

**UNIVERSIDADE POTIGUAR-UNP
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – PPGA
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO**

VALDILENO SOUZA VIEIRA

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

**NATAL
2010**

VALDILENO SOUZA VIEIRA

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

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Potiguar, para obtenção do título de mestre em Administração.

ORIENTADOR: Prof. Dr. Kleber Cavalcanti Nóbrega

**NATAL
2010**

VALDILENO SOUZA VIEIRA

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

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Potiguar, para obtenção de título de mestre em Administração

Área de concentração: Gestão de Serviços

Aprovado em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Kleber Cavalcanti Nóbrega
Orientador

Prof. Dr. Alípio Ramos Veiga Neto

Prof. Dra. Maria Valéria Pereira de Araújo – UFRN
Examinadora externa

DEDICATÓRIA

Ao meu pai Leônidas Vieira (in memoriam) e
á minha mãe Terezinha de Jesus Souza, por me conceberem a vida.

A minha querida esposa Jane Vieira e aos meus filhos Bárbara Vieira e Leônidas
Vieira Neto, pela dedicação e amor.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar a Deus, pelo dom da vida. À minha esposa Jane Vieira, pelo apoio incondicional, renúncias, dedicação, em todas as horas, ajudando-me a transformar as dificuldades e obstáculos em motivação para vencer este desafio.

Ao professor Kleber Nóbrega, orientador do presente trabalho, pela colaboração e ensinamentos. Aos professores Alípio Ramos e Tereza Souza, pelas críticas construtivas e sugestões no decorrer da elaboração deste trabalho.

Aos colegas de turma, pelos ensinamentos compartilhados e, acima de tudo, pela amizade.

“Sábio é aquele que conhece os limites da própria ignorância.”

Sócrates

“Uma vida não questionada não merece ser vivida.”

Platão

"O nascimento do pensamento é igual ao nascimento de uma criança: tudo começa com um ato de amor. Uma semente há de ser depositada no ventre vazio. E a semente do pensamento é o sonho. Por isso os educadores, antes de serem especialistas em ferramentas do saber, deveriam ser especialistas em amor: intérpretes de sonhos."

Rubem Alves

RESUMO

Este estudo buscar avaliar 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. Este estudo enfocará 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, será 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, conforme apresentado nas análises dos dados coletados, foi detectado que existe discrepância entre o grau de importância dos serviços (média 7.5) e avaliação de desempenho (média 4,5), os resultados indicam também que a evolução foi pouca e o impacto foi considerado médio. Portanto baseado nos resultados deste estudo, se faz necessário um redimensionamento das ações da incubadora.

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

ABSTRACT

This study try to assess the quality of services provided by a Center for Technology Incubation and the relationship of quality services to the entrepreneurial managers of incubator companies. This study will focus on structuring the package and provision of services offered by a technology incubator, identifying the key attributes of service quality, assessment of the essential services provided by an incubator and its attributes and the classification of each of these attributes, entrepreneurship in incubators and entrepreneurial characteristics of FILION (2004). As a tool for data collection, will be used SERVQUAL, an instrument used to conduct the evaluation of service quality and A semi applied with the managers of the incubated companies surveyed by the Institute. This study shows the relationship between the services offered by the Center for Technology Incubation of the Federal Institute of Education, Science and Technology of Rio Grande do Norte, NIT-IFRN and the entrepreneurial managers in the incubator companies, as shown in the analysis of data collected, was detected that there is a discrepancy between the degree of importance of services (average 7.5) and performance assessment (mean 4.5), the results also indicate that the development was little impact and was considered average. So based on the results of this study, it is necessary a redefinition of the shares of the incubator.

Keywords: Quality of services. Incubation tecnológica. Características entrepreneurs.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	Modelos dos gaps da qualidade de serviços.....	35
Figura 2	As três categorias de visão.....	41
Figura 3	Construto.....	45
Quadro 1	Variáveis e indicadores.....	55
Gráfico 1	Box-plot da evolução das características empreendedoras.....	61

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Média de avaliação das operações e serviços versus escala SERVQUAL (Grau de importância) – A.....	56
Tabela 2	Média da avaliação das operações e serviços versus escala SERVQUAL(Grau de importância) – B.....	57
Tabela 3	Média da avaliação da qualidade dos serviços prestados pela incubadora tecnológica com relação as dimensões em escala SERVQUAL (desempenho).....	58
Tabela 4	Estatística descritivas da evolução das características empreendedoras (questionário R1).....	61
Tabela 5	Média de avaliação da qualidade dos serviços prestados pela incubadora tecnológica com relação as dimensões em escala SERVQUAL (questionário R1).....	62
Tabela 6	Média da avaliação das operações e serviços versus escala SERVQUAL.....	63
Tabela 7	Análise Multivariada de Variância – MANOVA.....	64
Tabela 8	Classificação da correlação (Cor).....	65

