Percepção da Gestão do Conhecimento em MPEs: análise cognitiva da gestão diante de mapas conceituais

Maria Helena da Fonseca (UTFPR) mhelena_06@hotmail.com
Rafael Henrique Mainardes Ferreira (UTFPR) rafique_pg@hotmail.com
Claudia Tania Picinin (UTFPR) claudiapicinin@utfpr.edu.br

Resumo:
A presente pesquisa tem como objetivo a identificação da Gestão do Conhecimento diante da análise cognitiva em Micro e Pequenas Empresas (MPEs) do município de Ponta Grossa-PR. Utilizando-se do *software Cmap Tools*® para auxiliar à análise de aprendizagem significativa, foi possível compreender como os diferentes setores, culturas e abrangências organizacionais, tratam a temática da Gestão do Conhecimento em seus processos organizacionais, oriundos das formas de gestão em que o conhecimento é disseminado. Diante da formulação de mapas conceituais, junto aos gestores dessas organizações, abre-se a possibilidade de compreender os fatores principais de percepção da temática inserido nos processos organizacionais distintos, considerando seus fatores ambientais mais relevantes. Abre-se ainda a oportunidade de analisar a multidisciplinaridade que envolve tais processos e interligar à cognição de maneira significativa. Foi possível verificar após a pesquisa que os conceitos referentes à Gestão do Conhecimento são bastante difusos e implícitos, dependendo de cada ambiente e envolvidos no processo, sendo necessário maior aprofundamento sobre a temática e considerando as características que possam interferir diretamente nas discussões da temática.
Palavras chave: Gestão do Conhecimento. Análise Cognitiva. MPE.

Perception of Knowledge Management in MSEs: cognitive analysis of the management of conceptual maps

Abstract:
The present research aims at the identification of Knowledge Management in cognitive analysis in Micro and Small Enterprises (MPEs) in the city of Ponta Grossa-PR. Using *Cmap Tools*® software to support meaningful learning analysis, it was possible to understand how the different sectors, cultures and organizational coverage deal with Knowledge Management in its organizational processes, from the forms of management in which knowledge is widespread. Before the formulation of conceptual maps, the managers of these organizations open the possibility of understanding the main factors of perception of the theme inserted in the different organizational processes, considering their most relevant environmental factors. It also opens the opportunity to analyze the multidisciplinarity that involves such processes and to connect to cognition in a meaningful way. It was possible to verify after the research that the concepts related to the Knowledge Management are very diffuse and implicit, depending on each environment and involved in the process, being necessary to deepen on the subject and considering the characteristics that can interfere directly in the discussions of the theme..
Key-words: Knowledge management. cognitive analysis. MSE.

1. Introdução

A gestão do conhecimento quando aplicada em uma empresa torna o trabalho mais fácil, por meio da divulgação dos conhecimentos entre os funcionários, da cooperação e da colaboração em treinamentos. Pode ainda atuar diretamente como uma rede interna, favorecendo qualquer organização a ter melhores resultados e uma otimização nos seus processos.

As micro e pequenas empresas (MPEs) contribuem de forma significativa no aumento da economia de um país. Apesar das MPEs apresentarem limitação em seus recursos, essas empresas se adequam ao ambiente em que estão inseridas e adaptam-se rapidamente às mudanças para sobreviver as ameaças e instabilidades que o mercado proporciona constantemente (SEO; CHAE, 2016).

A gestão do conhecimento é uma forma de se transmitir conhecimento entre duas pessoas ou mais, facilitando o entendimento do trabalho, mas esse processo precisa ser feito de maneira clara, objetiva e correta, caso contrário, a pessoa que está recebendo a informação, pode acabar se equivocando e tomando uma atitude que venha a comprometer todo o processo de uma empresa. É relevante incentivar dentro de um ambiente organizacional, independente do porte da empresa, que seus funcionários tenham a certeza que a gestão do conhecimento, é algo positivo e que deve ser inserido na sua cultura organizacional, para ajudar a facilitar o desenvolvimento do trabalho (CONSTANTINESCU, et al., 2014).

