

**KIBS: FONTES DE CONHECIMENTO E INOVAÇÃO PARA
USUÁRIOS NA NOVA ECONOMIA**

**KIBS: SOURCES OF KNOWLEDGE AND INNOVATION USERS IN
THE NEW ECONOMY**

Doutorando Ronnie Joshé Figueiredo de Andrade

Departamento: Economia, Sociologia e Gestão.

Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

contato@ronniefigueiredo.com.br

Linha de Investigação: Gestão do Conhecimento e Inovação

Doutor João José de Matos Ferreira

Professor Associada. Departamento: Economia e Gestão.

Universidade da Beira Interior

jjmf@ubi.pt | Telefone: +351 275 319 600

Linha de Investigação: Estratégia e Inovação

Doutora Carla Susana da Encarnação Marques

Professor Auxiliar. Departamento: Economia, Sociologia e Gestão.

Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

smarques@utad.pt | Telefone: + 351 259 302 203

Linha de Investigação: Empreendedorismo e Inovação

Resumo: Este artigo tem por objetivo apresentar uma revisão de autores que enfocam o tema KIBS a negócios empresariais. Percebe-se uma intensa difusão em países da Europa (Portugal, Espanha, Suécia, Finlândia, Alemanha e Inglaterra) como fonte conhecimento e inovação para usuários na nova economia. O artigo inicia-se com uma revisão bibliográfica estruturada em três capítulos, sendo: 1) exposição sobre os usuários na nova economia, 2) fontes de conhecimento e 3) fontes de inovação – KIBS. Considerações finais sobre o tema abordado apontam para a importância de ampliar o diálogo no Brasil a fim de aumentar a participação de negócios com uso de conhecimento intensivo.

Palavras-chave: Nova Economia. Conhecimento. Inovação. KIBS. Negócios.

Abstract: This paper aims to present a review of authors who focus on the theme KIBS business enterprise. It can be seen an intense diffusion in European countries (Portugal, Spain, Sweden, Finland, Germany and England) as a source knowledge and innovation for users in the new economy. The article begins with a literature review structured in three chapters, namely: 1) exposure on the users in the new economy, 2) sources of knowledge and 3) sources of innovation – KIBS. Final thoughts about the subject point to the importance of expanding the dialogue in Brazil to increase the participation of business use of knowledge-intensive.

Keywords: New Economy. Knowledge. Innovation. KIBS. Business.

1.0 INTRODUÇÃO

O século XXI é marcado por profundas mudanças sociais, organizacionais e estruturais. Esse fato é percebido pela velocidade do avanço das *TICs* – Tecnologia da Informação e Comunicação como meio de interação e geração de novas informações, as quais são consideradas na nova economia como insumo para produção de conhecimento e inovação.

(Davenport e Prusak, 1998) definem o conhecimento como uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação contextual e *insight* experimentado, a qual proporciona uma estrutura para avaliação e incorporação de novas experiências e informações.

De acordo com (Sundbo e Gallouj, 2000) a inovação é tratada como uma mudança nos negócios pela introdução de um novo elemento, ou pela combinação de elementos existentes no sentido schumpeteriano e pode ser definida em quatro tipos diferentes de inovação em serviços: de produto, de processo, organizacional e de mercado.

O presente artigo tem por objetivo principal apresentar a relevância de ampliar o diálogo no Brasil sobre o tema de investigação por meio da revisão de literatura de autores

que enfocam em diversos países da Europa, como fonte conhecimento e inovação para usuários na nova economia, atores que estão conectados diretamente com as megatendências “grandes mudanças sociais, econômicas, políticas e tecnológicas que se formam lentamente e, uma vez estabelecidas, influenciam-nos por algum tempo” (Naisbitt & Aburdene, 2000), provocando mudanças de comportamento e promovendo o uso intensivo de “conhecimento como recurso essencial da nova economia” e “fator de produção decisivo” (Drucker, 1993).

A pesquisa bibliográfica foi orientada sob o tema principal KIBS - Knowledge Intensive Business Services, traduzido no Brasil como Negócios Empresariais com Uso de Conhecimento Intensivo, e estruturada em capítulos: 1) usuários na nova economia, 2) fontes de conhecimento e 3) fontes de inovação – KIBS.

O resultado dessa pesquisa ratificou o objetivo principal da investigação: ampliação do diálogo no Brasil sobre o tema, a fim de aumentar a participação de negócios com uso de conhecimento intensivo no Brasil.

