

Recebido em: 02-06-2018

Aceito em: 18-12-2018

PERSPECTIVAS PARA PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO EM INCUBADORAS DE EMPRESAS

Jéssica Bedin¹

Priscila Machado Borges Sena²

Ana Clara Cândido³

Resumo: Focados na co-criação de valor, os ecossistemas de inovação apresentam distintos agentes com o propósito em comum abrigarem e apoiarem as empresas. Como agentes primordiais, as incubadoras de empresas funcionam como mecanismos que oferecem programas de incubação com vistas a impulsionar o negócio. A fim de promover a qualificação desses mecanismos foi criado o modelo de gestão CERNE. Diante desse horizonte de foco na co-criação de valor, promoção de qualificação e desenvolvimento sistêmico, reflete-se sobre como os profissionais da informação podem contribuir na implementação e qualificação do modelo CERNE nas incubadoras? Assim, objetivou-se indicar oportunidades de atuação para profissionais da informação em incubadoras que estão em processo de implantação ou de certificação no modelo CERNE. Realizou-se uma pesquisa bibliográfica e documental com fontes que embasaram e permitiram a descrição das oportunidades identificadas. Verificou-se que o profissional da informação pode atuar em incubadoras com suas competências de pesquisa, organização, síntese e registro da informação, viabilizando a divulgação, acesso e uso. Ademais, pode auxiliar no desenvolvimento das empresas incubadas, na formação do empreendedor, na tomada de decisão e planejamento da incubadora, e ainda na certificação CERNE, por meio da sistematização e documentação de processos.

Palavras-chave: Incubadora de Empresas. Modelo CERNE. Profissionais da Informação. Competências do profissional da informação.

1 INTRODUÇÃO

Ambientes inovadores denominados como ecossistemas se destacam no contexto da sociedade em rede porque há fomento da economia por meio destes aglomerados ambientes, tanto em nível local como em nível global. Exemplo disso, são os ecossistemas de inovação, ambientes complexos que abrangem os parques tecnológicos, cidades inteligentes, clusters, distritos de inovação, entre outros agentes, também decididos a abrigar e apoiar empresas que tem a inovação como um dos principais diferenciais (AUDY, PIQUÉ, 2016; ANPROTEC, 2016).

¹ Doutoranda e Mestre em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina (PGCIN/UFSC). E-mail: jessicabedin06@gmail.com

² Doutoranda e Mestre em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina (PGCIN/UFSC). E-mail: priscilasena.ufsc@gmail.com

³ Doutora em Avaliação de Tecnologia pela Universidade Nova de Lisboa. Professora no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina (PGCIN/UFSC). E-mail: acc.anaclara@gmail.com



Os ecossistemas de inovação apresentam foco na co-criação de valor que pauta-se no trabalho de forma colaborativo (GOMES et al., 2016), assim seus agentes têm o mesmo propósito ao abrigarem e apoiarem as empresas. Todavia, a atuação das incubadoras se distingue por serem mecanismos que oferecem programas de incubação com vistas a impulsionar o negócio. Isso envolve mais do que a oferta de espaço apropriado: serviços de apoio ao desenvolvimento do empreendedor e ao negócio, contato com a rede dos ecossistemas de inovação (ANPROTEC, 2016).

Por algum tempo as incubadoras funcionaram analogicamente como uma caixa preta, ocasionando a preocupação em promover a qualificação de sua atuação, por meio de um desenvolvimento sistêmico de empreendimentos inovadores que acompanhasse as tendências internacionais, germinando a criação do modelo de gestão de incubadoras chamado CERNE (ANPROTEC, 2012). Diante desse horizonte de foco na co-criação de valor, promoção de qualificação e desenvolvimento sistêmico, reflete-se sobre como os profissionais da informação, como os bibliotecários podem contribuir na implementação e qualificação do modelo CERNE nas incubadoras?

Posto isso, têm-se nesta pesquisa o objetivo de indicar oportunidades de atuação para profissionais da informação em incubadoras que estão em processo de implantação ou de certificação no modelo CERNE. Indicação similar foi realizada por Sena, Blattmann e Teixeira (2017), quando apresentaram possibilidades de atuação para os profissionais da Biblioteconomia no Ecosistema de Startups de Florianópolis, ao apresentarem as competências profissionais, à luz da *Special Libraries Association* (SLA).

