



ASSOCIAÇÃO FÓRUM NACIONAL DE GESTORES DE INOVAÇÃO E
TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA – FORTEC
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PROPRIEDADE INTELECTUAL E
TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA PARA A INOVAÇÃO – PROFNIT
INSTITUTO FEDERAL FLUMINENSE



ELAYNE KETELLY COSTA DE FARIAS

**PROGRAMA SEBRAETEC: ANÁLISE DAS DEMANDAS ATENDIDAS
NA REGIÃO NORTE FLUMINENSE**

CAMPOS DOS GOYTACAZES
2022

ELAYNE KETELLY COSTA DE FARIAS

**PROGRAMA SEBRAETEC: ANÁLISE DAS DEMANDAS ATENDIDAS
NA REGIÃO NORTE FLUMINENSE**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para a Inovação – PROFNIT, no Ponto Focal Instituto Federal Fluminense - IFF, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre.

INSTITUTO FEDERAL FLUMINENSE

Orientadora: Profa. Dra. Juliana Gonçalves Vidigal

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

F224p Farias, Elayne Ketelly Costa de
Programa SEBRAETEC: análise das demandas atendidas na região Norte
Fluminense / Elayne Ketelly Costa de Farias - 2022.

49f.

Orientadora: Juliana Gonçalves Vidigal

Dissertação (mestrado) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia
Fluminense, Curso de Mestrado Profissional de Propriedade Intelectual e Transferência
de Tecnologia para a Inovação (PROFNIT), Campos dos Goytacazes, RJ, 2022.

1. Inovação. 2. SEBRAE. 3. Empresas. 4. Negócios. 5. Microempresas. I. Vidigal,
Juliana Gonçalves, orient. II. Título.

CAMPOS DOS GOYTACAZES
2022
ELAYNE KETELLY COSTA DE FARIAS

**PROGRAMA SEBRAETEC: ANÁLISE DAS DEMANDAS ATENDIDAS
NA REGIÃO NORTE FLUMINENSE**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para a Inovação – PROFNIT, no Ponto Focal Instituto Federal Fluminense - IFF, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre.

Aprovado em: 04 de Agosto de 2022.

BANCA EXAMINADORA



Prof. Dra. Juliana Gonçalves Vidigal
Orientadora
Instituto Federal Fluminense

Documento assinado digitalmente
 MARIA HOSANA CONCEICAO
Data: 13/07/2023 16:20:54-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dra. Maria Hosana Conceição
Membro Interno PROFNIT
Universidade de Brasília

Documento assinado digitalmente
 GRACIELA APARECIDA PROFETA
Data: 13/07/2023 18:27:55-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dra. Graciela Aparecida Profeta
Membro Interno PROFNIT
Universidade Federal Fluminense

Documento assinado digitalmente
 JOELSON CONCEICAO DA SILVA
Data: 13/07/2023 14:24:55-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Joelson Conceição da Silva
Convidado

Mestre em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia

Dedico este trabalho à minha mãe, que sempre foi minha maior incentivadora em todos os meus projetos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à minha Orientadora, Profa. Juliana Gonçalves Vidigal, pela dedicação e por compartilhar comigo seu conhecimento e experiência ao longo desses anos.

Ao Corpo Docente do PROFNIT, por compartilharem sua sabedoria e pelo suporte ao longo dessa trajetória.

Aos colegas de classe, pelo incentivo nas horas mais difíceis enfrentadas e pelo companheirismo.

Aos membros da banca avaliadora pela disponibilidade em participar da banca e poder contribuir com os dados desse trabalho.

Ao Instituto Federal Fluminense-IFF, à Associação Fórum Nacional de Gestores de Inovação e Transferência de Tecnologia-FORTEC, ao Programa de Pós-Graduação em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para a Inovação-PROFNIT, pela oportunidade de pesquisa e apoio logístico para a realização desse trabalho.

“Tudo tem o seu tempo determinado — Tudo o que Deus faz durará eternamente — Deus julgará o justo e o ímpio.”

Eclesiastes 3:1 - Bíblia

RESUMO

As empresas que constituem a região Norte Fluminense são principalmente micro e pequenas empresas e possuem importância para a economia do estado do Rio de Janeiro, empregando diversos funcionários. Nesse cenário, surge a relevância de estudar o programa SebraeTec nessa região, tendo em vista que ele é um instrumento de fomento à inovação, na qual subsidia um percentual do investimento financeiro para a contratação de consultorias tecnológicas para micro e pequenas empresas. Diante desse contexto, este trabalho objetiva analisar a atuação do programa SebraeTec na região Norte Fluminense do estado do Rio de Janeiro no período de janeiro de 2017 a maio de 2019 sob a ótica dos serviços mais demandados. Para tal, o levantamento sobre a atuação do programa Sebraetec na região Norte Fluminense do estado do Rio de Janeiro foi através de coleta de dados de relatórios do Sebrae, aplicação de entrevista via questionário aberto para profissional do Sebrae/RJ e realização de um questionário fechado para os clientes que já contrataram o Sebraetec. No período avaliado, 1018 demandas foram identificadas para a região Norte Fluminense, distribuídas principalmente nas áreas temáticas: Produtividade, Qualidade, Propriedade Intelectual e Design. No município de Campos dos Goytacazes, as atividades econômicas mais presentes foram Comércio varejista de vestuário, Cabelereiros, Lanchonetes, Comércio varejista de produtos alimentícios e Restaurantes, principais aderentes aos serviços de Propriedade Intelectual e Design. A consultoria da SebraeTec tem boa aceitação na implementação da inovação nestas micro e pequenas empresas para aqueles que já aderem ao programa da região. Importante ressaltar que, o aumento de números de parceiros locais que fomentem o programa para os empresários foi apontando como uma necessidade para melhorar a performance do programa SebraeTec na região.

Palavras-Chave: Inovação. Sebrae. Economia. Campos dos Goytacazes.

ABSTRACT

The companies that make up the Norte Fluminense region are mainly micro and small companies and are important for the economy of the state of Rio de Janeiro, employing several employees. In this scenario, arises the relevance of studying the SebraeTec program in this region, considering that it is an instrument for fostering innovation in micro and small companies. Given this context, this work aims to analyze the performance of the SebraeTec program in the Norte Fluminense region of the state of Rio de Janeiro from January 2017 to May 2019. To this end, the survey on the performance of the Sebraetec program in the Norte Fluminense region of state of Rio de Janeiro was by collecting data from Sebrae reports, applying an interview via an open questionnaire to a professional from Sebrae/RJ and carrying out a closed questionnaire for customers who have already hired Sebraetec. In the period evaluated, 1018 demands were identified for the region of Rio de Janeiro, distributed mainly in the thematic areas: Productivity, Quality, Intellectual Property and Design. In the municipality of Campos dos Goytacazes, the most present economic activities were Retail clothing, Hairdressers, Snack bars, Retail trade of food products and Restaurants, mainly engaged in Intellectual Property and Design services. SebraeTec's consultancy is well accepted in the implementation of innovation in these micro and small companies for those who already adhere to the program in the region. It is important to emphasize that the increase in the number of local partners that promote the program for entrepreneurs was pointed out as a need to improve the performance of the Sebraetec program in the region.

Keywords: Innovation. Sebrae. Economy. Campos dos Goytacazes.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Total de depósitos por natureza jurídica do depositante residente no Brasil em 2019.....	9
Quadro 2 – Critério de Classificação Receita Bruta Anual do Simples Nacional.....	12
Quadro 3 – Questionário para análise da atuação do programa Sebraetec na Região Norte Fluminense, com objetivos e perguntas definidas.....	25

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Quantidade de Empresas por Setor.....	16
Gráfico 2 – Quantidade de Empresas Registradas por Porte Empresarial.....	17
Gráfico 3 – Quantidade de Empresas Registradas por CNAE (Atividade Econômica).....	18
Gráfico 4 – Demandas por serviços de produtividade.....	19
Gráfico 5 – Demandas por Serviços de Qualidade.....	20
Gráfico 6 – Quantidade de Demandas por Serviços de Propriedade Intelectual.....	20
Gráfico 7 – Quantidade de Demandas por Serviços de Design.....	21

SUMÁRIO

1. Introdução	1
2. Objetivos	3
2.1 Objetivo Geral.....	3
2.2 Objetivos Específicos	3
3. Justificativa.....	4
4. Metodologia.....	5
5. Referencial Teórico	6
5.1 Inovação.....	6
5.2 Inovação nas Micro e Pequenas Empresas	7
5.3 Micro e Pequenas Empresas	11
5.4. Sebrae e Programa SebraeTec.....	13
6. Resultados e Discussão	15
6.1 Cenário Empresarial de Campos dos Goytacazes.....	15
6.2 Programa Sebraetec na Região Norte Fluminense	19
6.3 Cenário Empresarial de Campos x Consultorias Sebraetec na Região Norte Fluminense.....	21
6.4 Entrevista com Profissional do Sebrae em Campos.....	23
6.5 Entrevista com Clientes do Sebrae em Campos	25
7. Conclusão	28
8. Referências Bibliográficas.....	30
Apêndice A – Questionário aberto aplicado ao profissional do Sebrae/RJ.....	34
Apêndice B – Pesquisa sobre o atendimento do Sebraetec.....	35
Anexo A – Comprovante de Submissão do Artigo	37

1. Introdução

Fomentar a inserção da inovação na micro e pequena empresa é essencial não apenas para o desenvolvimento dos pequenos negócios, mas também se faz necessário para promover o desenvolvimento regional. Gerar valor para produtos e serviços é o que promove a competitividade no ambiente empresarial e assim fortalece a economia local.

A inovação é a ferramenta-chave dos gestores, o meio pelo qual exploram a mudança como uma oportunidade para um negócio ou serviço diferente. É passível de ser apresentada como uma disciplina, de ser ensinada e aprendida, de ser praticada (DRUCKER, 1985 apud BESSANT e TIDD, 2009, p.27).

Segundo o Instituto Inovação (2008), a importância da inovação consiste em fazer com que as empresas encontrem novos mercados e assim estabeleçam novas parcerias que viabilizem a geração de valor e consequentemente aumentem o seu faturamento.