1.1 O PROBLEMA

Investigações iniciais sobre negócios com uso de conhecimento intensivo foram publicadas por (Miles, 1995). O mesmo autor, ainda reforça que abordagens recentes no tema inovação e crescimento econômico enfatizam o papel das empresas, na geração, aquisição e disseminação do conhecimento tácito e explícito com fonte de recursos na nova economia (Miles, 1995). Porém, percebemos que o tema é muito abordado em países da Europa e pouco em países da América Latina, como o Brasil.

Diante da situação, partimos para definir o problema da investigação: **podemos ampliar o diálogo no Brasil sobre KIBS e aumentar a participação de negócios na nova economia com uso de conhecimento intensivo? [grifo próprio].**

1.2 OBJETIVO

O objetivo da investigação está na relevância de ampliar o diálogo no Brasil sobre KIBS, por meio da revisão de literatura de autores que enfocam o tema em países como (Portugal, Espanha, Suécia, Finlândia, Alemanha e Inglaterra), como fonte conhecimento e inovação para usuários na nova economia. Espera-se que o tema aumente o interesse e a participação de negócios com uso de conhecimento intensivo no Brasil.

2.0 METODOLOGIA

A linha de pesquisa é essencial para esclarecer o direcionamento da investigação, definindo dois tipos de pesquisas possíveis de formular no estudo: quanto aos meios e aos fins (Vergara, 2003; Lakatos e Marconi, 2007). Quanto aos fins, o mesmo é qualificado como uma pesquisa exploratória, tendo em vista que o objetivo é criar maior proximidade com o tema levantado (Gil, 2002). Quanto aos meios é considerada como revisão bibliográfica (Vergara, 2003).

Uma produção bibliográfica é analisada por meio de revisão da literatura em determinada área temática, dentro de um recorte de tempo, fornecendo uma visão geral ou parcial do estado da arte sobre um tópico específico, evidenciando novas ideias, métodos, subtemas, papéis interligados (Figueiredo, 1990, p.132), que têm recebido maior ou menor ênfase na literatura selecionada (Noronha e Ferreira, 2000, p.191):

- 1 - Constituem-se em parte integral do desenvolvimento da ciência: função histórica;

- 2 - Fornece aos profissionais de qualquer área, informação sobre o desenvolvimento corrente da ciência e sua literatura: função de atualização.

Na visão de (Caldas, 1986, p.15) a pesquisa bibliográfica representa a coleta e armazenagem de dados de entrada para a revisão, processando-se, diante levantamento das publicações existentes sobre o assuntos ou problema em estudo, seleção, leitura e fichamento das informações relevantes.

A pesquisa bibliográfica usada foi desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de artigos científicos internacionais relacionados ao tema citado. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho desta natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas.

As fontes usadas foram livros de referências, informativos e principalmente publicações periódicas “*papers*” internacionais de renomadas bases indexadoras.

3.0 DESENVOLVIMENTO

3.1 USUÁRIOS NA NOVA ECONOMIA

Para entendermos a relação dos KIBS com a nova economia, precisamos antes compreender o significado da expressão usuários na nova economia: atores que estão conectados diretamente com as megatendências, “grandes mudanças sociais, econômicas, políticas e tecnológicas que se formam lentamente e, uma vez estabelecidas, influenciam-nos por algum tempo” (Naisbitt & Aburdene, 2000), provocando mudanças de comportamento e promovendo o uso intensivo de “conhecimento como recurso essencial da nova economia” e “fator de produção decisivo” (Drucker, 1993).

Como forma de ilustrar a contextualização é apresentada cinco aspectos, na figura 1, que podem caracterizar a nova economia, sociedade do conhecimento, divididas em atributos e paradigmas entre a sociedade industrial e do conhecimento.

<i>Atributos</i>	<i>Paradigma Industrial</i>	<i>Paradigma do Conhecimento</i>
Modelo de Produção	Economia de Escala	Flexível
Pessoas	Mão de Obra Especializada	Polivalente e Empreendedor
Tempo	Grandes Tempos de Resposta	Tempo Real
Espaço	Limitado e Definido	Ilimitado e Indefinido
Massa	Tangível	Intangível

Figura 1: As cinco características essenciais da sociedade do conhecimento (nova economia)

Fonte: Centro de Referência em Inteligência Empresarial CRIE – COPPE/UFRJ

Os usuários na nova economia representam um papel importante no desenvolvimento das organizações através do uso de insumos, dados e informação, geradores de conhecimento e inovação. (Nonaka e Takeuchi, 1997) definem dados como um conjunto de fatos distintos e objetivos, relativos a eventos, elementos em sua forma bruta que não conduz a nenhuma compreensão da realidade, contudo consiste a matéria-prima essencial para a geração de informações, que são dados dotados de um significado, que tenha relevância e propósito. Ainda os autores definem a informação como uma mensagem, que geralmente apresenta-se em forma de documento ou comunicação audível ou visível, um fluxo de mensagens que resulta em conhecimento, embasado nos valores de quem o detém.