Dessa forma, acredita-se que o alcance do objetivo aqui proposto pode agregar a novos cenários de atuação não somente para profissionais da Biblioteconomia, bem como para profissionais da informação em geral.

Este estudo pode ser classificado como exploratório-descritivo, pois indica oportunidades de atuação para bibliotecários, a partir de suas competências em incubadoras de empresas que estão em processo de implantação ou de certificação no modelo CERNE. Para tal, realiza-se uma pesquisa bibliográfica e documental com fontes que embasam e permitem a descrição das oportunidades identificadas.

2 ATUAÇÃO DAS INCUBADORAS NO BRASIL

O principal valor das incubadoras, segundo Engelman, Fracasso e Brasil (2011) está relacionado ao conjunto de processos institucionalizados e normas que estruturam os canais de conhecimento que



viabilizam o desenvolvimento das empresas e a comercialização de suas inovações. Desse modo, entende-se que o registro das informações e a formalização dos serviços de informação interferem de forma direta no desenvolvimento dos processos informacionais de incubadoras.

As incubadoras são iniciativas que envolvem a cooperação das entidades governamentais, universidades, empresas privadas e associações de classe preocupadas com o desenvolvimento regional. Seu propósito está em reduzir a instabilidade das empresas, oferecendo infraestrutura física, suporte administrativo e financeiro durante o período de incubação, preparando-as melhor para a inserção no mercado (RAUPP; BEUREN, 2006).

Tendo em vista o contexto internacional, a Associação Nacional DE Entidades Promotoras de Empreendimentos Inovadores (ANPROTEC) (2016, p. 7) identificou que “as incubadoras de empresas do Brasil precisam estar alinhadas com o conceito de incubadoras de terceira geração”.

Isso engloba a primeira geração de incubadoras que oferta espaço físico com recursos compartilhados, a segunda geração que enfatiza os serviços de apoio ao desenvolvimento empresarial, como treinamentos, mentorias, *coaching*, dentre outros, e a terceira geração que foca na criação e na operação de redes para acesso a recursos e conhecimentos, sintonizando a incubadora ao ecossistema de inovação no qual ela está inserida (ANPROTEC, 2016; BRUNEEL, 2012; ALLEN, 1988; DUFF, 1999; INFODEV, 2010).

Assim, para viabilizar a qualificação das incubadoras no cenário brasileiro e contribuir para que estas alcancem a terceira geração, proporcionando um desenvolvimento de forma sistêmica, diversos atores têm se envolvido e desempenhado ações para sua concretização.

Em 2012 apresentou-se um estudo que teve como objetivo levantar e atualizar informações e indicadores sobre as incubadoras brasileiras. A partir do estudo identificaram-se algumas tendências que caminham na direção da interiorização das incubadoras, na diversificação dos objetivos de desenvolvimento, e como consequência, o fortalecimento de segmentos já atendidos. Como desafios, destacaram-se o fomento ao processo de inovação em nível regional, a consolidação da gestão das incubadoras, harmonização das políticas públicas e o financiamento de todas as fases da criação e consolidação de empresas emergente (ANPROTEC, 2012).

Existem no Brasil aproximadamente 369 incubadoras em operação (ANPROTEC, 2016). Em frente aos desafios à inovação no cenário brasileiro, ANPROTEC em parceria com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) trabalharam em conjunto para elaborar um modelo de gestão para a atuação das incubadoras brasileiras.

O resultado se consolidou na criação da plataforma chamada (CERNE), que tem como objetivo promover a melhoria expressiva nos resultados das incubadoras, tanto em aspectos quantitativos como qualitativos. O modelo busca suprir a necessidade das incubadoras em expandir a capacidade de geração sistemática de empreendimentos de sucesso (ANPROTEC, 2018).