Ademais, o Instituto Inovação (2008) explica que, por meio da inovação é possível promover a competitividade no contexto empresarial, fato este que pode ser revertido em benefícios não só para as empresas, mas também para a sociedade, por meio da geração de emprego e renda.

No entanto, no Brasil as pequenas empresas encontram dificuldades em promover inovação tecnológica em seus negócios e inclusive isto ocorre em diversas situações por desconhecimento, por parte dos empresários, das oportunidades disponíveis no país para inovar (SEBRAE, 2022a).

Esteves e Nohara (2011) ressalta que, as micro e pequenas empresas (MPEs) deparam-se com maior dificuldade de conquistar novos mercados, quando comparadas às grandes empresas. Esta dificuldade pode ser explicada, devido ao fato de não serem detentoras de recursos financeiros suficientes para expandir para regiões distantes ou para buscar inovações que apresentem oportunidades de alcançar o desenvolvimento abrangente da organização.

Neste cenário, o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), que é uma instituição pertencente ao Sistema S, aparece como um importante agente de fomento à inovação e proporciona

ações aos empresários com o objetivo de desenvolver os pequenos negócios e disseminar o comportamento empreendedor.

Esclarece-se que o Sistema S é composto por nove instituições que prestam serviços e são geridas de maneira independente pelos estados e confederações empresariais. O atual Sistema S teve a origem de sua história em 1942, quando o presidente do Brasil Getúlio Vargas criou o Serviço Nacional da Indústria (SENAI) com o objetivo de alavancar a industrialização nacional, e esta foi a primeira instituição do sistema S (AGÊNCIA BRASIL, 2020).

Em 1946, após a saída de Getúlio Vargas, foi criado o Serviço Nacional de Aprendizagem do Comércio (SENAC), O Serviço Social da Indústria (SESI) e o Serviço Social do Comércio (SESC), ambos com o objetivo de redemocratizar e desenvolver melhores condições de trabalho (AGÊNCIA BRASIL, 2020).

O SEBRAE foi a quinta instituição a ser criada, sendo constituído em 1972. As três últimas instituições fundadas pelo Sistema S foram o Serviço Nacional de Aprendizagem Rural (SENAR) em 1991. No ano de 1993, em prol de apoiar os colaboradores do transporte, foram criados os O Serviço Social do Transporte (SEST) e o Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte (SENAT). Por fim, o último a ser instituída foi o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP) em 1998 (AGÊNCIA BRASIL, 2020).

Destaca-se então que um dos propósitos do Sebrae é facilitar a transferência de tecnologia para a pequena empresa e para isso, conta com a atuação do programa SebraeTec em todo território nacional.

O Programa SebraeTec foi criado pelo Sebrae e possui atuação em todo país, o principal objetivo do programa é ofertar para a pequena empresa o acesso à inovação por meio das consultorias tecnológicas que são subsidiadas (SEBRAE, 2022a).

São diversas áreas atendidas pelo programa e o portfólio é revisto com frequência pelo SEBRAE para que não fique obsoleto frente as atualizações de mercado, geralmente o portfólio passa por alterações anuais conforme necessidade das empresas demandantes. No momento deste estudo, que abrangeu o período de janeiro de 2017 a maio de 2019, o SebraeTec atendia às seguintes temáticas: Design, Produtividade, Inovação, Propriedade

Intelectual, Qualidade, Serviços Digitais, Sustentabilidade.

Portanto, a operação do SebraeTec é adequada à realidade de cada Unidade Federativa (UF), o que faz com que o programa possua diferentes formas de atuação de acordo com os diferentes cenários estaduais em termos de orçamento, que é calculado de acordo com o número de pequenas empresas locais. No estado do Rio de Janeiro, por exemplo, este programa é disponibilizado pelo Sebrae/RJ com o intuito de viabilizar a interação da pequena empresa com um prestador de serviço tecnológico. Assim, o programa subsidia 70% do investimento das consultorias tecnológicas contratadas pelas pequenas empresas que visam aprimorar processos, produtos e serviços, sendo este, um incentivo financeiro para inovar (SEBRAE, 2022a).

Nesse sentido, este trabalho destina-se a verificar a atuação do programa SebraeTec na região Norte Fluminense do estado do Rio de Janeiro, através da análise das demandas atendidas no período de 2017 a 2019. A escolha por essa região se deu em virtude da origem deste estudo realizado dentro de uma turma de mestrado do Instituto Federal Fluminense sediado nesta região e que esta é uma das principais economias do estado do Rio de Janeiro e também atrela-se ao fato de que o autor deste trabalho já atuou como profissional do Sebrae.

2. Objetivos

2.1 Objetivo Geral

Analisar a atuação do programa SebraeTec na região Norte Fluminense do estado do Rio de Janeiro no período de janeiro de 2017 a maio de 2019 sob a ótica dos serviços mais demandados.

2.2 Objetivos Específicos

- Verificar quais as temáticas mais demandadas pelas micro e pequenas empresas na região Norte Fluminense;
- Elencar os serviços, disponíveis dentro das temáticas, mais solicitados do

portfólio na região Norte Fluminense;

- Compreender e descrever como é a atuação do profissional do Sebrae na oferta do SebraeTec e como é a percepção do cliente que já contratou o SebraeTec em relação a efetividade do programa para promover inovação.

3. Justificativa

O Índice Global de Inovação foi publicado pela primeira vez em 2007 e desde então é um indicador considerável da inovação tanto para o mercado privado, quanto para o setor público, além de ser referência para todos aqueles que têm interesse em inovar. Em 2019 ocorreu a sua 12ª publicação, pelos coeditores Universidade Cornell, Instituto Europeu de Administração de Empresas (INSEAD) e Organização Mundial da Propriedade Intelectual (OMPI). A referida publicação classificou o Brasil na 66ª posição mundial nesse ano e destacou que é notória a percepção de melhorias no incentivo à inovação na América Latina, mas ressaltou que o potencial de inovação encontra-se ainda pouco explorado até então (WIPO, 2019).

Buscando justificar a relevância do presente trabalho, optou-se por se valer não só de indicadores nacionais, mas também traduzir a realidade local da região Norte Fluminense. Para tanto, foram extraídas as informações do painel regional publicado pelo Sistema Firjan em 2018.

A região Norte Fluminense é composta por nove municípios (Campos dos Goytacazes, Carapebus, Cardoso Moreira, Conceição de Macabu, Macaé, Quissamã, São João da Barra, São Francisco do Itabapoana e São Fidélis) distribuídos em 9.748 km² e concentra uma população de 922.564 habitantes. No que tange à economia, a região ocupa a terceira posição no estado do Rio de Janeiro, apresentando um produto interno bruto (PIB) de 67,8 bilhões, na qual se destacam os setores de indústria e serviços como as principais atividades econômicas (FIRJAN, 2018).

Do total de empresas constituídas da região, mais de 90% são MPEs e representam aproximadamente 6% do total de empresas do estado. Estas empregam 231 mil funcionários com registro formal, dado este que demonstra a importância das pequenas empresas na geração de emprego e renda na região (FIRJAN, 2018).

Sendo assim, diante das características da região Norte Fluminense, observa-se a importância desta na composição econômica do estado. Todavia, não foram identificados indicadores circunstanciais que permitem apontá-la como referência em iniciativas inovadoras. Tal fato contribui para uma reflexão sobre a necessidade de, não apenas, identificar novas oportunidades que contribuam para o aumento da inovação, mas também de compreender as possibilidades já existentes na região para que seja possível explorá-las da melhor forma.

Diante deste contexto, surge a relevância de estudar o programa SebraeTec na região Norte Fluminense, tendo em vista que ele é um instrumento de fomento à inovação nas micro e pequenas empresas através do incentivo à aproximação desta com os prestadores de serviços tecnológicos. Tal constatação reforça a justificativa de analisar a atuação deste programa e assim apontar sugestões de melhoria na performance do mesmo.

4. Metodologia

Esta pesquisa é classificada como estudo de caso, tendo em vista a realização da análise de um único objeto, sendo este o levantamento sobre a atuação do programa SebraeTec na região Norte Fluminense do estado do Rio de Janeiro.

O estudo de caso consiste em coletar e analisar informações sobre determinado indivíduo, uma família, um grupo ou uma comunidade, a fim de estudar aspectos variados de sua vida, de acordo com o assunto da pesquisa. É um tipo de pesquisa qualitativa e/ou quantitativa, entendido como uma categoria de investigação que tem como objeto o estudo de uma unidade de forma aprofundada, podendo tratar-se de um sujeito, de um grupo de pessoas, de uma comunidade etc. São necessários alguns requisitos básicos para sua realização, entre os quais, severidade, objetivação, originalidade e coerência (PRODANOV e FREITAS, 2013, p.60).

No que se refere aos procedimentos metodológicos, esta pesquisa se valeu de coleta de dados quantitativos, por meio de análise de relatórios gerenciais do Sebrae de acompanhamento das demandas de consultorias tecnológicas dos clientes do Sebraetec, com o objetivo de identificar as temáticas mais

demandadas pelas empresas usuárias do programa bem como o percentual de cada uma delas. Também realizou-se entrevista via questionário aberto, obtendo respostas discursivas, aplicado e respondido por um profissional do Sebrae/RJ que é a interlocutora responsável pelo programa na região (Apêndice A).

Ademais, foi utilizado um questionário fechado e estruturado, enviado de maneira virtual por um aplicativo de mensagens para os clientes que já contrataram o Sebraetec afim de identificar a percepção destes usuários sobre a relevância do programa em relação a implementação da inovação nestas empresas (Apêndice B).

Quanto a elaboração de ambos os questionários utilizados na metodologia deste trabalho, foram utilizados estudos com objetivos similares a este como referência na construção das perguntas.

5. Referencial Teórico

5.1 Inovação

Para compreender a importância da inovação no âmbito empresarial, primeiro buscou-se o conhecimento do conceito de inovação e, identificou-se a necessidade de distingui-la da definição de invenção.

Uma invenção é uma ideia, esboço ou modelo para um novo ou melhorado artefato, produto, processo ou sistema. Uma inovação, no sentido econômico, somente é completa quando há uma transação comercial envolvendo uma invenção e assim gerando riqueza” (SCHUMPETER, 1988, p.108).