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ANPROTEC	Associação nacional de entidades promotoras de empreendimentos de tecnologias avançadas
BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
BNB	Banco do Nordeste do Brasil
Capes	Coordenadoria de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
Funpec	Fundação Norte Rio-grandense de Pesquisa e Cultura
Funcern	Fundação de Apoio à Educação e ao Desenvolvimento Tecnológico do Rio Grande do Norte
GAP'S	Lacunas de Serviços
IFRN	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IEL	Instituto Evaldo Louidi
NBR	Norma Brasileira
NIT	Núcleo de Inovação Tecnológica
Petrobras	Petróleo brasileiro S/A
PMN	Prefeitura Municipal do Natal
Sintec	Secretaria de Estado da Indústria, Comércio, Ciência e Tecnologia

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	14
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO.....	14
1.2	PROBLEMA DE PESQUISA	15
1.3	1.3 QUESTÃO DE PESQUISA.....	16
1.4	OBJETIVOS.....	17
1.4.1	Geral.....	17
1.4.2	Específicos.....	17
1.5	JUSTIFICATIVA.....	17
1.6	ESTRUTURA DO TRABALHO.....	19
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	21
2.1	SERVIÇOS.....	21
2.1.1	Conceituação.....	21
2.1.2	Oferta de serviços.....	22
2.1.3	Gestão de serviços.....	24
2.2	QUALIDADE EM SERVIÇOS.....	25
2.2.1	Introdução à Qualidade em Serviços.....	25
2.2.2	Dimensões da qualidade em serviços.....	26
2.3	INCUBADORAS.....	29
2.3.1	Origens das Incubadoras.....	29
2.3.2	Conceituação de Incubadoras.....	29
2.3.3	Tipologias de Incubadoras.....	30
2.3.4	Gestão de Incubadoras de Empresas.....	31

2.4	QUALIDADE DE SERVIÇOS EM INCUBADORAS.....	32
2.4.1	Trabalhos sobre qualidade de serviços em incubadoras	32
2.4.2	Metodologia Utilizada para Avaliação da Qualidade em Serviços.....	33
2.4.2.1	Escala Servqual.....	33
2.4.2.2	Servperf.....	36
2.5	INTRODUÇÃO SOBRE EMPREENDEDORISMO EM INCUBADORAS.....	38
2.6	CARACTERÍSTICAS EMPREENDEDORAS.....	39
2.7	MODELO CONCEITUAL DE FILION.....	40
3	CONSTRUTO.....	44
3.1	ASPECTOS IMPORTANTES PARA ESTA PESQUISA.....	46
4	METODOLOGIA.....	48
4.1	TIPO DE PESQUISA.....	48
4.2	DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	48
4.3	CARACTERIZAÇÃO DO NÚCLEO DE INCUBAÇÃO TECNOLÓGICA DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIAS E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE - NIT-IFRN.....	49
4.4	UNIVERSO/AMOSTRA DA PESQUISA.....	50
4.5	4.5 PLANO DE COLETA DE DADOS.....	50
4.6	INSTRUMENTOS DE PESQUISA.....	51
4.7	TRATAMENTOS DOS DADOS.....	53
4.8	METODOLOGIA COMPUTACIONAL.....	53
4.9	ANÁLISE DE VARIÂNCIA (ANOVA).....	53
4.10	HIPÓTESES A SEREM TESTADAS.....	54

4.10.1	Variáveis.....	54
5	RESULTADOS.....	56
5.1	ANÁLISE DA IMPORTÂNCIA ATRIBUIDA AS DIMENSÕES E ATRIBUTOS QUE COMPÕE OS SERVIÇOS DO NIT/IFRN....	59
5.2	ANÁLISE DE VARIÂNCIA MULTIVARIADA – MANOVA.....	64
5.2.1	Hipóteses a serem testadas.....	64
5.3	CORRELAÇÃO DE PEARSON.....	64
5.4	TESTE DE CORRELAÇÃO DE PEARSON.....	65
6	CONCLUSÕES	68
	REFERÊNCIAS.....	72
	APÊNDICES.....	79
	ANEXOS.....	89

