

PORTFÓLIO DE PRODUTOS TÉCNICOS DO SERVIÇO BRASILEIRO DE RESPOSTAS TÉCNICAS (SBRT) ELABORADAS PELO CENTRO DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA CDT/UNB

VIANA, Bárbara Flora Lucena¹; LIMA, Larisse Araújo;
MATOS, Eduardo Henrique da Silva Figueiredo;
SUAREZ, Paulo Anselmo Ziani². GHESTI, Grace Ferreira³

RESUMO

A disseminação e monitoramento de informações tecnológicas é elemento essencial para melhoria de qualidade de produtos ou processos produtivos. O SBRT (Serviço Brasileiro de Respostas Técnicas) é um serviço *online*, gratuito, instituído por uma rede de cooperação nacional para compartilhar o conhecimento das Instituições de Ensino e Tecnologia disponibilizando produtos técnicos personalizados para dúvidas tecnológicas. No âmbito da Universidade de Brasília, o SBRT é operacionalizado como projeto de extensão de ação contínua que tem por objetivo incentivar a interação da ciência e pesquisa ao desenvolvimento social. Assim esse artigo buscou analisar o portfólio de produtos técnicos elaborados pelo SBRT do CDT/UnB agrupados pelo sítio no período entre 2010 e 2014 a fim de traçar um panorama exemplificativo do banco de dados existente. No universo de 190 produtos técnicos, demandas recebidas pelo CDT oriundas da sociedade, assim caracterizando claramente extensão tecnológica, estão contempladas áreas como: agricultura e pecuária, água, esgoto e gestão de resíduos, construção, eletricidade e gás, extração de minerais; indústria de transformação, produção florestal e serviços de apoio a indústria. Sendo 61% dos produtos técnicos analisados da área de indústria de transformação, 19% relacionados à agricultura e pecuária enquanto 11% referem-se a serviço de apoio à indústria.

Palavras-chave: Informação tecnológica; Empreendedorismo. Tecnologia.

¹ Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico da Universidade de Brasília/Gerência de Inovação Transferência de Tecnologia. E-mail: barbara.viana@cdt.unb.br, larisse.lima@cdt.unb.br; eduardo@cdt.unb.br
Endereço para correspondência: Universidade de Brasília - Edifício CDT, Campus Universitário Darcy Ribeiro, Brasília - Distrito Federal, Caixa Postal: 04397 Cep: 70904-970. E-mail: sbrt@cdt.unb.br

² Diretor do Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico da Universidade de Brasília CDT/UnB. Instituto de Química, Universidade de Brasília – UnB, Campus Universitário Darcy Ribeiro, Brasília/DF, Brasil. E-mail: psuarez@unb.br; psuarez666@gmail.com.

³ Professora Doutora do Instituto de Química, Universidade de Brasília – UnB, Campus Universitário Darcy Ribeiro, Brasília/DF, Brasil. E-mail: grace@unb.br, grace.ghesti@cdt.unb.br

ABSTRACT

The dissemination and monitoring of information technology is a key component improvement products quality or production processes. The SBRT is an free online service, set by a national cooperation network to share knowledge presents in education and technology institutions providing customized technical products to technology questions. In the context of University of Brasilia, the SBRT is operated as a continuous action extension project whose purpose encourage the interaction of science and research to social development. Consequently, this article seeks to analyze the portfolio of technical products prepared by SBRT of CDT/UnB grouped in website between 2010 and 2014, aiming to trace a exemplary overview of the existing database. In a universe of 190 technical products are contemplated areas such as: agriculture and livestock, water, sewage and waste management, construction, electricity and gas, mineral extraction; manufacturing industry, forestry production and support services industry. Being 61% of analyzed technical products of manufacturing industry area, 19% related to agriculture and livestock, while 11% refers to the support services industry (11%).

Key-words: SBRT. Technological Information. Entrepreneurship. Technology.

Introdução

Define-se informação tecnológica como o ordenamento de conhecimentos científicos, empíricos e intuitivos que podem ser utilizados para fins mercadológicos de bens e serviços e ainda, que contribua com a melhoria contínua e a inovação de produtos e processos produtivos (FUJINO, 1995; ALVARES, 1997 *apud* RAMOS; CARVALHO; CUNHA, 2006).

Nessa perspectiva confere-se à sociedade um título de sociedade do conhecimento, possibilitando assim verificar a importância desses conceitos para qualquer que seja o fim, em especial para criação e desenvolvimento de um negócios e/ou de micro e pequenas empresas (MPÉs) (AUTRAM, 2008).

