

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO
RIO GRANDE DO NORTE**

JOSÉ DELFINO DIAS JÚNIOR

**AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO
NÚCLE DE INCUBAÇÃO TECNOLÓGICA (NIT) NA VISÃO DAS EMPRESAS
GRADUADAS E GRADUANDAS**

NATAL / RN

2007

JOSÉ DELFINO DIAS JÚNIOR

**AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO
NÚCLEO DE INCUBAÇÃO TECNOLÓGICA (NIT) NA VISÃO DAS EMPRESAS
GRADUADAS E GRADUANDAS**

Monografia apresentada à coordenação do
Curso de Graduação em Administração da
Faculdade Natalense para o
Desenvolvimento do Rio Grande do Norte,
como requisito obrigatório para a obtenção
do título de bacharel em Administração.

Orientador: Josué Victor de M. Júnior M, SC.

Natal / RN

2007

Catálogo na Publicação – Biblioteca da FARN
Setor de Processos Técnicos

Dias Júnior, José Delfino

Avaliação do nível de qualidade dos serviços prestados pelo Núcleo de Incubação Tecnológica – CEFET na visão das empresas graduadas e graduandas / José Delfino Dias Júnior. – Natal: FARN, 2007.

44 f.

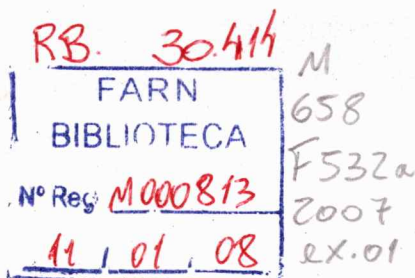
Orientador: José Delfino Dias Júnior (M.Sc.)

Monografia (Bacharelado em Administração de Empresas) – Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte.

1. Empreendedorismo – Monografia. 2. Incubadoras de Empresas – Monografia.
I. Título.

RN/FARN/BC

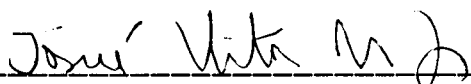
CDU 658



JOSÉ DELFINO DIAS JÚNIOR

**AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO NIT –
CEFET NA VISÃO DAS EMPRESAS GRADUADAS E GRADUANDAS**

Monografia apresentada ao Curso de Administração da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte e aprovada em _____ de Dezembro de 2007, pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:



JOSUÉ VITOR DE M. JÚNIOR M, SC.

Orientador

JANNES DE FREITAS VALENTE M, SC.

Membro Examinador

RONALDO MENDES NEVES M, SC.

Membro Examinador

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço ao meu Deus, que me deu forças, determinação, paciência e amor para caminhar em busca de meu sonho, a qual hoje posso sentir que parte dele realizado e dessa forma me dar mais forças para lutar e correr para alcançar meus objetivos tenho certeza que ele estará sempre ao meu lado, guiando os meus caminhos e decisões.

Seria impossível, neste momento tão especial, deixar de também agradecer a todas as pessoas que estiveram presentes em minha vida, torcendo e me dando forças para continuar esta caminhada.

Queria também agradecer aos meus pais e meus irmãos e minha namorada, que sempre demonstraram disposição e apoio em me ajudar nessa etapa tão espera e difícil de minha vida. Mas, um momento tão sublime... Por tê-los junto a mim.

A colaboração de algumas empresas que pode perceber no processo de coleta de dados me trataram muito bem, e que apesar de não ter muito contato sei que acreditam no meu sonho, com o NIT-CEFET/RN por ter aprovado o meu projeto de pesquisa.

Aos meus professores que me deram muito apoio nesta caminhada de quatro anos em especial ao meu orientador Josué Vitor de M. Júnior, que me ajudou com seu conhecimento e experiência, a qual sem a sua ajuda não teria sido possível o término deste projeto, meu muito obrigado.

RESUMO

Tendo em vista a importância da qualidade no serviço no mercado de trabalho e no atendimento da administração moderna, muitas empresas vêm buscando diferenciais de mercado. Este trabalho objetiva verificar o nível de qualidade nos serviços prestados pelo NIT - CEFET/RN na visão das empresas graduadas e graduandas. Diante disso, foi desenvolvida uma pesquisa de campo exploratória descritiva, onde os dados foram coletados através de questionários e avaliados qualitativamente e quantitativamente. Foi retirada uma amostra de seis empresas graduadas num universo de treze e outra amostra de três num universo de seis empresas graduandas NIT-CEFET/RN. Enquanto resultados, a pesquisa sugere que novas idéias possam ser implantadas, como a criação de um módulo permanente de apoio nas áreas jurídica, contábil e comercial, maior interação entre as empresas graduadas, graduandas e incubadoras, acesso à crédito facilitado com apoio do NIT bancos e o governo do estado, com mais qualidade para atender a sociedade.

Palavras-Chaves: Empreendedorismo. Incubadora de Empresas. Mercado.

ABSTRACT

In view of the importance of quality in service in the labor market and in the care of modern administration, many companies have sought diferenciadas market. This work aims to check the quality of the services provided by NIT-CEFET / RN in the vision of the companies graduated and graduandas. Therefore, a search was developed for descriptive exploratory field, where the data was collected through questionnaires and assessed qualitatively and quantitatively. It was removed a sample of six companies graduated in a universe of thirteen and one sample in a universe of three of six companies graduandas NIT-CEFET/RN. As a result, the research suggests that new ideas such as the creation of a permanent module support in the areas of legal, accounting and trade, greater interaction among companies graduated, graduandas and incubators, with easier access to credit support of the NIT banks and the government of the state with more capacity to serve society.

Key-words: Entrepreneurship. Business Incubator. Market.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	4
1.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	4
1.2 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA OU OPORTUNIDADE	6
1.3 OBJETIVOS	7
1.3.1 Geral	7
1.3.2 Específicos	7
1.4 JUSTIFICATIVA	7
1.5 COMENTÁRIOS JUSTIFICANDO ALTERAÇÕES NOS ITENS ACIMA EM RELAÇÃO AO PROJETO	8
2 REVISÃO DA LITERATURA	9
2.1 UMA HISTORIA DA GESTÃO QUALIDADE	9
2.2 ALGUNS PESADORES DA QUALIDADE	11
2.2.1 WILLIAM EDWARDS DEMING	11
2.2.2 PHILP B. CROSBY	12
2.3 IMPORTÂNCIA DO EMPREENDEDORISMO	14
2.4 INCUBADORAS DE EMPRESAS	16
2.5 TIPOS DE INCUBADORAS DE EMPRESAS	18
3 METODOLOGIA	20
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA	20
3.2 DEFINIÇÃO DA ÁREA OU POPULAÇÃO-ALVO DO ESTUDO	20

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	21
3.4 TRATAMENTO PARA ANÁLISE DE DADOS	22
4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	23
4.1 DESCRIÇÃO DOS DADOS COLETADOS	23
4.2 ANÁLISE DOS DADOS COLEDOS	34
5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	36
5.1 CONCLUSÕES	36
5.2 RECOMENDAÇÕES.....	37
REFERÊNCIAS	38
APÊNDICE	40

1 INTRODUÇÃO

Tendo em vista a importância da qualidade no serviço no mercado de trabalho e no atendimento da administração moderna, muitas empresas vêm buscando diferenças de mercado. Na medida em que surge essa necessidade, muitas empresas estão procurando algum ponto de apoio para aprimorar suas técnicas ou até mesmo para manter e gerenciar seu próprio negócio.

Existem diversas definições de "incubadora de empresas". Podemos afirmar que o termo "incubadora" significa um ambiente controlado para amparar a vida. Na agricultura, as incubadoras são usadas para manter um ambiente aquecido para a incubação de ovos. Em um hospital, o recém-nascido prematuro pode ficar algumas horas ou semanas numa incubadora que fornecerá apoio adicional durante o primeiro período crítico de vida. No contexto do desenvolvimento econômico, as incubadoras existem para apoiar a transformação de empresários potenciais em empresas crescentes e lucrativas. Ao reduzir os riscos durante o período inicial de formação da empresa.(REVISTA TURISMO)

O empreendedorismo se constitui de um conjunto de comportamentos como persistência, comprometimento, eficiência e qualidade, correr riscos calculados, estabelecimento de metas, busca de informações, Planejamento e monitoramento sistemático, persuasão e rede de contatos, Independência e autoconfiança e de hábitos que podem ser adquiridos, praticados e reforçados nos indivíduos, ao submetê-los a um programa de capacitação adequado de forma a torná-los capazes de gerir e aproveitar oportunidades, melhorar processos e inventar negócios.

1.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

O Núcleo de Incubação Tecnológica (NIT) do CEFET-RN foi criado em julho de 1998, mediante assinatura de um Protocolo de Intenções com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE/ RN, e outros parceiros como o Instituto Euvaldo Lodi – IEL/RN, a Universidade Federal do Rio Grande do Norte –

UFRN, a Fundação Norte Rio Grandense de Pesquisa e Cultura - FUNPEC, a Secretaria de Estado da Indústria, Comércio, Ciência e Tecnologia - SINTEC, o Banco do Nordeste, a Petrobrás e a Prefeitura Municipal de Natal, além da Fundação de Apoio à Educação e ao Desenvolvimento Tecnológico do Rio Grande do Norte – FUNCERN.

A estrutura do núcleo de Incubação Tecnológica do CEFET/RN conta com uma área de 703 m², com 14 módulos individualizados, onde cinco são de 48 m² e nove de 24 m², todos com ponto elétrico, ponto de rede, Internet, ponto telefônico, instalação para ar-condicionado, além das áreas compartilhadas: estacionamento, recepção, secretaria, coordenação/sala de reuniões, sala de treinamento, hall interno e circulação.

Esta estrutura funciona, em toda a sua operacionalização, nas dependências do CEFET/RN, com capacidade para abrigar quatorze empresas de base tecnológica, simultaneamente.