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

Considerando o conjunto de condições materiais e morais que envolvem o mundo das organizações que necessitam de inovações constantes para manutenção da competitividade, surgem as incubadoras tecnológicas como uma possibilidade de transformar empresas incubadas em organizações de sucesso. Essas incubadoras inspiram-se em um equipamento criado para manter a temperatura e a umidade controladas, no nível ideal e, assim, conservar as atividades essenciais à vida dos recém-nascidos que necessitam de tratamento especializado. Da mesma forma, essa ideia de um controle rigoroso é utilizada no sentido de que as incubadoras tecnológicas forneçam os meios necessários não só para o desenvolvimento e consolidação – função precípua –, mas também para o surgimento de novas empresas. As incubadoras tecnológicas, como o nome aponta, requerem o uso de tecnologia, o que é corroborado pelo fato de que transitam em todas as áreas do conhecimento humano, pois o conceito de tecnologia é amplo e abrange a permuta de saberes, além de procurar criar e implantar tecnologias que visem à adequação às ideias e inovações, que serão desenvolvidas através dos serviços oferecidos por elas, tais como: apoio técnico, gerencial, jurídico e qualificação, assim como infraestrutura física e administrativa. Após a avaliação da qualidade de serviços prestados pelo NIT/IFRN, será realizada uma conexão buscando analisar a relação entre a qualidade dos serviços prestados pela incubadora e as características empreendedoras nos gestores das empresas incubadas.

Conforme o exposto justifica-se a escolha da temática, devido à sua relevância e por proporcionar a oportunidade de se apresentar um estudo acerca da qualidade em serviços e da necessidade de qualidade em serviços no âmbito de incubadoras tecnológicas correlacionando tais temáticas as características empreendedoras dos gestores das empresas incubadas. Dessa forma, o objetivo geral desta dissertação é Avaliar 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. No referencial teórico, serão confrontados autores das áreas de gestão, serviços, qualidade em serviços e gestão de incubadoras tecnológicas, empreendedorismo, empreendedorismo em incubadoras de empresas e características empreendedoras. Como resultados, o estudo apresentará a correlação entre os serviços oferecidos por um Núcleo de Incubação Tecnológica e a relação das características empreendedoras dos gestores das empresas incubadas. As principais contribuições estão relacionadas à estruturação do pacote e da oferta de serviços oferecidos pela incubadora tecnológica, à identificação dos principais atributos de qualidade dos serviços, à avaliação dos serviços essenciais oferecidos pela incubadora e seus atributos e a classificação de cada um desses atributos e ao modelo conceitual da teoria visionária de FILION (2004) sobre características empreendedoras. Na coleta de dados, se utilizará a escala SERVQUAL, para proceder à avaliação da qualidade de serviços. Serão ainda, utilizados dois questionários que visam à coleta de dados acerca da EVOLUÇÃO ou de IMPACTO dos serviços prestados pelo NIT-IFRN nas características EMPREENDEDORAS dos gestores das empresas.

1.2 PROBLEMA DE PESQUISA

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, será 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 são 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.

Partindo desse contexto e da relevância do tema, formula-se o seguinte problema de pesquisa: Qual a percepção dos dirigentes sobre a qualidade dos serviços prestados na incubação tecnológica e sua relação com as características empreendedoras?

1.3 QUESTÃO DE PESQUISA

Sendo o núcleo de incubação tecnológica um elo entre a instituição de ensino e a sociedade e, em especial, a comunidade empresarial, tanto do ponto de vista da agregação de valor ao conhecimento quanto da produção e da introdução de produtos e serviços inovadores no mercado e valorização do empreendedorismo, apresenta-se a seguinte questão de pesquisa:

Quais fatores ou variáveis que influenciam o nível da qualidade dos serviços oferecidos por um núcleo de incubação tecnológica e sua relação com as características empreendedoras dos gestores das empresas incubadas?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Geral

Avaliar 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.

1.4.2 Específicos

- 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 tecnológica pesquisado.

1.5 JUSTIFICATIVA

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.

Baseado nessa perspectiva, as incubadoras de empresas surgiram no Brasil na década de 80 e, desde então, o número de incubadoras vem crescendo consideravelmente, segundo dados da Associação Nacional de Entidades Promotoras de Empreendimentos de Tecnologias Avançadas - Anprotec, (2010). O movimento brasileiro de incubadoras vem crescendo a uma taxa expressiva nos últimos dez anos alcançando uma média superior a 25% ano. Atualmente, as incubadoras brasileiras apóiam mais de 4.800 empresas (residentes e não residentes), gerando, aproximadamente, 20.000 empregos diretos.

Nesse contexto, foi criado, em julho de 1998, o Núcleo de Incubação Tecnológica (NIT) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN), mediante assinatura de um Protocolo de Intenções com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae/ RN e com outros parceiros como o Instituto Evaldo Loudi – 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 - BNB, a Petrobras e a Prefeitura Municipal do Natal - PMN, além da Fundação de Apoio à Educação e ao Desenvolvimento Tecnológico do Rio Grande do Norte – Funcern.

Desse modo, o Núcleo de Incubação Tecnológica do Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (NIT/IFRN) insere-se nesse contexto, constituindo-se um elo de referência estadual na ligação da instituição de ensino com a sociedade e, em especial, com a comunidade empresarial, tanto do ponto de vista da agregação de valor ao conhecimento, quanto da produção e introdução de produtos e serviços inovadores no mercado.