Em 2008 ocorreu o primeiro workshop sobre o modelo, a partir deste vários eventos aconteceram para viabilizar a construção. Destacou-se a participação de gestores de incubadoras do país todo, que estiveram presentes na construção e validação do modelo propondo mudanças. Assim, em 2011 lançou-se o primeiro edital para a seleção, cuja a implantação foi iniciada em 2012 com 140 incubadoras. Em 2015 foi aberto o segundo edital de seleção e ocorreu a avaliação das incubadoras que estavam em processo de certificação. O resultado desse processo contou com 17 incubadoras que receberam certificação no CERNE 1 (ANPROTEC, 2018).

O modelo CERNE foi estruturado em três camadas, como pode ser observado na figura 1. Cada uma das camadas representa: 1) empresa: essa camada inclui os processos ligados às empresas incubadas, assim, entende-se que a empresa possui cinco áreas chaves que precisam de atenção, o empreendedor, a proposta de valor, o capital, o mercado e a gestão; 2) processo: essa camada refere-se aos processos de possibilitam a transformação de ideias em negócios reais; 3) incubadora: essa ultima camada foca nos processos da gestão da incubadora como uma organização e na expansão dos seus limites (GARCIA et. al, 2015).

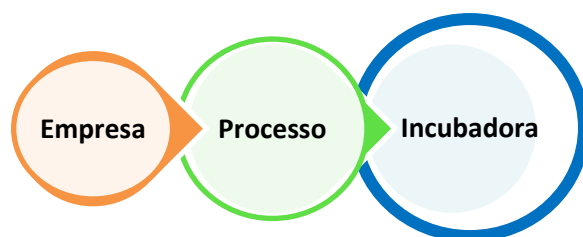


Figura 1 - Camadas do CERNE

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2018, baseado em Garcia et. al, 2015.

Para implantar o CERNE, podemos vê-lo como um modelo de maturidade da capacidade de incubadora em gerar empresas bem sucedidas e inovadoras. Assim, o modelo prevê quatro níveis de maturidade, como apresenta a figura 2, cada nível de maturidade é um passo da incubadora para posicionar-se como um ambiente de inovação que atua de maneira profissional, gerando resultados de impacto no desenvolvimento regional (GARCIA et. al, 2015).

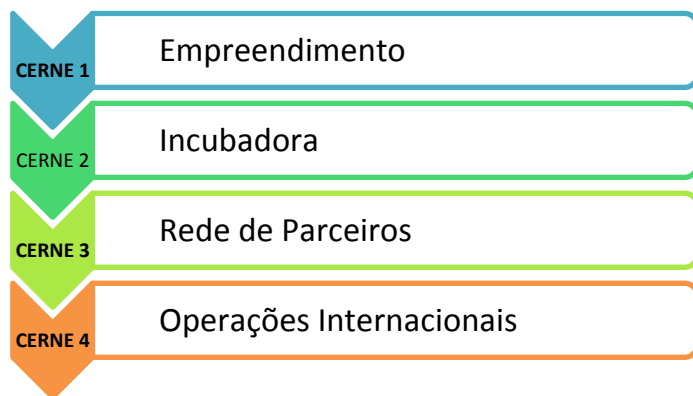


Figura 2 – Níveis de maturidade do CERNE

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2018, baseado em Garcia et. al, 2015.

Cada nível de maturidade do modelo CERNE refere-se: 1) empreendimento, nível em que processos e práticas estão relacionados ao desenvolvimento das empresas incubadas; 2) incubadora, nível em que processos e práticas viabilizam a gestão estratégica e a ampliação dos serviços prestados pela incubadora; 3) rede de parceiros, nível referente à consolidação da rede de cooperação no ecossistema; e 4) operações internacionais, nível de promoção de interação e globalização das empresas (ANPROTEC, 2016).

Diante do exposto, verifica-se que as incubadoras estão certificadas ou em busca de certificação no CERNE 1 e posteriormente no processo de certificação no CERNE 2. O que abre horizontes para identificação de lacunas que possibilitam oportunidades de atuação para os profissionais de informação.

