo de Analista de Tecnologia da Informação do Instituto Federal Catarinense desde de 2008; foi coordenador e Diretor de Tecnologia da Informação; atua no setor Coordenação de Sistemas com desenvolvimento e suporte de sistema integrado de gestão das atividades acadêmicas; tem experiência profissional em planejamento e gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação, desenvolvimento e suporte em sistemas de informação e administração de banco de dados. Tem interesse pelos seguintes temas: Gestão Pública, Gestão de Tecnologia da Informação, Gestão do Ensino Superior e da Educação Profissional e Tecnológica, Engenharia e Gestão do Conhecimento. Atualmente pesquisa sobre métodos, técnicas e ferramentas para a construção de modelos e sistemas de conhecimento.



ALEXANDRE ALCIDES DA CONCEIÇÃO NETO

Doutorando do curso de Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, mestre em Engenharia Ambiental pela UFSC (2004) e graduado em Administração pela UFSC (2000). Atualmente é Gerente de Projetos da Secretaria de Estado da Agricultura de Santa Catarina - SAR e Coordenador Executivo do Núcleo de Inovação Tecnológica para a Agricultura Familiar - NITA. Foi Coordenador de Projetos da Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Estado de Santa Catarina - FAPESC de 2007 a 2019, responsável pelo acompanhamento e avaliação de projetos de pesquisa e inovação.



KAROLINE DE MACEDO SANTOS

Mestranda em Engenharia, Gestão e Mídia do Conhecimento pela UFSC e também especialista em Gestão de Marcas e Comunicação Estratégica pela UFBA. Formada em Relações Públicas, já passou por inúmeras agências de publicidade atendendo clientes como Coca-Cola, Natura e Grupo Brasil Kirin. Ainda na Bahia, deu aulas durante dois anos no Instituto Tecnológico do Território do Sisal. Atualmente em Florianópolis, pesquisa e trabalha com Nudges e Economia Comportamental nas consultorias desenvolvidas pela Florin. É sócia e co-fundadora da Florin, um negócio de impacto social que através de consultorias financeiras e de modelagem de negócio auxilia mulheres empreendedoras a gerir de forma sustentável os seus próprios empreendimentos se posicionando no mercado de maneira mais competitiva.



MARIA JOSÉ BALDESSAR

Doutora em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo (2006), Mestre em Sociologia Política pela Universidade Federal de Santa Catarina (1999), coordenadora do Grupo de Pesquisa Geografias da Comunicação, da Intercom e do grupo de pesquisa MidiaCon - Mídia e Convergência, Certificado pelo CNPq. É professora Associada da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). É docente permanente nos programas de Pós-Graduação de Engenharia e Gestão do Conhecimento e no de Estudos da Tradução. Ministra disciplinas na graduação em Jornalismo relacionadas ao jornalismo online, economia da mídia e produção textual. Tem experiência na área de Comunicação, com ênfase em Jornalismo Especializado (Comunitário, rural, empresarial, científico, institucional), atuando principalmente nos seguintes temas: jornalismo, internet, hipermídia, jornalismo online, economia da mídia, história da mídia, convergência digital, usabilidade e ensino de jornalismo. Integra o Núcleo de Televisão Digital Interativa, onde coordena os projetos de extensão, entre eles o www.cotidiano.ufsc.br.



ADILSON ALBUQUERQUE

Mestrando do Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, na área Mídia do Conhecimento, na UFSC. Possui Especialização em História pela Universidade Federal do Paraná (2005). Graduação em Filosofia pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (1994), em Ciências Religiosas pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (1997) e em Teologia pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (2000). Foi professor nomeado da Prefeitura Municipal de Curitiba de 2002 a 2013 e do Estado do Paraná de 2004 a 2013, sendo que do ano de 2007 a 2012 atuou na Secretaria Municipal da Educação de Curitiba com formação continuada de professores. Atualmente atua como Policial Rodoviário Federal, na Universidade Corporativa da Polícia Rodoviária Federal - UniPRF, na área de capacitação dos servidores.



ANDREICI DAIANI VEDOVATTO VITOR

Mestranda em Engenharia e Gestão do Conhecimento - EGC na Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC. Pós-graduada em Desenvolvimento e Tecnologia pela Unochapecó e UNC Campus Concórdia (2013). Especialista em Gestão de Pessoas pela Unochapecó (2011). Bacharel em Administração pela Unochapecó (2009). Atua como Professora de Inovação junto ao SENAC Santa Catarina, onde é também idealizadora e coordenadora do Curso Superior em Tecnologias e Design de Negócios, focado em formar profissionais com conhecimento nas áreas de negócios digitais, design digital e desenvolvimento de soluções, aptos a empreender ou liderar times de tecnologia e processos de transformação digital em organizações. Desenvolve estudos na área de empreendedorismo e inovação, gestão do conhecimento e cidades inteligentes. É membro do Grupo de Pesquisa LabCHIS UFSC. Atuou como professora de empreendedorismo no curso de Administração da Unochapecó. Atuou como agente do InovAtiva Brasil 2015 e 2016.