Para Rovere (2001) a falta de acesso às informações tecnológicas é uma das principais barreiras de fomento a inovação e um fator determinante para competitividade mercadológica para micro e pequenas empresas. Assim, fazem-se necessárias estratégias que ampliem tais canais de conhecimento para que se possam transformar o conhecimento disponível em estratégias para transformação e iniciar os processos inovativos. (LASTRES, 1999). Ou seja, é primordial a disseminação e monitoramen-

to do conhecimento para que ocorra melhoria da qualidade de produtos ou processos produtivos.

Esse artigo é resultado do estudo do portfólio composto por produtos com esclarecimentos técnicos nas áreas de agricultura e pecuária, água, esgoto e gestão de resíduos, construção, eletricidade e gás, extração de minerais, indústria de transformação, pesca e aquicultura, produção florestal e serviços de apoio a indústria. Todos os produtos foram elaborados pelos mediadores do Serviço Brasileiro de Respostas Técnicas do Centro de Apoio ao Desenvolvimento Tecnológico da Universidade de Brasília SBRT - CDT/UnB. A análise tem objetivo de caracterizar as principais demandas de micro e pequenos empresários das regiões atendidas e demonstrar a importância do serviço.

O Serviço Brasileiro de Respostas Técnicas (SBRT)

O SBRT é um projeto que promove a difusão do conhecimento ao facilitar o acesso a soluções tecnológicas de baixa e média complexidade nas diversas áreas do conhecimento. O projeto foi

idealizado pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação – MCTI, apoiado pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia - IBICT e pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE (SBRT, 2009b).

Dentre o público alvo de atendimento do SBRT destacam-se as demandas oriundas das micros, pequenas e médias empresas, empreendedores e pessoas físicas, órgãos governamentais, produtores artesanais, sindicatos, associações e cooperativas, estudantes e profissionais de serviços de informação tecnológica (SBRT, 2009b).

O SBRT é um serviço *online*, gratuito, instituído por rede de cooperação nacional que desde 2004 objetiva-se a socializar o conhecimento presente nas Instituições de Ensino e Tecnologia disponibilizando Respostas Técnicas e Dossiês Técnicos personalizados para demandas cadastradas no sítio (<www.respostatecnica.org.br>). O SBRT do CDT/UnB é a instituição executora dos atendimentos nos seguintes estados: Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso, Tocantins e Rondônia (SBRT, 2009b). Além disso, no âmbito da universidade, o SBRT é operacionalizado como projeto de extensão de ação contínua da UnB por incentivar a interação da ciência e pesquisa ao desenvolvimento social.

O atendimento do SBRT inicia-se com o acesso do cliente ao sítio no qual pode realizar buscas no banco de dados, não encontrando solução para sua questão, esse deverá se cadastrar e postar uma nova dúvida. Em seguida a demanda é encaminhada ao mediador do SBRT que pesquisará em diversos meios e, se preciso, em parceria com um especialista da respectiva Universidade e/ou órgão responsável para elaborar uma resposta personalizada que atenda de forma simples e consistente a dúvida desse cliente (SBRT, 2009a).

Após o desenvolvimento da demanda ela será disponibilizada no sistema central e encaminhada por e-mail ao cliente. É importante destacar que após a postagem da demanda no sítio do SBRT não só o cliente que solicitou determinada demanda terá acesso a sua resposta técnica como o público em geral também poderá contar com a vantagem de acessar essa e tantas outras respostas. Esse fluxo de informação mantém assim não somente uma rede de compartilhamento de conhecimento, mas também de experiências em que a dúvida gerada por um

cliente poderá suprir a necessidade de vários outros (SBRT, 2009a).

Em geral o escopo atendido pela rede versa sobre processos produtivos, agricultura, normatização, legislação, fornecedores, matéria-prima, novas tecnologias e reciclagem (SBRT, 2009a).

Produtos técnicos

Com intuito de atender essas demandas tecnológicas, o SBRT pode vir a atender essas dúvidas por meio dos seguintes produtos: Respostas Técnicas – RT, Respostas Técnicas Complementares – RTC, Dossiês Técnicos - DT ou Respostas Técnicas Proativas - RTP. O objetivo da elaboração dessas demandas customizadas é atender de forma clara e objetiva a necessidade de cada cliente.