De acordo com Garcia et. al (2015), a orientação é que em todos os níveis o processo seja contínuo e documentado, visando sua sistematização. Os processos-chaves do CERNE 1 abrange: 1) Atração e prospecção; 2) Seleção; 3 Desenvolvimento das empresas; 4) Relação graduação e graduadas; e 5) Gestão básica. Sendo que, no CERNE 1, todos os processos e práticas estão direcionados ao desenvolvimento das empresas; ao consolidar-se a incubadora deve demonstrar sua capacidade de prosperar e selecionar boas ideias e transformá-las empresas inovadoras e de sucesso.

Já no CERNE 2, o foco está na gestão efetiva da incubadora como uma organização, fazendo-se necessário a implementação de processos que auxiliem a gestão estratégica e expansão dos serviços e do público, além da valorização dos seus resultados e impactos. Os processos-chaves abrangem: 1) expansão dos limites; 2) gestão estratégica; e 3) avaliação da incubadora (GARCIA et. al, 2015).

Ao detalhar as especificidades desses dois níveis do modelo CERNE, apresenta-se na próxima seção as oportunidades vislumbradas para profissionais da informação que almejam atuar ou atuem em incubadoras em processo de certificação.

3 PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO EM INCUBADORAS

De acordo com a *Special Libraries Association* (SLA, 2016), os profissionais da informação vêm de diversas áreas, incluindo Biblioteconomia e Ciência da Informação, e trabalham em diferentes tipos de organizações e configurações. Assim, possuem como foco de trabalho a gestão e aplicação dos dados, informações e conhecimento necessários a distintos contextos.

Por isso, entende-se que as incubadoras são organizações que podem se tornar mais qualificadas a partir da atuação desses profissionais, que possuem como competências básicas, conforme SLA (2016) e Sena, Blattmann e Teixeira (2017):

1 Serviços de Informação e Conhecimento, voltados a atender necessidades de informação e conhecimento das organizações e comunidades, fornecendo uma diversidade de serviços baseados na compreensão do comportamento da informação humana e na avaliação holística da comunidade ou organização.

2 Sistemas e Tecnologia de Informação e Conhecimento, respectivo a utilização das tecnologias de informação e comunicação de forma eficaz para atender às necessidades de informação e conhecimento de suas comunidades e organizações.

3 Recursos de Informação e Conhecimento, referente a manutenção de um profundo conhecimento dos recursos de conteúdo disponíveis para atender às necessidades das comunidades que servem, com conhecimento de todos os tipos de fontes e mídia. A partir da avaliação sistemática dos recursos de potencial valor e priorização da aquisição de recursos com base no julgamento do valor de cada recurso para a comunidade, monitorando o mercado de informações e negociando efetivamente com fornecedores de informações e fornecedores de conteúdo.

4 Recuperação e Análise de Dados e Dados, relativo a descoberta e obtenção de informações efetivas, conforme necessário, por indivíduos e grupos dentro de suas comunidades, por intermédio de um profundo conhecimento das funções do mecanismo de busca e recuperação que permitem realizar tarefas de recuperação de informações complexas e difíceis. Aplicando ferramentas e métodos de análise de informações para extrair significado e insights acionáveis das informações recuperadas.

5 Organização de Dados, Informação e Recursos de Conhecimento, no que concerne a organização e gerenciamento de recursos de dados, informações e conhecimento, de modo que sejam consideráveis, utilizáveis e acessíveis ao longo da vida definida. Dessa forma, estabelece-se políticas para a organização, preservação e retenção desses ativos, levando em consideração a missão e as necessidades operacionais de sua instituição. Bem como, define-se requisitos e procedimentos para metadados e avalia-se e adapta-se padrões da indústria para sistemas de classificação e categorização, armazenamento e preservação, localização e conectividade para garantir que os ativos sejam devidamente gerenciados.

6 Ética da Informação, voltada para a combinação do fundamento moral e ético com um alerta para questões que comumente emergem no trabalho relacionado à informação e ao conhecimento. Sendo necessário, conhecer e aderir aos padrões de conduta profissionais formulados pela Associação de Bibliotecas Especiais e outras organizações profissionais aplicáveis, bem como ao código de ética de seu empregador.

Verifica-se que as seis competências descritas possuem como aliadas as inovações tecnológicas, utilizadas como facilitadoras e como produtos da ação humana. Deste modo, justifica-se a ética da informação ser a sexta competência, mas não no sentido de menos importante, e sim como necessária para que todas as demais sejam executadas com a atenção ao outro.