A gestão do conhecimento, o incentivo a inovação, a redução dos custos e o planejamento de ações estratégicas, quando são combinados em um ambiente organizacional, possibilitam a obtenção de uma vantagem competitiva, assim como a formação de redes de empresas por MPEs, possibilitando uma troca maior de conhecimento, experiências, serviços, entre outros fatores que auxiliam na captação de recursos em médio prazo (LIN; LIN, 2016).

Uma empresa que aplica a gestão do conhecimento, tem a possibilidade de desenvolver serviços e produtos diferenciados para seus clientes, se sobressaindo dos concorrentes e conquistando um espaço maior no mercado. Uma gestão eficiente e dinâmica é necessária para que a troca de conhecimento possa ser realizada, pois o gestor incentiva seus funcionários a passar seus conhecimentos e ajudar seus colegas sem o medo de que, dessa forma, possam ser prejudicados ou venham a perder o seu cargo (IBRAHIM; HENG, 2015).

O objetivo dessa pesquisa é a identificação da Gestão do Conhecimento diante da análise cognitiva em Micro e Pequenas Empresas (MPEs) do município de Ponta Grossa-PR, no intuito de verificar suas principais limitações ou oportunidades de aprofundamento da temática para discussões futuras. Para realizar essa pesquisa foram selecionadas oito empresas de diferentes segmentos da cidade de Ponta Grossa, na qual seus gestores foram solicitados a responder algumas questões sobre os seus empreendimentos, no intuito de proporcionar a elaboração de mapas conceituais da visão dos gestores com relação a aplicação da gestão do conhecimento. Foi utilizado o *software Cmap Tools*®, para transcrição cognitiva das respostas. É importante que esse tipo de pesquisa seja realizado, dado conhecimento difuso e superficial dos gestores com relação à Gestão do Conhecimento. Rodrigues e Cervantes (2015) reforçam que a gestão da força intelectual das organizações pode representar a chave para o sucesso, bem como proporcionar estagnações e morosidade, quando não consideradas corretamente.

2. Caracterizações das MPEs

As MPEs, para sobreviverem em ambiente altamente competitivo, necessitam desenvolver um planejamento adequado, para poder se sobressair dos seus concorrentes, mas para que isso seja possível as MPEs devem buscar mais alternativas para se manter no mercado, como por

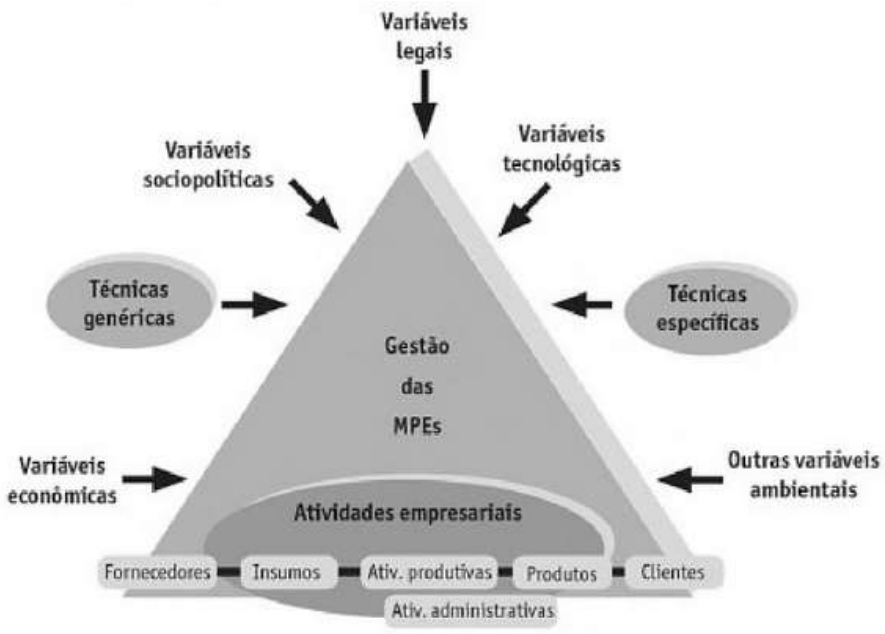
exemplo a inserção da gestão do conhecimento no âmbito empresarial que tem o intuito de auxiliar e facilitar a execução de serviços por meio da cooperação e integração dos funcionários.

