



## **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS POR UM NÚCLEO DE INCUBAÇÃO TECNOLÓGICA E SUA RELAÇÃO COM AS CARACTERÍSTICAS EMPREENDEDORAS DOS GESTORES DAS EMPRESAS INCUBADAS.**

Valdileno Souza Vieira<sup>1</sup>, Júlia Veríssimo Araújo Bezerra<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Doutorando em educação. e-mail: valdileno.vieira@ifrn.edu.br

<sup>2</sup>Bolsista de iniciação científica. e-mail: juliaverissimoa@hotmail.com

### **Resumo:**

Este estudo avaliou a qualidade dos serviços prestados por um Núcleo de Incubação Tecnológica e a relação desta qualidade de serviços com as características empreendedoras dos gestores das empresas incubadas. O estudo abordou a estruturação do pacote e da oferta de serviços oferecidos por uma incubadora tecnológica, a identificação dos principais atributos de qualidade dos serviços, a avaliação dos serviços essenciais oferecidos por uma incubadora e seus atributos e a classificação de cada um desses atributos, empreendedorismo nas incubadoras e características empreendedoras de FILION (2004). Como instrumento de coleta de dados, foi utilizada a escala SERVQUAL, um instrumento utilizado para realizar a avaliação da qualidade de serviços e um questionário semiestruturado aplicado junto aos gestores das empresas incubadas pelo Instituto pesquisado. Este estudo mostra a relação entre os serviços oferecidos pelo Núcleo de Incubação Tecnológica do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, NIT-IFRN e as características empreendedoras nos gestores das empresas incubadas.

**Palavras-chave:** Qualidade de serviços; Incubação tecnológica, Características empreendedoras.

### **1. INTRODUÇÃO**

A história das organizações foi marcada pela transformação da economia industrial em uma economia da informação. O capital deixou de ser o principal ativo das organizações. A informação e o conhecimento passaram a ser requisitos fundamentais para a geração de riquezas e de prosperidade, tanto das empresas quanto dos indivíduos. O estilo de vida das pessoas sofreu grandes transformações, disseminando a cultura empreendedora para a comunidade, incentivando a transformação de ideias inovadoras em negócios viáveis e transferindo tecnologia das universidades e centros de pesquisas para o setor produtivo. Como objetivo geral o estudo avaliou a percepção dos dirigentes sobre a qualidade dos serviços prestados na incubação tecnológica e sua relação com as características empreendedoras dos gestores das empresas incubadas. Como objetivos Específicos o estudo buscou: Identificar os serviços prestados por um núcleo de incubação tecnológica; Identificar o grau de importância dos atributos da qualidade para os serviços prestados; Identificar (grau) percepção de desempenho dos clientes sobre os serviços prestados; Indicar o nível de evolução ou de impactos em relação às características empreendedoras dos gestores das empresas após o fornecimento dos serviços prestados pelo núcleo de incubação tecnológico pesquisado.

Portanto, a escolha da temática justifica-se pela relevância de se apresentar um estudo avaliativo sobre a qualidade dos serviços oferecidos por um núcleo de incubação tecnológica e sua relação com as características empreendedoras dos gestores das empresas incubadas, pois o NIT/IFRN é um organismo que busca contribuir para o desenvolvimento socioeconômico do estado do Rio Grande do Norte e região, através da geração de novas empresas, nas quais a inovação e o empreendedorismo se erguem como um grande diferencial e que, por sua vez, desejam transformar seus conhecimentos e ideias em produtos e/ou serviços competitivos no mercado.



## **2. MATERIAL E MÉTODOS**

Por se tratar de uma investigação científica, este artigo utilizou-se de métodos científicos para garantir sua consolidação no campo da ciência. Sendo assim, Lakatos e Marconi (1996, p.39) vão afirmar que “[...] não há ciência sem o emprego de métodos científicos.” O tipo de pesquisa utilizado no estudo foi a pesquisa bibliográfica, quanto aos seus objetivos este estudo se caracteriza como sendo do tipo exploratório. Na fase exploratória, buscou-se coletar o maior número de informações pertinentes a questões que interferisse nos níveis de satisfação do leitor deste artigo acerca da temática avaliação da qualidade dos serviços prestados por um Núcleo de Incubação Tecnológica e a relação desta qualidade de serviços com as características empreendedoras dos gestores das empresas incubadas.