Com vistas a delinear as lacunas a serem trabalhadas por essas competências, apresenta-se no Quadro 1 ações e informações necessárias aos processos-chaves e principais práticas do CERNE nos níveis 1 e 2.

CERNE 1 <i>Empresas</i>		CERNE 2 <i>Incubadora</i>	
Ações/Processos sistematizados e documentados		Processos que garantam a gestão da incubadora	
1 Atração e prospecção 2 Seleção	Ações e informações necessárias	1 Expansão dos limites	Ações e informações necessárias
	Oferecer informações sobre a atuação e funcionamento das incubadoras, quais benefícios proporciona. Pesquisar critérios, cruzar com a realidade local, documentar e divulgar.		Ampliar a oferta dos serviços para melhorar os resultados da incubadora, a partir das necessidades das empresas. Expandir e ativar a relação da incubadora com outros ambientes.
3 Desenvolvimento das empresas	Sistematizar o processo com informações gerais para planos de negócios. Promover a capacitação do empreendedor para que seja autônomo. Conhecer o mercado, seus clientes e necessidades de produtos e serviços. Oferecer informações estratégicas de acordo com o perfil e necessidade de cada empresa, agregando valor.	2 Gestão estratégica	Possibilitar a análise crítica para clareza, registro e divulgação da identidade, objetivos, ações e metas da incubadora. Desenvolver um modelo de gestão para a incubadora evoluir e cumprir sua missão, a partir das informações identificadas no CERNE 1 que tratam diretamente da relação com as empresa. Oferecer a gestão estratégica da informação como uma possibilidade.

<p>4 Relação com as empresas (em graduação e graduadas)</p> <p>5 Gestão básica</p>	<p>Estabelecer canais de comunicação.</p> <p>Conhecer as demandas informacionais das empresas.</p> <p>Sugerir eventos, leituras, notícias para se manterem atualizadas.</p> <p>Indicar e auxiliar no uso de metodologias e ferramentas de gestão.</p> <p>Instigar o network entre os atores do ecossistema de inovação.</p>	<p>3 Avaliação da incubadora</p>	<p>Estabelecer critérios de avaliação para constituir um modelo de avaliação contínua dos processos operacionais, qualidade e impacto da incubadora.</p> <p>Propor e avaliar um conjunto de indicadores para verificar a performance de atuação das empresas incubadas, e reavaliação de propostas futuras.</p>
--	---	----------------------------------	---

Quadro 1 - Ações e informações necessárias aos processos chave e principais práticas do CERNE Fonte: Elaborado pelas Autoras, baseado nas informações Garcia et al. (2015).

A partir das informações apresentadas no quadro, o profissional da informação pode atuar em incubadoras com suas competências de pesquisa, organização, síntese e registro da informação, viabilizando a divulgação, acesso e uso.

Ademais, pode auxiliar no desenvolvimento das empresas incubadas, na formação do empreendedor, na tomada de decisão e planejamento da incubadora, e ainda na certificação CERNE, por meio da sistematização e documentação de processos.

4 INFORMAÇÃO PARA DECISÃO E ESTABELECIMENTO DE PARCERIAS EM INCUBADORAS

Nesta seção apresentam-se dois aspectos relevantes nas rotinas organizacionais das incubadoras e das empresas, sobretudo, na vivência durante e após a incubação. Uma delas refere-se ao uso da informação em diferentes níveis de ações de planejamento. O segundo aspecto diz respeito ao estabelecimento de parcerias estratégicas para a condução de práticas de Inovação Aberta. Sobre estes dois pontos é dado enfoque sobre a potencial contribuição dos profissionais da informação atuando diretamente nestas organizações.

De acordo com Baltzan (2016) os desafios da tomada de decisões gerenciais e, isto se aplica às organizações e as incubadoras: o volume de dados e informações disponíveis; o tempo hábil para a tomada de decisão; a necessidade de aplicação de ferramentas e métodos para suporte no processo de decisão.