Resposta Técnica – RT

Segundo a Instrução de Trabalho - IT 04 de 2011 elaborada pelo Sistema de Gestão da qualidade do SBRT, Resposta Técnica é um conjunto de informação técnica de baixa complexidade que vem subsidiar soluções à necessidade de uma determinada demanda.

De acordo com a IT - 04 (2011) uma RT compreende:

Conjunto de informações técnicas de baixa complexidade, relativas à produção de um bem industrial, à execução de um serviço técnico especializado, ao cultivo e criação de produtos do agronegócio, que envolvam aspectos tecnológicos e que visem a melhoria da qualidade, o aumento de produtividade e a solução de problemas técnicos/operacionais de interesse das micro e pequenas empresas, bem como para início e diversificação do negócio (SBRT, 2011, p.2).

Uma RT deve conter a descrição de matéria - prima e processos, relação de fornecedor de máquinas e equipamentos, instituições de referências no tema, normas e regulamentos técnicos, legislação dentre outros (SBRT, 2011).

Resposta Técnica Complementar – RTC

Assim como uma RT, a RTC também podem contemplar dados de cunho tecnológico, porém o que a diferencia de uma resposta técnica consiste no fato de que nem todas as demandas apresentadas necessitam de conhecimentos especificamente tecnológicos mas sim informações que complementem idéias tecnológicas já contempladas nas RT.

De acordo com a IT 10 (2013) o escopo de atendimento de uma RTC compreende em:

Considerando o escopo de uma Resposta Técnica (RT) como informações técnicas; processo produtivo de um bem, técnica de cultivo, serviço técnico especializado, o escopo de uma Resposta Técnica Complementar (RTC) são informações que complementam esse escopo, como: Normas, legislação; fornecedores de matéria-prima e de equipamento que auxilie o cliente e complemente qualquer item do escopo de uma Resposta Técnica (RT)

Em relação à indicação de fornecedores, nessas demandas vale destacar que o SBRT representa apenas uma amostra de fornecedores consultados em páginas da internet, portanto o SBRT não tem qualquer vínculo ou responsabilidade quanto à idoneidade das empresas retratadas nesse produto, ficando à responsabilidade de cada cliente a realização do contato direto com as empresas/fornecedores para solicitar as especificações dos equipamentos e optar por aquela que melhor atender as suas necessidades (SBRT, 2013a, p.2).

Dossiês Técnicos - DT

Os Dossiês Técnicos - DT são documentos com o mesmo objetivo das RT, RTC e RTP, porém são produções mais elaboradas no aprofundamento do assunto, ou seja, são documentos elaborados por especialistas enfocando a produção/processo, matérias-primas, infraestrutura, equipamentos, planta industrial, legislação e antecipação de necessidades dos empreendedores (SBRT, 2012).

Resposta Técnicas Proativas - RTP

De acordo com a IT 11 de 2013, as Respostas Técnicas Proativas (RTP) são documentos que obedecem aos mesmos conceitos e critérios das respostas técnicas:

Diferentemente da RT, que têm as de demandas solicitadas diretamente pelos clientes, as RTP são elaboradas a partir da identificação pelas equipes do SBRT de temas relevantes às micro e Pequenas Empresas – MPE e ainda não presentes no banco do conhecimento (SBRT, 2013b, p.2).

Metodologia

A análise de portfólio proposta foi elaborada baseando-se em buscas estabelecidas a partir de categorias disponibilizadas no próprio sítio do SBRT, destacando-se a atuação do CDT/UnB na elaboração dos produtos técnicos já mencionados no período 2010 a 2014.

O sítio do SBRT disponibiliza para todos os usuários um sistema de busca na qual é possível realizar pesquisas básicas e avançadas ou pesquisas por meio de categorias. Todas as informações podem ser obtidas utilizando palavras-chaves, parte do conteúdo do documento, pelo nome da instituição responsável, pelo resumo do produto técnico, pelo código da solicitação, resposta ou dossiê.

Esta análise destina-se aos produtos gerados pela instituição CDT/UnB, dessa forma, foi feito a busca avançada com filtro do próprio nome da instituição e em seguida organizou-se por data, buscando-se consolidar um banco de dados categorizando os produtos de acordo com os assuntos da árvore de categorias para posterior análise.