### **2.1 POPULAÇÃO E AMOSTRA**

Vergara (2006) define população como um conjunto de elementos com características que constituirão objeto de uma determinada investigação. Para efeito desta pesquisa, a população será composta por 25 pessoas, sendo 15 dirigentes e pessoas que atuam nas empresas incubadas e 10 pessoas que trabalham no NIT-IFRN. Após definida a população, o próximo passo é a escolha da amostra, sendo esta definida por Vergara (2006) como uma parcela da população escolhida de acordo com alguma regra que garanta a sua representatividade. Este estudo será trabalhado com a totalidade dos 10 dirigentes de empresas incubadas e com 01 gestor do NIT-IFRN, caracterizando-se como uma amostra censitária.

### **2.2 PLANO DE COLETA DE DADOS**

Nesta etapa, deve ser informado como foram coletados os dados para se responder à questão de pesquisa (VERGARA, 2006). O instrumento de coleta de dados utilizado na pesquisa foi a escala SERVQUAL (com devidas adaptações, para atender ao objetivo do estudo), que foi desenvolvida por três professores norte-americanos e que mostra a diferença entre expectativa e percepção do cliente, possibilitando mensurar a qualidade dos serviços e a percepção de valor pelo usuário (PARASURAMAM; ZEITHAML e BERRY, 1988). O SERVQUAL mensura a qualidade de serviços de uma organização, utilizando uma escala padrão com 22 itens, verificando as expectativas e percepções sobre dimensões críticas da qualidade. A primeira parte do questionário (22 itens) foi desenvolvida para medir o nível desejado do serviço. Numa segunda etapa, novamente os 22 itens medem a percepção dos clientes sobre o serviço oferecido. Portanto a qualidade do serviço é avaliada pela relação entre a qualidade esperada da organização ideal e a qualidade percebida em uma determinada organização. Com base nos resultados da pesquisa, as áreas consideradas fracas podem ser localizadas e corrigidas. Essa pesquisa apontará também as áreas fortes da organização, que podem ser utilizadas como vantagens competitivas.

Para se chegar à escala SERVQUAL adaptada para o fim específico deste estudo, foram elaborados 02 questionários, denominados de Q1, Q2. No próximo tópico (instrumento de pesquisa), será descrito todo o processo de elaboração e aplicação dos mesmos.

Após a aplicação da escala SERVQUAL adaptada, foram aplicados dois questionários que visam à coleta de dados acerca da evolução ou do impacto dos serviços prestados pelo NIT-IFRN nas características empreendedoras dos gestores das empresas.

### **2.3 INSTRUMENTOS DE PESQUISA**

Conforme já foi exposto no corpo deste trabalho, o modelo SERVQUAL foi escolhido por ser adaptável a qualquer modalidade de serviço e contar com um prático instrumento de coleta de dados.



Para se chegar à escala SERVQUAL adaptada para o fim específico deste estudo, foram elaborados, inicialmente dois questionários, denominados de Q1. O questionário número um (Q1), foi elaborado visando identificar o grau de importância de cada atributo, que servirá para adaptar os questionários a serem aplicados, posteriormente, para identificar a percepção dos usuários (gestores e equipe) de cada empresa incubada pelo instituto pesquisado.

No questionário, consta uma relação de 22 atributos da escala SERVQUAL original associados aos serviços prestados pelo NIT/IFRN (conforme quadro no apêndice). Foi solicitado aos representantes das empresas incubadas que indicassem o GRAU DE IMPORTÂNCIA que eles atribuam para cada um dos atributos, em função dos respectivos serviços. A escala varia desde 1 (um), indicando NENHUMA IMPORTÂNCIA, até 9 (nove) indicando que eles consideravam o atributo MUITO IMPORTANTE, podendo inclusive, ser marcado qualquer valor intermediário da escala.

O questionário (Q1) em sua versão final, o mesmo foi aplicado junto a 10 gestores de empresas incubadas pelo NIT/IFRN; em seguida foram realizados cálculos de cada relação entre serviços x atributos, chegando-se a uma média, em que ficou evidente a necessidade de exclusão de algumas questões em relação às dimensões da escala SERVQUAL, sendo excluídos dos aspectos tangíveis os atributos (equipamentos modernos e bonitos e aspectos físicos com apelo visual). Outra questão excluída foi a da dimensão empatia (interesse do cliente no coração). Conforme as exclusões realizadas, os atributos da escala SERVQUAL passaram de 22 da escala original para 18 na escala adaptada em virtude de os atributos citados acima terem obtido grau de pouca ou nenhuma importância no ponto de vista dos representantes das empresas incubadas.