Posto isto, foi possível verificar que diversos autores, como Donadio (1983), Schumpeter (1988), Gonçalves e Gomes (1993) e Nicolsky (2001) entre outros, defendem que inovação é vista como elemento chave para agregar valor aos produtos e serviços e gerar competitividade entre empresas.

Para Nicolsky (2001, n.p.) “a inovação [...] se destina a dar mais competitividade a uma tecnologia, ou descoberta tecnológica, de um produto ou processo, ampliando a sua parcela de mercado e, assim, agregando valor econômico e lucratividade”.

Bessant e Tidd (2009) afirmam que inovação e empresas são pilares para fortalecimento e crescimento de economias emergentes, além de suas colaborações serem relevantes para criação de políticas mais adequadas.

Já em 2006, o Manual de Oslo traz uma definição mais abrangente, na qual se afirma que:

Uma inovação é a implementação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado, ou um processo, ou um novo método de marketing, ou um novo método organizacional nas práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externas (OCDE, 2006, p. 55).

Neste contexto, torna-se fundamental a inserção da inovação nas empresas para que estas consigam promover o desenvolvimento do país através das descobertas tecnológicas introduzidas em sua produção nacional.

5.2 Inovação nas Micro e Pequenas Empresas

Benedetti (2006) explica que as pequenas empresas utilizam a inovação para promover o seu crescimento e desenvolvimento constante. O autor relata ainda que atitudes inovadoras são contribuições essenciais para o desenvolvimento empresarial e que os empresários estão sempre em busca de promover pequenas inovações com o objetivo de assegurarem a competitividade e a margem de lucro do negócio.

Campos e Campos (2013) demonstram, em seu trabalho feito com pequenas empresas, que a inovação não é oportuna apenas para grandes empresas, e explica que as pequenas empresas podem se valer de inovações incrementais, que são compreendidas como a melhoria de serviços ou produtos já disponíveis no mercado, com o foco de alcançar a ampliação de seus mercados.

Lastres e Lemos (2003, apud Barboza, 2017) destaca quatro ações, explicadas abaixo, que promovem o empreendedorismo e a inovação nos pequenos negócios. A primeira ação é a criação de ambientes que promovam a cultura empreendedora e a inovação como por exemplo os parques tecnológicos, incubadoras, premiações e empresas juniores.

Na região Norte Fluminense, encontra-se a Tec Campos que é uma incubadora de base tecnológica oriunda de uma cooperação entre a Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro (UENF) e o Instituto Federal Fluminense (IFF) em conjunto com outras entidades de apoio. Nesta região também está localizado o Polo de Inovação Campos dos Goytacazes que é credenciado para desenvolver projetos tecnológicos voltados para produção mais limpa (PORTAL DA INOVAÇÃO DE CAMPOS, 2022).

A segunda ação de acordo com Lastres e Lemos (2003, apud Barboza, 2017) é referente aos programas de apoio que tem por objetivo aprimorar as competências necessárias para garantir a competitividade das empresas por meio de capacitações, consultorias e treinamentos. O Sebrae se apresenta como forte agente e vai ao encontro desta segunda ação por ser a entidade especialista em pequenas empresas no Brasil.

Ainda segundo Lastres e Lemos (2003, apud Barboza, 2017) a terceira ação é disponibilizar fontes de financiamento para as pequenas empresas. Neste contexto são apresentados o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), a Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP), entre outros.

O Fundo de Desenvolvimento do Município de Campos (FUNDECAM) é um instrumento da prefeitura de Campos dos Goytacazes para atender a demanda de financiamento dos negócios locais através de um programa de microcrédito (PREFEITURA DE CAMPOS, 2021).

A quarta ação descrita por Lastres e Lemos (2003, apud Barboza, 2017) é a desburocratização no processo de abertura de empresas e de acesso ao financiamento na qual podemos evidenciar a Lei nº. 123/2006 Lei Geral da Micro e Pequena Empresa.

No intuito de compreender o comportamento dessas empresas no sentido da inovação, o presente estudo realizou uma busca no Instituto Nacional de Propriedade Intelectual (INPI), tendo em vista que este é o órgão responsável pela proteção de ativos de propriedade intelectual no Brasil. Esta busca consistiu em identificar o número de depósitos realizados pelas micro e pequenas empresas tendo o ano de 2019 como base (Quadro 1).

Quadro 1 – Total de depósitos por natureza jurídica do depositante residente no Brasil em 2019.

Tipo de Organização	Total Geral	% do Total
1. PESSOA FÍSICA	60.556	25,74
2. PESSOA JURÍDICA	174.725	74,26
2.1. Associação com intuito não econômico	4.265	1,81
2.2. Sociedade com intuito não econômico	980	0,42
2.3. Cooperativa assim definida em lei	565	0,24
2.4. Instituição de Ensino e Pesquisa	3.569	1,52
2.5. Órgão Público	469	0,20
2.6. Microempreendedor Individual - MEI	20.888	8,88
2.7. Microempresa assim definida em lei	65.040	27,64
2.8. Empresa de Pequeno Porte assim definidas em lei	23.294	9,90
2.9. Outras Pessoa Jurídica	55.655	23,65
3. Total Geral	235.281	100

Fonte: Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI, 2019).

De acordo com o INPI, do total de pedidos de proteção intelectual, registrados em 2019, identificou-se que aproximadamente 46% foram realizados por microempreendedores individuais, microempresas e empresas de pequeno porte. Ressalta-se que a maioria destes pedidos ocorreu na categoria de Marcas com 106.703 depósitos realizados, o que representa quase 49% do total de solicitações feitas nesta categoria.

A quantidade de depósitos oriundos das MPEs, em parte, se deve a maior agilidade no processo de depósito junto ao INPI e este fato vem estimulando as empresas a realizarem o depósito no órgão responsável. O Sebrae destaca que alguns anos atrás o processo de deferimento do pedido de depósito levava até 4 anos para ocorrer e durante o período de 2017 a 2019 notou-se um prazo mais curto (cerca de dois anos e meio) até o alcance do deferimento do pedido por estas empresas.

É importante salientar que Bachmann e Destefani (2008) justificam que não

é viável utilizar o número de patentes depositadas e a fração do faturamento investido em pesquisa e desenvolvimento (P&D) como indicadores de inovação nas pequenas empresas, dado que estas não dispõem de mestres e doutores em seu quadro de funcionários e também não fazem despesas de P&D, além de não serem detentoras de patentes em sua maioria. No entanto, acredita-se que as informações extraídas do INPI poderiam enriquecer o conteúdo deste estudo, além de servirem como retrato da realidade brasileira no que tange à proteção intelectual.

No que se refere ao percentual do Produto Interno Bruto do Brasil (PIB) que é destinado para pesquisa e desenvolvimento, o nosso país investiu menos de 1,3% do PIB no ano de 2018 para essa finalidade. Este percentual de investimento foi bem inferior do que o número que outros países destinaram para P&D. Comparativamente, neste mesmo ano os Estados Unidos alocaram a proporção de 2,84% do seu PIB para esse propósito, percentual este que é mais que o dobro do investimento do Brasil. Outros países que se destacaram neste referido ano foram Israel, Coreia do Sul, Japão e Alemanha com respectivamente 4,95%, 4,53%, 3,26%, 3,09% do seu PIB designado para P&D (UNESCO, 2021).

A Unesco explica que este pequeno percentual do PIB designado para pesquisa e desenvolvimento no Brasil é em partes consequência principalmente da recessão econômica de 2015, dado que nos anos seguintes a esta crise, o país passou por uma fase de busca da recuperação econômica.

Nota-se então que inovar passa por diversos desafios e dentro das MPEs, um grande desafio para os gestores é medir a inovação, mas é também um instrumento fundamental para avaliar se os resultados positivos da empresa são oriundos da inovação aplicada.

Para auxiliar nesta gestão da inovação empresarial, o SEBRAE (2022c) recomenda a utilização de indicadores de entrada como investimento em atividades de P&D, consultorias, aquisição de máquinas e equipamentos, parcerias com Universidades e indicadores de saída como patentes depositadas, produtos lançados, transferência de tecnologia para terceiros, melhoria de produtividade, redução de custos oriunda da otimização de processos e redução de desperdícios.

Estes indicadores de entrada e saída tem o objetivo de mensurar se a

inovação nos processos, serviços e produtos realizada pela organização realmente contribuiu com alcance dos objetivos da empresa, além de servir como ferramenta para orientar os gestores na tomada de decisão (SEBRAE, 2022c).

5.3 Micro e Pequenas Empresas

Solomon (1986) afirma que a força da economia de diversos países é oriunda do sucesso e do fortalecimento das pequenas empresas. Este autor esclarece que as pequenas empresas incorporam diretamente os impactos de uma crise econômica e as consequências dela através da manutenção de sua atividade. Tal reflexão apresenta a importância de compreender o cenário vivenciado por este extrato de empresas e entender como elas estão classificadas em relação ao porte.

Souza e Mazzali (2008) esclarecem que as classificações oscilam de acordo com cada país, e ainda conforme os objetivos das políticas de fomento. Os autores explicam que existem diversas formas de classificar, mas que elas são importantes, mesmo obtendo uma arbitrariedade atrelada a propósitos institucionais.

Segundo o Sebrae, no Brasil, em 2006, foi instituída a Lei Geral das Micro e Pequenas Empresas “para regulamentar o disposto na Constituição Brasileira, que prevê o tratamento diferenciado e favorecido à microempresa e à empresa de pequeno porte”. O Sebrae relata ainda que “Por meio da Lei Geral, foi instituído o regime tributário específico para os pequenos negócios, com redução da carga de impostos e simplificação dos processos de cálculo e recolhimento, que é o Simples Nacional”; e “A Lei Geral uniformizou o conceito de micro e pequena empresa ao enquadrá-las com base em sua receita bruta anual”. Abaixo seguem os dados (Quadro 2) que demonstra o enquadramento das micro e pequenas empresas de acordo com seu teto de faturamento anual (SEBRAE, 2021a).

Quadro 2 – Critério de Classificação Receita Bruta Anual do Simples Nacional.

