

Pesquisa para avaliação de um sistema de apoio à inovação em empreendimentos de pequeno porte: percurso e vicissitudes

Research for evaluation of a support system for innovation in small enterprises: path and vicissitudes

Ariel Torres Alves

Universidade Estadual Paulista (UNESP) "Júlio de Mesquita Filho"
Graduando em Administração Pública
+5516992183381
alvesariel@hotmail.com

Isabella Mattos

Universidade Estadual Paulista (UNESP) "Júlio de Mesquita Filho"
Graduanda em Administração Pública
isinha_mattos@hotmail.com

Rodrigo Derobio Pironi

Universidade Estadual Paulista (UNESP) "Júlio de Mesquita Filho"
Graduando em Administração Pública
pironi.rodrigo@gmail.com

Sergio Azevedo Fonseca

Universidade Estadual Paulista (UNESP) "Júlio de Mesquita Filho"
Prof. Doutor no curso de Administração Pública
saf@fclar.unesp.br

Faculdade de Ciências e Letras (FCL/UNESP), Departamento de Administração Pública, Sala 63, UNESP, Campus de Araraquara, Rodovia Araraquara - Jaú, km 1 - Caixa Postal 174, CEP: 14800-901 - Araraquara - SP

Resumo

O presente artigo discorre acerca da etapa de coleta de dados de uma pesquisa maior que buscou avaliar o desempenho do Serviço Brasileiro de Respostas Técnicas (SBRT) e do Sistema Integrado de Respostas Técnicas da UNESP (SIRT/UNESP). Combinando métodos da pesquisa-ação e da observação participante, e fazendo o uso de dados qualitativos, a pesquisa, cujos resultados são relatados neste trabalho, aborda as dificuldades encontradas no processo de coleta de dados para a pesquisa maior, bem como os percursos utilizados pelos pesquisadores para contornar as dificuldades, culminando com os resultados alcançados (no que diz respeito à composição final da amostra utilizada) e, por fim, relata as percepções dos pesquisadores quanto às reações dos usuários entrevistados. Entre os mais relevantes resultados negativos apurados pela pesquisa merecem destaque as recorrentes dificuldades enfrentadas para a coleta de dados, seja pela desatualização da base de dados, seja pelas resistências oferecidas pelos agentes inseridos na base de dados. Já entre os mais relevantes resultados positivos o destaque deve ser dado ao reconhecimento da importância e dos méritos do SBRT enquanto agente de política pública de apoio à inovação para empreendimentos de pequeno porte.

Palavras-chave: amostragem; empreendedorismo, respostas técnicas, inovação, percepção

Classificação JEL: 038

Abstract

This article discusses the data collection stage of a bigger research which aims to evaluate the performance of the Brazilian Technical Response Service (Serviço Brasileiro de Respostas Técnicas SBRT) and the Integrated System of Technical Responses UNESP (Sistema Integrado de Respostas Técnicas - SIRT / UNESP). Combining methods of action research and participant observation, and making use of qualitative data, the research, whose results are now reported, addresses the difficulties encountered in the process of data collection for the larger research, as well as the paths used by the researchers to overcome the difficulties, culminating with the results achieved (with regard to the final composition of the sample used) and, finally, reports the researchers' perceptions regarding the reactions of the users interviewed. Among the most relevant negative results obtained by the research, should be stressed the recurrent difficulties faced in the data collection process, due to the database's downtime, or the resistance offered by the agents inserted in the database. Among the most relevant positive results, the importance should be given to the recognition of merits of the SBRT as an agent of public policy in support to innovation by small firms.

Keywords: sampling, entrepreneurship, technical responses, innovation, perceptions

JEL Classification: 038

Introdução

A economia brasileira é pontilhada por uma vasta população de micro e pequenas empresas que, em 2012, eram responsáveis por cerca de 20 % do PIB (Santos et al., 2012), empregando 60% dos trabalhadores formais do setor privado e cerca de 57% dos empregos totais. Ainda de acordo com os mesmos autores as micro e pequenas empresas representam 99,2% das empresas formais do país e garantem cerca de 26% da massa salarial. Nesse contexto, o Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT) percebeu a necessidade de ampliar o acesso das micro e pequenas empresas ao conhecimento tecnológico, disponível em diferentes instituições de pesquisa. Dessa percepção surgiu, em 2004, o Serviço Brasileiro de Respostas Técnicas – SBRT, com o objetivo estratégico de apoiar os seus usuários a gerarem ou implementarem inovações de baixa complexidade (Araujo e Hanefeld, 2006).