Com os objetivos de disseminar a cultura empreendedora para a comunidade, incentivar a transformação de idéias inovadoras em negócios viáveis, transferir tecnologia das universidades/centros de pesquisas para o setor produtivo, o NIT constitui-se, como um elo de referência estadual na ligação das instituições de ensino com a sociedade e, em especial, com a comunidade empresarial, tanto do ponto de vista de agregar valor ao conhecimento, como da produção e introdução de produtos e serviços inovadores no mercado.

Atualmente, há dez empresas incubadas, ou seja, instaladas no NIT, e em fase de desenvolvimento dos seus produtos, e sete graduadas, empresas que já passaram pelo processo de incubação, e que já estão preparadas para enfrentar os desafios do mercado de trabalho, cujos produtos já estão sendo comercializados no mercado.

A atuação do NIT é compatível com as áreas atividades de ensino, pesquisa e extensão oferecida pelo CEFET/RN (tecnologia da informação / Internet / desenvolvimento de software, eletromecânica, geoprocessamento, geologia/mineração, metalurgia, controle de poluentes, conservação de energia, energias renováveis, tecnologia ambiental, resíduos sólidos) e ainda as disponibilizadas pelo Plano de Desenvolvimento Sustentável do RN, que compreende as áreas da indústria, serviços e agronegócios. Não apenas alunos ou ex – alunos do CEFET – RN têm o direito de

incubarem suas empresas, mas qualquer interessado que apresente um plano de negócio e que o mesmo seja aprovado.

1.2 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA OU OPORTUNIDADE

As empresas graduadas que passam pelo Núcleo de Incubação Tecnológica (NIT), situado no Centro Federal Tecnológico do Rio Grande do Norte (CEFET/RN) ficam incubadas durante um período de dois a quatro anos. Com o apoio do NIT, estas empresas podem desenvolver projetos, e viabilizar suas idéias, para o aprimoramento das suas práticas empresarias e transformação de produtos e serviços.

Dessa forma, o NIT - CEFET/RN incentiva a transformação de idéias inovadoras em negócios viáveis, transferindo tecnologia das universidades/centros de pesquisas para o setor produtivo. Além disso, buscar fornecer incentivos como cursos, palestras acessórias, espaço e tecnologia para desenvolver seus projetos. Constitui-se, assim uma troca de conhecimentos e enriquecimento do mercado atual formando empresas capacitadas e prontas para atuar no mercado atual.

Normalmente, quando as empresas saem do processo de incubação e se tornam graduadas, não recebem apoio como ocorria durante o período de incubação, e assim perdem também o contato. Dessa forma, tanto o NIT perde a oportunidade de usar os conhecimentos das empresas para enriquecer os seus serviços prestados, como a própria empresa perde o apoio do NIT. Portanto, a incubadora passa a não ter mais contato nem retorno sobre o desempenho das empresas no mercado.

Visando verificar a qualidade nos serviços prestados pelo NIT e oferecer um estudo para melhorar o relacionamento entre o NIT, empresas graduadas e que ainda se encontram incubadas (graduandas), comunidade e instituição acadêmica de ensino Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte (FARN), este trabalho propõe-se a levantar a seguinte questão:

AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO NÚCLE DE INCUBAÇÃO TECNOLÓGICA (NIT) NA VISÃO DAS EMPRESAS GRADUADAS E GRADUANDAS.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo geral

Verificar o nível de qualidade nos serviços prestados pelo NIT - CEFET/RN na visão das empresas graduadas e graduandas.

1.3.2 Objetivo Específico

- Levantar informações sobre o perfil das empresas graduadas e graduandas que já passaram pelo NIT ou que ainda estão incubadas.
- Levantar a percepção da qualidade dos serviços prestada pelo NIT na visão das empresas graduadas e graduandas;
- Apresentar sugestões e melhorias para o NIT - CEFET/RN.

1.4 JUSTIFICATIVA

O presente trabalho mostra-se de grande importância, pois a pesquisa visa contribuir com Núcleo de Incubação Tecnológico (NIT), descobrindo o nível de qualidade nos serviços prestados pela entidade na visão das empresas graduadas e graduandas. Além disso, busca ainda contribuir com o desenvolvimento do empreendedorismo no Estado, sugerindo para as empresas uma forma mais produtiva de receber os serviços oferecidos pelo NIT.

Também serve como forma de divulgação para a população de empresários e empreendedores que queiram iniciar um negócio, já que são poucas as pessoas que tem conhecimento sobre o que é uma incubadora de empresas. É uma forma de incentivar a criatividade de pessoas que nasceram para o empreendedorismo, apoiar o serviço prestado pelo NIT é uma maneira eficaz de contribuir com esta cultura no Estado.

Esta pesquisa vai ajudar ainda a aproximar as empresas graduadas do NIT - CEFET/RN, já que elas ao se graduarem perdem o contato com a incubadora. Desta

forma também perde o sistema de apoio do NIT, e assim ficam vulneráveis a um mercado competitivo e que não admite erros, sem nenhum tipo de acompanhamento as empresas podem não alcançar os objetivos preestabelecidos.

Esta pesquisa é ainda de suma importância para a instituição de ensino Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte - "FARN" para o enriquecimento de estudo dos formandos que venham querer conhecer mais sobre o assunto, quem sabe até mesmo realizar um estudo mais aprofundado. Assim, esta pesquisa se torna não só mais um trabalho de pesquisa, e sim um material acadêmico que vai servir como objeto de estudo para todos que quiserem enriquecer seu conhecimento, de forma a ampliar seu potencial intelectual.

E finalmente, torna-se muito importante para o pesquisador que pretende, no futuro, estar inserido no mercado, pois com um forte alicerce ele vai dispor de segurança para se manter no competitivo mercado produtivo, desta forma a pesquisa estará contribuindo junto ao NIT – CEFET/RN para o sucesso das futuras grandes organizações.

1.5 COMENTÁRIOS JUSTIFICANDO ALTERAÇÕES NOS ITENS ACIMA EM RELAÇÃO AO PROJETO.

O projeto estava direcionado anteriormente apenas para as empresas graduadas. No entanto, foi percebido que a opinião das graduandas seria importante para o desenvolvimento do estudo tendo em vista de que estas se encontram atualmente incubadas e vivenciam oportunidades e dificuldades da incubadora.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 UMA HISTÓRIA DA GESTÃO DA QUALIDADE

Contemporaneamente, cabe destacar a importância da história da gestão da qualidade, tendo em vista o papel decisivo por ela assumido em face do processo de globalização, da abertura dos mercados e da conseqüente competição entre organizações, na busca de competitividade.

Segundo Marshall et al (2006, p.17): “qualidade é um conceito espontâneo e intrínseco a qualquer situação de uso de algo tangível, a relacionamentos envolvidos na prestação de um serviço ou a percepções associadas a produtos de natureza intelectual e vivencial”.

A qualidade total é almejada por grande parte das organizações que, atualmente, constituem o mercado produtivo. Visto o interesse que as empresas têm em alavancar seus lucros, hoje, a prestação de serviço e toda a produção é voltada a satisfação do cliente, fornecendo o que for preciso para eliminar, neutralizar ou preencher as necessidades que por ventura possam existir em suas mentes.

Os processos e modelos que fazem parte do universo da gestão da qualidade possibilitam o incessante aprimoramento das empresas que todo instante são impelidas a alterar suas sistemáticas e procedimentos na tentativa de obter maiores níveis de competitividade.

Atualmente, a gestão da qualidade abrange uma visão ampla da existência humana, influenciando modos de pensar e de agir. Qualidade não significa apenas o controle da produção, a qualidade intrínseca de bens e serviços e o uso de ferramentas e métodos de gestão, ou a assistência técnica adequada. Num sentido mais amplo, o conceito de qualidade total ou de gestão da qualidade passou a significar modelo de gerenciamento que busca a eficiência e a eficácia das organizações.

Conforme Pirsig apud Marshall et al (2005, p. 31), “qualidade não é uma idéia ou uma coisa concreta, mas uma terceira entidade independente das duas {...}”.

Na história atual da qualidade existe uma tendência, que não é recente, para um intenso movimento em busca da qualidade. As organizações têm de produzir produtos

e serviços de qualidade, não mais como uma estratégia de diferenciação no mercado, mas como uma condição que garante a preexistência. Engana-se quem pensa que a preocupação com a qualidade dos produtos / serviços oferecidos aos clientes é recente. É possível destacar no decorrer do tempo da existência humana, aspectos históricos que demonstram essa busca pela qualidade.

A partir desse conhecimento, ao longo do tempo, observou-se que a qualidade tem existido desde que os chefes tribais e faraós governavam. O código de hamurabi, datado de 2150 a.c., estabelecia que se um construtor erguesse uma casa para alguém, e seu trabalho não fosse sólido, desabando a casa e matando o construtor seria imolado, ou seja ele seria sacrificado. (GITLOW, 1993, p. 22).

A partir da revolução industrial surgiu o nome de Frederick Taylor, pioneiro do gerenciamento científico, que elaborava procedimentos operacionais para os operários e deixava a qualidade com o planejamento do trabalho a cargo do gerente de produção. Este por sua vez tratava de separar os produtos bons dos ruins. Este foi o começo da historia moderna da qualidade, que se baseava na inspeção desta forma Frederick conseguiu agilizar processo acreditava que oferecendo instruções sistemáticas e adequadas aos trabalhadores, ou seja, treinando-os, haveria possibilidade de fazê-los produzir mais e com melhor qualidade.

Segundo Edwards apud Marshall et al (2005, p. 32), “qualidade consiste na capacidade de satisfazer desejos”, onde a organização pretende alcançar melhorias em suas vendas e/ou prestação de serviço, deve colocar em primeiro plano as necessidades dos consumidores, sabendo que o primeiro cliente da empresa e seu funcionário).

Com relação à produtividade e à participação da área de recursos humanos era estabelecida uma parceria de participação de todos, tanto à parte do capital da empresa quanto o trabalho dos operários, cujo resultado refletirá em menores custos, salários mais elevados e, principalmente, em aumentos de níveis de produtividade.

A empresa que esta diretamente envolvida com a qualidade de vida e com o bem estar de seus colaboradores, dispõe de um mecanismo capaz de influenciar, de forma positiva, os efeitos potenciais da produtividade e conseqüentemente da qualidade do serviço prestado.