EDUARDO MOREIRA DA COSTA

Diretor Geral do laboratório internacional LabCHIS (Cidades mais Humanas, Inteligentes e Sustentáveis) com bases na UFSC e no Rio, e consultor independente. Professor do Departamento de Engenharia e Gestão do Conhecimento da UFSC. Autor do livro *Global E-commerce Strategies for Small Businesses* (MIT Press, 2001), publicado em Inglês, Chinês e Japonês (2001 a 2003). Criador e coordenador do primeiro MBA em e-Gov do país, o MeGA. Consultor do BID (na área de e-commerce), Banco Mundial (coordenador de avaliação do Programa InfoDev) e UNCTAD nas áreas de cidades mais humanas, inteligentes e sustentáveis; inovação; negócios eletrônicos; e governo eletrônico. Nos EUA, foi "visiting scholar" na Universidade de Harvard de 1997-2002. No Brasil, foi Diretor de Inovação da FINEP (2007-2010), criador dos programas PRIME, JURO ZERO e 14Bis; Diretor do CNPq (1993-1997), criador do programa SOFTEX 2000 de incentivo à exportação brasileira de software; Pesquisador do CPqD da TELEBRÁS e consultor do IEL-Nacional (onde escreveu o primeiro manual brasileiro sobre o comércio eletrônico, ainda em 1998) e dezenas de empresas e organizações. Dr. Eduardo Moreira da Costa é engenheiro eletricitista e M.Sc. em Ciência da Computação pela UFMG e Ph.D. em eletrônica pela Universidade de Southampton, na Inglaterra. Membro da Ordem do Mérito Científico do Governo Brasileiro (2010). Conselheiro de entidades e membro do Conselho de Administração da HOPLON em Florianópolis, é palestrante conhecido no Brasil e no exterior nas áreas de Inovação; Cidades mais Humanas, Inteligentes e Sustentáveis; Novas Políticas Públicas e Organizacionais; Capital de Risco e Empreendedorismo. É ainda membro do Laboratório de Habitats de Inovação e Empreendedorismo da UFSC (<https://www.inlab.ufsc.br>).



LUCIANA MELO HERVOSO

Bacharel em Comunicação Social pela PUC-Rio, MBA em Gestão de Recursos Humanos pela UNIP. Atuou como especialista em Cerimônias de Premiação nos Jogos Olímpicos de 2016, como gerente de eventos na Embaixada do Brasil em Londres nos Jogos Olímpicos de 2012. Formada pela SLAC em Coaching de Vida, Executivo e de Liderança em 2016. Desenvolveu habilidades em meditação e mindfulness na Oneness University na Índia e em Yoga do Som no Canadá com Guy Lussier. Escreveu artigos sobre Cidades Inteligentes pelo grupo de estudos LabChis/UFSC. Especialista em Desenvolvimento Pessoal e Profissional desenvolve treinamentos para equipes, liderança, orientação de transição de carreira e estratégias para a realização de sonhos e metas. Atualmente cursando Computer Science na University of the People.



JAMILE SABATINI MARQUES

Diretora de Inovação e Fomento da ABES - Associação Brasileira das Empresas de Software e Presidente da Câmara de Tecnologia e Inovação da FECOMÉRCIO - Federação do Comércio de Bens, de Serviços e de Turismo de Santa Catarina. Trabalha com inovação e tecnologia desde 2004. Pesquisadora de Pós-Doutorado da USP, no Instituto de Estudos Avançados, Programa Cidades Globais e em Desenvolvimento Baseado no Conhecimento no EGC/UFSC. Participa do Laboratório de pesquisa LabChis de Cidades Humanas e Inteligentes. É doutora pelo Programa de Engenharia e Gestão do Conhecimento da UFSC, a tese demonstra a importância de fomentar a inovação para gerar desenvolvimento econômico baseado no conhecimento. Fez doutorado sanduíche na Queensland University of Technology - QUT, Austrália. É mestre em Gestão da Inovação pela École de Mines de St-Étienne (França), especialista em gestão de empresas pela Univali e graduada em Administração com Habilitação em Comércio Exterior pela Faculdade Ibero-Americana de Letras e Ciências Humanas. Foi Coordenadora da

incubadora Midi Tecnológico de 2004 a 2012, onde recebeu prêmio de melhor incubadora do Brasil em 2008 e 2012. Foi Diretora Executiva da Acate de 2006 a 2012. Tem experiência na área de gestão, atuando principalmente nos seguintes temas: Inovação, Fomento, Fundos de investimento, cidades humanas inteligentes e representação institucional. É membro do conselho do International Journal of Knowledge-Based Development (IJKBD) (www.inderscience.com/ijkbd); Membro do Comitê Assessor do Programa Start-up Brasil do MCTIC (ABES), Membro do comitê de IOT da ABDI e INMETRO. É membro do Conselho Municipal de Inovação de Florianópolis/SC (Fecomercio).



Santa Catarina destaca-se nacionalmente como um Estado inovador, berço de startups e com um polo tecnológico em amplo desenvolvimento. Também, dotado de belezas naturais e um litoral encantador, é um dos principais destinos turísticos do Brasil. Esse contexto, aliado à peculiaridade de abrigar um povo empreendedor caracteriza o Estado Catarinense como um dos mais desenvolvidos (social e economicamente) do país.

ISBN 978-658831945-1



Pantanal Editora

Rua Abaete, 83, Sala B, Centro. CEP: 78690-000
Nova Xavantina – Mato Grosso – Brasil
Telefone (66) 99682-4165 (Whatsapp)
<https://www.editorapantanal.com.br>
contato@editorapantanal.com.br