Embora seja objetivo estratégico explícito do SBRT oferecer apoio aos seus usuários para gerarem ou implementarem inovações de baixa complexidade, a rede não dispõe de metodologias, mecanismos ou instrumentos capazes de fornecerem evidências, ou mesmo indícios, de que esse objetivo esteja sendo alcançado. Essa constatação encontra aderência na escassa literatura que expressa resultados de pesquisas sobre o SBRT, composta por sete textos, entre artigos, trabalhos e capítulos de livros (Araujo e Hanefeld, 2006; Ascutti e Barbosa, 2006; Barboza et al., 2013; Barboza et al., 2015; Campanha et al., 2011; Campanha et al., 2012; Fonseca et al., 2013).

Foi precisamente a escassez, para não dizer a ausência, de estudos e pesquisas focados na avaliação do desempenho do SBRT sob a ótica de agente indutor de inovações para empreendimentos de pequeno porte, um dos principais fatores motivadores da proposição de um projeto de pesquisa, em 2014, que buscou avaliar o desempenho do SBRT. O SBRT possui nove agentes de respostas técnicas que, por critérios geográficos, recebem as demandas dos usuários e elaboram as notas técnicas. O Estado de São Paulo, por seu tamanho e volume de demandas, é o único estado que conta com duas unidades integrantes do sistema – a USP e a Unesp. O projeto proposto em 2014, que contou com o apoio da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo – FAPESP, buscou estudar, em caráter exploratório, o caso do SIRT/UNESP (Sistema Integrado de Respostas Técnicas da UNESP/ Araraquara). O SIRT/Unesp desenvolveu uma sistemática própria de atuação pela qual, por meio de parcerias com incubadoras e outras instituições da região do estado, realiza a indução de demandas. Criou com isso duas categorias de usuários: os espontâneos, que só descobrem o SBRT e o utilizam espontaneamente; e os induzidos que, por meio da rede institucional de contatos criada pelo SIRT, são apresentados ao SBRT e estimulados a postarem suas demandas no sistema.

Este artigo aborda um dos recortes da pesquisa realizada, percorrendo a respeito da etapa de coleta de dados em campo. Compara os diferentes usuários do SBRT, os espontâneos e os induzidos, apresenta as percepções dos pesquisadores quanto ao processo da pesquisa, discute os desafios e vicissitudes encontradas de forma a possibilitar que futuras pesquisas sobre o SBRT não os venha a enfrentar novamente e apresenta e analisa as reações e percepções dos usuários espontâneos e induzidos sobre o processo de pesquisa.

Fundamentos da literatura para o estudo da tipologia de usuários e de sua relação com o entorno regional

Mostra-se necessário apresentar melhor as especificidades dos tipos de usuários que integraram a presente pesquisa. Os usuários foram divididos em dois grupos: os usuários SBRT e usuários SIRT.

Os usuários SBRT são aqueles que descobriram o serviço de forma individual, se cadastraram e postaram suas demandas on-line, recebendo a resposta de sua solicitação via e-mail assim que a demanda é respondida. Podem ser destacados dois aspectos importantes quanto a esses usuários: I) a espontaneidade e II) o contato direto, impessoal e sem intermediários com o sistema. Estes são os usuários padrão do SBRT.

Os usuários SIRT nasceram de uma proposta da UNESP, adotada a partir do início de 2012, de induzir as demandas por meio de uma sistemática própria criada para este fim que, com o auxílio de parcerias com incubadoras da região e outras instituições, passaram a buscar, de forma proativa, empreendedores e empreendimentos de pequeno porte que poderiam ser beneficiados pelo serviço. Tratou-se de estratégia concebida e alicerçada na percepção de que o SBRT poderia se constituir em importante instrumento de apoio a políticas públicas de desenvolvimento local (Farah, 2001). Pelo desenho então idealizado, bem nos moldes das teorias de cooperação universidade-empresa-sociedade-governo (Segatto-Mendes e Sbragia, 2002; Plonski, 1999, Albertin e Amaral, 2010), a universidade, no caso particular representada pelo Departamento de Administração Pública da Faculdade de Ciências e Letras de Araraquara, passaria a representar o papel de protagonista na indução de uma ação particular potencialmente promotora do desenvolvimento local, bem nos moldes de universidade empreendedora, tal como preconizado por Etzkowitz (2005) e posteriormente retomado por Casado et al. (2012), entre outros. Tal ação teria como vetor indutor do processo de desenvolvimento local a incorporação de elementos (informações e conhecimentos disseminados pelas notas técnicas elaboradas) passíveis de catalisarem inovações que fortaleceriam, técnica e economicamente, empreendedores e empreendimentos de pequeno porte operando em segmentos de atividade previamente selecionados (Albagli e Maciel, 2004).