De acordo com o Sebrae (2016), os negócios podem ser divididos em quatro categorias de acordo com o seu faturamento anual, baseado na Lei Complementar 123/2006, mas conhecida como a Lei Geral das Micro e Pequenas Empresas. A divisão dos negócios pode ser observada na Tabela 1:

Divisão	Faturamento Anual
Microempreendedor Individual	Até R$ 60 mil
Microempresa	Até R$ 360 mil
Empresa de Pequeno Porte	Entre R$ 360 mil e R$ 3,6 milhões
Pequeno Produtor Rural	Propriedade com até 4 módulos fiscais ou faturamento anual de até R$ 3,6 milhões

Fonte: Sebrae (2006, p. 44)
Tabela 1 – Divisão dos pequenos negócios

O processo de gestão aplicado em MPEs varia de acordo com os fatores genéricos que toda empresa possui e os fatores específicos próprios de cada empresa, aliado aos fatores há o tipo de gestão aplicada, que vai diferenciar como as estratégias serão elaboradas, como será o crescimento da empresa e definindo a liberdade de possuir uma gestão do conhecimento (TACHIZAWA; FARIA, 2007). A Figura 1 apresenta o processo de gestão em uma MPE de acordo com as especificações de variáveis e técnicas mais utilizadas:



Fonte: Adaptado de Tachizawa e Faria (2007)
Figura 1 – Visão do processo de gestão em uma MPE

As empresas de acordo com o seu porte, podem ter um número específico de funcionários, que diferencia se entre o ramo de comércio e serviços da indústria, conforme pode ser observado na Tabela 2:

Porte	Comércio e Serviços	Indústria
Microempresa - ME	Até 9 empregados	Até 19 empregados
Empresa de Pequeno Porte (EPP)	De 10 a 49 empregados	De 20 a 99 empregados
Empresa de Médio Porte	De 50 a 99 empregados	De 100 a 499 empregados
Grandes Empresas	100 ou mais empregados	500 ou mais empregados

Fonte: Adaptado de Sebrae (2013)
Tabela 2 – Classificação dos estabelecimentos de acordo com o porte

As MPEs contribuem para o desenvolvimento, a geração de empregos e renda em um país, auxiliando o fortalecimento da economia. Além disso, apresentam um ciclo de vida que se inicia com o seu nascimento, seguido da estabilidade do mercado em uma situação próspera atingindo a sua maturidade, mas também existem as empresas que acabam entrando em uma fase de declínio e morte. Quanto maior a longevidade de uma empresa, maior será o seu sucesso aliado ao bom desempenho, geralmente uma empresa que alcança esse estágio tem um planejamento bem definido, uma gestão eficiente e estratégias elaboradas adequadamente (OLIVEIRA; SILVA; ARAÚJO, 2016).

A facilidade na comunicação, velocidade maior no processo da tomada de decisão, resultam em maior comprometimento dos funcionários, assim como uma melhor receptividade em aceitar algo novo, diferente. Geralmente a compra de matéria prima é feita no mercado local, enquanto as empresas maiores tendem a importar os seus insumos. Seus sistemas produtivos são menos poluentes para o meio ambiente, as MPEs que conseguem inovar seus produtos e processos se sobressaem das outras empresas, pois seu faturamento acaba sendo maior (BERNE, 2016).

De acordo com Leone (1999) as MPE possuem três categorias de características de acordo com a sua especificidade, conforme pode ser observado no Quadro 1:

ESPECIFICIDADES ORGANIZACIONAIS	ESPECIFICIDADES DECISIONAIS	ESPECIFICIDADES INDIVIDUAIS
Pobreza de recursos Situação extra organizacional incontrolável Gestão centralizadora Fraca maturidade organizacional Fraqueza das partes no mercado Estrutura simples e leve Ausência de planejamento Fraca especialização Estratégia intuitiva Sistema de informações simples	Tomada de decisão intuitiva Horizonte temporal de curto prazo Inexistência de dados quantitativos Alto grau de autonomia decisória Racionalidade econômica, política e familiar	Onipotência do proprietário - dirigente Identidade entre pessoa física e jurídica Dependência perante certos funcionários Influência pessoal do proprietário / dirigente Simbiose entre patrimônio social e pessoal Propriedade dos capitais Propensão a riscos calculados

Fonte: Adaptado de Leone (1999)
Quadro 1 – Características das MPE brasileiras

O conhecimento é tido como elemento essencial para a sobrevivência do ser humano e de sua forma de gerir os processos mais simples, até mesmo os mais abrangentes e complexos – como é o caso das organizações e ações de produção. Com o passar dos anos o desenvolvimento possibilitou a criação de invenções, assim como a tecnologia, que vem sendo aperfeiçoada cada vez mais e agregada na maioria das atividades desenvolvidas no cotidiano.