Conforme Chiavenato (1999, p.391), “as organizações que pretendem alcançar um nível elevado de qualidade e produtividade, precisam de pessoas motivadas que participem ativamente dos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições”.

A qualidade e a produtividade estão entrelaçadas a qualidade de vida no trabalho (QVT) dos funcionários que a compõe. O nível de competitividade da empresa pode ser medido pelo grau de interesse que a organização possui para com seus colaboradores, pois para bem atender o cliente externo, ela não deve esquecer os clientes internos, responsáveis pelo produto e serviço oferecido.

De acordo com Moller apud Chiavenato (1999, P. 391), “Colocando os empregados em primeiro lugar, eles irão colocar os consumidores em primeiro lugar”.

A gestão da qualidade nas organizações depende da otimização do potencial humano, que é consequência de quão bem as pessoas se sentem trabalhando na empresa.

2.2 ALGUNS PENSADORES DA QUALIDADE

2.2.1 WILLIAM EDWARDS DEMING:

Estudioso no campo da amostragem, considerado como introdutor do controle de qualidade estatística no Japão. Apesar da indústria de telecomunicações japonesa ter começado a usar o moderno controle de qualidade em maio de 1946, só a partir de 1950, através do seminário sobre controle de qualidade estatístico para administradores e engenheiros realizados por deming, é que o Japão tomou o rumo que hoje conhecemos: “W. Edwards Deming é o mais conhecido de todos os gurus, por colocar os negócios japoneses no caminho que os tornou número um em qualidades em todo mundo” (MIRANDA, 1994 p. 74).

Ainda conforme Miranda (1994, p. 74):

Seu enfoque principal é a estatística para atingir a qualidade, mas ele adotou outras medidas para atingir a qualidade como eliminar o medo, instituir o treinamento e a liderança, elaborar projetos voltados para educação e reciclagem da força de trabalho, necessidade de uma equipe qualificada para a alta direção provida de um plano de ação, para elevar a cabo a missão da qualidade.

2.2.2 PHILIP B. CROSBY

As expressões “zero defeito” e “faça certo da primeira vez” tornaram seu nome conhecido na área da qualidade. Segundo Crosby (apud CORTADA; QUINTELLA, 1994 p. 124), qualidade é conformidade com as especificações que devem ser estabelecidas para gerar a satisfação do consumidor.

Crosby (apud CORTADA; QUINTELLA 1994, p. 92) informa a existencia de uma lista com quatro “valores absolutos de gestão e manejo da qualidade”, são eles:

- Estar de conformidade com os requisitos e não com as especificações;
- O seu sistema de gestão da qualidade é a prevenção;
- Zero Defeito;
- Medir a qualidade com o preço da não conformidade, o que é uma forma elegante de dizer que você pode quantificar suas falhas (defeitos) em números concretos.

Segundo Feigenbaum (apud ISHIKAWA 1993, p. 134), em uma visão sistemática da qualidade definiu TQC como sendo:

Um sistema para propiciar satisfação ao consumidor, gerando os produtos, através de um sistema produtivo, de forma econômica e de assistência aos usuários, estruturando de tal modo que os diversos grupos integrantes da organização contribuam para o esforço de desenvolvimento, manutenção e melhoria da qualidade.

A evolução de um sistema produtivo para satisfazer o consumidor torna-se cada vez consolidado no campo da gestão da qualidade

favorecendo não somente o desenvolvimento de novos processos, mais também retrata a satisfação do cliente de forma mais eficaz.

Conforme Feigenbaum (1961, p. 24), o princípio em que se assenta a visão da qualidade total é que:

[...] para se conseguir uma verdadeira eficácia, o controle precisar começar pelo projeto, é só termina, quando o produto chega às mãos de um freguês e que fique satisfeito [...] o primeiro princípio a ser reconhecido é o de que a qualidade é um trabalho de todos.

O método para se conseguir uma verdadeira eficácia, começa pelo o trabalho em equipe e só acaba quando os produtos ou serviços forem entregues ao consumidor final.

Segundo Falconi (apud CAMPOS, 2002, p. 174), “a produtividade e a competitividade são alcançados através do conhecimento” e são declarados como tipos de conhecimentos o gerencial e o técnico do trabalho.

Ainda conforme Falconi (apud CAMPOS, 2002, p. 174), muitos chefes na realidade não exercem a sua função gerencial. Supervisores não exercem a sua função de supervisão e operadores não conseguem exercer bem a sua função por falta de padronização e treinamento no trabalho.

Conforme se observa em Campos (2002, p. 174), a divisão do trabalho gerencial de uma empresa dependem de seus supervisores para transmitir e cobrar resultados, esses chefes de departamento têm como objetivo padronizar, orientar e transmitir a missão da empresa que e o motivo porque ela existe isso e questão de responsabilidade e de comprometimento.

Segundo Abbott (1955, p. 31), baseado no produto, “Diferenças de qualidade correspondem a diferenças de quantidade de algum ingrediente ou atributo desejado”.

Qualidade esta ligada a forma de atender o cliente, ao ponto em que ele se sinta bem, de maneira que suas necessidades sejam supridas, tornando o ato da aquisição um momento de prazer inestimável.

Segundo Leffler (1982, p. 32), "Qualidade refere-se às quantidades de atributos sem preço presentes em cada unidade do atributo com o preço", onde qualidade percebida é aquela que independe do preço e sim do bem estar, da comodidade e da praticidade, ou seja, produtos e serviços de boa qualidade tornam-se pontos decisivos no atendimento ao consumidor.

A organização que desenvolve estratégias que possibilitem ao cliente a percepção de que ele está comprando algo único ou que são poucas pessoas a disponibilizarem daquele serviço, tornam-se capaz de alavancar seus lucros consideravelmente, ao passo de que o cliente vai estar satisfeito com a aquisição, se tornando "fiel" a empresa, passando a consumir mais e em grande quantidade.

Segundo Juran (1974, p. 32), "Qualidade é adequação ao uso".

As empresas que buscam maximizar seus resultados devem levar em consideração às técnicas de qualidade na abordagem de seus clientes, saúde e a segurança dos trabalhadores como fator decisivo no aumento da produtividade e qualidade da organização, visto que os funcionários têm uma grande parcela nos resultados das empresas e que sem eles não existiriam clientes satisfeitos, mas pessoas insatisfeitas. O bem estar dos funcionários como forma de melhorar o processo de produção e o serviço oferecido está crescendo cada vez mais, entre as empresas que constituem o mercado atual, positivamente reflexo de um mercado mais exigente e competitivo onde não são admitidos erros.

2.3 IMPORTÂNCIA DO EMPREENDEDORISMO

O empreendedorismo faz parte da índole brasileira. Segundo estudo publicado pelo jornal americano US Today "Global Entrepreneurship Monitor" o Brasil é considerado o país mais empreendedor do mundo, sendo o brasileiro um empreendedor nato. O lado negativo do empreendedorismo é que os índices de mortalidade das PME - Pequenas e Médias Empresas no Brasil é elevadíssimo: segundo o Sebrae, 56% dessas empresas fecham as portas até o terceiro ano de vida. Entre as principais razões, destaca-se a falta de preparação do empreendedor para

gerenciar com eficiência a sua empresa, insuficiência de capital, além de dificuldades pessoais do candidato a empresário. (E-COMMERCE).

O conceito de empreendedorismo tem sido muito difundido no Brasil, nos últimos anos, intensificando-se no final da década de 1990. No caso brasileiro, a preocupação com a criação de pequenas empresas duradouras e a necessidade da diminuição das altas taxas de mortalidade desses empreendimentos é, sem dúvida, motivos para a popularidade do termo empreendedorismo, que tem recebido especial atenção por parte do governo e de entidades de classe. Isso porque nos últimos anos, após várias tentativas de estabilização da economia e da imposição advinda do fenômeno da globalização, muitas grandes empresas brasileiras tiveram que procurar alternativas para aumentar a competitividade, reduzir os custos e manter-se no mercado. (DORNELAS, 2001, p. 15).

As pessoas que podem fazer diferença dentro de uma sociedade, não se contentando com a mesmice e com a rotina de suas vidas, podem ter em suas veias o sangue empreendedor. O empreendedorismo está ligado de forma direta ao potencial intelectual das pessoas que querem deixar sua marca ao longo de sua trajetória, em um mundo onde ser esperto a ponto de desenvolver e aproveitar oportunidades é a chave para o "sucesso".

O mundo tem passado por várias transformações em curtos períodos de tempo, principalmente no século XX, quando foi criada a maioria das invenções que revolucionaram o estilo de vida das pessoas. Geralmente essas invenções são frutos de inovações, de algo inédito ou de uma nova visão de como utilizar coisas já existentes, mas que ninguém anteriormente ousou olhar de outra maneira. Por trás dessas invenções, existem pessoas ou equipes de pessoas com características especiais, que são visionárias, que questionam, arriscam, querem algo diferente, fazem acontecer, empreendem. Os empreendedores são pessoas diferenciadas, que possuem motivações singulares, apaixonadas pelo que fazem não se contentam em ser mais um na multidão, querem ser reconhecidas e admiradas, referenciadas e imitadas, querem deixar um legado. Uma vez que os empreendedores estão revolucionando o mundo, seu comportamento e o próprio processo empreendedor devem ser estudados e entendidos. (DORNELAS, 2001, p. 19).

Buscar uma métrica única para definição de sucesso como empreendedor é algo muito complicado, pois envolve o potencial humano de criar condições favoráveis ao crescimento pessoal e profissional, a dedicação ao negócio existente em uma pessoa, que se permite usufruir o “prazer” de estar gerenciando algo, torna o empreendedorismo algo bastante representativo nas nossas vidas, capaz de nos fazer experimentar novas sensações em novos negócios.

Conforme afirma Dornelas (2001, p.27), "a palavra empreendedora (entrepreneur) tem origem francesa e quer dizer aquele que assume riscos e começa algo novo.