Contribuindo com o tema, (Davenport e Prusak, 1998) definem o conhecimento como uma mistura fluida de experiência condensada, valores, informação contextual e *insight* experimentado, a qual proporciona uma estrutura para avaliação e incorporação de novas experiências e informações.

Essas definições colaboram com a prática do mercado que mostra uma nova economia, economia do conhecimento, onde os negócios são cada vez mais pautados na transformação de dados e informações relevantes em conhecimento. Apesar da maior visibilidade das informações e do papel desempenhado pelo conhecimento na nova economia, alguns autores preferem denominar essa fase de economia do aprendizado (Mañas, 2000).

Nessa perspectiva, o conhecimento gerado pelas pessoas é visto como o recurso mais estratégico e o aprendizado, como o processo mais importante (Lundvall & Johnson, 1994; Foray & Lundvall, 1996 e Lundvall & Borrás, 1998); “As pessoas deixaram de ser geradores de custos ou recursos para se tornarem geradores de receita.”, (Sveiby, 1998); “Podemos saber mais do que podemos dizer.” (Nonaka e Takeuchi, 1997, p. 65). Estamos diante de usuários na nova economia caracterizada pela sinergia de uma série de inovações sociais, institucionais, tecnológicas, organizacionais, econômicas, políticas, a partir das quais a informação e o conhecimento passaram a desempenhar um “novo e estratégico papel” (Lastres & Albagli, 1999). Contribuindo com a visão, (Boff, 2001) define o papel estratégico como “um conjunto de estratégias para criar, adquirir, compartilhar e utilizar o conhecimento; estabelecer fluxos que garantam a informação necessária no tempo e formato adequados, a fim de auxiliar na geração de ideias, solução de problemas e tomada de decisão”.

Apoiando a disseminação do conhecimento nas organizações de forma estratégica, vários autores (Miles et al., 1995; Den Hertog, 2000 e Strambach, 2001) apresentam os KIBS como fontes de conhecimento e inovação para as empresas e seus *stakeholders*.

3.2 FONTES DE CONHECIMENTO

As investigações iniciais sobre negócios com uso de conhecimento intensivo foram publicadas por (Miles, 1995), cuja definição era de empresas que operam serviços para outras empresas em que a informação e conhecimento são os principais insumos. O mesmo autor, ainda reforça que abordagens recentes no tema inovação e crescimento econômico enfatizam o papel das empresas, na geração, aquisição e disseminação do conhecimento tácito e explícito com fonte de recursos na nova economia (Miles, 1995). Porém haveria uma diferenciação fundamental entre as atividades focadas em armazenamento e transporte de dados de “informações” e as “habilidades” exigidas pelas empresas.

Essa diferenciação despertou o interesse de países como Portugal, Espanha, Suécia, Finlândia, Alemanha e Inglaterra, a qual se encontra o principal centro de inovação na Universidade de Manchester no mundo, em investigar o papel dos KIBS como indutores do processo de inovação na nova economia, incluindo outros setores (Nählinder, 2002; Bilderbeek et al., 1998; Kox, 2002; Hertog, 2000 e Antonelli, 1998), assim como os serviços de informação e comunicação que contribuem para o incremento da produtividade das economias (Antonelli, 1998; Katsoulacos e Tsounis, 2000 e Tomlinson, 2000).

Estabelecendo um paralelo com o Brasil, o tema vem sendo desenvolvido por vários pesquisadores (Almeida, 2004; Freire, 2006; Jesus, 2005 e Kubota, 2006) nos últimos dez anos, defendendo a ideia de que os KIBS, respondem por 39% da receita do setor de serviços, 27% dos salários pagos, 19% do número de empresas e 13% do pessoal ocupado (Hoffman, 2009), e exercem um papel de relevância no processo de inovação nos serviços integrando os negócios com uso de conhecimento intensivo e seus *stakeholders*.

(Nählinger, 2002) define os KIBS como novos serviços recentemente reconhecidos na classificação industrial, que se referem a uma das características fundamentais da economia baseada no conhecimento; e é um dos componentes mais dinâmicos do setor de serviços na maioria de países industrializados (Muller & Zenker, 2001). (Freire, 2006a) aborda os KIBS como atividades, que além de usuárias de novas tecnologias, são transmissoras e criadoras, fortalecendo o progresso da economia.

Para (Hertog e Bilderbeek, 1998b), os KIBS são infraestrutura "segunda do conhecimento", que complementa e até mesmo se fundiu com as tradicionais, feitos por universidades e centros de investigação públicos. Os KIBS também são caracterizados como "pontes para a inovação" (Czarnitzki e Spielkamp, 2000).