As respostas técnicas elaboradas pelo SBRT são classificadas por assunto de acordo com a Classificação Nacional de Atividades Econômicas - CNAE. Segundo a Comissão Nacional de Classificação - CONCLA ([200-?]) o sistema CNAE permite realizar buscas nas seguintes formas:

Pesquisar códigos ou atividades econômicas na CNAE. O usuário pode encontrar, a partir da digitação da descrição de uma dada atividade ou de

uma palavra-chave, os códigos das classes CNAE ou subclasses CNAE, que contêm as palavras digitadas, ou a partir da especificação de um código, o conjunto de atividades a ele associadas. Indicar a posição de cada código na estrutura da CNAE, incluindo o desdobramento de subclasses CNAE e as Notas Explicativas de seu conteúdo (CONCLA, [200-?]).

A árvore de categorias contempla nove áreas, são elas: agricultura e pecuária, água, esgoto e gestão de resíduos, construção, eletricidade e gás, extração de minerais, indústria de transformação, pesca e aquicultura, produção florestal e serviços de apoio a indústria.

Resultados e Discussões

A pesquisa realizada se baseia nas análises das categorias de assuntos previamente estabelecidos pelo próprio sítio. Assim a metodologia dessa análise resultou em um banco de 180 produtos técnicos para o período estipulado.

Abaixo o percentual de respostas por ano, do universo analisado, a maioria dos produtos técnicos são dos anos de 2013 (24%) e 2014 (30%) (Figura 1). Tais valores podem ser associados ao maior crescimento do caráter empreendedor das regiões atendidas pelo programa, em especial para a região centro-oeste. Conforme os dados coletados pelo Consórcio GEM (Global Entrepreneurship Monitor) Brasil 2013, citado como o maior estudo em andamento sobre empreendedorismo no mundo, a região centro-oeste possui elevado crescimento nas taxas de empreendedorismo, cerca de 5% (GRECO, 2013).

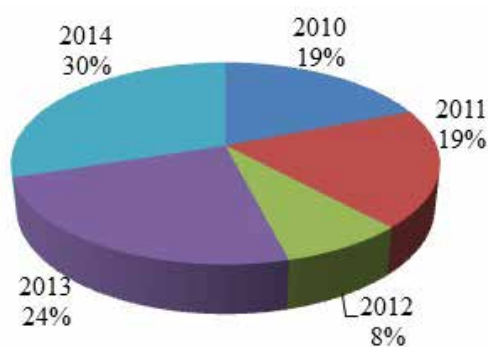


Figura 1. Distribuição dos produtos técnicos analisado por ano.

E ainda, de forma mais subjetiva, para a região centro-oeste a pesquisa mostra, em relação aos desejos e expectativas da população adulta (18-64 anos), que 31,3% dos respondentes possuem o sonho de “ter seu próprio negócio” (GRECO, 2013).

No universo de produtos técnicos analisados foram identificadas oito áreas dentre as nove disponíveis na árvore de categorias, são elas: agricultura e pecuária; água, esgoto e gestão de resíduos; construção; eletricidade e gás; extração de minerais; indústria de transformação; produção florestal e serviços de apoio a indústria. A área de pesca e aquicultura apresentou dados inferiores a 1% das demandas atendidas pelo projeto. O resultado gerado por essa área pode ser entendido em decorrência das respostas existentes no banco de dados que suprem a necessidade tecnológica do setor em questão, entretanto os números levantados também poderão servir como indicadores para estabelecer uma análise futura para averiguação do desenvolvimento da pesca e aquicultura na região. As distribuições em percentual de cada área estão demonstradas na figura 2.

As áreas água, esgoto, gestão de resíduos, construção, eletricidade e gás, extração de minerais e produção florestal representam 9% do banco de dados analisado. Tais produtos técnicos dizem respeito a assuntos como descontaminação e outros serviços de gestão, tratamento e disposição de resíduos, construção, geração, transmissão e distribuição de energia elétrica, extração de carvão mineral, extração de minerais metálicos, florestas plantadas e nativas.

A área de agricultura e pecuária representa 19% dos produtos técnicos analisados, sendo a maioria voltada para o setor de agricultura, perfazendo um total de 83% contra 17% para pecuária. A ênfase para a área pode ser devido ao crescimento de destaque da região centro-oeste, em especial para o setor do agronegócio (INSTITUTO UNIVERSAL DE MARKETING EM AGRIBUSINESS, [200-?]).

Para a subárea agricultura existem respostas técnicas e dossiês sobre cereais, floricultura, horticultura, fruticultura, outras lavouras, soja e outras oleaginosas. Para a pecuária os assuntos contemplados versam sobre bovinos, suínos, atividades de apoio e outros animais de grande porte.