O Sebrae é um dos órgãos mais conhecidos entre os pequenos empresários brasileiros, que junto a essa entidade, buscam todo suporte que porventura possam precisar para iniciar sua organização, com o Sebrae os empresários brasileiros podem dispor também de consultorias, capaz de ajudar a solucionar pequenos problemas pontuais de seu negócio.

O empreendedor é uma pessoa que gosta de começar coisas novas, iniciá-las. A iniciativa, enfim, é a capacidade daquele que, tendo um problema qualquer, age: arregaa as mangas e parte para a solução.

2.4 INCUBADORAS DE EMPRESAS

As incubadoras de empresas são destinadas a amparar o estágio inicial de empresas nascentes e têm como objetivo principal a produção de empresas de sucesso, em constante desenvolvimento, financeiramente viáveis e competitivas em seu mercado. Uma incubadora de empresas pode ser definida como um ambiente flexível e encorajador, no qual são oferecidas facilidades para o surgimento e o crescimento de novos empreendimentos. Assim, uma incubadora de empresas é um mecanismo mantido por entidades governamentais, universidades, grupos comunitários e de aceleração do desenvolvimento de empreendimentos (incubados ou associados), por meio de um regime de negócios, serviços e suporte técnico compartilhado, além de orientação prática e profissional. (ANPROTEC, 1998, p.203).

Desta forma, o autor tem razão quando diz que um ambiente flexível e encorajador, no qual são oferecidas facilidades e acompanhamento, para o surgimento e o crescimento de novos empreendimentos.

A incubadora de empresa é um espaço físico destinado a atender, por tempo limitado, pessoas ou grupos que queiram criar micro ou pequenas empresas de base tecnológica e/ou tradicional, mas que não possuem capital para investir no projeto. Além do espaço físico, a incubadora pode fornecer ainda suporte técnico, consultoria para o desenvolvimento da nova atividade e um serviço de marketing e divulgação (E-COMMERCE).

Torna-se também uma forma de se tentar diminuir o índice de mortalidade das MPE (micro pequena empresa) no Brasil que é altíssimo: mais da metade da micro, pequenas e médias empresas, (56%), fecha as portas até o terceiro ano de vida, segundo dados do Sebrae. Uma incubadora de empresas busca oferecer as pequenas empresas apoio estratégico durante os primeiros anos de existência. (E-COMMERCE).

As primeiras incubadoras de empresas surgiram no Brasil na década de 1980 e desde então, o número de incubadoras vem crescendo sensivelmente. Segundo dados do Anprotec - Associação Nacional de Entidades Promotoras de Empreendimentos de Tecnologia Avançada existem hoje no Brasil cerca de 150 incubadoras, número que mal chegava a 10 em 1991. Estima-se em cerca de 1.100 o número de empresas residentes nessas incubadoras, o que representa a geração de cerca de 6.100 novos empregos. (E-COMMERCE).

Na figura a seguir, tem-se mapeado a distribuição das incubadoras no Brasil, em função dos estados.

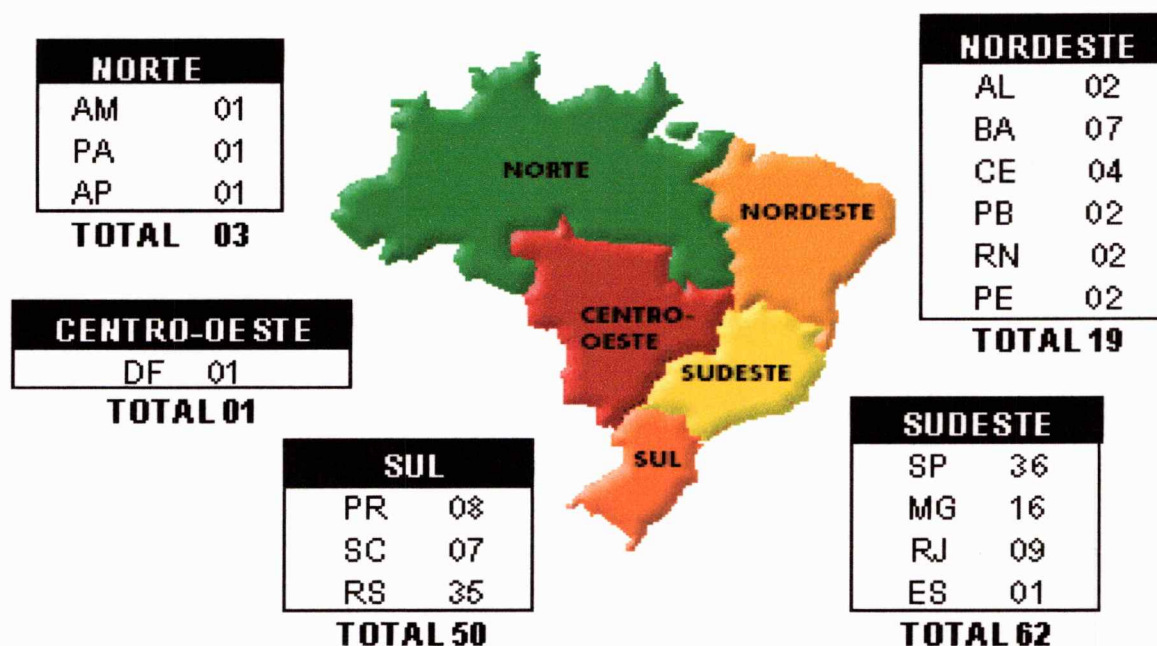


Figura 1: Localização das Incubadoras de Empresas no Brasil

Fonte: ANPROTEC (2001)

2.5 TIPOS DE INCUBADORAS

A classificação dos principais tipos de incubadoras existentes encontra-se descrito a seguir.

➤ Incubadora Tecnológica Fechada

A maioria das incubadoras tecnológicas como a CELTA/UFSC GÊNESIS/PUC-RJ e a COPPE/UFRJ, se enquadram nessa categoria. A CELTA de Florianópolis, por exemplo, ligada à fundação CERTI, instituição privada, sem fins lucrativos, que funciona no campus da Universidade de Santa Catarina (UFSC) possui 36 empresas incubadas instaladas num prédio de 11,1mil m². As empresas estão instaladas em módulos que variam de 30 a 40 m² e dispõe de bibliotecas, sala de reunião, auditório, laboratórios, e afins. (E-COMMERCE).

➤ Incubadora Tradicional Fechada

São incubadoras que atuam nos setores ditos tradicionais, geralmente indústrias, como confecção, embalagens, eletro-eletrônicos, plásticos etc..Um exemplo é o programa de incubadoras de empresas desenvolvido pela FIESP/CIESP/SP, conhecido como Núcleo de Desenvolvimento Empresarial, teve seu início com a instalação da Incubadora na cidade de Itu, em maio de 1991. Hoje com 13 Núcleos em funcionamento na capital e interior do Estado de São Paulo. (E-COMMERCE).

➤ Incubadora Tecnológica Mista

São Empresas que abrigam empresas tecnológicas e tradicionais.

(E-COMMERCE).

➤ Incubadora Tradicional Aberta / Cooperativas populares

A idéia nasceu na Universidade de Santa Maria no Rio Grande do Sul e teve sua consolidação através do INTECCOPPE/UFRJ - Incubadora Tecnológica de Cooperativas Populares - que em três anos de existência incubou cerca de 25 cooperativas populares no estado do Rio de Janeiro. A partir da experiência do INTECCOPPE, o FINEP está desenvolvendo um programa para levar esta tecnologia a todas Universidades Federais do Brasil. Este modelo de incubadora presta os serviços necessários à montagem e acompanhamento do desenvolvimento de cooperativas. (E-COMMERCE).

3 METODOLOGIA

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Para realização deste trabalho foi desenvolvida uma pesquisa de campo exploratória descritiva, o qual se caracteriza como sendo uma estratégia de análise fundamental das ações desenvolvidas, pelo NIT – CEFET / RN para obter resultados para avaliar o nível de qualidade nos serviços prestados na incubadora. Através do estudo documental e pesquisa de campo, onde foram inclusos registros da organização que diz respeito às atividades do NIT em relação às ações realizadas na prestação de serviços para as incubadoras graduadas e graduandas, com o objetivo de identificar e descrever as ações realizadas e os problemas detectados.

Conforme Marconi; Lakatos (1999 p. 23):

Pesquisa de Campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles.

A pesquisa de campo não é uma simples coleta de dados, pois exige controles adequados e conta com os objetivos preestabelecidos que discriminam o que se deve coletar. No intuito da obtenção de informações sobre os serviços prestados pelo NIT, para um aprimoramento em sua forma de orientar e conduzir empresas que necessitam de um apoio concreto inicial, foi realizada uma pesquisa de campo propriamente dita.

3.2 DEFINIÇÃO DA ÁREA OU POPULAÇÃO-ALVO DO ESTUDO

O universo pesquisado se constituiu no NIT-CEFET/RN, envolvendo toda documentação referente a informações sobre qualidade nos serviços oferecidos pelo NIT. Já a amostra foi representada por cinco empresas graduadas em um universo de treze. Já em relação às graduandas, a amostra foi representada por três de um universo seis.

De acordo com Marconi; Lakatos: (1999 p. 22).

Amostra constitui uma porção ou parcela, convenientemente selecionada, do universo (população); é um subconjunto do universo. Ela só ocorre quando a pesquisa não é censitária, isto é, não abrange a totalidade dos componentes do universo, surgindo à necessidade de investigar apenas uma parte dessa população.

A amostra estuda a parcela mais representativa possível do todo, e em posse dos resultados adquiridos, pode tornar legítimo e confiável os resultados da população total, caso ela fosse estudada.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Os dados foram coletados através de questionários, visando informações da situação atual das empresas graduadas e graduandas em relação à como elas estão atualmente no mercado sem o apoio do NIT, que segundo Marconi & Lakatos (1999 p. 22) é uma técnica de pesquisa a qual tem sua utilização de acordo com as circunstâncias ou com o tipo da coleta de dados. Para complementar o estudo foi realizado uma pesquisa documental e bibliográfica, onde foram avaliados os registros das empresas graduadas e graduandas.