3.2 FONTES DE INOVAÇÃO

A inovação é um processo interativo de desenvolvimento de produtos (bens e/ou serviços) que visa ampliar a competitividade das organizações no mercado, desenvolvendo a economia do local, através do uso do conhecimento. Esse processo teve sua origem, especialmente, a partir da década de 1980 com a contribuição de vários estudos (Barras, e.g.1986, 1990;Soete e Miozzo,1989; Miles, 1993; Young, 1996; Gallouj e Weinstein, 1997 e Sirilli e Evangelista, 1998) e vem crescendo e atingindo a maior idade na nova economia baseada no conhecimento (Miles 2000: 371).

De acordo com (Sundbo e Gallouj, 2000) a inovação é tratada como uma mudança nos negócios pela introdução de um novo elemento, ou pela combinação de elementos existentes

no sentido schumpeteriano e pode ser definida em quatro tipos diferentes de inovação em serviços: de produto, de processo, organizacional e de mercado.

Na visão de diversos autores (Miles, 2000; Sundbo & Gallouj, 1998; Gallouj, 2002; Gallouj & Weinstein, 1997; Tether, 2004; Hipp et al., 2000; Ark et al., 2003; Hertog et al., 2003 e Hertog, 2003), todas são importantes, porém o processo de inovação organizacional recebe destaque dentre as outras. Para que ele aconteça, existe a necessidade de realizar o “filtro do conhecimento”, que se desenvolve entre investimento em conhecimento – capital intelectual, pesquisa acadêmica e a comercialização do conhecimento junto às empresas (Audrestch & Philips, 2007).

Outro ponto importante no processo é à força de trabalho e os clientes que encontram uma abrangente e produtiva transformação entre eles (Sundbo & Gallouj, 1998; Bilderbeek et al., 1998; Gallouj & Weinstein, 1997 e Gallouj, 2002).

(Nonaka, 1994 e Nonaka et al., 2000) argumentam que o conhecimento dos processos de transformação podem ocorrer dentro da empresa envolvendo o tácito e o codificado.

O tácito está introduzido no capital humano, profissionais e é difícil compartilhamento. O codificado está armazenado em banco de conhecimento, pronto para ser compartilhado com mais facilidade na organização.

Na figura 2 é apresentada a relação entre o conhecimento tácito e o explícito, segundo a espiral do conhecimento de Nonaka e Takeuchi, obtendo o resultado:

- Tácito x Tácito: Socialização;
- Tácito x Explícito: Externalização;
- Explícito x Tácito:

- Internalização Explícito x Explícito: Combinação.



Figura 2: Resultado da aplicação da espiral do conhecimento

Fonte: Adaptado de Nonaka e Takeuchi (1997, p.81)

Segundo (Drucker, 1993), o conhecimento é um recurso que demanda modelos de gestão alinhados com as necessidades organizacionais e que a adequada utilização pode gerar para a organização uma vantagem competitiva sustentável (Hamel & Prahalad, 1990; Barney, 1991 e Grant, 1996).



Figura 3: O conhecimento como vantagem competitiva

Fonte: Adaptado de Nonaka e Takeuchi (1997, p.5)

A aquisição de conhecimento para geração da vantagem competitiva das organizações depende de diversas fontes, dentre elas as instituições de ensino superior público (IES) e/ou privado que passam a atuar como meios de desenvolvimento dos KIBS, os quais são

considerados como um setor da economia promovendo o desenvolvimento de negócios com uso de conhecimento intensivo.

Na visão de (Hauknes, 1999, p. 6), “conhecimento intensivo” é um termo que define condições de transações entre provedores de serviços e usuários de serviços produzidos.

(Hertog, 2000) define KIBS como organizações ou empresas privadas que utilizam com grande frequência os conhecimentos profissionais, sejam relacionados a uma disciplina (técnica) específica ou (técnico) domínio, gerando negócios (produtos ou serviços) intermediários que são do conhecimento. Na visão de diversos autores (Miles *et al.*, 1995; Boden & Miles, 2000; Tomlinson, 2002; Nahlinder, 2002; Cric, 2004 e Miles, 2005), são definidos como um grupo de empresas que servem para encontrar soluções baseadas em conhecimento específico para outras empresas.

Os KIBS possuem qualidade que são destacadas por (Miles, 1995): i) contribuem para o conhecimento e inovação na economia; ii) servem como portadores de conhecimento; iii) favorecem ao desenvolvimento de novas atividades aos clientes; iiiii) colaboram com a construção de novos conhecimentos em seus produtos; e iiiiii) facilitam fluxos de conhecimento e de expertise de um setor para o outro (Boden & Miles, 2000; Tomlinson, 2000; Cric, 2004 e Muller & Zenker, 2001).