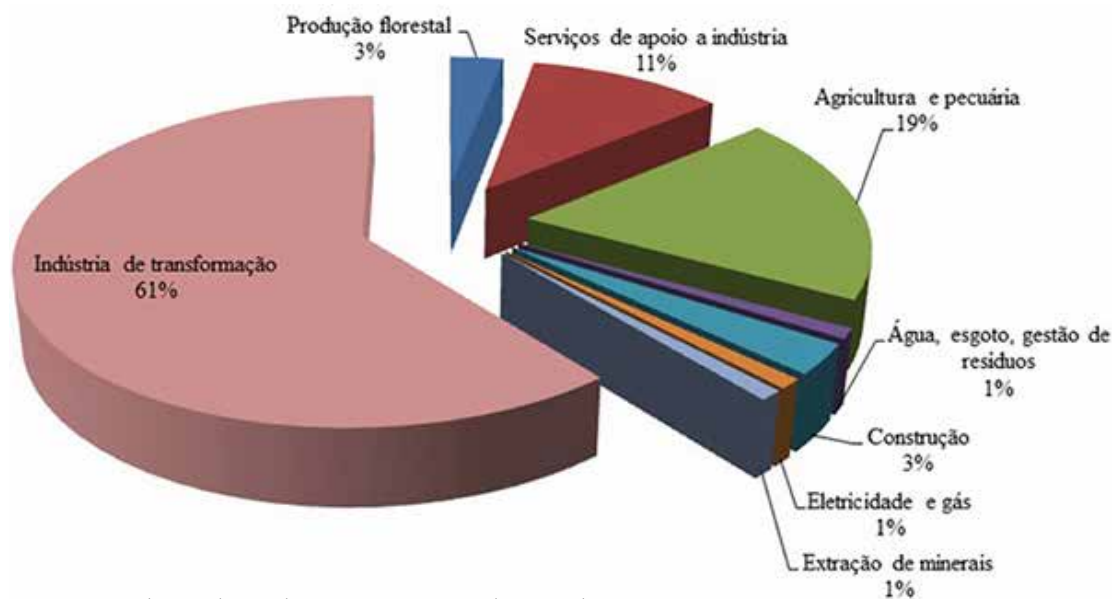


Figura 2. Distribuição dos produtos técnicos por área da árvore de categorias.

A área indústria de transformação é a mais demandada ao SBRT, sendo responsável por 61% dos produtos elaborados. Indústria de transformação contemplará as seguintes subáreas: alimentos e bebidas, borracha e plástico, celulose e papel, confecção e vestuário, coque, petróleo e bicomcombustível, couros e calçados, eletroeletrônico, madeira, máquinas e equipamentos, metalurgia e produtos do metal, móveis, outros produtos alimentícios, produtos de minerais não metálicos, produtos diversos, produtos farmacêuticos e farmacêuticos, produtos químicos e têxtil, veículos automotores e outros equipamentos de transporte.

A distribuição percentual por cada subárea dentro da área indústria de transformação está representada na figura 3. Destacam-se as subáreas de produtos químicos (17,3%), produtos diversos (14,5%), alimentos e bebidas (12,7%), outros produtos alimentícios (11,8%), máquinas e equipamentos (9,1%), têxtil (5,5%) e madeira (5,5%).

O destaque para a subárea de produtos químicos corrobora com a realidade de a indústria química ser a que mais cresce no estado de Goiás e por consequência a região centro-oeste (GOIÁS, 2014). Já a relevância da su-

bárea produtos alimentícios no universo de produtos técnicos está de acordo com o relato da Pesquisa de Inovação (PINTEC – 2011), 18% das indústrias da região centro-oeste são de fabricação de produtos alimentícios (BRASIL, 2013).

As demandas relativas à subárea produtos químicos são categorizadas em: cosméticos, produtos de perfumaria e de higiene pessoal, defensivos agrícolas e desinfetantes domissanitários, fibras artificiais e sintéticas, produtos químicos orgânicos e inorgânicos, preparados químicos diversos, resinas e elastômeros, sabões, detergentes e produtos de limpeza, tintas, vernizes, esmaltes, lacas e produtos afins.