Conforme Marconi; Lakatos: (1999 p. 22):

Coleta de dados é a etapa da pesquisa em que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, a fim de se efetuar a coleta dos dados previstos.

A coleta de dados é uma das atividades mais cansativa, que envolve uma pesquisa, por vezes levar maior tempo do que foi previsto. Exigindo da pessoa que pesquisa muita perseverança, tranquilidade e esforço pessoal para o bom detalhamento nos dados obtidos. Na pesquisa ainda

foi utiliza um software de coleta de dados o Survey Monkey para agilizar a coleta de dados. (SURVEYMONKEY)

3.4 TRATAMENTO PARA ANÁLISE DE DADOS

Foram utilizados recursos para análise de dados, o microcomputador através do software: Excel, para elaboração de planilhas e gráficos estatísticos dos dados; Word, para digitação dos fatos e da monografia e Power Point, para a apresentação dos resultados em transparências.

4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Descrição dos dados coletados

Para fins de contextualização, a tabela abaixo mostra quantidade total de empresas graduadas e graduandas e a quantidade das que estão ativas e inativas no mercado.

	GRADUADAS	GRADUANDAS
QUANTIDADE TOTAL	15	6
QUANTIDADE DE ATIVAS	13	6
QUANTIDADE DE INATIVAS	2	0

Quadro 1 – Quantidades de empresas ativas e inativas

Fonte: Pesquisa de Campo (2007)

Qual a faixa etária dos donos das Empresas?

Faixa Etária dos donos das Empresas

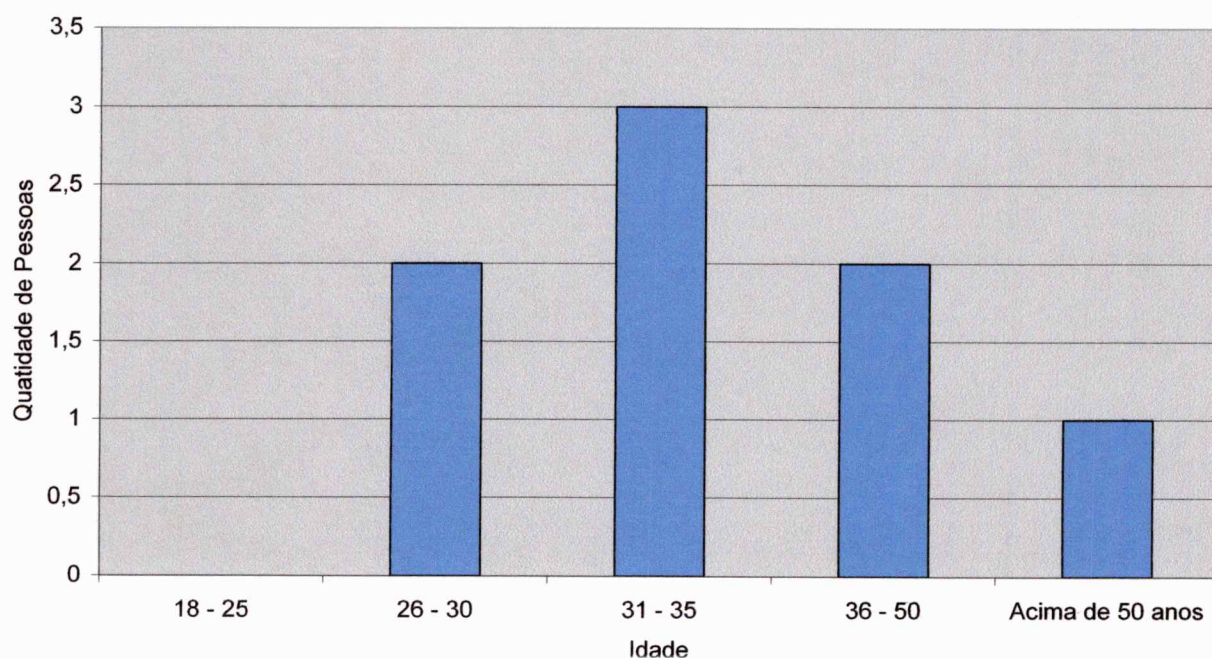


Gráfico 1 – Faixa Etária

Fonte: Pesquisa de campo, Setembro / 2007.

Neste gráfico mostra que dois dos donos das empresas têm de 26 – 30 anos, outros três têm de 31 – 35 anos, outras duas pessoas responderam que tinham 36 – 50 anos, e apenas um representante de empresa respondeu que tem de acima de 50 anos.

Qual o grau de instrução dos donos das empresas graduadas e graduandas?

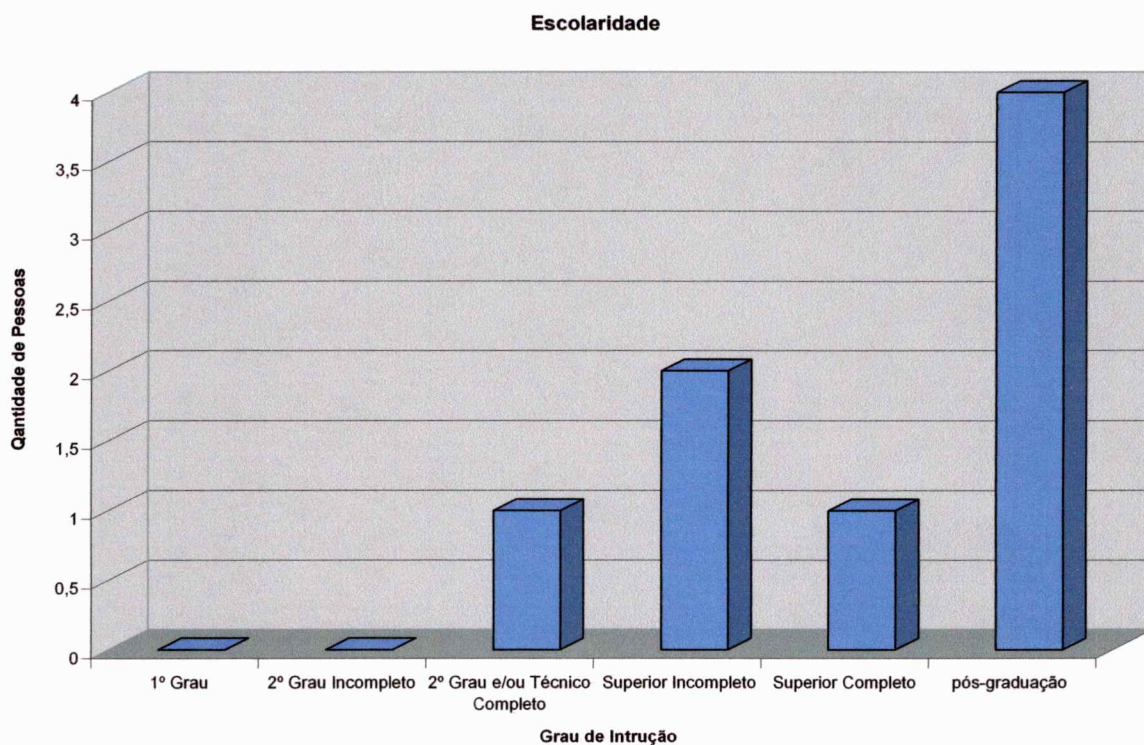


Gráfico 2 – Escolaridade

Fonte: Pesquisa de campo, Setembro / 2007.

Nesse gráfico, observa-se que um dos representantes possui 2º Grau e/ou técnico completo, enquanto três dos outros representantes de empresas têm superior incompleto, e a grande maioria, composta por quatro empresas com pós – graduação.

As empresas graduadas e graduandas encontram – se em atividade atualmente?

Empresas Ativas no Mercado

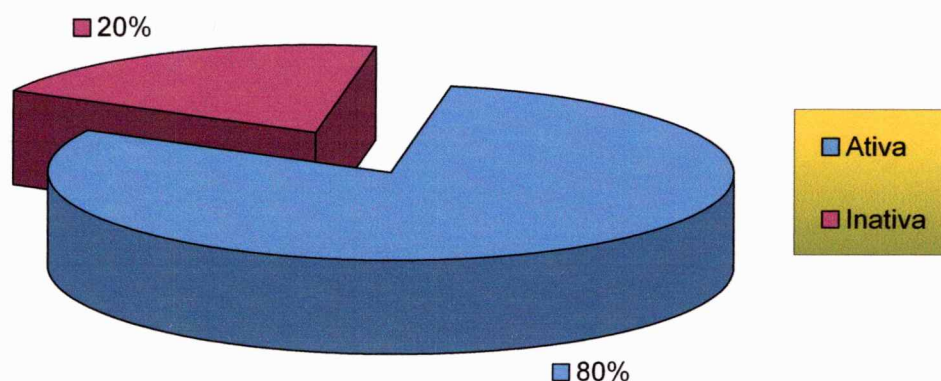


Gráfico 3 – Empresas Ativas

Fonte: Pesquisa de campo, setembro / 2007.

No terceiro gráfico fica claro que a grande maioria das empresas estão ativas no mercado. Cerca de 80% estão ativas sendo cinco graduadas e três graduandas e apenas 20% estão inativas: trata – se de duas empresas graduadas pelo NIT-CEFET que não estão mais ativas.

Quantos funcionários têm as empresas graduadas e graduandas?