Assim sendo, percebe-se que o Instituto pesquisado possui um ambiente fértil, permitindo inovações e empreendedorismo para a criação de empresas incubadas e conseqüentemente a geração de novas oportunidades de trabalho e renda.

Buscando apresentar contribuição científica acerca da avaliação da qualidade de serviços em uma incubadora tecnológica e a correlação com as características empreendedoras dos gestores das empresas incubadas, para fins específicos deste estudo, foram analisados 25(vinte e cinco) trabalhos, que, apesar de todos apresentarem o termo “incubadora ”ou“ empreendedorismo”, apenas 14(quatorze)

trabalhos se relacionavam diretamente com a temática central deste estudo, sendo 10 trabalhos voltados a estudos em incubadoras e 4 com foco em empreendedorismo e características empreendedoras. Os trabalhos selecionados serão apresentados em tópicos seguintes desta dissertação, por manterem relação com o tema desenvolvido.

Espera-se que, ao ser concluído o estudo, apresente a correlação 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 e também venha agregar contribuições para a incubadora pesquisada, visando melhorar e desenvolver os serviços que não estão sendo prestados adequadamente, bem como ao aprimoramento dos serviços que estão sendo efetivados de maneira eficaz. A avaliação, que ocorrerá na incubadora pesquisada, constitui importante ferramenta para que a incubadora aprimore o seu gerenciamento e sua imagem perante a comunidade onde está inserida.

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.

1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este estudo será estruturado em seis capítulos. O primeiro consta da introdução, sendo composto pela contextualização do tema da dissertação, problema de pesquisa, questão de pesquisa, objetivos gerais, objetivos específicos, justificativa e estrutura do trabalho. O segundo capítulo apresenta a fundamentação teórica que abordará os temas: serviços, oferta de serviços, gestão de serviços, qualidade em serviços, incubadoras, qualidade de serviços em incubadoras, introdução sobre empreendedorismo em incubadoras, características empreendedoras e modelo conceitual de Fillion escolhido para fins específico deste estudo e refere-se a características empreendedoras que serão analisadas nos gestores das empresas incubadas. O terceiro capítulo traz o construto utilizado nesta dissertação, modelo idealizado na observação, criado para relacionar essa observação com o enquadramento teórico que envolve as temáticas deste estudo, além de mostrar os aspectos importantes para esta pesquisa. O quarto capítulo destina-se aos procedimentos metodológicos, apresentando o tipo de pesquisa, delineamento da pesquisa, caracterização do NIT/IFRN, universo e amostra da pesquisa, plano de coleta de dados, instrumentos de pesquisa, tratamento dos dados, metodologia computacional, análise de variância (ANOVA), variáveis. No quinto capítulo analisa e discute os resultados do estudo. Nesse mesmo capítulo serão expostas as conclusões do estudo e limitações, além das contribuições para trabalhos futuros.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 SERVIÇOS

2.1.1 Conceituação

Estudiosos da temática serviços apontam divergências relativas à conceituação de serviços. Neste tópico, serão apresentados alguns dos autores que tratam dessa temática e suas conceituações.

Conforme Chase e Garvin (1989, p.11),

O processo de serviços da indústria ocorre de quatro formas: utilização da indústria em laboratório; crescimento de atividades de consultoria e assistência aos usuários; showroom - atividades de demonstração de processos, produtos e sistemas; e serviços pós-venda. Para esses autores, a fábrica torna-se fábrica de serviços no momento em que o seu pessoal de gerência e operacional compreende as necessidades dos clientes tanto quanto conhecem os seus próprios produtos. Para isso, a fábrica deve trabalhar num sistema aberto, com maior interação com os clientes.

Juran (1990, p. 9) apresenta um conceito amplo e preciso, quando afirma que “serviço é o trabalho desempenhado por alguém”. Esse conceito diferencia-se do conceito de produto, apresentado pelo próprio Juran (1992, p. 5), o qual afirma que “produto é o resultado de qualquer processo”; e, processo pressupõe um sistema, com qualquer referencial a ser definido. Portanto, ‘produto’ inclui “ tanto bens como serviços.”

Moreira (1993), Schmenne (1999), Lovelock e Wright (2001) têm o mesmo entendimento sobre o conceito de serviços, pois acreditam existir determinadas características comuns a um grande número de atividades de serviços tais como a intangibilidade a simultaneidade entre a produção e o consumo e a inexistência de poder estocar serviços.