Diferentemente dos casos dos usuários aqui denominados SBRT, naturalmente dispersos, geográfica e setorialmente, a expectativa originalmente alimentada era de que os usuários SIRT seriam mais concentrados territorialmente e teriam sido menos dispersos setorialmente. Essas seriam condições para que os mediadores do SIRT pudessem oferecer um tratamento mais personalizado aos usuários desse grupo, provendo os feedbacks necessários, sanando dúvidas e coletando informações sobre os desdobramentos das aplicações dos conteúdos das notas técnicas pelos usuários supostamente monitorados. Esses usuários, em sua maioria, acabaram sendo selecionados entre empresas residentes em incubadoras com as quais a equipe do SIRT mantinha parcerias (notadamente a incubadora de Araraquara) ou que estavam recebendo algum tipo de apoio de outras instituições parceiras, tal como o SEBRAE ou prefeituras do entorno. Podem ser destacados quatro aspectos importantes quanto a esses usuários: I) demandas postadas no sistema por iniciativa dos mediadores, não dos usuários, II) proximidade de contato do usuário com o mediador, III) suposto feedback e IV) suposta especialização setorial.

Vale registrar, antes de passar ao relato dos resultados da pesquisa, que esses dois grupos de usuários, com suas supostas características particulares, passaram a constituir o banco de dados com base no qual foi realizada a pesquisa.

O processo de escolha da amostra

A primeira atividade realizada consistiu em uma pesquisa documental (Gil, 2008), utilizando o banco de dados do SIRT, para se obter a listagem de usuários dentro do horizonte temporal de 2011 a 2015, classificando-os então por perfil de usuário - Usuário SBRT (usuários por demandas espontâneas) e Usuário SIRT (usuários cadastrados no sistema pelos mediadores do SIRT) e por perfil de demandas - demandas espontâneas (cadastradas no site, de forma autônoma pelos usuários, sem intermédio de um interlocutor) e demandas induzidas (provenientes de um diagnóstico oferecido pelos mediadores do SIRT a empreendedores e empresas não cadastradas junto ao SBRT). Nessa etapa foram acrescentadas ainda informações relativas aos domicílios dos usuários e às suas respectivas frequências de postagem de demandas. Num segundo momento foram selecionados os usuários do sistema que fariam parte da amostra não probabilística por conveniência e por quota (Mattar, F, 1996; Schiffman, L. e Kanuk, L, 2000) utilizando três critérios: o primeiro, um critério geográfico, selecionando somente os usuários localizados a um raio máximo de 200 km do município de Araraquara (Aaker, Kumar e Day, 1995), tendo em vista a realização de entrevistas presencialmente, de modo a facilitar os deslocamentos dos pesquisadores bem como para que se pudesse eventualmente avaliar o grau de inserção local do programa; o segundo critério foi buscar usuários SBRT e SIRT com perfis parecidos (múltiplas perguntas e em anos alternados); e o terceiro critério foi o de investigar números iguais de usuários SBRT e SIRT para avaliar suas diferenças e semelhanças.

Passo seguinte foi o pré-teste do instrumento de coleta de dados, realizado com seis usuários domiciliados no município de Araraquara. O instrumento de coleta de dados escolhido foi o questionário (Sellitz et al., 1974), predominantemente formado por questões fechadas e dividido inicialmente em três blocos: o primeiro consistia em um conjunto de dados e informações que permitam a caracterização do usuário, sobre seu perfil de negócio, formalidade, tempo de existência, setor de atividade e porte; o segundo conjunto buscava mapear o modo de aproximação dos usuários com o SBRT, os motivos que os levaram a elaborar a primeira demanda, a aplicação ou não das informações e os motivos que inibiram ou fomentaram novas demandas; e o terceiro conjunto identificava as contribuições das respostas técnicas para a geração e/ou incorporação de inovações.

Após a realização do pré-teste foi elaborada uma nova versão do instrumento de coleta de dados, mantendo-se a forma de questionário predominantemente formado por questões fechadas, porém agora dividido em quatro blocos: o primeiro conjunto de dados e informações que permitam a caracterização do usuário; o segundo buscou caracterizar o empreendimento, bem como o tipo de formalização e tempo de atuação; o terceiro conjunto mapeou as visões dos usuários sobre o SBRT; o quarto conjunto levantou a avaliação do usuário quanto à resposta técnica obtida.

Após o encerramento do pré-teste e a finalização do instrumento de coleta de dados foi iniciada a busca de contatos com os usuários selecionados, para realizar as visitas para aplicar os questionários presencialmente.

Análise da Pesquisa de Campo

Os desafios se iniciaram na pesquisa documental que se mostrou difícil, haja vista que o banco de dados do SBRT se mostrou confuso e incompleto, além de apresentar inconsistências, que serão tratadas a seguir. Desafios que se intensificaram enormemente na etapa de coleta de dados em campo.

Dos usuários SBRT (por demandas espontâneas) originalmente selecionados (20 usuários) apenas 12 foram localizados e os contatos estabelecidos. Desses, não mais do que cinco se dispuseram a conceder as entrevistas. Os demais declinaram por razões diversas, tais como: mudança de localidade (saindo do raio de 200 km), de emprego, de área de atuação; fechamento da firma; não se recordar de haver postado demanda e, em não poucos casos, da própria existência do SBRT; falta de retorno (depois de estabelecidos contatos iniciais, os usuários pediam para retornar outro horário e, em sucessivas tentativas futuras, o retorno do contato era fracassado); indisponibilidade de horário e recusas sem motivo relatado.