2.1 Cognição no planejamento estratégico

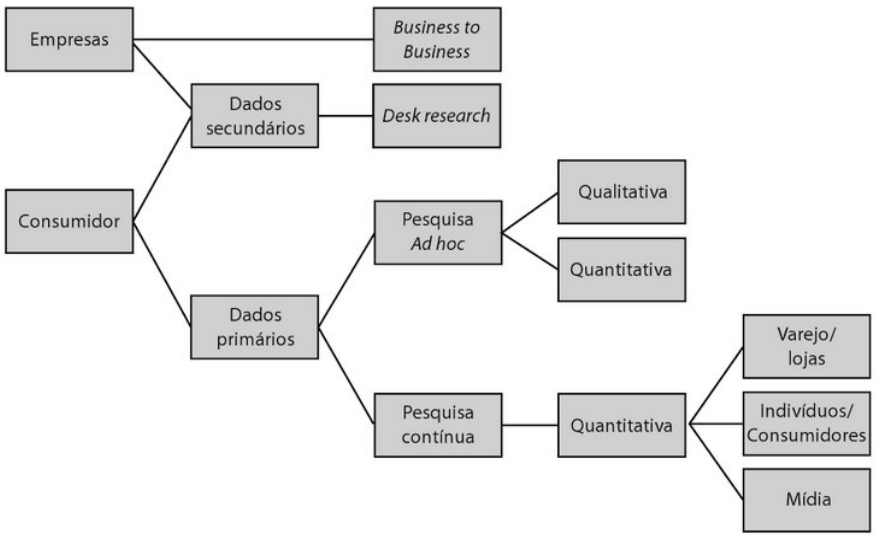
O processo de gestão e da tomada de decisão acaba sendo, na maioria das vezes, de forma centralizada nas MPEs, isso faz com que sejam feitas alterações no mapa cognitivo do gestor, que deve realizar as suas mudanças em um curto prazo (OTTE, 2013). Essas alterações cognitivas são capazes de influenciar nos aspectos de inovação, diferenciação de mercado, planejamento de novas práticas e modelos de negócios orientados ao sucesso das organizações.

Mesmo utilizada em seus primórdios pelos estudos de Ausubel (1976), restringindo as aplicações ao ambiente pedagógico e de desenvolvimento infanto-juvenil, a cognição pode ser trazida até a contemporaneidade de forma a representar o desenvolvimento psicológico humano, diante do planejamento das ações executadas.

A cognição pode ser definida por Maia (2012, p. 74) como um "mecanismo de compreensão de como a mente humana processa as informações, ou seja, é o estudo de como as pessoas pensam, especialmente quando estão empenhadas na solução de problemas".

Torna-se interessante, portanto, realizar a busca de processos cognitivos em empresas, tendo como afirmativa que, basicamente, um processo cognitivo visa a resolução de um problema, estabelecendo regras a serem seguidas, de acordo a prioridade do momento. Em nível de gestão, essa resolução pode ser representada pela confecção de organogramas, fluxogramas, manuais de direcionamento e tomada de ações, bem como mapas conceituais.

Um mapa conceitual de acordo com Perdigão (2012) é uma forma simples de se definir os pontos comuns de um planejamento de pesquisa, no qual existe um fluxo de direção ordenado para que as decisões sigam, após o conhecimento das informações necessárias, para que se possa mapear os problemas específicos quantas vezes forem necessárias. O modelo de mapa conceitual básico pode ser observado na Figura 2.