CLASSIFICAÇÃO	DEFINIÇÃO	RECEITA BRUTA ANUAL
Microempresa	Sociedade empresária, sociedade simples, empresa individual de responsabilidade limitada e o empresário, devidamente registrados nos órgãos competentes, que aufera em cada ano calendário.	Igual ou inferior a R\$360.000,00.
Empresa de Pequeno Porte	A empresa de pequeno porte não perderá o seu enquadramento se obter adicionais de receitas de exportação, até o limite de R\$4.800.000,00.	Superior a R\$360.000,00 e igual ou inferior a R\$4.800.000,00.
Microempreendedor Individual	É a pessoa que trabalha por conta própria e se legaliza como pequeno empresário optante pelo Simples Nacional. O microempreendedor pode possuir um único empregado e não pode ser sócio ou titular de outra empresa.	Igual ou inferior a R\$81.000,00.

Fonte: Próprio autor a partir da classificação adotada pelo Sebrae.

Nota-se, pelo Quadro 2, que a receita bruta de vendas de até R\$4.800.000,00 é determinante para o enquadramento das micro e pequenas empresas e que há três perfis inclusos dentro do simples nacional, sendo eles: O Microempreendedor Individual, A Microempresa e por fim a Empresa de Pequeno Porte.

Para entender a relevância dos pequenos negócios no Brasil faz-se necessário olhar para alguns números da economia. No que se refere ao Produto Interno Bruto (PIB), que é a soma de todos os bens e serviços finais produzidos por um país, as pequenas empresas no Brasil juntas são responsáveis por mais de um quarto do indicador, representando aproximadamente 27% do PIB (SEBRAE, 2019).

Ao analisar o PIB por setor, também se encontra a alta relevância das MPEs, dado que no setor de comércio as pequenas empresas representam mais da metade do PIB, alcançando aproximadamente 53% de participação. Na indústria elas correspondem a 22% do PIB e no setor de Serviços, os pequenos negócios são responsáveis por mais de um terço da produção no país com 36% do PIB (SEBRAE, 2019).

Tratando-se da geração de renda nacional, as pequenas empresas também são fundamentais, dado que ela emprega 52% dos empregos formais com carteira assinada e também são responsáveis por aproximadamente 40% dos salários pagos no Brasil (SEBRAE, 2019).

Ainda sobre a geração de emprego e renda no Brasil, indicadores demonstram a representatividade por setor na qual as MPEs são responsáveis por 66% dos empregos oriundos da atividade de comércio, 48% em atividades de serviço e 43% dos empregos da indústria (SEBRAE, 2019).

5.4. Sebrae e Programa SebraeTec

A instituição Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) surgiu em 1972 e é uma instituição privada sem fins lucrativos que tem por objetivo promover a competitividade e o desenvolvimento das micro e pequenas empresas (SEBRAE, 2022b).

Com o propósito de disponibilizar atendimento em todo território brasileiro. O Sebrae dispõe de sua sede em Brasília e outros pontos de atendimento distribuídos nas 27 unidades da federação.

O Sebrae atua em prol do fortalecimento da economia e incentivo ao empreendedorismo por intermédio de parcerias com agentes públicos e privados. Também oferece programas de capacitação em gestão empresarial, orientação de acesso ao crédito, serviços de consultorias tecnológicas para implementação da inovação e eventos de conexão entre empresários como rodadas de negócio (SEBRAE, 2022b).

Cabe destacar que embora apresente orientação de acesso ao crédito para os empreendedores, o Sebrae não é uma instituição financeira e, portanto, não disponibiliza empréstimos (SEBRAE, 2022b). O órgão se resguarda a ministrar

capacitações de gestão financeira e explicar ao empresário as fontes de crédito para que assim a microempresa possa estar preparada para buscar crédito no mercado financeiro.

Neste contexto de fortalecimento da competitividade das pequenas empresas, foi desenvolvido pelo Sebrae o programa SebraeTec que é um programa disponível no território nacional com o objetivo de aproximar os prestadores de serviços tecnológicos das pequenas empresas (SEBRAE, 2022b). O referido programa foi criado para que estas pequenas empresas possam implementar a inovação na empresa por meio do acesso a mão de obra especializada por um valor sustentável ao caixa das mesmas.

Desta forma, o SebraeTec oferece consultorias tecnológicas que são subsidiadas pelo Sebrae em 70% e no período de pesquisa deste trabalho, o programa disponibilizava serviços de consultoria tecnológica dentro de 7 temáticas (SEBRAE, 2022b). Assim sendo, Design, Produtividade, Inovação, Propriedade Intelectual, Qualidade, Serviços Digitais, Sustentabilidade.

A interação entre o Sebrae, a microempresa e o prestador de serviço ocorrem através de um fluxo bem simplificado. A pequena empresa apresenta a demanda de um dos serviços do portfólio do programa ao Sebrae e a partir disso o agente do Sebrae cadastra a demanda em um sistema de rodízio de prestadores de serviço (SANTOS, 2011).

Após receber a demanda, o prestador de serviço elabora uma proposta dentro do escopo já estruturado pelo edital do Sebrae e disponibiliza no sistema. Assim, o agente do Sebrae é quem fica responsável por extrair a proposta cadastrada pelo prestador de serviço no sistema e apresentar ao empresário.

Ainda sobre os prestadores de serviço tecnológico, é importante salientar que para fazer parte do sistema de rodízio de profissionais capacitados a prestar estes serviços, é necessário participar do edital de credenciamento do Sebrae, por meio do qual são dispostas todas as regras do programa como escopo de trabalho de cada temática, horas de trabalho e faixa de valores das consultorias (SEBRAE, 2021b).

Para participar do edital de credenciamento, o prestador deve estar com toda documentação exigida pelo Sebrae que valide sua capacidade técnica de realizar aquele serviço, assim como documentos que comprovem que suas

licenças de funcionamento estão regularizadas. Outro ponto de atenção é que não pode haver relação de parentesco entre este prestador de serviço e os dirigentes do Sebrae.

No que tange a proposta de trabalho apresentado ao empresário, esta deve estar de acordo com os moldes do edital, ou seja, a data de início e término do projeto deve contemplar as horas de trabalho necessárias para execução dele conforme orientação do edital, assim como o valor cobrado pela consultoria, que no período de estudo desta pesquisa apresentava o valor máximo de trinta reais para serviços de maior duração e complexidade. Ressalta-se que do valor cobrado pela consultoria, o empresário paga 30% e o Sebrae subsidia em 70%.

O programa SebraeTec deve seguir um cumprimento rigoroso de regras do Sebrae nacional e é auditado anualmente pela Controladoria Geral da União (CGU), a fim de garantir a integridade do processo e do atendimento das demandas das MPEs (SEBRAE, 2022a).

6. Resultados e Discussão

Com o objetivo de compreender a atuação do programa SebraeTec na região Norte Fluminense, optou-se por fazer uma análise geral do cenário empresarial de Campos dos Goytacazes, tendo em vista que essa é a cidade na qual se encontra a sede do escritório do Sebrae na região e também em virtude da relevância do município na economia local.

6.1 Cenário Empresarial de Campos dos Goytacazes

Campos dos Goytacazes é considerada uma cidade de grande importância no estado fluminense, dado que esta é a cidade que possui o maior número de habitantes no interior do estado com uma população de aproximadamente 500 mil pessoas, além de ter a maior extensão territorial com área de 4.026,7 quilômetros quadrados.

De acordo com o Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro, também se faz relevante evidenciar que a receita do município alcançou a sexta posição no estado, desconsiderando a capital, apresentando o valor de R\$ 1.778.405.118,24 no ano de 2020 (TCERJ, 2021).

Outro ponto relevante desta região é a presença da Bacia de Campos que possui uma área de cerca de 100 mil quilômetros quadrados e entregou aproximadamente 30% da produção de petróleo do país no ano de 2020 (TCERJ, 2021).

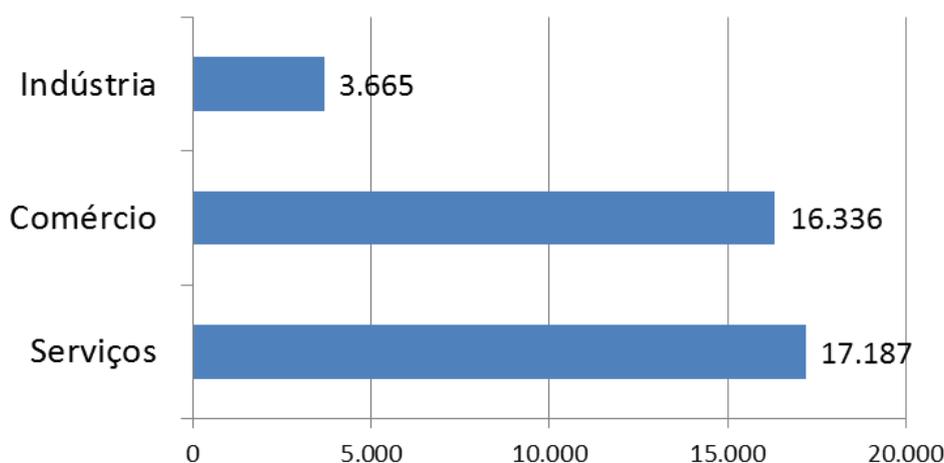
O município também apresenta uma vocação para o ensino, pesquisa e extensão e segundo informações disponibilizadas pelo Ministério da Educação a cidade tem 11 instituições de ensino superior credenciadas, incluindo públicas, privadas e filantrópicas.

De acordo com os dados extraídos em maio de 2020 da Receita Federal do Brasil (RFB), Campos dos Goytacazes possui mais de 40 mil empresas constituídas, o que representa a sexta posição no *ranking* geral do estado do Rio de Janeiro.

De acordo com o DataSebrae 2020, que é uma plataforma de inteligência de dados do Sebrae sobre a participação dos pequenos negócios na econômica, o município apresentou um Produto Interno Bruto (PIB), em 2017, aproximado em 21 bilhões, sendo a maior parte dele advindo do setor de comércio e serviços, que compreendeu um PIB de oito bilhões de reais.

O Gráfico 1 demonstra a quantidade de empresas registradas por setor no município de acordo com o enquadramento de sua atividade, destacando os três principais setores.