Corolário dessa situação é que a busca por novos usuários, na base de dados, se expandiu. A primeira decisão tomada foi a de ampliar o horizonte temporal das notas técnicas para o quinquênio de 2011 a 2015 (o período anteriormente considerado era o de 2011 a 2013). Na sequência decidiu-se pela progressiva expansão das distâncias dos municípios sede dos usuários, porém buscando preservar o raio de 200 km. Novas listagens de usuários, com potencial para participarem da pesquisa, foram sendo sucessivamente elaboradas, totalizando, ao final, um quantitativo de 90 usuários com os quais se buscou estabelecer contato (tabela 1).

Tabela 1 – Usuários SBRT da base e usuários selecionados

Regiões Administrativas	Totais de usuários cadastrados	Usuários Selecionados
Barretos	6	6
Bauru	12	11
Campinas	55	28
Central	32	60
Franca	5	4
Ribeirão Preto	10	10
São José do Rio Pardo	7	1
Sorocaba	3	0
Total	130	90

Fonte: elaboração própria.

Os meios usados nas tentativas de localização dos usuários foram: em primeiro lugar pelos números de telefones presentes no cadastro; uma vez frustradas as tentativas de contato telefônico, tentou-se via endereços de e-mail registrados no banco de dados; sem obtenção de êxito nos passos anteriores, o meio seguinte utilizado foi a busca via internet pelo nome completo dos usuários em sites de consultas como o “busca sócio” (que vincula a pessoa jurídica à sua razão social), inclusive por intermédio de escritórios de contabilidade, bem como em redes sociais como “facebook” e “linkedin”.

Além disso, também foi utilizado o aplicativo “whatsapp” para os usuários que contivessem telefone celular e não atendiam ligações pelos telefones fixos cadastrados.

Os principais problemas enfrentados nesse percurso, para localizar, contatar e obter anuência dos usuários para a realização das visitas e aplicação do instrumento de coleta de dados, foram:

- Cadastros incompletos: nome incompleto (sem sobrenome), sem telefone e/ou endereço de e-mail;
- Cadastros completos, porém desatualizados, dados antigos e nunca atualizados;
- Recusa dos usuários à participação na pesquisa, por fatores adiante relatados;
- Reiteraões sucessivas nas tentativas de contato com usuários, inclusive, e sobretudo, com aqueles que acabaram por participar no processo de coleta de dados;
- Tentativas fracassadas de coleta de dados em campo, implicando perda de viagens após agendamentos de visitas – visitas foram agendadas e, ao chegarem aos locais, os bolsistas não encontraram os usuários que, posteriormente, alegaram compromissos de última hora.

A síntese desses resultados pode ser visualizada na tabela 2.

Tabela 2 - Tratamento dos usuários SBRT

Dados da base de usuários	
Primeira busca	
Usuários sem forma de contato	8
Usuários sem nome completo	25
Segunda busca	
Usuários com mudança de localidade	3
Usuários com mudança de emprego	6
Usuários com mudança de ramo de atividade	3
Usuários com empresas fechadas	2
Usuários com contato desatualizado	22
Usuários não dispostos a participar	7
Usuários selecionados	
Usuários que participaram da coleta de dados	14
TOTAL	90

Fonte: elaboração própria.

Para uma melhor compreensão dos dados do quadro, devem ser explicitados alguns esclarecimentos. A primeira busca consistiu de uma leitura preliminar do banco de dados, com vistas a apurar a qualidade dos dados básicos dos usuários, sobretudo os relativos aos respectivos nomes completos e formas de contato. Constatou-se de um lado que, no banco de dados, parcela dos usuários cadastrados não havia inserido números de telefones nem endereços de e-mail, o que dificultou, sobremaneira (embora não tenha impedido), a busca pelos mesmos. Situação ainda mais precária foi a correspondente a número não desprezível de usuários que cadastraram apenas os primeiros nomes, sem as respectivas formas de contato – telefones e e-mail. Nessas últimas circunstâncias tornou-se impossível a localização dos usuários.