Fonte: Adaptado de Perdigão (2012)
Figura 2 – Exemplo de mapa conceitual básico

É possível direcionar os objetos que compõem os mapas conceituais de acordo com as necessidades encontradas, considerando uma característica que deve ser mensurada de maneira imparcial e bastante democrática no estudo cognitivo: a subjetividade (RODRIGUES; CERVANTES, 2015). De forma a representar o conhecimento, os mapas conceituais são capazes de exprimir as ideias, que os indivíduos possuem sobre determinado assunto (POZO, 2004), sendo relevante para a solução de problemas.

Torna-se interessante avaliar a compreensão da Gestão do Conhecimento pelas MPEs, pelo grau de diferenciação e modelos de negócios aplicados a cada tipo de organização, levando-se em consideração: suas estruturas, modelos de negócios, nichos de mercado e a sua aplicabilidade de conhecimentos empíricos.

As MPEs, desta forma, possuem características específicas e apesar de terem menos recursos que as grandes empresas, acabam tendo uma maior facilidade de adaptação as mudanças, o que faz com que essas empresas auxiliem na movimentação da economia do país de forma benéfica através da geração de empregos e renda. De acordo com os dados do Sebrae (2013), mais de 96% das organizações brasileiras são constituídas por individuais, pequenos e médios empreendedores, simbolizando o fortalecimento das ações de pequeno e médio porte em nível macroeconômico.

3. Metodologia

A presente pesquisa, além do seu caráter bibliográfico - que de acordo com Gil (2008), é feita a partir da busca de materiais já publicados como livros e artigos – possibilitou a pesquisa de campo, com visita aos objetos de pesquisa e observações *in loco*. A maioria dos trabalhos apresenta uma revisão bibliográfica mesmo que curta, para dar um embasamento ao assunto que será abordado. Essa pesquisa é de natureza aplicada, que de acordo com Gil (2008), depende de um desenvolvimento prático para ser mais rica. Esse tipo de pesquisa é mais utilizado por alguns profissionais como economistas, assistentes sociais, psicólogos e outros pesquisadores sociais.

Quanto aos objetivos a pesquisa apresenta forma exploratória, que proporciona uma familiaridade mais ampla de um problema, tornando-o mais claro, possibilitando também a elaboração das hipóteses. A abordagem do problema apresenta forma qualitativa, que proporciona a possibilidade de identificar as opiniões e fatos expostos e transformá-los em dados da amostra, mensurando seus resultados de maneira mais objetiva e direta (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

Diante da importância que configura as MPEs, em território nacional como agentes de fomento econômico e inovação, torna-se possível buscar o entendimento da gestão e das formas em que o conhecimento é utilizado e disseminado nos processos.

Para a pesquisa, foram selecionadas 04 empresas, que, de acordo com os parâmetros de classificação do Sebrae (2013), configuram-se como MPEs no município de Ponta Grossa. Essa seleção se deu pelo interesse dos gestores para com a pesquisa, onde, em primeira instância, foram selecionadas oito empresas de diversos setores, porém, nem todos os gestores tinham interesse ou disponibilidade para participar da pesquisa. A desistência das outras empresas foi firmada após os autores explicarem os procedimentos metodológicos e ressaltar que o processo poderia demandar tempo, tendo em vista a formulação de ideias, entendimento de conceitos e transcrição dos parâmetros cognitivos encontrados.

Tendo esta aceitação firmada pelos demais gestores, o desenvolvimento da pesquisa, portanto, se deu conforme as características e dimensões das empresas retratadas na Tabela 3, a seguir:

Segmento	Nº Funcionários	Nível de Formação do Gestor	Nº Médio de Clientes
Academia	12	Pós-Graduação	82
Transportes	5	Superior Completo	22
Panificação	10	Superior Completo	46
Estúdio de Pilates	3	Pós-Graduação	37

Fonte: Autores (2017)
Tabela 3 – Dados amostrais das empresas que compõem a pesquisa

Primeiramente, foi estabelecido contato prévio, via telefone com cada um dos gestores. Após explicar os procedimentos de coleta de dados, foi agendado um horário – conforme disponibilidade dos gestores – para apresentar o assunto envolto à análise meta-cognitiva – ou seja, dos preceitos, ideais e racionalidades acerca de um assunto (AUSUBEL, 1976) - e os critérios para a confecção de mapas conceituais.