Em geral são dúvidas sobre composição, utilização, descarte, matérias primas e fornecedores que muitas vezes respondem a divulgação de alguma nova tecnologia pela mídia ou mesmo surgem da necessidade e/ou consciência da preservação ambiental. Algumas respostas técnicas exemplificam bem a respeito desses temas, como é o caso da RT 25497 que discorre a respeito da fabricação de tijolo-cimento a partir de demolição da construção civil e da RT 29307 trata a respeito do reaproveitamento sustentável de resíduos orgânicos.

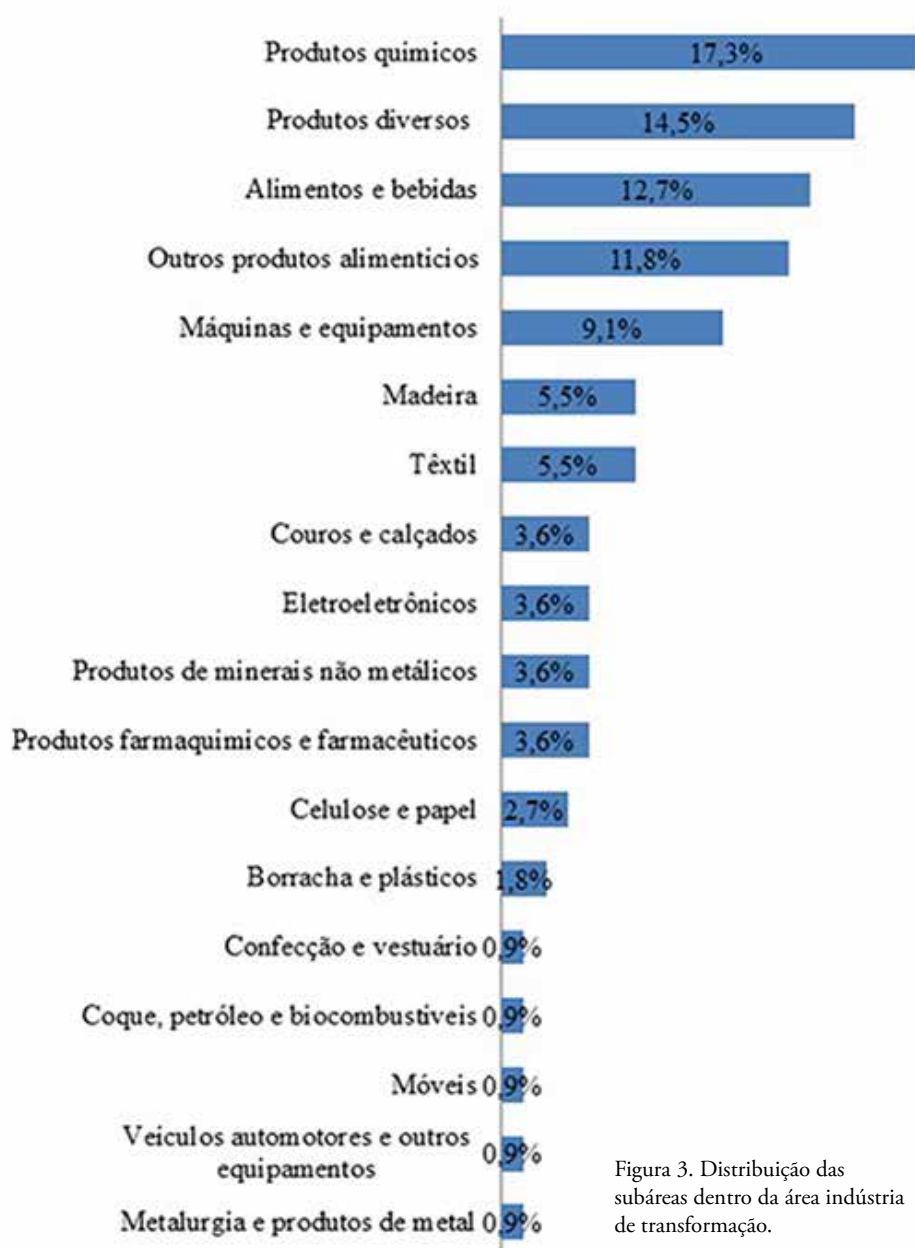


Figura 3. Distribuição das subáreas dentro da área indústria de transformação.