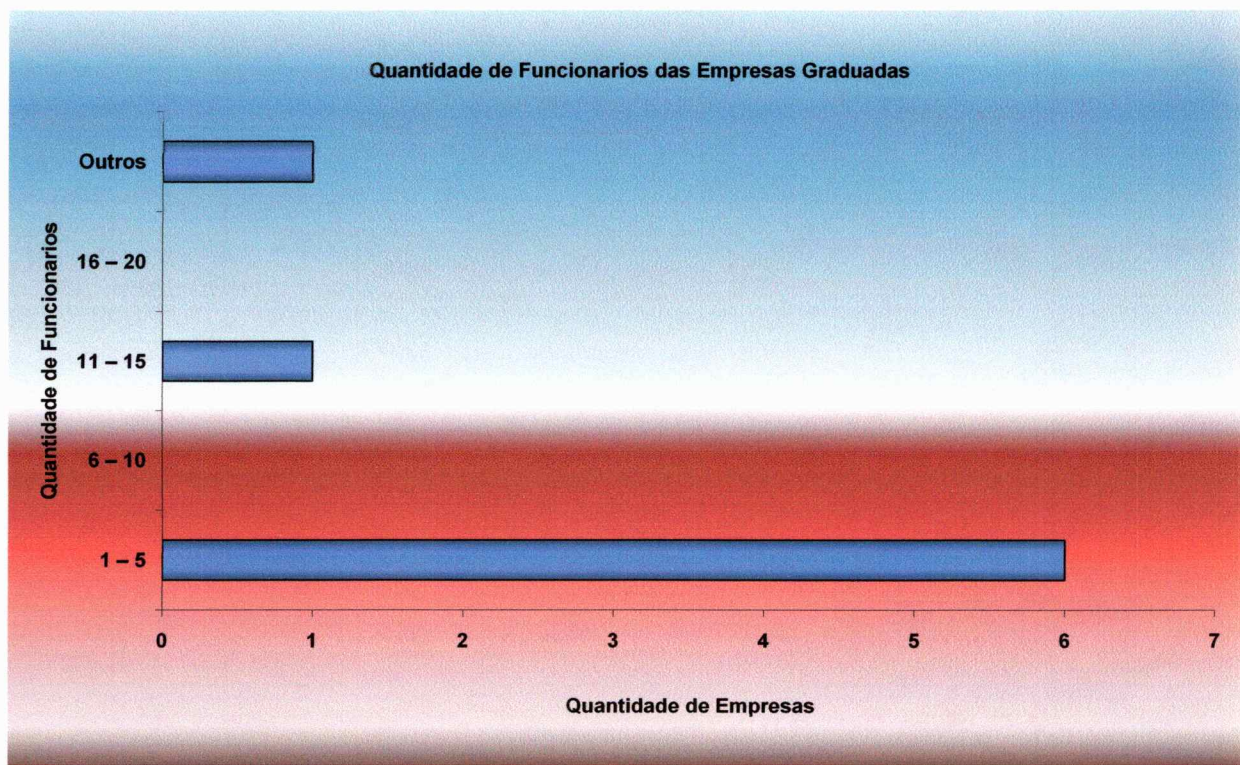


Gráfico 4 – Quantidades de Funcionários

Fonte: Pesquisa de campo, setembro / 2007.

De acordo com esse gráfico, nota-se que, seis empresas têm de 1–5 funcionários, sendo que três das seis são graduadas e três graduandas, outra empresa graduada tem de 11–15 funcionários, e mais uma tem acima de 20 funcionários.

Qual o faturamento anual das empresas graduadas e graduandas?

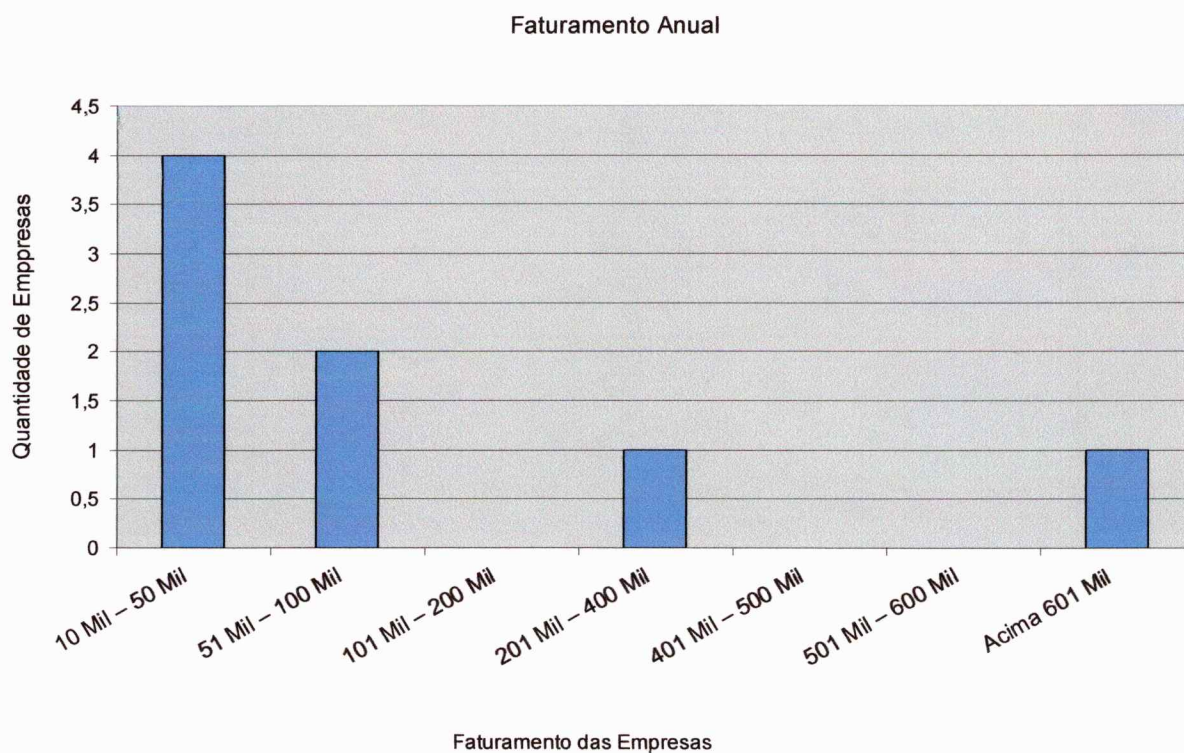


Gráfico 5 – Faturamento Anual

Fonte: Pesquisa de campo, setembro (2007)

Neste gráfico, observa-se que há quatro empresas com o faturamento de 10 Mil – 50 Mil, sendo que três são graduandas e apenas uma graduada, outras duas empresas graduadas têm o faturamento de 51 Mil – 100 Mil, outra empresa graduada tem o faturamento 201 Mil – 400 Mil e mais uma com o faturamento de Acima de 601 Mil.

Quanto tempo sua empresa graduada ficou incubada?

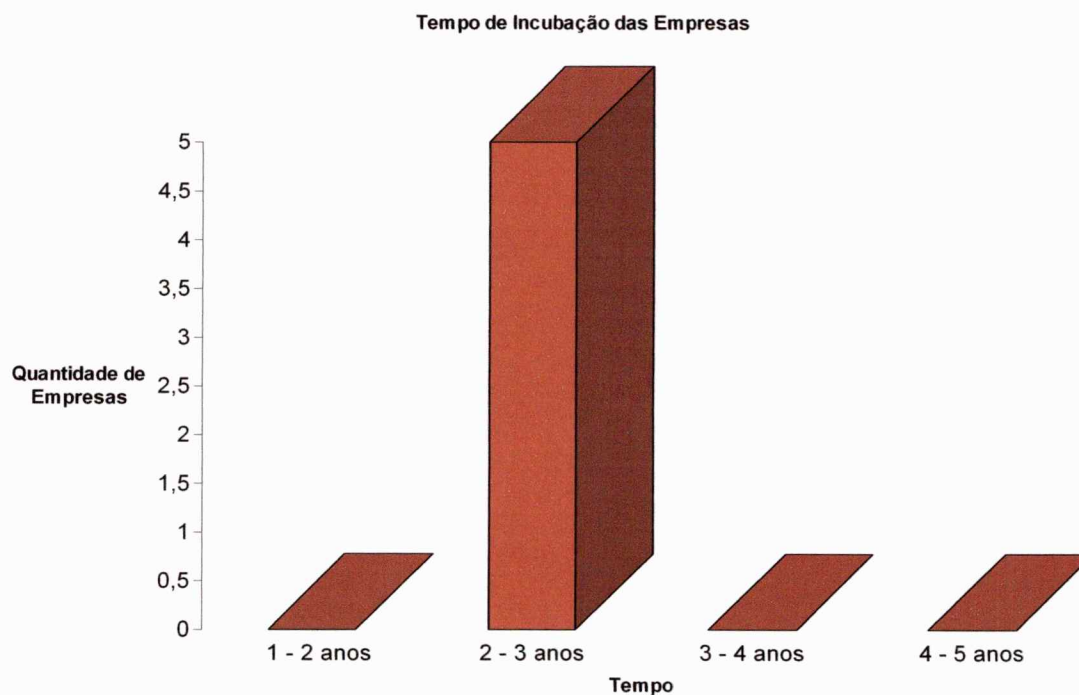


Gráfico 6 – Tempo de Incubação

Fonte: Pesquisa de campo, setembro / 2007.

No sexto gráfico, todas as empresas graduadas entrevistadas ficaram um tempo médio de dois a três anos na incubadora.

Quanto tempo por dia vocês costumam ou costumavam dedicar às empresas durante processo de graduação?