(Strambach, 2001) deu uma descrição mais holística da contribuição sobre KIBS: (i) efeitos diretos resultantes de suas próprias atividades inovadoras das empresas KIBS, e (ii) os efeitos indiretos de feedbacks positivos que ampliam suas capacidades de inovação clientes através do uso de seus serviços. Salientou ainda que a estratégia e o significado de KIBS

decorre principalmente de efeitos indiretos que contribuam para melhorar competitividade na economia.

Segundo (Muller e Zenker, 2001), os negócios desenvolvidos com uso de conhecimento intensivo estão divididos em duas categorias, sendo atividades oriundas da prestação de serviços tradicionais e serviços gerados pela nova tecnologia. Segundo (Miles et al., 1995) os KIBS podem ser classificados e distinguidos entre *p-KIBS* (serviços profissionais) e *t-KIBS* (uso de base tecnológica), conforme ilustrado na tabela 1.

<i>p-KIBS</i>	<i>t-KIBS</i>
Marketing	Desenvolvimento de Software
Design	Serviços Técnicos
Propaganda	Telemática
Serviços Financeiros	Novas Tecnologias
Contabilidade	Redes de Computadores
Arquitetura	Pesquisa e Desenvolvimento
Serviços Médicos	Consultorias em TI
Engenharia	Consultoras em P&D
Treinamentos	
Consultorias	

Tabela 1: Classificação das organizações com uso de conhecimento intensivo

Fonte: Milles (1995)

Na mesma linha de pensamento, (Martinez-Fernandez e Miles, 2006), vão mais além, e apresentam uma terceira variável, os *c-KIBS*, para indicar certos serviços relacionados com as tecnologias de informação e comunicação (TIC).

Para (Bettencourt et al., 2002), os KIBS são operações complexas de natureza intelectual: o capital humano é o fator de produção dominante e de principal valor agregado às atividades que consistem na criação ou disseminação de conhecimento para desenvolvimento de serviço personalizado e atendimento às necessidades de um cliente.

Os KIBS fornecem uma plataforma para estudar um conjunto de serviços integrados para a inovação por desenvolvimento de conhecimentos junto aos seus clientes, realizando a co-produção do conhecimento; são referenciados como facilitadores, portadores ou fontes de inovação (Muller & Zenker, 2001; Wong & He, 2002 e Den Hertog, 2000); são serviços que envolvem atividades econômicas que resultam em criação, disseminação ou acumulação de conhecimento (Miles et al., 1995).

Muitas das vezes, a co-produção de conhecimento, precisa ser feita através da interação de diversos agentes, como empresas, sociedade e instituições de ensino superior, onde a geração e difusão de inovações é muito mais sobre o novo conhecimento tecnológico, processos de aprendizagem implementados por uma pesquisa interna e por laboratório de desenvolvimento, mas também pela forma crescente, interação diária, comunicação e negociação de informações científicas (Hauknes, 1998).

“Existem alguns tipos de conhecimento produzidos que são extremantes bem codificados e formalizados como as formações de advogado e contador e outros mais tácitos como consultorias em gestão” (Boden & Miles, 2000).

Os prestadores de serviços podem desenvolver diferentes papéis nos processos de inovação de negócios de seus clientes (den Hertog, 2000; Miles et al, 1995; Tether 2005; Camacho e Rodriguez 2008; Naranjo-Valencia et al. 2011 e Zortea-Johnston et al. 2011), sendo: (i) **facilitador da inovação**: provedor de *KIBS* suporta uma empresa no processo de inovação; (ii) **portador de inovação**: provedor de *KIBS* tem um papel de transportadora de inovação de um cliente para outro; (iii) **fonte de inovação**: provedor de *KIBS* desempenha um papel em iniciar e desenvolver uma inovação na empresa, cliente. De acordo com (Löf, 2005),

2000), os modernos processos de inovação são definidos por uma crescente complexidade e interdependência entre os atores envolvidos, os quais combinam o conhecimento internalizado.

Os KIBS também podem ser confundidos com outros grupos de atividades similares: serviços de produção, serviços de negócios (Hauknes, 1998), serviços avançado de negócios (Dahles, 1999), serviços baseados em conhecimento (OECD, 1999).