Especificamente a área alimentos e bebidas se refere a abate e produtos de carne, bebidas alcoólicas, não alcoólicas, conservas de frutas, legumes e outros vegetais, laticínios, moagem, amiláceos e alimentos para animais, óleos e gorduras vegetais e animais, pescado e produtos do pescado, refino de açúcar, torrefação e moagem de café. Devido ao fato do público-alvo ser representado por pequenos empreendedores, dúvidas nessa área auxiliam no melhoramento do

processo produtivo de artefatos comercializados por essas empresas. A RTC 29798 que versa sobre a produção do chocolate assim como a RT 25596 que trata a respeito das embalagens utilizadas na exportação de castanha de Barú são exemplos de contribuições do SBRT no intuito de sanar dúvidas do setor alimentício.

A saber, a subárea produtos diversos traz resultados sobre artigos para joalheria, esporte, brinquedos, óticos, jogos recreativos, instru-

mentos e materiais para uso médico, odontológicos e musicais. Essas demandas demonstram as diversas necessidades tanto para a indústria quanto para arranjos locais (artesanato) na região centro oeste. A exemplo desse tema destaca-se a RT sobre Termoformadoras (9182), que relata informações sobre fornecedores de máquinas termoformadoras de bandejas, a RT sobre materiais compostos (21946), que trata a respeito de informações gerais sobre materiais compostos, sua fabricação, composição e algumas formas de reparos e, por fim, a RT 15641, que relata o tratamento de sementes para artesanato.

Demandas tecnológicas com relação a alimentos e pratos prontos, biscoitos e bolachas, especiarias, molhos, temperos e condimentos, massas alimentícias, produtos de panificação, produtos derivados do cacau, de chocolate e confeitados fazem parte da categoria outros produtos alimentícios. Essas demandas se justificam em grande parte pelo interesse na comercialização da culinária regional, como por exemplo, a RT 20890, que relata um caso de sucesso na qual foi possível auxiliar um micro empreendedor a minimizar o aparecimento de gases durante a produção de molho de pimenta.

São exemplos de demandas para a classificação Máquinas e equipamentos os seguintes temas: reparação e instalação de máquinas de uso geral, industrial, na agricultura e pecuária, máquinas utilizadas para extração mineral ou na construção, máquinas-ferramenta, bombas, motores, compressores, equipamentos de transmissão, tratores. Sendo respondidas dúvidas desde a busca por fornecedores de tais máquinas e equipamentos até formas de utilização, aplicação e melhoramentos, a exemplo a RT n° 21511 - “Tecnologias antipoluentes”, que traz informações sobre as tecnologias e equipamentos antipoluentes, expondo exemplos de algumas tecnologias.

As respostas e dossiês técnicos sobre a área Têxtil ou Madeira são voltados para produtos, subprodutos, desdobramentos, preparação, artefatos e etc. Especificamente nessa área de atuação o CDT/UnB, em algumas RTs, pode contar com apoio do Laboratório de Ensaios em Móveis – LABMOV/UnB, promo-

vendo assim respostas com qualidade em parceria com a Universidade. Um exemplo dessa parceria pode ser constatado na RT 28347, que trata a respeito das normas empregadas na avaliação de mobiliário.

Finalmente para a área serviços de apoio à indústria destacam-se as subáreas de artes, cultura, esporte e recreação; atividades profissionais, científicas e técnicas; comércio atacadista e varejista; informação e comunicação e outras atividades e serviços. Tal setor representa 12% dos produtos técnicos investigados. Em relação a essa área pode-se citar a RT 18711, na qual traz informações sobre os aspectos ambientais de uma madeireira e sobre a certificação da madeira.

Conclusões

O Serviço é fonte de informação de extensão tecnológica, pois busca atender demandas da sociedade promovendo a difusão do conhecimento fomentando a inovação e o empreendedorismo ao subsidiar o acesso a informações tecnológicas.

As áreas mais expressivas com relação ao número de produtos técnicos elaborados que representam demandas recebidas são: Indústria de transformação (61%), Agricultura e pecuária (19,4%) e Serviços de apoio a indústria (11,1%). Representando, conforme escopo de atendimento do serviço, áreas empreendedoras mais relevantes nos estados de Goiás, Mato Grosso, Tocantins, Rondônia e no Distrito Federal.

As outras cinco subáreas água, esgoto, gestão de resíduos, construção, eletricidade e gás, extração de minerais e produção florestal que totalizam 9% dos produtos técnicos analisados talvez representem áreas de baixo potencial empreendedor para os estados atendidos pelo SBRT CDT/UnB.

Não há produto técnico na área de pesca e aqüicultura para o período estipulado, demonstrando a baixa necessidade de dúvidas técnicas na área ou apenas que o tal setor não possui acesso ao sistema online por diversos motivos.