Gráfico 1 – Quantidade de Empresas por Setor.

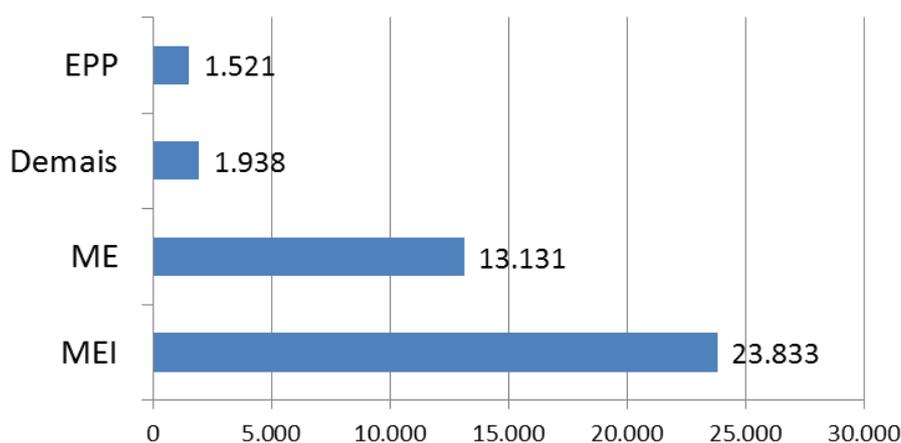


Fonte: Elaboração própria a partir de dados extraídos do DataSebrae (2020).

De aproximadamente 40 mil empresas registradas em Campos dos Goytacazes, a maioria está concentrada no setor de prestação de serviços, com um montante superior a 17mil CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas) distintos. A segunda posição ficou com o comércio, na qual se identificou mais de 16 mil empresas cadastradas. A indústria ficou em terceiro lugar com um total de aproximadamente 3 mil empresas registradas.

O Gráfico 2 apresenta outro fator importante a ser analisado que é o número de registros de empresas por porte empresarial em Campos dos Goytacazes.

Gráfico 2 – Quantidade de Empresas Registradas por Porte Empresarial.

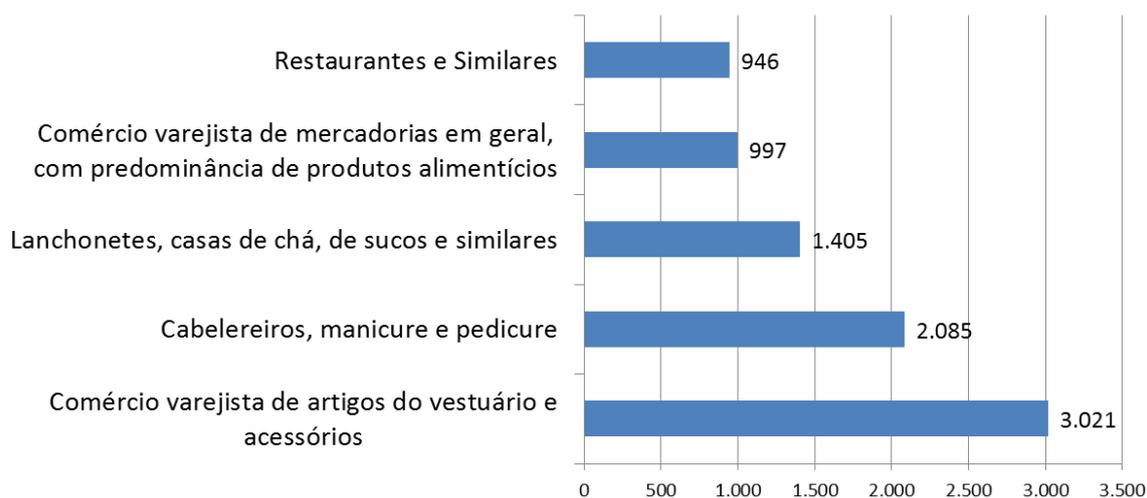


Fonte: Elaboração própria a partir de dados extraídos do DataSebrae (2020).

Observa-se o grande número representativo de quase 24 mil microempreendedores individuais no município. Já as microempresas também apresentam uma fatia importante deste mercado, representando um pouco mais de 13 mil cadastros na RFB. Estes números demonstram que os pequenos negócios (MEI, ME e EPP) representam mais de 95% das empresas registradas no município, reforçando a importância delas para a economia local.

A composição de empresas por atividade econômica é relevante para expressar as vocações comerciais do ambiente. Desta forma, realizou-se o levantamento do número de empresas registradas por CNAE (Cadastro Nacional da Atividades Econômicas) (Gráfico 3).

Gráfico 3 – Quantidade de Empresas Registradas por CNAE (Atividade Econômica).



Fonte: Elaboração própria a partir de dados extraídos do DataSebrae (2020).

Identifica-se a presença de aproximadamente 3 mil empresas classificadas como comércio varejista de artigos do vestuário e acessórios. Outra atividade significativa no município com 2.085 registros é verificada pelo CNAE de cabeleiros, manicure e pedicure. A terceira maior atividade em números de registros distintos (1.405) em Campos-RJ é definida como lanchonete, casas de chá, de sucos e similares.

Os números identificados neste trabalho, corroboram o dado já apresentado de que diante do PIB corrente de aproximadamente 21 Bilhões em 2017, mais de 40% são oriundos de empresas do setor de comércio e serviços. Além disso, maior parte dos empregos registrados estão concentrados no setor de comércio e serviços. Dessa forma, optou-se por analisar se este cenário empresarial está coerente com os principais serviços demandados no programa Sebraetec na região Norte Fluminense.

6.2 Programa Sebraetec na Região Norte Fluminense

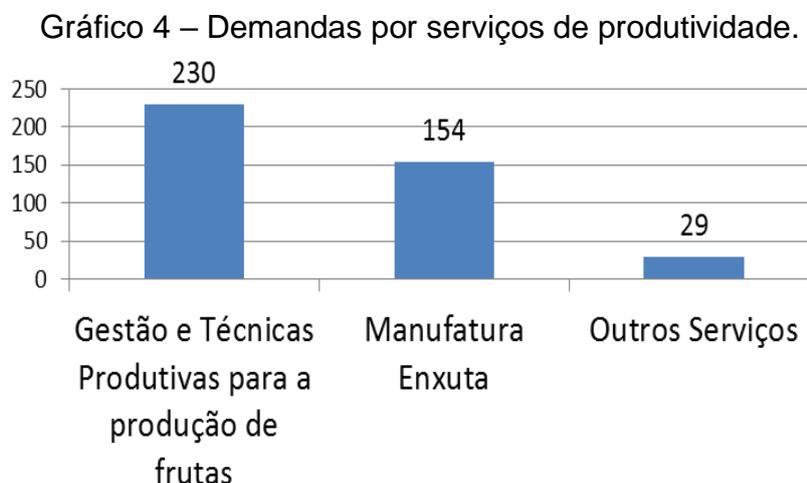
Para este estudo foram utilizadas as demandas cadastradas no programa Sebraetec no período de janeiro de 2017 a maio de 2019 na região Norte Fluminense. O foco deste levantamento trata-se de atender a objetivo de identificar as temáticas mais demandadas e também os serviços dentro destas temáticas que mais foram demandados neste período.

Explica-se que o programa Sebraetec sofre alterações em seu portfólio ao longo dos anos de acordo com as necessidades empresariais. No período de análise deste trabalho, encontravam-se disponíveis sete Temáticas, sendo elas: Design, Produtividade, Inovação, Propriedade Intelectual, Qualidade, Serviços Digitais, Sustentabilidade.

Foram identificadas 1018 demandas cadastradas neste recorte de tempo. Contudo, cabe ressaltar que nem todas elas se refletiram em serviços realizados, haja vista que pode ocorrer o cancelamento desta por desistência do cliente. Outro ponto de destaque é a ocorrência de alterações no portfólio do programa neste período, promovendo mudanças não só nos nomes das temáticas, mas também nos serviços ofertados.

Dentre as áreas temáticas disponíveis no Sebraetec, identificou-se uma maior ocorrência de cadastros nos temas de Produtividade, Qualidade, Propriedade Intelectual e Design, respectivamente.

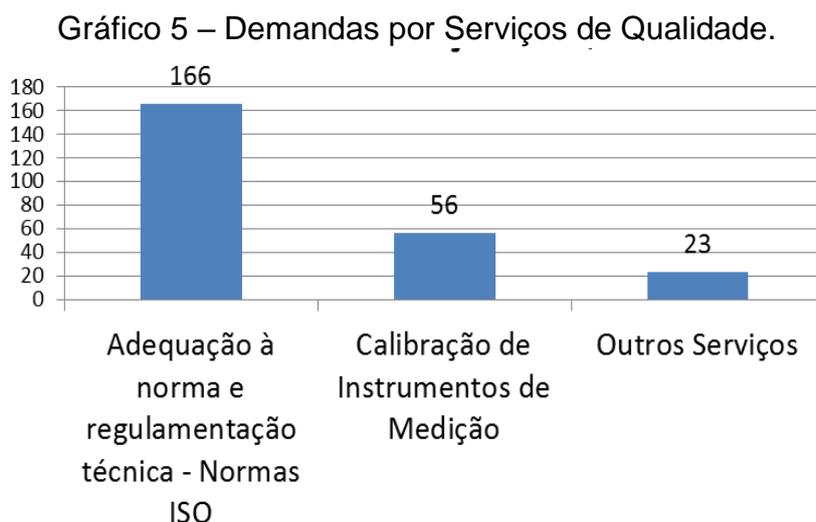
O Gráfico 4 apresenta os principais serviços solicitados dentro da temática de “Produtividade”. Sendo esta, a temática mais demandada do programa neste período.



Fonte: Elaboração do próprio autor a partir de dados extraídos do relatório do Sebrae.

Entre as 413 solicitações na temática de produtividade, a maioria refere-se ao serviço de “Gestão e técnicas produtivas para a produção de frutas” com 230 pedidos. Já o serviço de “Manufatura Enxuta” consolidou 154 cadastros.