Uma vez realizada essa primeira depuração do banco de dados partiu-se para a segunda busca, compreendendo os usuários que, de alguma forma, poderiam ser localizados, em número já reduzido para um total de 57. A primeira ocorrência registrada correspondeu a usuários que, entre a data do cadastramento e a de realização do contato para a pesquisa, haviam mudado seus endereços para localidades distantes a mais de 200 km de Araraquara, desse modo deixando de preencher um dos critérios fixados para a realização da pesquisa. A segunda ocorrência foi a de pessoas que, na qualidade de empregados dos empreendimentos solicitantes das demandas, fizeram os cadastros no banco de dados, em seus próprios nomes, quando da postagem das demandas. Na circunstância contemporânea, de estabelecimento de contato para a realização da pesquisa, os mesmos declararam que haviam se desligado de seus respectivos empregos, sentindo-se impossibilitados de contribuir para a coleta de dados. A terceira ocorrência foi a de usuários cadastrados, proprietários de estabelecimentos, que, entre a data de cadastramento e submissão da demanda original e a data do contato para a pesquisa, informaram ter mudado de ramo de atividade, fato que, na percepção dos mesmos, tornaria inócua a eventual contribuição para a pesquisa. A quarta ocorrência é similar a essa última, situando-se a diferença no fato de que ao invés de mudança de ramo constatou-se o encerramento das atividades dos empreendimentos, fato que motivou os usuários ao entendimento quanto à não oportunidade em participar da pesquisa. A quinta ocorrência, a mais frequente, foi a de usuários que, conquanto tivessem seus cadastros completos (notadamente endereço, telefone e endereço de e-mail), os mesmos encontravam-se desatualizados, impedindo o estabelecimento de contatos. Finalmente a sexta ocorrência refere-se a usuários que, por razões as mais variadas, recusaram-se a receber os bolsistas e, conseqüentemente, a participar da pesquisa. Outras duas informações de relevo, a serem ora destacadas são: a) número não desprezível de usuários relatou não se recordar de haver demandado os serviços do SBRT, fato que foi considerado prejudicial para a coleta de dados; b) também número expressivo de usuários com os quais foram estabelecidos contatos foi de pessoas físicas, que postaram demandas para atendimento de curiosidades e interesses pessoais.

A síntese dessa etapa, preparatória para a pesquisa, pode ser ilustrada nos seguintes dados percentuais (extraídos da tabela 2), em relação ao total de 90 usuários selecionados para a pesquisa: usuários não localizados – 36,7 %; usuários que declinaram em participar – 47,8 %; usuários participantes – 15,5 %.

Quanto aos usuários SIRT, dos inicialmente selecionados foram estabelecidos contatos, exitosos, com apenas nove dos vinte usuários. Restou o desafio de buscar ampliar essa base de usuários e nesse momento enfrentou-se uma nova dificuldade: constatou-se que grande parte das demandas postadas como induzidas (um total de 97) estavam cadastradas em nome de apenas dois parceiros institucionais do SIRT no plano local: a Incubadora de Empresas de Araraquara e o Projeto Centro Paulista, que operaram como agentes de indução de demandas. Foram estabelecidos, então, contatos com representantes desses dois parceiros, com vistas a resgatar dados relativos aos efetivos usuários das demandas. Isso demandou esforço de memória por parte dos representantes, em vista da ausência de registros formais das demandas postadas, esforço esse que resultou parcialmente infrutífero, embora houvesse contribuído para acrescentar dez novos usuários, dos quais cinco resultaram favoráveis

em termos de contatos posteriormente realizados. A síntese dos resultados dessa etapa preparatória pode ser visualizada na tabela 3.

Tabela 3 - Tratamento dos usuários SIRT

Dados da base dos Usuários	
Primeira Busca	
Usuários sem forma de contato	97
Usuários sem nome completo	0
Segunda Busca	
Usuários com mudança de localidade	3
Usuários com mudança de emprego	3
Usuários com mudança de ramo	3
Usuários com empresas fechadas	5
Usuários com contato desatualizado	8
Usuários não disposto a participar	4
Usuários selecionados	
Usuários participantes	14
TOTAL	137

Fonte: elaboração própria.

Também nesse caso, ou seja, das demandas induzidas, enfrentou-se, contrariando-se as expectativas iniciais, as mesmas dificuldades observadas no campo das demandas espontâneas: usuários com contatos desatualizados ou perdidos; usuários que mudaram de ramo ou encerraram atividades; usuários que não se recordavam de haverem participado da postagem de demandas; usuários que não mais trabalhavam na empresa para a qual postaram a demanda, entre outras. Dando por encerrados os esforços, foram selecionados 14 usuários, aos quais foi aplicado o instrumento de coleta de dados.

A síntese dessa etapa pode ser ilustrada nos seguintes dados percentuais (extraídos da tabela 3), em relação ao total de 137 usuários selecionados para a pesquisa: usuários não localizados – 70,8%; usuários que declinaram em participar – 19,0%; usuários participantes – 10,2%.

Reações dos usuários ao processo de coleta de dados em campo

Durante o processo coleta de dados em campo foram perceptíveis significativas diferenças nas reações dos usuários à pesquisa. Para facilitar a análise foi elaborada uma classificação da tipologia de reações dos usuários, para fins comparativos, tal como distribuído abaixo:

- *Reação A:* O usuário se mostrou inteiramente receptivo, desde o primeiro contato estabelecido até o momento da aplicação do questionário. Buscou sempre facilitar o diálogo e se recordava claramente de sua nota técnica, além de propor críticas construtivas ao SBRT.