Utilizando-se do *software* para transcrição cognitiva *Cmap Tools®,* versão 5.05.01, foi possível identificar a percepção da Gestão do Conhecimento das diferentes empresas, levando-se em conta, as características ambientais e de gestão que pudessem interferir em seus processos.

4. Resultados e discussões

A confecção dos mapas conceituais – ou mapas mentais, como foram apresentados aos gestores – foi realizada de forma individual e seguindo a ordem estabelecida pala Tabela 1, sendo necessário demonstrar brevemente como o *software* funciona e como poderiam ser dispostas as informações passadas para o programa utilizado. Alguns gestores, optaram por realizar rascunhos das ideias, realizando indiretamente um *brainstorming*.

O gestor do empreendimento, que representou o segmento de Academia de Ginástica, foi o entrevistado que teve maior facilidade em transcrever as ideias relacionadas à Gestão do Conhecimento ao mapa conceitual. Isso deve-se ao conhecimento acadêmico já alicerçado pelo empreendedor, bem como as largas experiências em *coaching*, planejamento estratégico e gestão de pessoas. Ao ser questionado sobre a gestão do conhecimento em seu empreendimento, alguns termos foram colocados como fundamentais, como o "empirismo", "conhecimento" de maneira estratégica e práticas de "inovação", corroborando as ideias dos demais entrevistados, que viriam a seguir.

Os gestores dos segmentos de Transportes e Panificação, se ativeram aos conhecimentos fundamentais de gestão, para transcrição ao mapa conceitual. Tomando por base os conhecimentos acadêmicos de sua formação de origem, esses entrevistados optaram por analisar aspectos que envolvessem os "Colaboradores", "Conhecimentos", "Habilidades" e "Atitudes", bem como a análise de "Competência" dos colaboradores em seus empreendimentos. Evidenciou-se que ambos possuem a ideia de que o aprendizado significativo pode ser passado aos colaboradores, no intuito de obter uma melhoria dos processos e do clima organizacional.

Ao questionar sobre a forma de como esses empreendedores, passam seus conhecimentos aos colaboradores, todos os entrevistados afirmaram que mantém uma relação próxima com seus respectivos funcionários, possibilitando, desta forma, maior transparência nas relações, bem como abertura ao diálogo e críticas para a construção de um clima organizacional satisfatório.

Por fim, ao tratar a percepção da Gestão do Conhecimento no empreendimento relacionado ao Estúdio de Pilates, foi possível verificar que a gestora destacou os processos de melhorias

estruturais. Ao transcrever verbetes como “Modificações”, “Melhorias”, “Inovações”, e o foco entre os indivíduos que compõem o local, foi visível que o resultado da Gestão do Conhecimento para este empreendimento acarreta, principalmente, nos aspectos estruturais e ambientais da empresa. Ao questionar sobre esses elementos, o gestor afirmou que alguns elementos que são enquadrados por esse tipo de gestão podem ser representados pelo: *marketing* aplicado de maneira correta; manutenção e aquisição de novos clientes no mercado; qualidade no atendimento; e prestação de serviços com excelência.

Após as transcrições dos mapas conceituais pelos gestores, foi possível realizar uma interseção de todas essas características demonstradas, de forma a aproximar as ideias dos entrevistados e verificar o foco de cada empreendimento. A Figura 3 representa essa unificação das ideias, diante da diferenciação de cores para cada entrevistado.