Segundo (Hoffman, 2009) existem cinco perspectivas sobre os KIBS que formam uma visão mais consistente, sendo: (i) **dimensão conhecimento**, onde atuam como fornecedores de serviços do conhecimento por meio de interação com os seus clientes, atendendo na resolução de problemas ou no atendimento de necessidades variadas; (ii) **dimensão inovação**, refere-se a capacidade de inovação personalizada, customizada dos negócios junto aos seus clientes e o oferecimento de novas ferramentas para inovação; (iii) **dimensão espacial**, dividida em duas vertentes, espaço de inovação e elevado potencial para concentração – globalização e TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) estreitam a relação entre os agentes econômicos e fortalecem o regional e o local através do ativo intangível, conhecimento tácito; **dimensão de geração de riqueza e qualificação de pessoas**, onde possuem um alto grau de conhecimento internalizado nas pessoas, facilitando a gestão dos processos e agregando valor, além da disponibilização de negócios com uso intensivo deste conhecimento; **dimensão institucional**, a qual enfatiza como os processos de evolução econômica e tecnológica ocorrem (Conceição, 2007).

4.0 RESULTADO E CONCLUSÃO

Percebe-se por meio da revisão da literatura que o tema KIBS é muito discutido e trabalhado em países da Europa como meio de geração de negócios com uso de conhecimento intensivo. No Brasil o tema ainda é muito iniciante e sua ênfase está na geração do conhecimento com objetivo de promover a inovação. Porém, percebemos que os KIBS são realmente um meio estratégico de atingir a inovação com alto valor agregado ao negócio.

Diante do exposto, o objetivo do estudo proposto foi atendido por meio da revisão de autores que enfocam o tema KIBS a negócios empresariais e destacam a importância de ampliar o diálogo, como **fonte conhecimento e inovação para usuários na nova economia no Brasil** [grifo próprio]

5.0 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Almeida, P.H. de. **Serviços estratégicos para o desenvolvimento**. Série Estudos e Pesquisas, SEI, Salvador, n.70, p.47-62, 2004.

Antonelli, C. **Localized technological change, new information technology and the knowledge and the knowledge-based economy: the European evidence**. Journal of Evolutionary Economics, v.8, p. 177-198, 1998.

Ark, van B.; Broersma, L.; Hertog den P. **Services innovation, performance and policy: a review**. Hague: Ministry of Economic Affairs, 2003.

- Banco Mundial. **Conhecimento para o Desenvolvimento**. Revista Inteligência Empresarial no. 1, outubro de 1999, CRIE-COPPE/UFRJ, E-papers Editora, Rio de Janeiro.
- Barney J. B. **Firm Resources and Sustained Competitive Advantage**. *Advances in Strategic Management*, v. 17, p. 203-227, 1991.
- Barras, R. **Towards a theory of innovation in services**. *Research Policy*, v. 15, p. 161-173, 1996.
- Bettencourt, L., Ostrom, A., Brown, S. and Roundtree, R., **Client co-production in knowledge intensive business services**, *California Management Review*, 44(4), pp. 100–128, 2002.
- Bilderbeek, R. et al. **Services in innovation: knowledge intensive business services (Kibs) as co-producers of innovation**. (SI4S Synthesis Paper, S3), 1998.
- Boden, Mark e Miles, Ian. **Services and Knowledge-Based Economy**. London, Continuum, 2000.
- Boff, L. **Espiritualidade: um caminho para a transformação**. Rio de Janeiro: Sextante, 2001.
- Caldas, Maria Aparecida Esteves. **Estudos de revisão de literatura: fundamentação e estratégia metodológica**. São Paulo: Hucitec, 1986.
- Camacho, Jose A; Rodrigues, Mercedes; Garcia, Rosa Maria. **Innovación regional em España: influyen los servicios intensivos en conocimiento en la existencia de disparidades regionales?** XXIX Reunião de estudos regionais. Santander, 27-28 Novembro, 2003.

Conceição, Octávio A. C. **Além da transação: uma comparação do pensamento dos institucionalistas com os evolucionários e pós-keynesianos.** Disponível em http://www.anpec.org.br/revista/vol8/vol8n3p621_642.pdf. Acesso em: Janeiro, 2012.

Czarnitzki, D. y Spielkamp, A. "**Business services in Germany: bridges for innovation**", Discussion Paper N° 00-52, ZEW, Mannheim, 2000.

Davenport, Thomas H.; Prusak, Laurence. **Working Knowledge: How Organizations Manage what they Know.** Harvard Business School, Boston, 1998.

Dahles, Heidi. **Producer Services and Urban Restructuring: Western theoretical perspectives.** Paper apresentado no seminário .Brokers of Capital and Knowledge: Producer Services and Social Mobility in Provincial Asia, 1960-2000. Mimeo, 1999.

Den Hertog, P. **Knowledge intensive business services as co-producers of innovation,** International Journal of Innovation Management, 4(4), pp. 491–52, 2000.