Ressalta-se que esta análise de portfólio não pretende traçar um panorama taxativo do banco de dados do SBRT/CDT, sendo de caráter exemplificativo baseado na pesquisa definida na metodologia.

Observa-se o caráter técnico-científico que os produtos técnicos elaborados possuem, dessa forma evidencia-se a necessidade de profissionais de áreas específicas como química, biologia, engenharias atuando como mediadores. Sem descartar outros profissionais das mais diversas áreas.

O SBRT- CDT/UnB foi fundado em 2004, esta análise de portfólio buscou os produtos técnicos no período de 2010 a 2014, assim as inferências aqui contidas não representam um cenário global das demandas da instituição tampouco da rede como um todo.

Coaduna-se com os resultados dessa análise de portfólio a diversidade e complexidade da busca de informações realizada pelos mediadores nos mais diversos provedores públicos, assim como a importância da cooperação técnica obtida ao buscar especialistas em áreas específicas da Universidade.

As áreas com poucos resultados de produtos técnicos podem ser foco de divulgação do serviço com intuito de buscar novos clientes e ampliar o atendimento.

Referências

AUTRAN, M. M. M. et al. A transferência do conhecimento para o setor produtivo: experiência de uma parceria. **Biblionline**, João Pessoa, v. 4, n. 1-2, 2008.

BRASIL. Ministério do planejamento, Orçamento e Gestão; Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa em Inovação: 2011**. Rio de Janeiro, 2013. 227p.

COMISSÃO NACIONAL DE CLASSIFICAÇÃO - CONCLA. **Pesquisa CNAE**. Brasília: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, [200-?]. Disponível em: <<http://www.cnae.ibge.gov.br/index.asp>>. Acesso em: 24 fev. 2015.

GOIÁS (Estado). Secretaria de Estado da Casa Civil. **Produção industrial goiana acumula saldo positivo**. 2014. Disponível em: <<http://www.casacivil.go.gov.br/post/ver/187238/producao-industrial-goiana-acumula-saldo-positivo>>. Acesso em fev. 2015.

GRECO, S. M. S. S. (Coord.). **Empreendedorismo no Brasil**: 2013. Curitiba: IBPQ; SEBRAE, 2013. Análise e interpretação dos dados: Mariano de Ma-

tos Macedo et al.

INSTITUTO UNIVERSAL DE MARKETING EM AGRIBUSINESS-IUMA. Observatório agroindustrial: Agronegócio eleva PIB do Centro-Oeste. [200-?]. Disponível em: <<http://i-uma.edu.br/blog/2012/09/agronegocio-eleva-pib-do-centro-oes-te/>>. Acesso em 24 fev. 2015.

LASTRES, H. M. M. Informação e conhecimento na nova ordem mundial. **Ciência da Informação**, Brasília, v.28, n.1, jan. 1999.

RAMOS, H. C.; CARVALHO, F.; CUNHA, M. B. Avaliação do uso do Serviço Brasileiro de Respostas Técnicas: um serviço de informação destinada à microempresa brasileira. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 255-269, set./dez. 2006.

ROVERE, R. L. La, Perspectivas das micro, pequenas e médias empresas no Brasil. **Revista de Economia Contemporânea**, Rio de Janeiro, v. 5, p.20-38, 2001. Edição Especial.

SBRT. **Fluxo de Atendimento**. 2009a. Disponível em: <<http://www.sbrt.ibict.br/sobre-o-sbrt/fluxo-de-atendimento>>. Acesso em: 24 fev. 2015.

_____. **O que é**. 2009b. Disponível em: <<http://www.sbrt.ibict.br/sobre-o-sbrt/o-que-e/o-que-e>>. Acesso em: 24 fev. 2015.

_____. Sistema de gestão da qualidade SBRT. **Instrução de trabalho nº 06**: Qualificação de temas e elaboração de Dossiês Técnicos. Rio de Janeiro, 2012.

_____. Sistema de gestão da qualidade SBRT. **Instrução de trabalho nº 10**: Elaboração de Resposta Técnica Complementar. Rio de Janeiro, 2013a.

_____. Sistema de gestão da qualidade SBRT. **Instrução de trabalho nº 11: Elaboração de Resposta Técnica Proativa**. Rio de Janeiro, 2013b.

_____. Sistema de gestão da qualidade SBRT. **Instrução de trabalho nº 4: Elaboração de Resposta Técnica**. Rio de Janeiro, 2011.