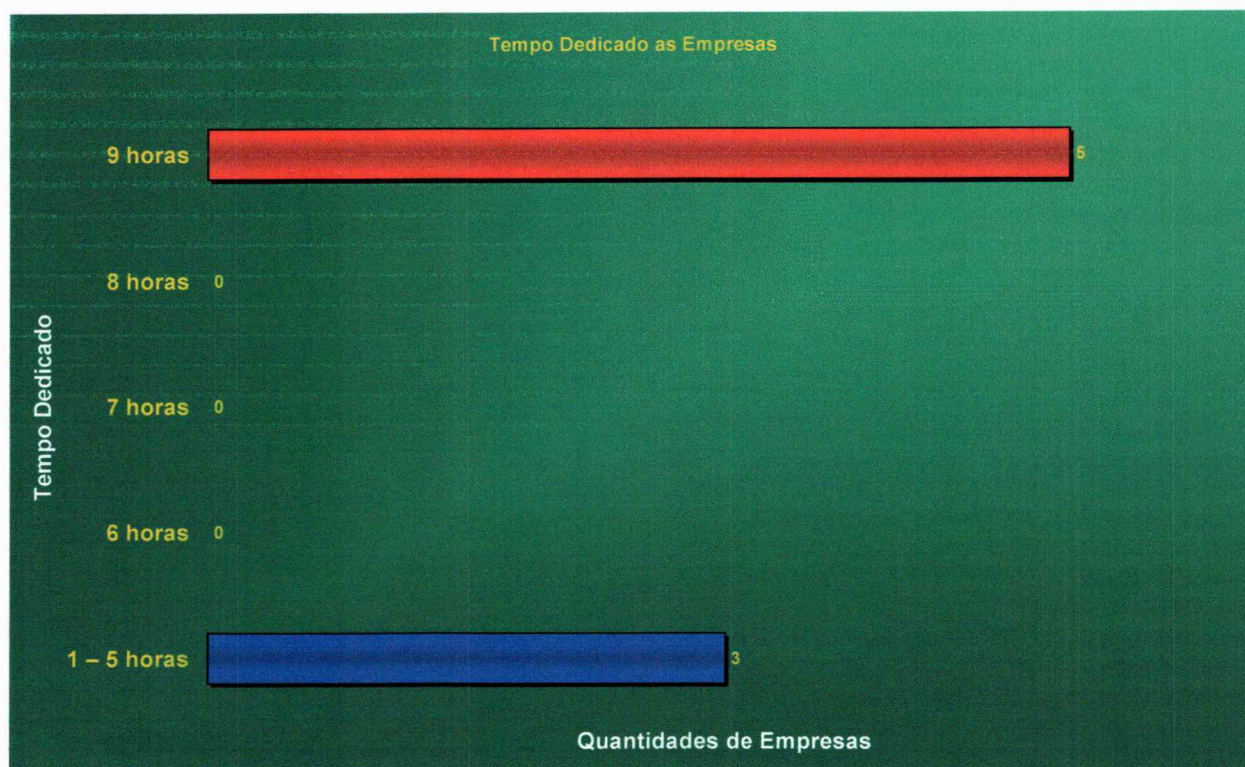


Gráfico 7 – Tempo Dedicado às Empresas

Fonte: Pesquisa de campo, setembro / 2007.

Neste gráfico, pode-se observar que cinco empresas dedicaram nove horas para as empresas, sendo que quatro são graduadas e uma graduanda. Outras três empresas dedicavam de uma a cinco horas, sendo duas graduandas e apenas uma graduada.

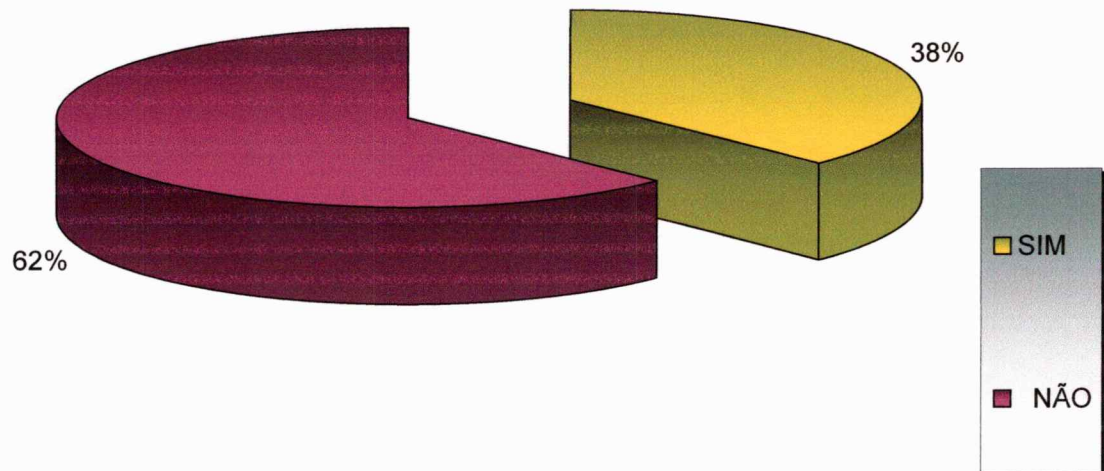
Trabalhava em outro Local?**Trabalhava em Outro Local**

Gráfico 8 - Trabalhava em Outro Local

Fonte: Pesquisa de campo, setembro / 2007.

Neste Gráfico, foi observado que 62% dos representantes das empresas não trabalhavam em outro lugar sendo que desses 62%, quatro eram graduadas e apenas uma graduanda, e 38% dos representantes tinham outro trabalho desses 38% uma empresa era graduada e duas graduandas.

Quais os serviços oferecidos pela empresa?

Graduadas	Desenvolvimentos de sistemas na Web, consultoria em TI (Tecnologia de Informação), rastreamento veicular, Link de comunicação (GPRS), comercialização dos serviços de telefonia celular (TIM), construção, hospedagem, manutenção, de sites, consultoria e marketing, comércio eletrônico, desenvolvimento de software para a área educacional, designer para Web, impressão, consultoria em organização de arquivos, digitação de documentos, e custódia terceirizada de arquivos.
Graduandas	Treinamento e desenvolvimento de planilhas eletrônicas, projetos de engenharia sanitária e ambiental, licenciamento ambiental, RITUR, EIA, RIMA, Confecção de software aplicado a Gestão de Resíduos Sólidos e trabalhos com sistemas SIG e editoração de Livros Eletrônicos.

Tabela 1

Fonte: Pesquisa de campo (2007)

O que levou você a procurar os serviços prestados pelo NIT?

Graduadas

As empresas foram à procura do NIT – CEFET, a fim de conhecer melhor o mercado, capacitar os dirigentes das empresas graduadas para obter melhores resultados, acesso a editais, informações sobre projetos com parceria da incubadora, desenvolvimento de novas tecnologias, apoio administrativo, apoio via Sebrae, ministração cursos e treinamentos profissionalizantes, facilitar o aprendizado como empresário, custos menores de locação, isenção de taxas como água, luz, impostos reduzidos e acesso a equipamentos do NIT CEFET/RN.

Graduandas

Busca por novos conhecimentos para que me ajudar nos pontos fracos da empresa, desenvolver melhores processos (produtos / serviços), conhecimento a nível nacional em ensino tecnológico e estrutura adequada para empresas incubadas e Facilidade em obtenção de serviços e infra-estrutura adequada.

Quais os tipos de benefício que vocês tinham/têm na incubadora?

Graduadas

As empresas no processo de incubação tinham benefício como: Capacitação com consultas de campo (externas), viagem com parceria junto à incubadora, professores qualificados e preparados, um conhecimento maior do mercado, estrutura física, acesso a crédito, troca de experiências com profissionais do mercado, cursos, treinamentos, palestras, baixos custos, isenção no pagamento de taxas como água, luz Internet e desconto na participação de feiras e congressos.

Graduandas

Inúmeros serviços como rede de contato, linhas de financiamentos, inserção no mercado os produto mais conhecido pelo mercado, energia elétrica, telefone, Internet, sala de vídeo conferência, biblioteca, acervo de periódicos técnicos e jornalísticos, infraestrutura física de salas e auditória, apoio logístico na área de informática/ Sala, Secretaria e Cursos através do Sebrae.

Qual o tipo de apoio que vocês tiveram depois que a empresa foi graduada?

Quatro empresas graduadas não tiveram nenhum tipo de apoio e apenas uma teve como participação de feiras e Congressos.

Qual a maior dificuldade que vocês enfrentaram no processo de incubação?

Algumas empresas tiveram certa dificuldade com uma mudança na direção da incubadora. Elas afirmam que esta mudança mudou o foco do NIT para uma visão mais acadêmica e menos focada no mercado. Outras tiveram dificuldades com o comodismo da própria empresa em processo de incubação, dificuldades de comercialização dos produtos e serviços, falta de orientação na parte da área jurídica, dificuldade na criação do plano de negócios, ausência de acompanhamento de especialistas na área de finanças de mercado para dar suporte à administração das empresas.

O que poderia melhorar, em sua opinião, a respeito dos serviços prestados pelo NIT, a fim de ajudar as empresas que estão hoje em processo de incubação?

Graduadas

As sugestões que mais se descaram foram: que a incubadora levasse mais profissionais do mercado para que as empresas em processo de graduação pudessem ter mais conhecimentos da situação do mercado, analisar melhor o foco dos eventos

oferecidos pela incubadora, uma maior participação das empresas com a incubadora, maior investimento em consultorias para relatarem experiências que deram certo em outras escalas, créditos facilitados, criação de módulos de assessoria jurídica, contábil e marketing, maior interação entre empresas graduadas e incubadora.

Graduandas

Intercâmbio com outras incubadoras, assessoria contábil, plano de marketing para divulgação das empresas incubada, criação de módulos de assessoria jurídica, contábil e marketing, maior interação entre empresas graduadas e incubadora, ação integrada para obtenção de recursos para fim oriundo e financiamento do FINEP e CAPES.

4.2 ANALISE DOS DADOS COLETADOS

Os resultados da pesquisa demonstram que a maioria dos donos das empresas graduadas e graduandas entrevistadas têm em média de 26 – 35, sendo, portanto empreendedores jovens. Além disso, a maioria destes empreendedores dedica ou dedicavam 9 horas por dia no período de incubação, onde 62% deles não trabalhavam em outro local, demonstrando um nível de dedicação quase que exclusiva para suas empresas. Isto demonstra o grau de confiança que os donos depositavam em seus negócios. A pesquisa revela ainda que a maioria desse jovens empreendedores possuem pós – graduação, estando sempre se atualizando para se manter no mercado empresarial que hoje é esta cada vez mais competitivo.

Outro resultado observado foi que 80% das empresas entrevistadas estão ativas no mercado. Isto mostra que apesar de que os donos das empresas serem jovens, suas idades precoces não influenciam no desenvolvimento e estabilidade das empresas, isso resulta em desenvolvimento para empresa e também gera empregos para o mercado local. A maioria das empresas graduadas e graduandas têm em média de 1 – 5 funcionários por empresa, e com um faturamento anual de 10 Mil – 100 Mil Reais. Um resultado interessante foi que 100% das empresas graduadas ficaram

incubadas de 2 – 3 anos. Isso ocorre porque as empresas durante o processo de incubação relataram que uma das dificuldades que enfrentaram foi o comodismo por parte da própria empresa incubada e diante disso, preferem sair antes do tempo limite de quatro anos e meio para desenvolver suas próprias práticas administrativas e assim o crescimento da empresa.