Sobre a intangibilidade, apesar do meio físico facilitar ou justificar a realização do serviço, tal serviço demanda uma ação. Portanto os serviços são intocáveis,

apesar da possibilidade de serem combinados a algo físico. Corroborando esse pensamento, Moreira (1993) assegura que os meios físicos são imprescindíveis, no entanto não formam o serviço como um todo.

Kotler (1998, p. 412) conceitua serviço como “qualquer ato ou desempenho que uma parte oferece a outra e que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a produto físico”.

Entretanto, “pode ser entendido como aquilo que serve para o consumidor e não seja um produto concreto” (NAKAYAMA; SÁVIO, 2001, p. 2).

Segundo Grönroos (2003, p. 65), desde a década de 1980, têm ocorrido muitas discussões sobre como definir serviços e não se chegou a um acordo sobre nenhuma definição decisiva. Não obstante, em 1990, a seguinte definição foi relutantemente proposta (apresentada aqui com ligeiras modificações):

Um serviço é um processo, consistindo em uma série de atividades mais ou menos intangíveis, que, normalmente, mas não necessariamente sempre, ocorrem nas interações entre o cliente e os funcionários de serviços e/ou recursos ou bens físicos e/ ou sistemas do fornecedor de serviços e que são fornecidas como soluções para problemas do cliente. (GRÖNROOS. 2003, p. 65).

Portanto, segundo Grönroos (2003, p.66), dentre as características de serviços debatidas na literatura, quatro são importantes na definição de serviços: “são mais ou menos intangíveis, são atividades ou uma série de atividades preferenciais de coisas, são pelo menos em algum momento produzidos e consumidos simultaneamente”.

Conforme se vê, os serviços assumem papel relevante no desempenho de muitos setores da economia de vários países, entre os quais está inserido o Brasil, que, nos últimos 20 anos, apresentou um quadro de mudanças estruturais, de modo que seu maior arranjo produtivo está ligado ao setor de serviços (IBGE, 2006).

2.1.2 Oferta de serviços

No que se refere a ofertas de serviços, observa-se, segundo Zeithaml e Bitner (2003, p. 48), que um conjunto diferente de elementos influenciam o nível considerado aceitável pelo cliente. Tais influências, geralmente, são de curto prazo em sua natureza e tendem a oscilar mais que os elementos relativamente sólidos que influenciam nos serviços desejados. São cinco os elementos primordiais que influenciam o serviço adequado: intensificadores transitórios de serviços, alternativas percebidas para os serviços, papel de serviço percebido pelo próprio cliente, fatores situacionais e serviços pretendidos. O grupo inicial de elementos, dos intensificadores transitórios de serviços, é composto de elementos individuais temporários, na maioria das vezes de curto tempo, que tornam o cliente mais sensibilizado à necessidade do serviço.

Segundo Zeithaml e Bitner (2003), um intensificador transitório de serviço pode ser, por exemplo:

Situações de emergência pessoal nas quais os serviços são demandados com urgência (como no caso de um acidente e a necessidade do seguro de automóvel, ou um equipamento que estraga em uma empresa em um período de movimento intenso), elevam o nível da expectativa do serviço adequado, especialmente o nível da responsabilidade exigida e considerada adequada. (ZEITHAML; BITNER, 2003, p. 73)

Outro exemplo de intensificador transitório de serviços seria uma situação de recuperação de clientes de serviços. Quando se leva um carro a uma oficina mecânica, por exemplo, espera-se encontrar a solução para o problema. Caso isso não ocorra e o cliente tenha de voltar ao local para solucionar o mesmo problema, seu nível de expectativas quanto ao serviço adequado se eleva. Essa elevação faz com que o cliente fique mais exigente e impaciente.

A oferta de um serviço feito por uma organização é o resultado da atividade empresarial. Um serviço pode ser oferecido para a coletividade ou para outras organizações. Quando prestado para outras organizações, um serviço, além de ser “produzido” por um processo de negócio da organização que faz a oferta, será o

suporte para algum processo de negócio da outra organização que irá utilizá-lo (RAMASWAMY, 2003).

2.1.3 Gestão de serviços

Um grande número de organizações adota, como modelo de gestão, direcionamento por processos buscando atingir maior agilidade e flexibilidade, diminuição de gastos, melhoria no atendimento e qualidade entre outros benefícios aos clientes.

Neste tópico, serão abordados os principais conceitos relacionados à gestão de serviços. Pretende-se, com isso, identificar os aspectos particulares das atividades de serviços, buscando justificar o desenvolvimento de um modelo de gestão em serviços, que, a partir da identificação e do conhecimento das necessidades dos clientes, estabeleça estratégias adequadas para a busca da excelência em prestação de serviços.