Ainda com o objetivo de apresentar as áreas mais solicitadas pelos usuários do programa, identificamos a temática de “Qualidade” como a segunda área em que houve mais interesse dos clientes (Gráfico 5).

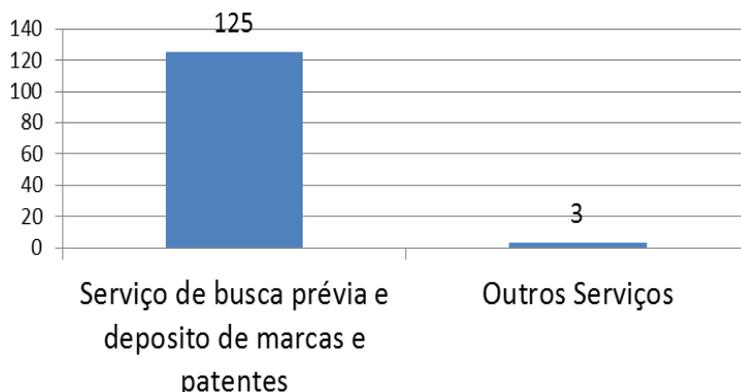


Fonte: Elaboração do próprio autor a partir de dados extraídos do relatório do Sebrae.

Ocorreram 245 cadastros, destes, a maioria se concentrou em “Adequação à norma e regulamentação técnica - Normas ISO” por meio de 165 registros. O segundo destaque desta área foi “calibração de instrumentos de medição” com 56 demandas.

A área de “Propriedade Intelectual” também obteve um número significativo de demandas de acordo com o Gráfico 6.

Gráfico 6 – Quantidade de Demandas por Serviços de Propriedade Intelectual.

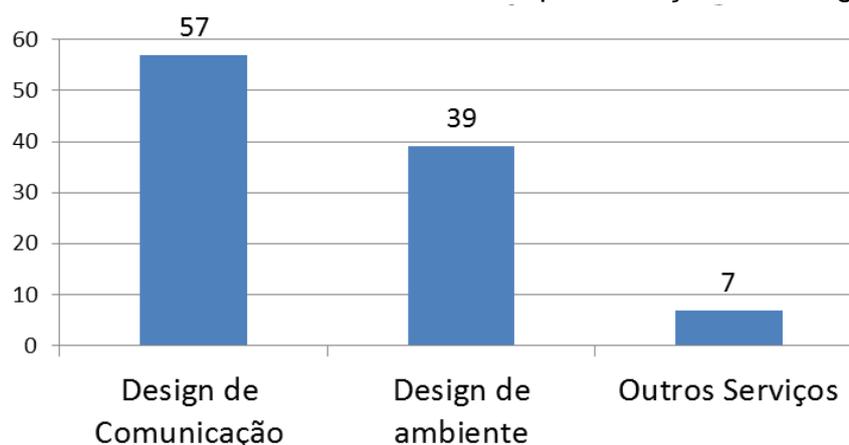


Fonte: Elaboração do próprio autor a partir de dados extraídos do relatório do Sebrae.

Entre as 128 solicitações de propriedade intelectual, quase 100% delas, ou seja, 125, foram identificadas na especialidade de “serviço de busca prévia e depósito de marcas e patentes”.

Por fim, o Gráfico 7 verifica a presença circunstancial de demandas na temática de “Design”.

Gráfico 7 – Quantidade de Demandas por Serviços de Design.



Fonte: Elaboração do próprio autor a partir de dados extraídos do relatório do Sebrae.

Diante de 103 registros, nota-se que a maioria deles pertence aos serviços de “design de Comunicação” e “design de ambiente”.

6.3 Cenário Empresarial de Campos x Consultorias Sebraetec na Região Norte Fluminense

Na busca por complementar o objetivo de elencar os serviços mais demandados do portfólio nesta região, optou-se por analisar se há uma compatibilidade entre o ambiente empresarial de Campos dos Goytacazes e as demandas do programa Sebraetec na região Norte Fluminense.

Destaca-se primeiramente que a grande maioria dos CNPJs do município estão enquadrados, quanto ao porte, como micro e pequenas empresas. Tal fato ressalta a coerência da forte atuação do Sebraetec nesta região, haja vista que este só pode ser solicitado por micro e pequenas empresas.

No que se refere à análise por setor, nota-se que a temática de “Produtividade” obteve um resultado expressivo de demandas do serviço de “gestão e técnicas produtivas para a produção de frutas” na região Norte

Fluminense, mas não através das solicitações oriundas propriamente de Campos dos Goytacazes e sim de municípios menores como São Francisco do Itabapoana e São João da Barra que possuem vocações para o setor agrícola.

Nota-se que o segundo serviço voltado para produtividade mais demandado e intitulado “manufatura enxuta” vai ao encontro dos principais setores encontrados em Campos dos Goytacazes, já que esta consultoria tende a ser muito solicitada por empresas do ramo de serviços e indústria.

Em relação à temática de “Qualidade”, a consultoria de “adequação à norma e regulamentação técnica - Normas ISO” é a mais requisitada e também vai em direção aos setores mais presentes no município, pois esta consultoria é amplamente requerida pelos empresários dos setores de indústria e serviços.

Doravante, o segundo serviço mais solicitado dentre as especialidades da qualidade, que foi “calibração de instrumentos de medição”, geralmente não se adequa às atividades econômicas que apresentaram um maior número de empresas no município de Campos dos Goytacazes. São as empresas como farmácia de manipulação e laboratórios de análises clínicas e, apesar de ser um segmento, também é muito importante para o município, ele não apareceu entre as cinco atividades com maior volume de CNPJ na cidade.

Sobre as demandas de Propriedade Intelectual, verificou-se que elas são advindas de distintos setores e atividades econômicas. Mas destaca-se uma abertura por parte dos empresários quanto ao entendimento da necessidade de registrar a sua marca no INPI. Ademais, durante a pesquisa deste trabalho, foi descoberto que no ano de 2020 o Sebraetec passou por uma atualização de seu portfólio e não contempla mais o serviço de busca prévia e depósito de marca.

Por fim, a temática de “Design” obteve pedidos de micro e pequenas empresas dos três setores (serviço, comércio e indústria) mais atuantes em Campos. Posto isto, destaca-se que empresas de diversas atividades econômicas pleitearam os serviços de design, não sendo identificada uma em específico.

6.4 Entrevista com Profissional do Sebrae em Campos

Realizou-se uma entrevista como metodologia durante este estudo, por meio de mensagens eletrônicas em um aplicativo de mensagens, com uma analista do Sebrae que atua como interlocutora do Sebraetec em Campos dos Goytacazes para atender ao objetivo de entender como ocorre a atuação do profissional do Sebrae na oferta do programa na região.

A justificativa para a escolha desta analista entre os 9 que trabalham na região Norte Fluminense é que ela é a interlocutora do programa Sebraetec na região e atua como gestora no atendimento das demandas na cidade de Campos dos Goytacazes. Desta forma, ela é responsável por acompanhar a execução do programa na região estudada.

Para compreender o relacionamento do Sebrae com as empresas locais, foi perguntando se há uma carteira de clientes e como ela é estruturada. A analista respondeu que sim e explicou como ela é construída.

Cada analista de negócios elabora sua própria carteira de clientes, seja por consumo do programa Sebraetec ou por qualquer outra solução do Sebrae. O cliente começa a fazer parte da carteira a partir do momento em que o analista percebe um potencial de continuidade no relacionamento com aquela empresa. A carteira de cliente possui informações como porte e segmento para quando houver ações específicas sermos assertivos na divulgação. *(Analista do Sebrae/RJ)*

A entrevistada também explicou que atualmente são nove analistas que trabalham diretamente na região Norte Fluminense com o Sebraetec. Ela também fez menção quanto ao perfil de formação destes profissionais. Segundo ela não há uma graduação específica para fazer parte do do corpo técnico do Sebrae, mas grande parte da equipe é composta por graduados em Administração, Engenharia e Marketing.

Ainda em relação aos profissionais que trabalham com o Sebraetec, ela esclareceu que além desse programa os analistas trabalham com outras atividades como consultorias de gestão, cursos, projetos, atendimento para orientação de gestão e plantões em municípios que não possuem escritório regional.

Diante da resposta anterior sobre as multitarefas dos analistas, ela foi questionada sobre a possibilidade de ter um analista exclusivo para o Sebraetec, se isto poderia melhorar a performance do programa na região. Ela

justificou que isso poderia contribuir para uma melhor padronização no atendimento, mas que isto poderia levar a um desconhecimento do programa por parte daqueles analistas que não estiverem atuando com o Sebraetec.

Se houvesse um analista dedicado somente ao Sebraetec os processos e atendimentos poderiam ser mais padronizados, mas não necessariamente seriam geradas mais demandas. Em algumas regionais do Estado essa prática já é adotada, porém o fato de centralizar apenas em um analista faz com que os demais não conheçam de forma mais aprofundada as temáticas e conseqüentemente a captação de cliente pode diminuir. *(Analista do Sebrae/RJ)*

Quanto ao atendimento das demandas, perguntou-se qual o prazo de atendimentos aos empresários e se há uma lista de espera. A entrevistada informou que não há um prazo específico, mas que o atendimento ocorre de maneira mais rápida quando o prestador de serviço dá o aceite mais rapidamente. Também esclareceu que normalmente em até 10 dias o empresário recebe o orçamento da consultoria em conjunto com a proposta de escopo do trabalho. Outro fator relevante é que segundo a analista, no momento em que esta entrevista ocorreu as demandas estavam aquecidas e mesmo assim não havia lista de espera, o que demonstra uma agilidade dos profissionais do Sebrae no atendimento.

Ademais, com o propósito de entender se há uma articulação local para melhorar a atuação do Sebraetec, foi questionado se o Sebrae possui parcerias locais com outras instituições que fomentem o programa.

Algumas instituições, sindicatos e associações criaram algumas facilidades para os empresários aderirem ao Sebraetec. O Fundecam (Fundo de desenvolvimento de Campos) desenvolveu uma linha de crédito de inovação específica para empresários que executassem projetos pelo Sebraetec e também há uma parceria com o Polo Embrapii junto ao Instituto Federal Fluminense. *(Analista do Sebrae/RJ)*

Ao final da entrevista, foi feita uma pergunta sobre o que poderia ser feito para melhorar a atuação do Sebraetec na região. Ela explicou que mesmo com algumas parcerias locais, ainda faltam divulgação do programa por parte de diversas instituições de Campos que trabalham com fomento ao empreendedorismo e inovação.