- *Reação B:* O usuário se mostrou inteiramente receptivo, desde o primeiro contato estabelecido até o momento da aplicação do questionário. Buscou sempre facilitar o diálogo, porém não se recordava claramente (ou em absoluto) de sua nota técnica. Nesses casos, foi muito importante a atividade dos pesquisadores no sentido de tentarem observar e extrair o máximo possível de informações relevantes.
- *Reação C:* O usuário se mostrou minimamente receptivo em um primeiro contato e postergou o máximo possível o agendamento do questionário que viria a ser aplicado. Acredita-se que essa reação (inicialmente negativa) se deva por fatores de desconfiança ou não compreensão daquilo que lhes foi solicitado. Contudo, após o primeiro contato pessoal, este usuário compreendeu o propósito da atividade, se demonstrou bastante amigável, buscou sempre facilitar o diálogo, porém não se recordava claramente (ou em absoluto) de sua nota técnica. Nesses casos, foi muito importante a atividade dos pesquisadores no sentido de tentarem observar e extrair o máximo possível de informações relevantes.
- *Reação D:* O usuário se mostrou minimamente receptivo em um primeiro contato e postergou o máximo possível o agendamento do questionário que viria a ser aplicado. Acredita-se que essa reação (inicialmente negativa) se deva à fatores de desconfiança ou não compreensão daquilo que lhes foi solicitado. Após o primeiro contato pessoal, este usuário permaneceu demonstrando muita resistência ou pouco interesse em responder ao questionário. Todos os usuários desse perfil não se recordavam claramente (ou em absoluto) de sua nota técnica. Nesses casos, foi muito importante a atividade dos pesquisadores, no sentido de tentarem observar e extrair o máximo possível de informações relevantes.

Pode-se observar essa distribuição das reações observadas na tabela 4.

Tabela 4 - Reações observadas por tipo de usuário

	Reações observadas			
	Reação A	Reação B	Reação C	Reação D
Usuários SBRT	6	5	2	1
Usuários SIRT	4	5	4	1

Fonte: elaboração própria.

Para facilitar a comparação foram atribuídas notas começando com 1 e dobrando o valor a cada melhora no nível de reação, restando então a nota ponderada 1 para a reação D, 2 para a reação C, 4 para a reação B e 8 para a reação A. O resultado dessa distribuição pode ser observado na tabela 5.

Tabela 5 - Soma ponderada das reações dos usuários por tipologia

	Soma ponderada das Reações				Soma Ponderada
	Reação A (x8)	Reação B (x4)	Reação C (x2)	Reação D (x1)	
Usuários SBRT	48	20	4	1	73
Usuários SIRT	32	20	8	1	61
Máximo	112	-	-	-	112

Fonte: elaboração própria.

Para fins comparativos calculou-se também o máximo que poderia ser obtido: 14 usuários com a reação A; portanto os usuários SBRT chegam a 65%, aproximadamente, do valor máximo enquanto os usuários SIRT figuram com 54,5%, aproximadamente. Observa-se que existe uma diferença significativa quando se ponderam as reações com os usuários SBRT em relação à nota máxima em comparação com os usuários SIRT.

Esta ponderação encontra respaldo na realidade observada, já que os usuários SBRT foram, em média, mais receptivos, atendendo os pesquisadores, se recordando das demandas postadas e apresentando críticas ao sistema, enquanto os usuários SIRT foram em média ligeiramente menos receptivos aos pesquisadores. Isso pode ser atribuído ao fato de que, no caso dos usuários SBRT, aqueles que eram menos receptivos já se negavam de pronto a participar da pesquisa (7 em 57, cerca de 12%, que houveram contato declinaram em participar da pesquisa sem apresentar as razões) restando assim somente os mais receptivos a integrarem a pesquisa. Já os usuários SIRT, por participarem das incubadoras ou projetos de consultoria a microempresas, se sentiam mais inclinados a participarem, de modo que os usuários que declinaram foram somente 4 de um total de 40, cerca de 10% dos usuários que houve contato. Se levarmos em conta somente os usuários em que se conseguiram um primeiro contato, essa diferença torna-se mais evidente ainda, 14 de 57 (24,56%) dos usuários SBRT aceitaram participar da pesquisa enquanto 14 de 40 (35%) dos usuários SIRT aceitaram, atribuindo-se essa maior participação à sensação de obrigatoriedade dos usuários SIRT em razão de dependerem dos parceiros do programa em nível local.