Drucker, P. **Post-capitalist Society.** Oxford. Ed Butterworth-Heinemann, 1993.

Figueiredo, Nice. **Da importância dos artigos de revisão da literatura.** Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, São Paulo, v. 23, n. 1/4, p. 131-135, jan./dez. 1990.

Foray,D.; Lundvall, B-A. **The knowledge-based economy: from the economics of knowledge to the learning economy.** In: Foray,D.; Lundvall, B-A. (eds.) Employment and Growth in the Knowledge-based Economy. OCDE Documents Paris: OCDE, 1996.

Freire, C.E.T. **KIBS no Brasil: um estudo sobre os serviços empresariais intensivos em conhecimento na região metropolitana de São Paulo.** 181f. Dissertação (Mestrado em

Sociologia) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.

Gallouj, F., Weinstein, O. **Innovation in Services**, *Research Policy*, 26, 537-556, 1997.

Gallouj, F. **Innovation in services and the attendant old and new myths**. *Journal of Socio-Economics*, v. 31, p. 137-154, 2002.

Gil, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

Grant R. Toward a Knowledge-Based Theory of the Firm. *Strategic Management Journal*, v. 17, p. 109, 1996.

Hamel, G., Prahalad, C.K. **The Core Competence of the Corporation**. *Harvard Business Review*, Junho, 1990.

Hauknes, J. **Services in innovation—innovation in services**. SI4S Final report to the European Commission, DG XII, TSER programme. STEP Group, Oslo, 1998.

Hauknes, J. **Knowledge intensive services—what is their role?** Paper prepared for the OECD Forum on Realising the Potential of the Service Economy, Paris, 28 September, 1999.

Hertog, P., Bilderbek, R. **"Conceptualizing (service) innovation and the knowledge flow between KIBS and their clients"**, SI4S: Topical Paper STEP Group, 1998a.

_____. **"The new knowledge infrastructure: the role of technology-based knowledge intensive business services in National Innovation Systems"**, SI4S: Topical Paper STEP Group, 1998b.

Hipp, C. et al. **The incidence and effects of innovation in services: evidence from Germany.** International Journal of Innovation Management, v. 4, n. 4, p. 471-453, 2000.

Hoffman, A. M. **Integração do mercado nacional e dinâmica industrial capixaba.** Monografia de Graduação. Departamento de Economia – Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2009.

Jesus, J.A. de. **A contribuição dos serviços empresariais intensivos em conhecimento (KIBS) para o desenvolvimento regional.** Revista de Desenvolvimento Econômico (RDE), Salvador, Ano VII, n.12, p.53-59, jul./dez., 2005.

Kubota, L.C. **Inovação tecnológica das firmas de serviços no Brasil.** In: Denegri, J.A; Kubota, L.C. (Orgs.). Estrutura e dinâmica do setor de serviços no Brasil. Brasília: IPEA, 2006. Cap.2. p. 35-72, 2006.

Katsoulacos, Y., Tsounis, N. **Knowledge-intensive business services and productivity growth: the Greek evidence.** In: Boden, M.; Miles, I. (Ed.). Services and the knowledge-based economy. London: Continuum. 286p, 2000.

Kox, H. L. M. **Growth challenges for the Dutch business services industries: international comparison and policy issues.** Hague: CPB Netherlands Bureau for Economic Policy Analysis, 2002.

Lakatos, E. M.; Marconi, M. A.; **Fundamentos da metodologia científica.** São Paulo: Atlas, p. 315, 2007.

Lastres, H.M.M.; Albagli, S. (orgs.). **Informação e Globalização na Era do Conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

Lundvall, B-A.; Borrás, S. **The Globalising Learning Economy: Implications for Innovation Policy**. Brussels: Commission of the EU, 1998.

Lundvall, B-A.; Johnson, B. **The learning economy**. *Journal of Industry Studies* 1(2): 23-42, 1994.

Lööf, H. **Outsourcing, innovation and firm performance in service and manufacturing industries**. In: Conference: Innovation and Enterprise Creation: Statistics and Indicators. França, 2000. Disponível em: <<http://www2.arnes.si/~korp12/FM/FMredni/seminar/teme-inov.model/Innov+%20Firm%20Performance.doc>> 2006. Acesso em: 11 janeiro. 2012.

Mañas, Antonio Vico. **Inteligência Competitiva - conceito e prática nas organizações**. Revista IMES – Administração, São Paulo, Ano XVII, Nr. 50, Set./Dez, 2000.

Martinez-Fernandez M, Miles I. **Inside the software firm: co-production of knowledge and KISA in the innovation process**. *Int J Serv Technol Manag* 7(2):115–125, 2006.