Segundo Albrecht (1992, p. 4):

O segundo modelo tradicional se refere àquelas organizações nas quais uma tentativa de treinamento é posta em prática apenas quando algo de grave ocorre em relação ao atendimento ou quando o volume de reclamações aumenta. Nestes casos, em geral, são oferecidos cursos de relações interpessoais aos funcionários para aprenderem a lidar amistosamente com clientes, sem maiores esclarecimentos ou preocupação com as reais necessidades, como se um treinamento mecânico do comportamento pudesse surtir efeitos profundos e duradouros.

Nas regras de Gestão de serviços, subentendem-se duas grandes alterações de foco, que estão relacionadas à mudança do interesse nos resultados internos para um interesse no desempenho e resultados externos e, uma alteração de foco na estrutura para um foco nas ações de desenvolvimento da organização. Tais alterações de foco também fazem com que as organizações busquem um novo

conceito de qualidade de serviço que leve em conta as ações de processos de produção e entrega do produto, de interação entre fornecedor e cliente.

Tal interação, segundo Normann (2003) *apud* Grönroos (1993), “será influenciada não só pela experiência, pela motivação e pelos meios empregados pelo representante da empresa como também pelas expectativas e atitudes do cliente que juntos criarão o processo de prestação de serviço”.

Grönroos (1995) enfatiza que:

A missão da organização é a essência na elaboração da estratégia e que uma estratégia de serviços necessita que conceitos de serviços relacionados à missão e à estratégia do negócio sejam elaborados com muito critério. O autor estabelece que o conceito de serviço declara *o que* deverá ser feito, *para* quem e como, e com quais recursos, e que benefícios devem ser oferecidos aos clientes.

Portanto, a gestão de serviço é essencial para as organizações, e deve existir uma preocupação permanente com tal gestão, que reflita de forma direta e constante a qualidade dos serviços, fator primordial para o êxito e a competitividade das empresas. Na gestão de serviços, o Planejamento estratégico exerce grande importância para qualquer organização.

2.2 QUALIDADE EM SERVIÇOS

2.2.1 Introdução à Qualidade em Serviços

Existem muitas explicações sobre o significado do conceito de qualidade. Parte destas tem sua aplicabilidade restrita à qualidade do que pertence a alguém. Outras, mais abrangentes, englobariam o conceito de qualidade de forma ampla. Poucas se preocuparam em tratar de forma mais direta a questão da qualidade em serviços. “Algumas definições relacionavam questões de valor funcional ou financeiro de um produto, e outras indicavam inter-relações da qualidade de um produto com níveis de excelência, sinônimo de perfeição” (NÓBREGA, 1997, p.22)

Tratando-se da qualidade em serviços e interação com o cliente, Las casas (1998) utiliza o termo “a hora da verdade”, ou seja, a hora da verdade é o exato momento em que o cliente entra em contato com algum aspecto da organização e passa a ter uma impressão da qualidade dos serviços ofertados, ou seja, a percepção do cliente sobre o contato. É o somatório destas percepções que irá construir a imagem da organização para seus clientes, sendo que são aquelas pessoas de contato direto com os clientes que exercem uma influência mais relevante no controle e administração das Horas da Verdade.

Grönroos (2003, p. 227) enfatiza

A necessidade de se desenvolver estratégias específicas para serviços e a não utilização de técnicas tradicionais de gerenciamento originadas da manufatura de bens. Isso inclui uma discussão das armadilhas que a gestão estratégica proveniente da manufatura tradicional oferece para as organizações de serviços e o desenvolvimento de uma visão orientada para o serviço da coerência de raciocínio do negócio e dos bônus adquiridos com determinada atividade.

Conforme observado anteriormente, as organizações, a cada dia buscam melhorar suas ações de gestão, através de adequações às necessidades dos clientes e às constantes inovações tecnológicas e manutenção da competitividade.

2.2.2 Dimensões da qualidade em serviços

A seguir, serão apresentados os conceitos teóricos que fundamentam a Qualidade em serviços.

O termo qualidade, por ser muito abrangente, dá margem a muitas explicações. Alguns consideram qualidade como a busca da satisfação do cliente. Outros, além da satisfação do cliente, a entendem como a procura da excelência para todas as atividades de atendimento a uma demanda.

No mundo globalizado, caracterizado principalmente pela alta competitividade e pela grande similaridade entre os produtos, os serviços, de acordo com Grönroos (1993, p. 226), estão se tornando uma fonte crítica de riqueza, já que esse setor

passa a ser um grande responsável pelo aumento da riqueza e do nível do emprego em todo o mundo.

Várias são as definições de qualidade, e Juran (1995, p. 10) considera que chegar a um acordo do que se entende por qualidade não é simples. A definição de qualidade elaborada por esse autor obteve larga aceitação: “Qualidade é adequação ao uso”. Logo, entender o significado de qualidade é o primeiro passo para discutir e entender a gestão da qualidade em serviços.