Considerações finais

Diante dos resultados da pesquisa em campo, foi possível constatar, mesmo que preliminar e parcialmente, significando a necessidade de posterior confirmação, percepções relativamente favoráveis dos usuários entrevistados a respeito da qualidade dos serviços prestados pelo SBRT e pelo SIRT. Esse seria um indicativo de suposta aderência do sistema SBRT, notadamente em sua versão local relativa ao agente SIRT, ao preconizado pela literatura, seja de informação e conhecimento para a inovação, seja de universidade empreendedora, seja de cooperação universidade-empresa. No primeiro caso pelo reconhecimento, ainda que não pela totalidade dos usuários consultados, da efetiva contribuição das notas técnicas – contendo informações e conhecimentos – para a geração ou a incorporação de inovações, como apontam Albagli e Maciel (2004). No segundo caso por ter se evidenciado uma iniciativa inovadora e empreendedora, pois, nos moldes preconizados por Etzkowitz (2005) e Casado et al. (2012), do campus local da Unesp, ao idealizar uma nova modalidade dentro do sistema SBRT, logo contribuindo para o aprimoramento de um instrumento de política pública. No terceiro caso, e aí até de forma redundante com os dois primeiros, pela confirmação da inserção das atividades prestadas pelo SIRT no campo da cooperação universidade-empresa.

Como constatações negativas ou desfavoráveis, apurou-se: a) a desatualização, quando não a ausência de dados e informações relevantes dos usuários, nas duas bases de dados utilizadas para a pesquisa, implicando a consequente redução nos tamanhos das amostras utilizadas; b) a indiferença, quando não o descaso mesmo, de parcela não desprezível dos usuários para com o processo da pesquisa, podendo

sugerir uma percepção de baixa importância atribuída ao próprio SBRT/SIRT. Uma das interpretações possíveis para essa última inferência pode ser encontrada no fato de que com a farta disponibilidade de opções de busca e de serviços pela internet, grande parte dos acessos à rede acabam sendo facilmente esquecidos; muitas das vezes as pessoas fazem cadastros, solicitam alguma informação e esquecem até mesmo do que foi solicitado. A partir dessa interpretação, os resultados da pesquisa sugerem a importância da manutenção de contatos mais diretos e da criação de mecanismos e instrumentos de feedback imediatamente após o envio, aos usuários, das notas técnicas elaboradas, estabelecendo, com isso, canais de permanente comunicação e interação com os usuários, resultando, ademais, na manutenção de bancos de dados atualizados.

Importante registrar, também, outras constatações relevantes apuradas na etapa preparatória para a pesquisa: a) alguns usuários sequer se recordavam das demandas, dos conteúdos das mesmas e sequer de sua postagem no sistema SBRT; b) outros não entenderam os conteúdos das respostas contidas nas notas técnicas recebidas, resultando no seu abandono; c) houve casos ainda em que, apesar da compreensão dos conteúdos, as informações acabaram sendo descartadas ou deixadas de lado por motivos diversos.

Foi possível apurar, também, que o serviço, por ser online, gratuito e público, acabou tendo sua função desviada: constatou-se casos em que usuários o utilizam para a elaboração de trabalhos acadêmicos (pesquisas científicas, TCCs, entre outros), outros o utilizam com fins profissionais (foram apurados dois casos de pessoas que demandam notas técnicas e utilizam as informações para prestar consultorias, ou seja, se apropriam de um serviço público e gratuito com propósitos mercantis), outros o utilizam por curiosidade. Esses tipos de desvios acabam por sobrecarregar a rede do SBRT, limitando a sua capacidade de cumprir com sua missão principal, de oferecer suporte para a inovação a empreendedores, futuros empreendedores e empresários de micro e pequenas empresas.

Em relação ao tempo de espera das notas técnicas, foi possível perceber que grande parte dos entrevistados também acreditam ser um tempo muito longo por tratar-se de demandas que visam melhorar e otimizar processos e produção o que por vezes pode alterar e muito o lucro da empresa, inclusive quando se trata de encontrar fornecedores, que deve ser o mais rápido possível.

No que diz respeito à comparação entre as sistemáticas operacionais do SBRT e do SIRT, apurou-se que a presença do agente indutor altera as dinâmicas de relação entre o usuário e o sistema, de algumas formas positiva e de outras negativamente, porém com predominância da preferência dos usuários por contatos mais diretos com um agente indutor na hora de realizar sua postagem de forma que, apesar dos aspectos negativos, a indução de demandas revela-se um positivo avanço nas relações com os usuários.

Para finalizar deve-se reafirmar que o caráter exploratório da pesquisa não permite qualquer afirmação conclusiva, sugerindo, ao contrário, a necessidade de sua continuidade e replicação, sobretudo nos domínios geográficos de atuação dos demais agentes integrantes da rede do SBRT.

Agradecimentos

À FAPESP, pelo apoio prestado à realização desta pesquisa, por meio do auxílio à pesquisa e das bolsas concedidas.