Posteriormente, foi elaborado o questionário (Q2) em sua versão final novamente foi discriminada uma relação de atributos (agora sem os três atributos excluídos das dimensões da escala SERVQUAL). Foi solicitado aos representantes das empresas incubadas que indicassem o conjunto de sentenças expostas no questionário referente às suas impressões sobre os serviços prestados pela incubadora pesquisada. Para cada sentença, deveria ser identificado o grau em que a incubadora atende à característica descrita nos serviços prestados. A escala varia desde 1 (um), indicando PÉSSIMO DESEMPENHO, até 9 (nove) indicando que o representante da empresa incubada considera o desempenho da incubadora pesquisada COMO EXCELENTE, podendo inclusive ser marcado qualquer valor intermediário da escala

Após a aplicação da escala SERVQUAL foram elaborados dois questionários onde o conjunto de sentenças se refere à percepção dos gestores das empresas incubadas sobre a qualidade dos serviços prestados pelo núcleo de incubação tecnológica em relação às suas características como empreendedor.

Nos questionários foram listadas duas perguntas, e uma escala que varia de 1 a 9, indicando o nível de EVOLUÇÃO ou de IMPACTO das características empreendedoras dos gestores das empresas incubadas. Solicitou-se, ainda que deveria ser marcado qualquer valor da escala.

## **2.4 TRATAMENTOS DOS DADOS**

Após definidos os instrumentos de coleta de dados desta pesquisa, o próximo passo consiste em analisá-los. Para Lakatos e Marconi (1996, p.152), essa fase da pesquisa “[...] representa a aplicação lógica dedutiva e indutiva do processo de investigação.”

Os dados da pesquisa serão analisados quantitativa e qualitativamente, respectivamente através de técnicas estatísticas descritivas (média, desvio padrão, variância) e inferenciais (testes univariados e multivariados de comparação e correlação) e de análise de conteúdo.

## **3. RESULTADOS E DISCUSSÃO**



Os estudos iniciais relativos à qualidade de serviços surgiram nos anos 80, baseados na percepção de qualidade com base na comparação entre o serviço efetivado e as expectativas prévias do consumidor (GRÖNROOS, 1984). Comprova-se que a qualidade de serviço tem natureza mais abstrata e de difícil tangibilidade em relação à qualidade de produtos, que pode ser medida objetivamente através de indicadores variados, conforme afirmação feita acima por Grönroos.

Neste estudo, foi utilizado, como principal ferramenta de coleta de dados, um instrumento de avaliação de qualidade de serviços chamado SERVQUAL, elaborado por Zeithaml, Parasuraman e Berry (1985). Tal instrumento tem como base a avaliação do cliente em cinco dimensões do serviço prestado: tangíveis, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia. Tais dimensões foram avaliadas em duas situações, mensuradas no instrumento: expectativas e experiências. Essas variáveis fazem parte da expectativa do cliente: a especificação da qualidade do serviço, a percepção da empresa em relação às expectativas do cliente, a qualidade da entrega do serviço, a percepção do cliente e a comunicação aos clientes.

Assim, este estudo deve manter íntima relação entre serviços, oferta de serviços, dimensões da qualidade em serviços, qualidade em incubadora, gestão de serviços em incubadora tecnológica e características empreendedoras estabelecendo uma ligação entre essas temáticas e o mundo do empreendedorismo para, desse modo, estimular os gestores das empresas incubadas a empreender inovações no contexto econômico, tecnológico e social, gerando conhecimentos, emprego e renda, através da EVOLUÇÃO ou de IMPACTO dos serviços prestados pelo NIT-IFRN nas características EMPREENDEDORAS dos gestores das empresas.

Para alcançar o resultado principal do estudo inicialmente, foram Identificados os serviços prestados pelo Instituto pesquisado, através de visitas e contatos com funcionários e gestores da incubadora, a saber: infraestrutura, consultorias, assessoria contábil, assessoria administrativa, assessoria jurídica, manutenção (SG), manutenção de equipamentos, acesso à internet, apoio administrativo, vigilância, estacionamento, publicação de edital, palestras, treinamentos, cursos, divulgação dos serviços das empresas incubadas em programa de TV, apresentação das atividades das empresas em eventos do IFRN, itens relacionados ao pacote de serviços, características de serviços e oferta de serviços que são temáticas abordadas neste estudo segundo Grönroos (2003), Zeithaml e Bitner (2003).