Berry (1996) ressalta que todo mundo sai perdendo quando a qualidade dos serviços prestados não é boa. O autor é favorável à ideia de que é melhor financeiramente e mais interessante implantar a excelência em serviços como forma de melhorar as perspectivas de futuro da empresa. Segundo o mesmo autor

A boa qualidade do serviço não é tudo para garantir uma diferenciação dos concorrentes, para adquirir um relacionamento sólido com os clientes, para competir em valor sem competir em preço, para motivar os funcionários a se aprimorarem tanto em seu trabalho como em suas próprias atitudes e para fornecer um sólido retorno financeiro para a organização. (BERRY.1996, p.78)

Ainda Segundo Berry (1996, p. 79-81) “serviços de qualidade são parte integrante da criação de valor para o cliente, são o alicerce necessário para a construção de tudo o mais que a estratégia de serviço pode conter”.

Embora o setor de serviços seja relevante, como mostram os autores citados anteriormente, as organizações de serviços ainda carecem de um instrumento de gestão de qualidade em serviços desenvolvido especificamente para este ou aquele tipo de empresa, porque os modelos usuais são apenas uma evolução dos modelos existentes no mundo industrial acerca de qualidade. A iniciativa para a criação e o desenvolvimento de qualquer modelo de qualidade em serviços tem a necessidade de buscar atender inicialmente às expectativas dos clientes, o que, respeitando-se a cultura do ambiente, deve ser aplicado independentemente do ramo de atividades.

A adoção do conceito de qualidade como “adequação ao uso” reafirma a superioridade da abordagem centrada no usuário, pois pressupõe que, para se oferecer qualidade, é necessário, antes de qualquer ação, compreender o real

anseio do consumidor. Mais do que isso, implica a capacidade de entender o que é qualidade para certo produto ou serviço.

Segundo Paladini (2000, p. 24), a qualidade total insere-se na qualidade de serviços:

Qualidade total não é uma expressão nova nem um novo conceito e decorre, naturalmente, da qualidade definida como “adequação ao uso” pois sendo total, amarra as duas pontas da questão qualidade – processo e cliente. O termo “adequação ao uso” supõe que qualidade é uma característica de um produto que atende totalmente ao consumidor, satisfaz suas necessidades e desejos, prevendo inclusive aqueles ainda não manifestos. Este conceito engloba todos os elementos que tiveram uma participação direta ou indireta na produção do bem ou do serviço, ou seja, inclui pessoas, materiais, equipamentos, conjunto de saberes e todo um processo produtivo, visando atender de forma eficaz as necessidades dos clientes.

“Basicamente, a qualidade de um serviço, como percebida por clientes, tem duas dimensões: uma dimensão técnica ou de resultado, e uma dimensão funcional ou relacionada a processo” (GRÖNROOS, 2003 p. 85).

Grönroos (2003) destaca que as dimensões que indicam a percepção da qualidade de serviços desejados pelos consumidores são caracterizadas pela qualidade técnica ou de resultados (o que o cliente recebe como serviço) e pela qualidade funcional ou de processo (como o cliente recebe o serviço). Nesse caso, tanto o resultado quanto o processo são determinados por uma percepção estática, caracterizando um momento específico da qualidade do serviço prestada.

Boa qualidade percebida é obtida quando a qualidade experimentada atende às expectativas do cliente, isto é, à *qualidade esperada*. Se as expectativas não forem realistas, a qualidade total percebida será baixa, mesmo que a qualidade experimentada medida de modo objetivo seja boa. (GRÖNROOS, 2003 p. 90).

Segundo Grönroos (2003, p.86), trata-se da avaliação da qualidade funcional ou da forma como a produção em si do serviço foi feita. Ou seja,

O que clientes percebem em suas interações com uma empresa é importante para eles e para sua avaliação da qualidade. Internamente é considerado como a qualidade do serviço prestado, porém não é totalmente verdadeiro. É uma mera dimensão da qualidade denominada Qualidade Técnica resultante do processo de produção de serviço.

Os serviços possuem importância singular no desenvolvimento econômico e, no Brasil, segundo dados do IBGE (2007), o setor de serviços representa algo em torno de 60% do PIB e são responsáveis pela geração de aproximadamente 35 milhões de empregos e rendas. Sua qualidade, porém, ainda deixa muito a desejar e carece de pesquisas, estudos aprofundados e instrumentos para a melhoria da gestão e inovação dos processos de serviços.

2.3 INCUBADORAS

2.3.1 Origens das Incubadoras

Por volta de 1959, surgiu, nos Estados Unidos, a primeira incubadora de empresas. A denominação “incubadora” originou-se, segundo Stone (2008, p.03), “de um empreendimento criado por Joseph Mancuso, com vários pequenos negócios, objetivando amenizar a crise econômica da época, nas instalações da Massey Ferguson, fechada 3 anos antes, entre os quais existia uma incubadora de pintos”.