Referências

- AAKER, D.; KUMAR, V.; DAY, G. (1995). *Marketing research*. John Wiley & Sons, Inc.
- ALBAGLI, S. MACIEL, M.L. (2004). Informação e conhecimento na inovação e no desenvolvimento local. *Ciência da Informação*, v. 33, N°. 3, p. 9-16.
- ALBERTIN, E.V.; AMARAL, D.C. (2010). Contexto da parceria como qualificador da gestão de projetos universidade-empresa. *Produção*, v. 20, N° 2, p. 224-236.
- ARAÚJO, N.C.; HANEFELD, A.O. (2006). Serviço Brasileiro de Respostas Técnicas – SBRT. *Journal of Technology Management & Innovation*, v. 1, i. 4.
- ASCIUTTI, C.A.; BARBOSA, E.J.S. (2006). Uma contribuição para o modelo de gestão do Serviço Brasileiro de Respostas Técnicas – SBRT. In: XXIV Encontro Nacional de Engenharia de Produção – XXIV ENEGEP. *Anais*. Fortaleza: ENEGEP.
- BARBOZA, R.A.B.; FONSECA, S.A.; RAMALHEIRO, G.C. de F. (2015). Inovação em micro e pequenas empresas por meio do Serviço Brasileiro de Respostas Técnicas. *RAI: Revista de Administração e Inovação*, v. 12, p. 330-349.
- BARBOZA, R.A.B.; FONSECA, S.A.; RAMALHEIRO, G.C. de F.; CAMPANHA, L. J. (2013). Virtudes do sistema SBRT como provedor de respostas técnicas com potencial de gerarem inovações. In: XX Simpósio de Engenharia de Produção – XX SIMPEP, *Anais*. Bauru: Faculdade de Engenharia de Bauru da Unesp – FEB/Unesp, v. 1. p. 1-15.
- CAMPANHA, L.J.; BARBOZA, R.A.B.; FONSECA, S.A. (2012). Ferramenta para gerar inovações de baixa complexidade dentro de uma incubadora: o caso SIRT Unesp. In: XXII Seminário Nacional de Parques Tecnológicos e Incubadoras de Empresas, 2012, Foz do Iguaçu. *Anais*. Brasília: Anprotec, v. 1. p. 1-15.
- CAMPANHA, L.J.; SARTORELLI, N.L.; FONSECA, S.A. (2011). A resposta técnica como ferramenta de apoio à inovação de baixa complexidade em micro e pequenas empresas e à criação de novos empreendimentos: o caso SIRT/UNESP. In: XVIII Simpósio de Engenharia de Produção – XVIII SIMPEP, 2011, Bauru, *Anais*, Bauru: FEB/UNESP.
- CASADO, F.L.; SILUK, J.C.M.; ZAMPIERI, N.L.V. (2012). Universidade empreendedora e o desenvolvimento regional sustentável: proposta de um modelo. *Rev. Adm. UFSM*, v. 5, ed. esp., p. 633-650.
- COOPER, D R.; SCHINDLER, P.S. (2016). *Métodos de Pesquisa em Administração-12ª edição*. McGraw Hill Brasil.
- ETZKOWITZ, H. (2005). Reconstrução criativa: hélice tripla e inovação regional. *Revista Inteligência Empresarial*, N° 23, p. 2-13.
- FARAH, M.F.S. (2001). Parcerias, novos arranjos institucionais e políticas públicas no nível local de governo. *Revista de Administração Pública*, v. 1, N° 35, p. 119-144.
- FONSECA, S.A.; SARTORELLI, N.L.; BARBOZA, R.A.B. (2013). A resposta técnica como fator indutor de inovações de baixa complexidade para empreendimentos de pequeno porte. In: XV Congresso Latino Iberoamericano de Gestão de Tecnologia – ALTEC 2013, *Anais*. Porto: UTEN Portugal. v. 1.
- GIL, A.C. (2008). *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4ª ed. São Paulo: Atlas.
- MATTAR, F. (1996). *Pesquisa de marketing*. Ed. Atlas.

- PLONSKI, G.A. (1999). Cooperação universidade-empresa: um desafio gerencial complexo. *Revista de Administração da Universidade de São Paulo*, v. 34, N° 4, p. 5-12.
- SANTOS, A.L dos; KREIN, J.D.; CALIXTRE, A.B. (2012). *Micro e pequenas empresas: mercado de trabalho e implicação para o desenvolvimento*. Rio de Janeiro: Ipea.
- SEGATTO-MENDES, A.P.; SBRAGIA, R. (2002). O processo de cooperação universidade-empresa em universidades brasileiras. *Revista de Administração*, v. 37, N° 4, p. 78-51.
- SCHIFFMAN, L.; KANUK, L. (2000). *Comportamento do consumidor*. LTC Editora. 6ª ed.
- SELLTIZ, C.; COOK, M.M.H.D'O.; WRIGHTSMAN, L.S. (1974). *Métodos de pesquisa nas relações sociais*. 3ª ed. São Paulo: E.P.U.