6.5 Entrevista com Clientes do Sebrae em Campos

Para alcançar o objetivo de compreender a percepção obtida pelo cliente do Sebraetec no que tange a efetividade deste programa para promover inovação, foram aplicados questionários estruturados por meio de amostragem para os empresários/gestores das empresas que contrataram a consultoria do Sebraetec neste período estudado.

Através do formulário buscou-se entender se o Sebraetec teve importância na implementação da inovação nestas empresas e se foi dada continuidade nas inovações dentro das micro e pequenas empresas após o término da consultoria.

O questionário foi estruturado em 9 perguntas e para entender a relação destas perguntas com os objetivos deste trabalho, foi construído o quadro abaixo (Quadro 3).

Quadro 3 – Questionário para análise da atuação do programa Sebraetec na Região Norte Fluminense, com objetivos e perguntas definidas.

Objetivo	Perguntas
Entender se a oferta do Sebraetec é realizada de forma ativa pelo Sebrae ou se o Sebrae recebe de maneira passiva as demandas pelos clientes.	“3. Como ficou sabendo do Sebraetec?” “4. O serviço foi oferecido pelo Sebrae ou você quem levou a demanda?”
Verificar se o Sebraetec foi uma ferramenta de inovação na empresa.	“6. O serviço realizado contribuiu para a inovação na sua empresa?” “8. De 0 a 10 qual o grau de importância do Sebraetec para inovação na sua empresa?”
Constatar se a empresa continuou inovando após a consultoria do Sebraetec.	“7. Sua empresa continuou inovando após o serviço do Sebraetec?”
Verificar se o cliente ficou satisfeito e se ele utilizaria o Sebraetec novamente.	“9. Você utilizaria novamente o Serviço do Sebraetec?”

Fonte: Próprio autor

As perguntas 1 e 2, referem-se a identificação da empresa atendida pelo programa Sebraetec e do empresário/gestor responsável por acompanhar o programa dentro da empresa e por este motivo não serão divulgadas aqui em virtude de manter a privacidade destes.

As perguntas 3 e 4, conforme descritas no quadro acima, foram aplicadas com o objetivo de compreender como se deu a descoberta da empresa em relação a existência do programa e também entender se a oferta do serviço partiu do Sebrae de maneira ativa ou se foi a empresa quem solicitou o serviço e o Sebrae absorveu de forma passiva.

Desta forma, na pergunta 3 a empresária tinha a opção de escolher entre três alternativas. Sendo elas: A) Atendimento da empresa no escritório do Sebrae; B) Eventos de Universidades, Prefeitura e Associação de Empresários; C) Divulgação em mídias (Jornais, Internet, Tv); D) Outros.

70% dos entrevistados afirmaram que conheceram o programa por meio do atendimento no Sebrae. Aqui fica evidenciado que o engajamento é maior quando o cliente recebe o atendimento por um dos profissionais do Sebrae. Dando continuidade às respostas, 20% dos entrevistados informaram ter tido conhecimento do programa em Eventos da alternativa B e apenas 10% responderam que souberam do programa em virtude de Divulgação em mídias, disponível na alternativa C. Aqui fica o questionamento do retorno da divulgação em mídias e se ela está sendo feita de maneira adequada a alcançar os potenciais clientes.

Em relação a pergunta 4 sobre a oferta do serviço, o empresário deveria escolher entre duas alternativas mutuamente exclusivas. Sendo elas: A) Ofertado pelo Sebrae e B) Minha empresa que procurou o Sebrae. 50% das respondentes optaram pela primeira opção, demonstrando a importância dos profissionais do Sebrae dentro da contratação do serviço e 50% marcaram a segunda opção, na qual a demanda partiu da própria empresa que procurou o Sebrae para contratar o serviço.

A fim de verificar se o Sebrae foi um instrumento de inovação para a empresa, prosseguimos para as perguntas 6 e 8. Na questão 6, foi questionado se o serviço realizado pela consultoria do Sebraetec contribuiu efetivamente para a inovação na empresa. Aqui obteve-se 100% de respostas afirmando que

sim, demonstrando o reconhecimento por parte destes empresários em relação a contribuição do programa para implementar algum processo ou serviço oriundo da consultoria de inovação dentro da empresa.

Após a verificação da pergunta 8, optou-se por entender o grau de importância do Sebraetec na inovação dentro da empresa. Neste bloco o empresário poderia escolher entre 0 e 10. Sendo 0 o menor grau de importância e 10 o maior grau. 70% das respostas atribuíram grau 10, 20% grau 8 e 10% grau 9. Diante destas respostas fica ainda mais evidenciado a percepção de valor do empresário no que tange à relevância do Sebraetec como ferramenta de inovação.

O ponto abordado neste questionário na questão 7 foi se a empresa continuou inovando após o término da consultoria. 90% apontaram que sim e apenas 10% apontaram que não. Nota-se então que a consultoria serviu não só para trazer uma melhoria pontual no momento do projeto, mas também serviu para promover o processo contínuo na busca por práticas de inovação para os clientes atendidos.

No último bloco, a pergunta 9 questiona se o empresário contrataria novamente o Sebraetec. As alternativas colocadas foram mutuamente exclusivas e 100% dos entrevistados responderam que sim. Neste bloco foi possível compreender que houve uma satisfação no que se referente ao serviço do Sebraetec e assim estes empresários estariam dispostos a se valer novamente de algum serviço ofertado pelo programa.

Mediante as respostas dos empresários que contrataram o Sebraetec, nota-se que a atuação do programa tem sido positiva em relação a sua contribuição para implementação da inovação nestas empresas. O ponto que desperta atenção do autor, é em relação a oferta do programa, dado que a metade das respostas apontaram que o interesse partiu da empresa e não da oferta ativa do Sebrae. Como trabalhos futuros, sugere-se que seja estudado sobre possibilidades de melhorar a estruturação desta oferta.

7. Conclusão

Conclui-se que este trabalho atendeu seu objetivo ao identificar as temáticas e serviços mais demandados pelo programa Sebraetec. Nota-se que dentre as sete temáticas do programa Sebraetec, há ocorrência de uma maior demanda por quatro delas na região Norte Fluminense, a saber: Qualidade, Propriedade Intelectual, Design e Produtividade. Este fenômeno acontece tendo em vista que as três primeiras, respectivamente, são amplamente solicitados por empresários dos setores de destaque em Campos como serviço, comércio e indústria, porém as consultorias de produtividade em sua maioria foram requisições de produtores rurais de outros municípios da região Norte Fluminense.

Dentro destas quatro temáticas mais demandadas, nota-se que os serviços mais solicitados foram em Produtividade: “Gestão e técnicas produtivas para a produção de frutas”; em Qualidade: “Adequação à norma e regulamentação técnica - Normas ISO”; em Propriedade Intelectual: “Serviço de busca prévia e depósito de marcas e patentes”; e finalmente em Design: “Design de Comunicação”.

Outro objetivo alcançado foi o de verificar as atividades econômicas mais presentes em Campos e a relação delas com as demandas do Sebraetec, na qual percebeu-se que as atividades mais presentes no município são Comércio varejista de vestuário, Cabelereiros, Lanchonetes, Comércio varejista de produtos alimentícios e Restaurantes.

Esclarece-se que quanto às atividades econômicas que se apresentam com maior volume de CNPJ em Campos, destaca-se que estas são mais aderentes aos serviços de Propriedade Intelectual e Design, dada a amplitude de atendimento destes serviços e que a maioria destas atividades estão enquadradas e registradas com CNPJ de microempreendedores individuais.

Ademais, diante da entrevista realizada com a interlocutora do programa na região, observa-se que para melhorar a performance do programa Sebraetec na região seria viável aumentar os números de parceiros/instituições locais que fomentassem o programa para os empresários.

Sobre a percepção dos empresários que já contrataram o Sebraetec, nota-se que estes ficaram satisfeitos com o resultado da consultoria e também que o programa teve alto grau de relevância na implementação da inovação nestas micro e pequenas empresas. Verificou-se que apenas 20% dos clientes conheceram o Sebraetec através de eventos de instituições parceiras, reforçando o apontamento da interlocutora em relação a fortalecer o fomento do Sebraetec por meio de parceiros locais para aumentar o alcance.

Outro ponto identificado no presente estudo é a quantidade de demandas de produtividade para produtores rurais, fato este que merece atenção por parte do Sebrae para promover ainda mais o programa para as propriedades agrícolas através de um profissional da área ou de um órgão que possua relacionamento próximo com este público rural.

8. Referências Bibliográficas

- AGÊNCIA BRASIL. 2020. Agência Brasil Explica: O que é o Sistema S. Brasília: **Empresa Brasil de Comunicação-EBC**. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-09/agencia-brasil-explica-o-que-e-o-sistema-s#:~:text=Hist%C3%B3ria,mais%20antiga%20organiza%C3%A7%C3%A3o%20do%20grupo>. Acesso em: 20 jan. 2022.
- BESSANT, J.; TID, J. 2009. **Inovação e Empreendedorismo**. Porto Alegre: Bookman. 512p.
- BACHMANN, D. L.; DESTEFANI, J. H. 2008. **Metodologia para estimar o grau de inovação nas MPE** – Cultura do empreendedorismo e inovação. Curitiba: SEBRAE/PR. 16p.
- Barboza, R. A. B., Fonseca, S. A., & Ramalheiro, G. C. de F. (2017). **O PAPEL DAS POLÍTICAS PÚBLICAS PARA POTENCIALIZAR A INOVAÇÃO EM PEQUENAS EMPRESAS DE BASE TRADICIONAL**. REGE Revista De Gestão, 24(1), 58-71. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rege/article/view/131532>. Acesso em 02 mai.2022
- BENEDETTI, M. H. 2006. **A inovação como fator de crescimento de pequenos negócios**. In: Anais do 24º Simpósio de Gestão da Inovação Tecnológica, Gramado - RS: ANPAD.
- CAMPOS, L. B. P.; CAMPOS, R. J. 2013. **Análise multi-casos da gestão da inovação em empresas de pequeno porte**. Revista Pretexto, 14 (1): 36-51.
- DATASEBRAE. 2020. Painel de Empresas. Brasília: **Plataforma DataSebrae**. Disponível em: <https://datasebrae.com.br/total-de-empresas-brasileiras-11-03-2020/>. Acesso em: 26 mai. 2022.
- DONADIO, L. 1983. **Política científica e tecnologia**. p.17-42. In: MARCOVITCH, J. (Coord.). **Administração em ciência e tecnologia**. São Paulo: Edgard Blücher.
- ESTEVES, G.; NOHARA, J. J. 2011. **Fatores críticos à estabilidade das**

alianças estratégicas das micro e pequenas empresas. Revista de Administração e Inovação, 8 (3): 182-204.