Neste sentido, no que tange à caracterização da informação e o uso de sistemas de gerenciamento em atividades no âmbito da gestão nas organizações e nas incubadoras, tem-se:

- em atividades de nível operacional a informação é estrutura;
- em atividades de nível tático (gerencial) a informação é semiestruturada;
- em atividades de nível estratégico a informação é desestruturada.

Isto, pois em atividades rotineiras, na maioria das vezes, a informação já é pré determinada para a fase de execução. Ex: número de peças a serem fabricadas, cronograma e prazos, especificações técnicas, especificações para a implementação e oferta de serviços em unidades de informação.

O uso de um sistema de gerenciamento poderia ser caracterizado pelas informações transacionais, ou seja, as informações de determinadas transações na interface entre o ofertante e o consumidor/usuário.

Nas atividades gerenciais, a informação é semiestruturada, pois não se tratam de decisões orientadas por regras e procedimentos. Por outras palavras, são decisões circunstanciais pautadas em relatórios técnicos com dados internos e externos, sistemas de inteligência de negócios, etc.

No nível estratégico, as informações são suporte para decisões executivas com informações para decisões desestruturadas, tendo em vista não serem recorrentes. Por exemplo: estabelecimento de determinadas parcerias, implementação de nova unidade, aquisição/ desenvolvimento tecnológica, etc.

A importância da atuação dos profissionais de informação é percebida também no suporte e gerenciamento da informação nos diferentes níveis de decisão. Seja na preparação de relatórios especializados, na gestão documental, na disponibilização de informações em painéis digitais (*dashboards*). Estas atividades abarcam a atuação de cientistas de dados, arquivistas e bibliotecários.

Sobre o estabelecimento de parcerias e o potencial papel das incubadoras no fortalecimento das interações entre os stakeholders. E neste aspecto, a atuação dos profissionais da informação fortalece o acesso de informações especializadas para determinadas redes de colaboração em todas as fases do processo de incubação.

Esta ideia corrobora com as ideias do modelo de Inovação Aberta, que defende o desenvolvimento inovador por meio de parcerias estratégicas. Sendo este o novo paradigma da Gestão da Inovação.

Neste âmbito, o trabalho colaborativo pode ser ainda mais propício entre as empresas incubadas. Isto, pois o compartilhamento do mesmo ambiente e as chances de aproximação em reuniões e o conhecimento das atuações dos participantes. O fator confiança é imprescindível para a realização de parcerias, sendo assim pode ser a promoção da articulação destas interações e potenciais parcerias também uma potencialidade para o profissional da informação.

Estas potencialidades se intensificam em modelos de incubação com modalidades físicas e virtuais, como é o caso do MIDI Tecnológico sediada no pólo tecnológico de Florianópolis: “Incubação Residente as empresas instalam-se fisicamente nas dependências da incubadora” e “Incubação Virtual a empresa possui sua própria sede, situada na região da Grande Florianópolis” (MIDITEC, 2018).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Almejou-se com esta pesquisa explorar os ambientes de inovação, como as incubadoras de empresas como espaços para atuação de profissionais da informação, como os bibliotecários. Ao entender como funcionam as incubadoras de empresas e o modelo de gestão CERNE, foi possível alinhar com as competências estabelecidas pela SLA (2016).

Assim, identificaram-se que os processos das incubadoras estão diretamente ligados com a informação, as necessidades informacionais, os recursos de conteúdo, a tecnologia para disponibilização da informação, sistematização e documentação dos processos internos, além da gestão estratégica. Nesse contexto a informação é considerada como recurso base para o desenvolvimento de inovação.

Ademais, o interesse de políticas públicas que impulse a performance de inovação e consequentemente bons resultados para o desenvolvimento econômico é discurso consensual. Neste cenário, as incubadoras ganham maior atenção culminando as potencialidades já observadas pelos resultados de poderosas startups, e a influencia no desenvolvimento regional.

Em cenário regional, a dinamicidade local em termos de inovação é almejada por decisores políticos e empreendedores. Portanto, acredita-se que este estudo contribui para a inserção, do ponto de vista das competências dos profissionais da informação, com uma proposta de integração com vistas a auxiliar na atuação eficiente das incubadoras.