A pesquisa ainda revela que as empresas graduadas e graduandas possuem diversos tipos de produtos e serviços, desde produtos/serviços voltados diretamente para a tecnologia da informação como desenvolvimentos de sistemas na Web, consultoria em TI (Tecnologia de Informação), bem como aqueles que utilizam a tecnologia como meio para seus produtos/serviços, como rastreamento veicular, Link de comunicação (GPRS), comercialização dos serviços de telefonia celular, dentre outros.

Quanto aos motivos que levaram as empresas a estarem incubadas pelo NIT, destacam-se o acesso às informações e treinamento para desenvolvimento de suas capacidades administrativas, acesso informações do mercado, espaço e equipamentos para o desenvolvimento de novas tecnologias, apoio administrativo via incubadora com a parceria do Sebrae, custos menores de locação, isenção de taxas como água, luz, impostos reduzidos e acesso a equipamentos do NIT CEFET/RN.

Em relação aos benefícios que realmente foram recebidos no processo incubação com base nos resultados as empresas relataram que não tiveram acesso facilitado a crédito, noções básicas do financeiro e da parte contábil da empresa, carência na área de marketing para divulgação da sua marca e seus produtos, as empresas ainda afirmam que a uma das maiores necessidades que enfrentaram foram que algumas empresas tiveram certa dificuldade com a mudança de direção da incubadora, elas dizem que esta mudança mudou o foco do NIT para uma visão mais acadêmica e menos focada no mercado. Outro fator que a pesquisa revela foi que, a maioria das empresas não teve nenhum tipo de apoio depois que a empresa foi graduada.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

5.1 CONCLUSÕES

Com as respostas obtidas nos questionários feitos as empresas, a pesquisa alcança seu objetivo que era identificar o nível de qualidade prestado pelo NIT na visão das empresas graduadas e graduandas. A dificuldade maior para realização dessa pesquisa foi à falta de colaboração de algumas empresas graduadas e graduandas que se negaram colaborar na coleta de dados.

As incubadoras de empresas, já são conhecidas como um serviço diferenciado dentro do ramo empresarial brasileiro, por apresentar resultados de ótima qualidade e por preparar empresas para os desafios do mercado.

As empresas graduadas pelo NIT – CEFET/RN preenchem as exigências do mercado consumidor atual, que procura um atendimento de qualidade, e ao mesmo tempo, enriquecimento do mercado local, as empresas graduadas e graduandas apresentam características particulares que diferenciam das demais empresas. Entre elas podemos ressaltar; menor risco de extinção. Entretanto e no seu aproveitamento empresarial que mais se destaca e a sua prática empresarial, por proporcionar produtos e serviços de qualidade inimitável às outras empresas.

Toda empresa deve considerar a qualidade de serviços importante para se manter no mercado, e conhecer os desafios para se apresentar com qualidade. Diante disso, a presente pesquisa colabora junto ao NIT / CEFET na implantação de novas idéias como a criação de um módulo permanente de apoio nas áreas jurídica, contábil e comercial, maior interação entre as empresas graduadas, incubadas e incubadoras, acesso á credito facilitado com apoio do NIT e governo do estado, com mais qualidade para atender a sociedade. Em fim, o estudo provido desenvolve mais oportunidades de contribuir para o desenvolvimento das empresas.

5.2 RECOMENDAÇÕES

De acordo com o resultado da pesquisa foram desenvolvidas algumas recomendações para NIT – CEFET como, a implantação de módulos permanentes de nas áreas: Jurídica, contábil e acesso a crédito facilitado, outro fator observado que poderia ter um marketing mais voltados na divulgação dos produtos e serviços das empresas graduadas e graduandas, o NIT também poderia priorizar uma maior interação entre as empresas graduadas, graduandas e incubadora promovendo eventos que exigisse delas um trabalho de equipe as sugestões foram as que mais se destacarão nesta pesquisa, pois a uma grande carência nestas áreas.

Outro resultado que a importante foi o comprometimento por partes das empresas graduadas e graduandas em querer fazer parte de uma equipe que possa ajudar um ao outro inclusive atuar junto à incubadora de empresas.

Será indispensável à criação de uma ação permanente em marketing, para que essa seja fixada na mente da sociedade empresarial e, a partir daí, mostrar suas reais vantagens e benefício de uma empresa graduada pelo NIT, fazendo com que os interessados passem a procurar por esses produtos e serviços oferecidos pelo NIT – CEFET/RN.

REFERÊNCIAS

ANPROTEC – ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE ENTIDADES PROMOTORAS DE EMPREENDIMENTOS DE TECNOLOGIAS AVANÇADAS.

Empreendedorismo: Transformando idéias em Negócio. Rio de Janeiro: Campos, 2001.

ABBOTT. **Empreendedorismo:** transformando idéias em negocio. Rio de Janeiro: Campos, 2001.

CENTRO FEDERAL TECNOLÓGICO DO RIO GRANDE DO NORTE.

História do NIT-CEFET/RN. Disponível em <<http://www.cefetrn.br/nit/pag02.htm>>. Acesso em: 22 Abr. 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas:** o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CAMPOS, Vicente Falcão. **TQC controle da qualidade total (no estilo japonês).** Belo Horizonte: Desenvolvimento gerencial, 1999.

COMCIENCIA. **Reportagem sobre Incubadoras de Empresas.** Disponível em <<http://www.comciencia.br/especial/incuba/incuba02.htm>>. Acesso em: 06 Out. 2007.

DORNELAS, José Carlos Assis. **Empreendedorismo:** transformando idéias em negocio. Rio de Janeiro: Campos, 2001.

E-Commerce. **Antigo Sobre Incubadoras de Empresas.** Disponível em <<http://www.e-commerce.org.br/incubadoras.htm>>. Acesso em: 05 Out. 2007.

E-Commerce. **Empreendedorismo no Brasil.** Disponível em <<http://www.e-commerce.org.br/empreendedorismo.htm>>. Acesso em: 05 Out. 2007.

GITLOW, Howard S. **Planejando a qualidade, a produtividade e a competitividade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1993.

ISHIKAWA, Kaoru. **TQC Total quality control: um estratégia e administração da qualidade**. Rio de Janeiro: IMC – Internacional sistema educativas, 1986.

JURAN. **Empreendedorismo: transformando idéias em negocio**. Rio de Janeiro: Campos, 2001.

LEFFLER. **Empreendedorismo: transformando idéias em negocio**. Rio de Janeiro: Campos, 2001.

MARCONI, Mariana de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**. 4. ed São Paulo: Atlas, 1999.

MIRANDA, Roberto Lira. **Qualidade total: rompendo barreiras entre a teoria e a prática**. São Paulo: Pioneira, 1994.

Revistaturismo. **Incubadoras de Empresas**. Disponível em <<http://www.revistaturismo.com.br/artigos/incubadora.html>>. Acesso em: 01 Outubro 2007.

APÊNDICE

Apêndice A – Questionário

Prezado (a) Senhor (a)

Solicito a gentileza de vossa senhoria em contribuir para o desenvolvimento de estudo acadêmico de conclusão do curso de administração de empresas da FARN (Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte), cujo objetivo esta voltado para análise do nível de qualidade dos serviços Prestados pelo NIT – CEFET na visão das empresas graduadas. Já que se trata de um tema pouco explorado as respostas emitidas das por vossa senhoria serviram para a contribuirão para o êxito do presente trabalho.

Questionário para análise para avaliar o nível de qualidade nos serviços prestados pelo NIT – CEFET/RN na visão das empresas graduadas e graduandas.

1. Qual a sua faixa etária.

- ☐ 18 a 25 anos
- ☐ 26 a 30 anos
- ☐ 31 a 35 anos
- ☐ 36 a 50 anos
- ☐ Acima de 50 anos

2. Qual o seu grau de instrução.

- ☐ 1º Grau
- ☐ 2º Grau Incompleto
- ☐ 2º Grau e/ou Técnico Completo
- ☐ Superior Incompleto
- ☐ Superior Completo
- ☐ pós-graduação

3. A empresa encontra – se em atividade atualmente.

- ☐ Ativa
- ☐ Inativa – Motivo: _____.

4. Quantos funcionários têm a empresa.

- ☐ 1 – 5
- ☐ 6 – 10
- ☐ 11 – 15
- ☐ 16 – 20
- ☐ Outros

5. Quais os serviços oferecidos pela empresa.

6. Qual o faturamento anual de sua empresa.

- ☐ 10 Mil – 50 Mil
- ☐ 51 Mil – 100 Mil
- ☐ 101 Mil – 200 Mil
- ☐ 201 Mil – 400 Mil
- ☐ 401 Mil – 500 Mil
- ☐ 501 Mil – 600 Mil
- ☐ Acima 601 Mil

7. Quanto tempo sua empresa ficou ou esta incubada.

- ☐ 1 - 2 anos
- ☐ 2 - 3 anos
- ☐ 3 - 4 anos
- ☐ 4 - 5 anos

8. Quanto tempo por dia vocês costumavam dedicar ou dedicam às empresas durante processo de graduação.

- ☐ 1 – 5 horas
- ☐ 6 horas
- ☐ 7 horas
- ☐ 8 horas
- ☐ 9 horas

9. Trabalhava em outro Local.

- ☐ SIM
- ☐ NÃO

10. O que levou você a procurar os serviços prestados pelo NIT.

11. Quais os tipos de benefício que vocês tinham ou tem na incubadora.

12. Qual o tipo de apoio que vocês tiveram depois que a empresa foi graduada.

13. Qual a maior dificuldade que vocês enfrentaram no processo de incubação.

14. O que poderia melhorar, em sua opinião, a respeito dos serviços prestados pelo NIT, a fim de ajudar as empresas que estão hoje em processo de incubação.