Portanto, através desse estudo, foi possível identificar as contribuições de um ambiente de incubação tecnológica, visando avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pelo instituto pesquisado e a relação com as características empreendedoras dos gestores de empresas na referida incubadora.

#### **4. CONCLUSÕES**

A qualidade de serviços, a cada dia, apresenta-se como fator de vantagem competitiva, e a qualidade de serviços no mundo dos negócios passa pelas ações empreendedoras que devem ser ensinadas, buscadas e desenvolvidas para que cada vez mais empresários sejam bem sucedidos e organizações sejam mais competitivas.

Neste contexto, o presente trabalho abordou as temáticas qualidade de serviços e características empreendedoras, em que o objetivo central do estudo foi avaliar a qualidade de serviços oferecidos por um núcleo de incubação tecnológica e a relação com as características empreendedoras dos gestores das empresas incubadas. O estudo foi desenvolvido junto ao núcleo de incubação tecnológica do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte – NIT/IFRN.

A pesquisa de campo ocorreu por meio de aplicação da escala SERVQUAL e de questionários visando correlacionar a qualidade dos serviços oferecidos pelo instituto pesquisado com as características empreendedoras de 10 gestores de empresas incubadas.

Inicialmente, com o objetivo geral definido, a pesquisa permitiu fazer uma avaliação da qualidade de serviços prestados por um núcleo de incubação tecnológica, correlacionando-os com as



características empreendedoras dos gestores das empresas incubadas. O modelo conceitual utilizado no estudo foi à teoria visionária de Filion (2004) que se fundamenta na visão de um empreendedor que imagina, desenvolve e concretiza suas visões, e, ainda, possui “uma imagem projetada no futuro, do lugar que se quer ver ocupado pelos produtos no mercado e do tipo de organização necessária para consegui-lo”.

Considerando os objetivos propostos no estudo, percebe-se que os mesmos foram respondidos satisfatoriamente, pois foi apresentada e analisada a relação entre os serviços prestados pela incubadora tecnológica do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Grande do Norte e as características empreendedoras nos gestores das empresas incubadas. Os serviços prestados foram considerados de boa qualidade e os mesmos influenciam de forma positiva as atitudes empreendedoras dos incubados pesquisados.

Mais adiante se detalha o resultado principal do estudo, e, para alcançá-lo, foram utilizados, como subsídios, os objetivos específicos deste trabalho. Inicialmente, foram Identificados os serviços prestados pelo Instituto pesquisado, através de visitas e contatos com funcionários e gestores da incubadora, a saber: infraestrutura, consultorias, assessoria contábil, assessoria administrativa, assessoria jurídica, manutenção (SG), manutenção de equipamentos, acesso à internet, apoio administrativo, vigilância, estacionamento, publicação de edital, palestras, treinamentos, cursos, divulgação dos serviços das empresas incubadas em programa de TV, apresentação das atividades das empresas em eventos do IFRN, itens relacionados ao pacote de serviços, características de serviços e oferta de serviços que são temáticas abordadas neste estudo segundo Grönroos (2003), Zeithaml e Bitner (2003).

O segundo objetivo específico do estudo foi Identificar o grau de importância dos atributos da qualidade para os serviços prestados, sendo esse alcançado com auxílio do questionário Q1, que trata de uma adaptação da escala SERVQUAL, tendo sido elaborado um quadro comparativo entre os serviços ofertado pelo NIT/IFRN e 18 dimensões da escala SERVQUAL que originalmente possui 22.

O objetivo seguinte foi atingido através da aplicação do questionário Q2 questionário idêntico ao Q1, visando identificar o (grau) de percepção dos clientes sobre o desempenho dos serviços prestados pelo Instituto pesquisado. Depois da aplicação e análise dos dados coletados os dois objetivos foram alcançados, pois foi detectado que existe discrepância entre o grau de importância dos serviços.

O último objetivo específico foi Indicar o nível de evolução ou de impactos em relação às características empreendedoras dos gestores das empresas, após o fornecimento dos serviços prestados pelo Instituto pesquisado. Esse objetivo, também, foi atingido; sua conclusão será apresentada junto ao objetivo geral já que os dois estão totalmente conectados. O resultado deste estudo acerca da avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo Instituto pesquisado e a relação com as características empreendedoras dos gestores das empresas incubadas pela referida instituição, conforme apresentado nas análises dos dados coletados, indicam que a evolução foi boa e o impacto foi considerado alto.