REFERÊNCIAS

ALLEN, David N. Business incubatorlifecycles. **EconomicDevelopmentQuarterly**, v. 2, n. 1, p. 19-29, 1988.

ANPROTEC. **Estudo de impacto econômico**: segmento de incubadoras de empresas do Brasil. Brasília : ANPROTEC, SEBRAE, 2016. Disponível em:
<http://www.anprotec.org.br/Relata/18072016%20Estudo_ANPROTEC_v6.pdf>. Acesso em: 2 fev. 2018.



ANPROTEC. **Estudo, análise e proposições sobre as incubadoras de empresas no Brasil**: relatório técnico. Brasília : ANPROTEC, 2012. Disponível em:
<http://www.anprotec.org.br/ArquivosDin/Estudo_de_Incubadoras_Resumo_web_22-06_FINAL_pdf_59.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2018.

ANPROTEC/CERNE. **Centro de Referência para Apoio a Novos Empreendimentos**. 2018. Disponível em: <<http://anprotec.org.br/cerne/>>. Acesso em: 3 mar. 2018.

AUDY, Jorge; PIQUÉ, Josep. **Dos parques científicos e tecnológicos aos ecossistemas de inovação**: desenvolvimento social e econômico na sociedade do conhecimento. Brasília: ANPROTEC, 2016.

BALTZAN, Paige. **Tecnologia orientada para gestão** - 6ª ed. - Porto Alegre: AMGH, 2016.

BRUNEEL, Johan et al. The Evolution of Business Incubators: Comparing demand and supply of business incubation services across different incubator generations. **Technovation**, v. 32, n. 2, p. 110-121, 2012. Disponível em: <<https://ris.utwente.nl/ws/files/6809752/evolution.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2018.

DUFF, Andrew. **Business Incubator Management**. s.d. disponível em: <<http://www.aries-oltenia.ro/files/bestpracrpt.pdf>>. Acesso em 20 mar. 2018

ENGELMAN, Raquel; FRACASSO, Edi Madalena; BRASIL, Vinícius Sittoni. A qualidade percebida nos serviços de incubação de empresas. **READ**, v. 17, n. 3 p. 802–822, 2011. Disponível em:
<<http://www.redalyc.org/html/4011/401137519009/>>. Acesso em: 1 jun. 2018.

GARCIA, Francilene Procópio et al. Reference Center for Business Incubation: a proposal for a new model of operation. In: Conferência da National Business Incubation Association (NBIA), 29ª, Denver, Estados Unidos, abril de 2015. **Anais ...** Disponível em:
<<http://www.anprotec.org.br/Relata/artigoCernNBIA.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2018.

GOMES, Leonardo Augusto de Vasconcelos et al. Unpacking the innovation ecosystem construct: Evolution, gaps and trends. **Technological Forecasting and Social Change**, 2016.

InfoDev. Global Good Practice in Incubation Policy Development and Implementation. 2010. Disponível em: <https://www.infodev.org/infodev-files/resource/InfodevDocuments_834.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2018.

MIDITEC. **Sobre a Incubação**. Disponível em: <<http://www.miditecnologico.com.br/sobre-a-incubacao>>. Acesso em: 19 set. 2018.

RAUPP, Fabiano Maury; BEUREN, Ilse Maria. O suporte das incubadoras brasileiras para potencializar as características empreendedoras nas empresas incubadas. **R.adm**, São Paulo, v. 41, n. 4, p.419-430, 07 ago. 2017. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/pdf/2234/223417480006.pdf>>. Acesso em: 1 jun. 2018.

SENA, Priscila Machado Borges; BLATTMANN, Ursula; TEIXEIRA, Clarissa Stefani. Ecosistema de Startups em Florianópolis: possibilidades para profissionais da Biblioteconomia. **RBBB. Revista**



Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v. 13, p. 2571-2588, dez. 2017. ISSN 1980-6949. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/864/957>>. Acesso em: 29 maio 2018.

SPECIAL LibrariesAssociation (SLA). **Competencies for Information Professionals**. 2016. Disponível em: <<https://www.sla.org/about-sla/competencies/>>. Acesso em: 1 jun. 2018.