Muller, E., and A. Zenker. **"Business Services as Actors of Knowledge Transformation: The Role of KIBS in Regional and National Innovation Systems"**. *Research Policy*, 30: 1501-16, 2001.

Miles, I., Katrinos, N., Bilderbeek, R., den Hertog, P., Flanagan, K., K., Huntink, W. and Bouman, M. **Knowledge-intensive Business Services: Their Role as Users, Carriers**

and Sources of Innovation. Report to the EC DG XIII. Luxembourg: Sprint EIMS Programme, 1995.

Miles, I., Kastrinos, N., Flanagan, K., Bilderbeek, R., Den Hertog, P., Huntik, W., & Bouman, M. **Knowledge intensive business services: Users, carriers and sources of innovation. European Innovation Monitoring System (EIMS).** EIMS Publication no 15, 1995.

Miles, I., **Services innovation: coming of age in the knowledge-based economy.** International Journal of Innovation Management, v. 4, n. 4, 371-389, 2000.

Naisbitt, J; Aburdene, P. **Megatrends.** São Paulo, Amana-Key, 1990.p. 22-26, p.53-56, p.61-62, 2000.

Nählinger, J. **Innovation in knowledge intensive business services: state of the art and conceptualizations.** Linköping: Linköping University. (Working paper), 2002.

Naranjo-Valencia J, Jimé'nez-Jime'nez D, Sanz-Valle R. **Innovation or imitation? The role of organizational culture.** Manag Decis 49(1):55–72, 2011.

Nonaka I, Takeuchi, H. **Criação de conhecimento na empresa.** Rio de Janeiro : Campus, 1997.

Noronha, Daisy Pires; Ferreira, Sueli Mara S. P. Revisões de literatura. In: Campello, Bernadete Santos; Condón, Beatriz Valadares; Kremer, Jeannette Marguerite (orgs.) **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais.** Belo Horizonte: UFMG, 2000.

OECD. **Science, Technology and Industry scoreboard.** Benchmarking knowledge-based economies. Paris, 1999.

Tether, B. **Do services innovate (differently)?** Manchester: The University of Manchester, (CRIC Discussion Paper n. 66), 2004.

Tomlinson, M. **Information and technology flows from the service sector: a UK-Japan comparison.** In: Andersen, B. et. al. (Ed.). Knowledge and innovations in the new service economy. Cheltenham: E. Elgar. 314p., 2000.

Rodrigues M, Camacho J. **Are KIBS more than intermediate inputs?** An examination into their R&D diffuser role in Europe. *Int J Serv Technol Manage* 10(2–4):254–272, 2008.

Sirilli, G., Evangelista, R. **Technological Innovation in Services and Manufacturing: Results from Italian Surveys,** *Research Policy*, 27, 881-899, 1998.

Soete, L.; Miozzo, M. **Internationalization of services: a technological perspective.** *Technological Forecasting and Social Change*, v. 67, n. 2-3, p. 159-185, 2001.

Strambach, S. **Innovation process and the role of knowledge-intensive business services.,** in K., Koschatzky, MKulicke e A. Zenker (eds.), *Innovation Networks – Concepts and Challenges in the European Perspective.* Heidelberg, New York: Physica-Verlag, 2001.

Sundbo, J.; Gallouj, F. **Innovation in services.** 1998. (SI4S Synthesis Paper S2), 1998.

Sundbo, J., Gallouj, F. **Innovation as a Loosely Coupled System in Services,** in: Metcalfe, S., Miles, I.(eds.), *Innovation Systems in the Services Economy,* Kluwer, Dordrecht, 2000.

Sveiby, K. E. **A nova riqueza das organizações: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento.** Rio de Janeiro: Campus, 1998.

Tether B. **Do services innovate (Differently)? Insights from the European inn barometer survey.** *IndInnov* 12(2):153–184, 2005.

Toivonen, Marja. **Expertise as business: long-term development and future prospects of knowledge intensive business services (KIBS).** Universidade de Helsinki - Finlândia. Tese de Doutorado, 2004.

Vergara, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração.** São Paulo: Editora Atlas S. A., 2003.

Wong, P.K. and He, Z.L. . **Determinants of Innovation: The Impacts of Client Linkages and Strategic Orientations.** CET working paper, Centre for Entrepreneurship, National University of Singapore, Singapore, 2002.

Young, A. **Measuring R&D in the Services, STI working paper,** , OECD, Paris, 1996/7.

Zortea-Johnston E, Darroch J, Matear S. **Business orientations and innovation in small and medium sized enterprises.** *Int Entrepren Manag J* 1–20. doi:10.1007/s11365-011-0170-7, 2011.