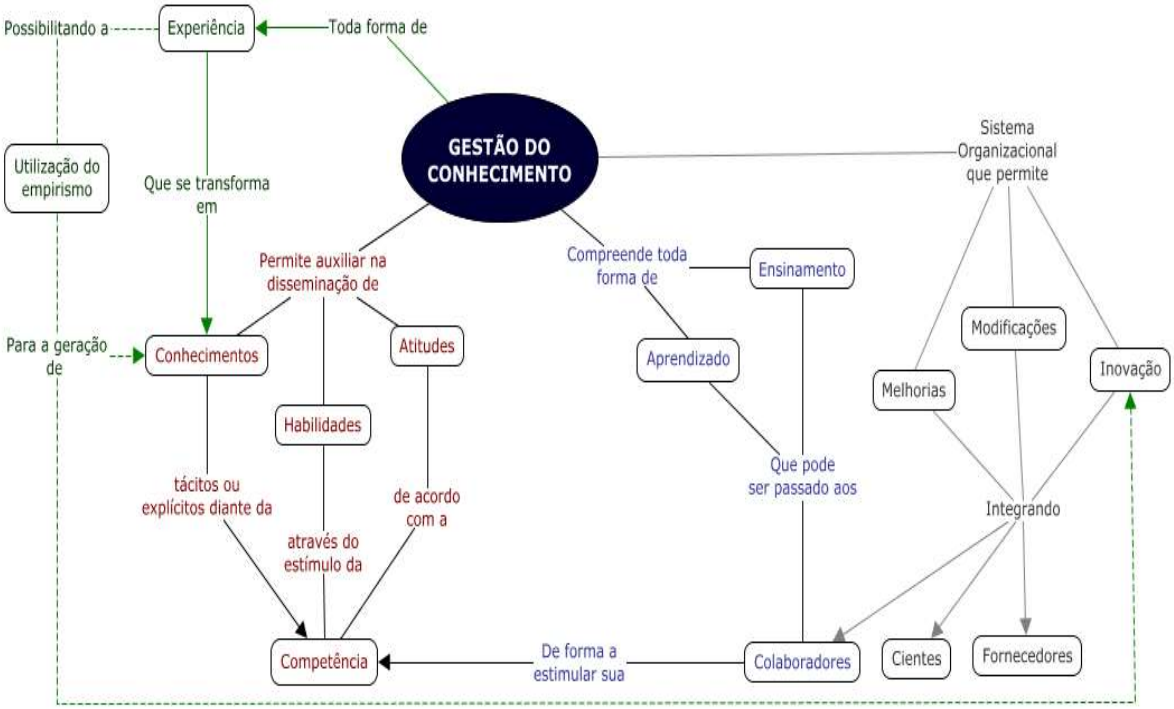


Figura 3 – Intersecção dos mapas conceituais elaborados pelos gestores
Fonte: Autores (2017)

É interessante perceber como os segmentos das MPEs, se comportam com relação às abordagens subjetivas e de difíceis mensurações. Ao questionar os gestores entrevistados sobre seus entendimentos de Gestão do Conhecimento, aqueles que tiveram experiência em administração ou gestão puderam responder prontamente conceitos interligados sobre o assunto, dada experiência prévia com aspectos intervenientes como: rotinas administrativas; administração informal de pessoal; satisfação no atendimento pautada no clima organizacional; satisfação dos colaboradores quanto à rotina do trabalho; e aspectos de comunicação inseridos à cadeia hierárquica das estruturas.

Aqueles segmentos que não tiveram maior aprofundamento – devido à falta de aprofundamento teórico na área de gestão e negócios – também utilizam de técnicas informais para gerir de maneira correta os estabelecimentos, onde, muitas vezes, aplicam indiretamente as ferramentas de gestão ou processos.

5. Considerações Finais

É possível tratar a abordagem significativa pelo âmbito organizacional, de forma a conhecer melhor a aplicabilidade e formatos em que a gestão é praticada. Para isso, a utilização de algumas ferramentas se torna crucial para o desenvolvimento de novas práticas e esclarecimento dos níveis de conhecimento atribuídos pela gestão (RODRIGUES; CERVANTES, 2015). A utilização de mapas conceituais, conforme demonstrado na pesquisa, é capaz de ilustrar não somente o entendimento das temáticas pelos gestores e responsáveis, mas também delinear o ambiente em que cada empreendimento está inserido, verificando suas limitações e necessidades.

A presente pesquisa teve como intuito, analisar a percepção da Gestão do Conhecimento por quatro gestores de empreendimentos de diferentes segmentos, classificados como MPEs. Após as entrevistas e transcrições das ideias aos mapas conceituais, foi visível que algumas definições da temática podem estar delimitadas nas pessoas – processos como colaboradores e envolvidos nos empreendimentos –, bem como nas estruturas, no qual vê-se a preocupação na junção da Gestão do Conhecimento às estratégias de *marketing* e manutenção da empresa no mercado em que atua – diante do público alvo, captação de clientes e necessidades encontradas ao longo do tempo.