O resultado apresentado pode ser explicado tendo em vista que, para entrar em uma incubadora, é necessário possuir uma ideia inovadora e quem procura uma incubadora tem disposição de empreender, e busca um ambiente de alto nível de profissionalização e o empreendedor busca, acima de tudo, subsídios e apoio estruturais característicos de incubação tecnológica. Conforme observado in loco, ao longo desta pesquisa na instituição pesquisada, o gestor da empresa incubada representa o perfil de um empreendedor, que necessita fazer todas as atividades da empresa, ou seja, ele se envolve nos processos e demandas da empresa, porque não tem um suporte estrutural necessário e suficiente. Tal fator não é confirmado por Raupp (2006) já que coloca como elemento mais importante para a sobrevivência de empresas incubadas nascentes a agressividade na captação de recursos oferecidos pelas incubadoras e o foco constante na elaboração de um plano de negócios, que permita desenvolver financeiramente empresas viáveis (DORNELAS,2001). Nessa linha de pensamento, logo pode ser percebidas, nos empreendedores, a atitude de independência, habilidade para administrar situações, capacidade de aprendizagem destacadas por Filion (2004) no modelo conceitual deste estudo, a



determinação e a dedicação apontadas como características empreendedoras por Dornellas(2003) e o compromisso adaptado à habilidade citado no referencial teórico desse estudo por Timmons e Espinelli (2007).

Portanto, através desse estudo, foi possível identificar as contribuições de um ambiente de incubação tecnológica, visando avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pelo instituto pesquisado e a relação com as características empreendedoras dos gestores de empresas na referida incubadora.

O presente estudo teve com maior limitação a abrangência do estudo, onde a amostra foi composta de apenas 10 indivíduos pois a possibilidade de estender a pesquisa para mais incubadoras traria resultados mais abrangentes para a sociedade, pois sendo a pesquisa realizada apenas em uma instituição, impossibilita comparações com outras incubadoras. No entanto, espera-se que esse fato não prejudique a relevância do estudo. Para trabalhos futuros sugere-se o desenvolvimento de parcerias com outras incubadoras que se disponham a participar de um trabalho mais abrangente.

## REFERÊNCIAS

ANPROTEC. **Panorama das incubadoras e parques tecnológicos**. Brasília, DF: Associação Nacional de Entidades Promotoras de Empreendimentos de Tecnologias Avançadas, 2010.

DORNELAS, J. C. A. **Planejando Incubadoras de empresas**: como desenvolver um plano de negócios para incubadoras empresas. Campus: Rio de Janeiro, 2002. Disponível em: <[http://www.josedornelas.com.br/wp-content/.../01/planejando\\_incubadoras.pdf](http://www.josedornelas.com.br/wp-content/.../01/planejando_incubadoras.pdf)>. Acesso em: 30 jan. 2012.

FILION, Louis Jacques. **Boa Idéia! E Agora?!**. 5ª imp. São Paulo: Cultura Editores Associados, 2004.

GRÖNROOS, Christian:Marketing. **Gerenciamento e Serviços**. Tradução de Arlete Marques. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

LALKAKA, Rust am. Technology business incubator to assist a innovation based economy. **Journal of Change Management**. London, v. 3, n. 2, deck. 2002. Disponível me: <[http://www.globadvantage.ipleiria.pt/wp.../working\\_paper-14\\_globadvantage.pdf](http://www.globadvantage.ipleiria.pt/wp.../working_paper-14_globadvantage.pdf)>. Acesso em: 12 fev. 2012.

NÚCLEO de Incubação Tecnológica do Instituto Federal de Educação Ciências e Tecnologia do Rio Grande do Norte. 2009.

MEDEIROS, J. A. et al. **Polos, parques e incubadoras**: a busca da modernização e competitividade. Brasília, DF: CNPq; IBICT: SENAI, 1992. Disponível em: <[http://www.aedb.br/seget/artigos04/212\\_ARTIGO%20SEGET.dos](http://www.aedb.br/seget/artigos04/212_ARTIGO%20SEGET.dos)>. Aces so me: 29 fevereiro de 2012.

PARASURAMAN, A.; BERRY, Leonard L.; ZEITHAML, Valarie A. **Delivering Quality Service : balancing customer perceptions and expectations**. New York: The Free Press, 1990.

\_\_\_\_\_. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projeto e relatórios de pesquisa em administração**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

ZEITHAML, Valarie A.; Bitner May Jô. **Intensificadores transitórios de serviços: empresa com foco no cliente –Zeithaml e**; trd. Disponível em: <<http://www..qii.com.br>> Acesso em 14/02/2010.