FIRJAN. 2018. **Retratos Regionais Região Norte Fluminense. Rio de Janeiro: FIRJAN-SENAI/SESI/IEL/CIRJ.** Disponível em: <https://www.firjan.com.br/publicacoes/publicacoes-de-economia/retratos-regionais.htm>. Acesso em: 28 dez. 2020.

GONÇALVES, J. E. L.; GOMES; C. A. A. 1993. **Tecnologia e a realização do trabalho.** Revista de Administração de Empresas, 33 (1): 106-121.

INPI. 2019. **Estatísticas de Propriedade Industrial - Janeiro a Dezembro/2019.** Brasília: Governo Federal. Disponível em: https://www.gov.br/inpi/pt-br/aceso-a-informacao/estatisticas-preliminares/arquivos/documentos/2019-12-12_desagregadas_depositos-vf.xls à medida que indexamos a web. Acesso em: 25 mai. 2022.

INSTITUTO INOVAÇÃO. 2008. **A inovação: Conceitos, a importância de inovar, a dinâmica da inovação.** São Paulo: Instituto Inovação. Disponível em: <http://www.institutoinovacao.com/inovacao.php>. Acesso em: 10 fev. 2022.

Lastres, HMM, & Lemos, AAC (2003). **Políticas de apoio a pequenas empresas: do leito de Procusto à promoção de sistemas produtivos locais.** In Relume Dumará Editora (Ed.), Pequena empresa: cooperação e desenvolvimento local (1ª ed., pp. 1-11). Rio de Janeiro.

NICOLSKY, R. 2001. **Os desafios para transformar conhecimento em valor econômico.** São Paulo: Com Ciência - Revista Eletrônica de Jornalismo Científico, Ciência e Tecnologia, Inovação e Desenvolvimento. Disponível em: <http://www.comciencia.br/reportagens/cientec/cientec12.htm>. Acesso em: 24 mai. 2022.

OCDE. 2006. **Manual de Oslo: diretrizes para coleta e interpretação de dados sobre inovação tecnológica.** 3ª. Edição. FINEP: MORICONI, P.(Coord.). 184p.

PORTAL DA INOVAÇÃO DE CAMPOS. 2022. **Polo IFF de Inovação. Campos dos Goytacazes.** Disponível em: <https://inova.campos.rj.gov.br/polo-iff-de-inovacao/>. Acesso em: 05 mai. 2022.

PREFEITURA DE CAMPOS. 2021. **Através do Fundecam, Campos já liberou mais de R\$ 400 mil do Microcrédito. Campos dos Goytacazes.** Disponível em:

https://www.campos.rj.gov.br/exibirNoticia.php?id_noticia=62256. Acesso em: 06 Dez. 2021.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. 2013. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2ª. Edição. Novo Hamburgo: Universidade de Feevale. 276p.

SANTOS, C. A. 2011. **Pequenos negócios - desafios e perspectivas: programas nacionais do Sebrae**. Brasília: SEBRAE. 112p.

SCHUMPETER, J. A. 1988. **A teoria do desenvolvimento econômico**. São Paulo: Nova Cultural. 169p.

SEBRAE. 2019. **Micro e pequenas empresas geram 27% do PIB do Brasil**. Brasília: SEBRAE. Disponível: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/mt/noticias/micro-e-pequenas-empresas-geram-27-do-pib-do-brasil,ad0fc70646467410VgnVCM2000003c74010aRCRD>. Acesso em: 20 mai. 2022.

SEBRAE. 2021a. **Lei Geral da Micro e Pequena Empresa**. Brasília: SEBRAE. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/lei-geral-da-micro-e-pequena-empresa,46b1494aed4bd710VgnVCM100000d701210aRCRD>. Acesso em: 10 mai. 2022.

SEBRAE. 2021b. **Edital de Credenciamento Sebrae/RJ**. Rio de Janeiro: SEBRAE. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/RJ/Trabalhe%20Conosco/Edital%20de%20Credenciamento%20SGF%20-%202002%202021.pdf>. Acesso em: 10 mai. 2022.

SEBRAE. 2022a. **Sebraetec: inovar no seu negócio pode ser fácil. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas**. Brasília: SEBRAE. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/am/artigos/sebraetec-inovar-no-seu-negocio-pode-ser-facil,1752ce34b7e4e710VgnVCM100000d701210aRCRD>. Acesso em: 25 mai. 2022.

SEBRAE. 2022b. **Sebrae: Quem somos**. Brasília: SEBRAE. Disponível em:

https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/canais_adicionais/conheca_que_msomos. Acesso em: 26 mai. 2022.

SEBRAE. 2022c. Sebrae: **Como Medir a Inovação**. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/como-medir-a-inovacao,ab3d9573f02a2810VgnVCM100000d701210aRCRD>. Acesso em: 25 mai. 2022.

SOLOMON, S. (1986). **A grande importância da pequena empresa**. Rio de Janeiro: Nórdica. 408p.

SOUZA, M. C. A. F.; MAZZALI, L. 2008. **Conceito e espaço da pequena empresa na estrutura industrial: heterogeneidade e formas de inserção**. *Gestão e Produção*, 15 (3): 591-603.

TCERJ. 2021. **Tribunal de Contas Estado do Rio de Janeiro**. Estudo Socioeconômico 2021 - Campos dos Goytacazes. Disponível em: https://www.tcerj.tc.br/portalnovo/publicadordearquivo/estudos_socioeconomicos. Acesso em: 05 set. 2022.

UNESCO. 2021. **Relatório de ciências da UNESCO: a corrida contra o tempo por um desenvolvimento mais inteligente; resumo executivo e cenário brasileiro**. Disponível em: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000377250_por. Acesso em: 10 set. 2022.

WIPO. 2019. **Índice Global de Inovação**. Suíça: World Intellectual Property Organization-WIPO. Disponível em: https://www.wipo.int/edocs/pubdocs/pt/wipo_pub_gii_2019.pdf. Acesso em: 28 jan. 2021.

Apêndice A – Questionário aberto aplicado ao profissional do Sebrae/RJ.

1. Como é estruturada a carteira de clientes?

Por porte? Segmento? Atividade econômica? Comércio indústria e serviço.

2. É feita alguma parceria?

3. Quantos analistas trabalham com sebraetec em Campos e Macaé?

4. Estes profissionais têm uma formação específica de graduação?

5. O prazo de atendimento das demandas é rápido? Há uma lista de espera de clientes ou sobra recurso geralmente?

6. Esses profissionais (analistas) trabalham só com Sebraetec ou possuem outras atividades?

7. Como você acha que a atuação do sebraetec poderia melhorar na região?

Apêndice B – Pesquisa sobre o atendimento do Sebraetec

Pesquisa sobre o atendimento do Sebraetec

Esta pesquisa é para entender como foi o atendimento do Sebraetec na sua empresa.



(não compartilhado) [Alternar conta](#)



*Obrigatório

1. Nome da empresa atendida? *

Sua resposta

2. Seu Nome *

Sua resposta

3. Como ficou sabendo do Sebraetec? *

- Atendimento no Escritório do Sebrae.
- Eventos de Universidades, Prefeitura, Associação de Empresários?
- Divulgação em mídias (Jornais, Internet, Tv).

4. O serviço foi oferecido pelo Sebrae ou você quem levou a demanda? *

- Ofertado pelo analista do Sebrae.
- Minha empresa que procurou o Sebrae para ser atendida.



https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdu_IDdGsePKVWXqC_EeRGWW8jHJDEgaqB7YICg?vnbigAViewform

27/05/2022 14:32

Pesquisa sobre o atendimento do Sebraetec

5. Qual Serviço do Sebraetec sua empresa Solicitou? *

Sua resposta

6. O serviço realizado contribuiu para a inovação na sua empresa? *

Sim.

Não.

7. Sua empresa continuou inovando após o serviço do Sebraetec? *

Sim.

Não.

8. De 0 a 10 qual o grau de importância do Sebraetec para inovação na sua empresa? *

Sua resposta

9. Você utilizaria novamente o Serviço do Sebraetec? *

Sim

Não

Enviar

[Limpar formulário](#)

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)



Google Formulários

Anexo A – Comprovante de Submissão do Artigo

Este trabalho foi submetido em formato de artigo para a revista científica *Gestão & Regionalidade*.

Mensagem encaminhada -----

De: Edson Kubo via Portal Periódicos USCS <seeruscscs@openjournalsolutions.com.br>

Para: Elayne Ketelly Costa de farias <ketelly295@yahoo.com.br>

Enviado: quinta-feira, 28 de julho de 2022 às 00:42:40 BRT

Assunto: [GR] Agradecimento pela Submissão

Elayne Ketelly Costa de farias,

Agradecemos a submissão do seu manuscrito "Programa Sebraetec: Análise das Demandas Atendidas na Região Norte Fluminense" para *Gestão & Regionalidade*. Através da interface de administração do sistema, utilizado para a submissão, será possível acompanhar o progresso do documento dentro do processo editorial, bastando logar no sistema localizado em:

URL do Manuscrito: https://seer.uscs.edu.br/index.php/revista_gestao/authorDashboard/submission/8644

Login: elayne

Em caso de dúvidas, envie suas questões para este email. Agradecemos mais uma vez considerar nossa revista como meio de transmitir ao público seu trabalho.

Edson Kubo