O nível de instrução dos gestores foi um fator de diferenciação à pesquisa, pois, diante da exposição do conceito de Gestão do Conhecimento, foi visível que todos puderam interligar as práticas de gestão à teoria demonstrada pelo conceito. Cabe a trabalhos futuros a mensuração desses elementos de maneira mais retilínea, buscando gestores com o mesmo nível de formação acadêmica ou experiências na área de gestão aproximadas.

Além disso, a pesquisa abre a possibilidade para análise de novos nichos de mercado, com a análise da percepção cognitiva para outros segmentos de atuação, possibilitando, assim, identificar como a Gestão do Conhecimento é utilizada/aplicada em diferentes ambientes e práticas de negócios.

Agradecimentos

A Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES, pela bolsa de fomento recebida.

Referências

AUSUBEL, D. P. *Psicología educativa: un punto de vista cognoscitivo.* Cidade do México: Trillas, 1976.

BERNE, D. F. *O grau de inovação das indústrias MPE da região metropolitana Oeste e Sudoeste de São Paulo*. Dissertação (Mestrado em Administração). Faculdade Campo Limpo Paulista – FACCAMP. Campo Limpo Paulista: São Paulo, 2016.

CONSTANTINESCU, C. L. et al. *Modeling of system knowledge for efficient agile manufacturing: tool evaluation, selection and implementation scenario in SMEs*. Procedia CIRP, v. 25, p. 246–252, 2014.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. *Métodos de pesquisa*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas, 2008.

IBRAHIM, S.; HENG, L. H. *The roles of learning in stimulating knowledge sharing at SMEs.* Procedia - Social and Behavioral Sciences, v. 172, p. 230 – 237, 2015.

LEONE, N. M. *As especificidades das pequenas e médias empresas*. Revista de Administração, São Paulo, v. 34, n. 2, p. 91-94, abril/junho 1999.

LIN, F. J.; LIN, Y. H. *The effect of network relationship on the performance of SMEs*. Journal of Business Research, v. 69, p. 1780–1784, 2016.

MAIA, W. A. *Percepção & inteligência artificial: conceitos, considerações e arquitetura*. 1 ed. São Paulo: Biblioteca24horas, 2012.

OLIVEIRA, J. R. C.; SILVA, W. A. C.; ARAUJO, E. A. T. *Business longevity and entrepreneurial characteristics: MSE's analysis of the Teófilo Otoni - Minas Gerais*. Brazil microregion. TMStudies [online], v. 9, n. 2, p. 107-117, 2013.

OTTE, H. *Um estudo de caso sobre as alterações cognitivas de um gestor de MPE sob influência do desenvolvimento sustentável.* Dissertação (Mestrado em Engenhria e Gestão do Conhecimento). Universidade Federal de Santa Catarina, 2013.

PERDIGÃO, D. M. et al. *Teoria e prática da pesquisa aplicada*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

POZO, J. I. *Aquisição de conhecimento: quando a carne se faz verbo.* Porto Alegre: Artmed, 2004.

RODRIGUES, M. R.; CERVANTES, B. M. N. *Análise de assunto e mapas conceituais: semelhanças nos processos.* Perspectiva Ciências da Informação, Belo Horizonte, v. 20, n. 4, p. 35-56, Dec. 2015.

SEBRAE. *Anuário do Trabalho na Micro e Pequena Empresa: 2013*. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. Brasília, DF: DIEESE, 2013. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/>. Acesso em 19 jun. 2017.

SEBRAE. *Perfil do empreendedor*. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/estudos_pesquisas/quem-sao-os-pequenos-negociosdestaque5,7f4613074c0a3410VgnVCM1000003b74010aRCRD>. Acesso em: 05 set. 2017.

SEBRAE. *Anuário do trabalho na micro e pequena empresa*. 6 ed. São Paulo, 2013.

SEO, Y. W.; CHAE, S. W. *Market dynamics and innovation management on Performance in SMEs: multi-agent simulation approach*. **Procedia Computer Science**, v. 91, p. 707 – 714, 2016.

TACHIZAWA, T.; FARIA, M. S. *Criação de novos negócios: gestão de micro e pequenas empresas.* Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.