Segundo histórico da Associação Nacional de Entidades Promotoras de Investimentos de Tecnologias Avançadas - Anprotec (2008), a primeira experiência brasileira iniciou-se em 1982, através do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico, órgão que criou o Programa de Inovação Tecnológica, através do qual se buscava aproximar universidades e empresas visando colocar, em prática, os resultados das pesquisas e a geração de inovações tecnológicas.

2.3.2 Conceituação de Incubadoras

Segundo a Anprotec (1992, p.10), “A incubadora de empresas deve oferecer um ambiente motivador e ao mesmo tempo deve disponibilizar um conjunto de benefícios para o aparecimento e desenvolvimento de novas empresas”.

Para Medeiros *et al.* (1992, p. 31-46):

As incubadoras são núcleos que acolhem as empresas recém-criadas durante um período que varia de 2 a 4 anos. Trata-se de um espaço comum, subdividido em espaços que variam conforme a estrutura da incubadora, que se localiza dentro ou próximo de universidades ou centros de pesquisa, com o propósito de possibilitar às empresas incubadas a utilização dos recursos físicos, gerenciais e organizacionais. As empresas compartilham uma infra-estrutura básica para seu funcionamento a baixo custo, recebem treinamentos e consultorias gerenciais e possuem acesso facilitado a órgãos de fomento e governamentais.

Portanto, o conceito de incubadora deve refletir na comunidade na qual ela se encontra inserida, gerando empregos diretos e indiretos e promovendo o desenvolvimento local e regional. Da mesma forma, o empreendedorismo deve ser difundido na comunidade com apoio da iniciativa privada e de centros de tecnologia vinculados à incubadora.

2.3.3 Tipologias de Incubadoras

Segundo Dornelas (2002, p. 17), as incubadoras classificam-se em três diferentes tipos, a saber:

a) **Incubadoras de Empresas de Base Tecnológica:** incubadoras que oferecem auxílio às empresas, nas quais serviços, produtos e processos de alta tecnologia são criados com base em resultados de novos conhecimentos

desenvolvidos em centros de pesquisa e tecnologia aos quais desejam agregar valor.

b) **Incubadoras de Empresa dos Setores Tradicionais:** oferecem auxílio a empresas que possuem tecnologia conhecida e consolidada no mercado e que desejam agregar valor a seus serviços, produtos e processos.

c) **Incubadoras de Empresas Mistas:** prestam paralelamente os mesmos serviços oferecidos as incubadoras de base tecnológica e incubadoras tradicionais, conforme mostrado anteriormente.

As Incubadoras de empresas possuem estrutura especialmente criada para estimular o desenvolvimento de novos empreendimentos e modernizar os já existentes, atuando, principalmente, como mecanismo de transferência de tecnologia entre centros de pesquisa e o setor produtivo. Fornecem subsídios na fase de preparação dos novos empreendimentos, estrutura e ambiente de apoio e, ainda, favorecem a disseminação de uma cultura empreendedora – atributos que estimulam o desenvolvimento e crescimento de novos e pequenos negócios (LALKAKA, 2002, p.15).

2.3.4 Gestão de Incubadoras de Empresas

“Ser gestor de uma incubadora de empresas é poder contribuir para concretizar sonhos, transformar idéias em objetivos tangíveis, ampliando a visão dos empreendedores de forma a apoiá-los na consecução de seus objetivos”. (LEMOS, 1998, p. 559)

O gestor torna-se uma figura de extrema importância nesse cenário. Sua função não se limita a executar atividades de apoio, mas abrange coordenar a instituição da qual está à frente e ser íntegro, participativo e entusiasmado pelo seu trabalho, aconselhando e orientando os empresários (STAINSACK, 2003, p.61).

As atribuições do gestor são extremamente árduas. É ele quem resolve todos os problemas cotidianos, dos mais simples aos mais complexos. O relacionamento do gestor como empreendedor é, muitas vezes, desgastante, mas devem prevalecer o bom senso, a autocrítica e a busca de soluções para os problemas. É importante

que opiniões negativas não prevaleçam. O gestor deve procurar soluções para o grupo (sem deixar de considerar problemas específicos) e também deve estar atento a tudo que acontece nas empresas incubadas.

No que se refere às características e às habilidades do gestor de incubadora, Gomes (1998, p. 74) afirma que esses atributos “permitem ao gestor capacidade para gerir a organização com autonomia e capacidade para absorver bem novas preposições, ter foco em resultados, orientação para o mercado e habilidade para trabalho multidisciplinar.”

Nesse sentido, Quirino (1998, p. 110).

Explica que, para ser gestor de uma incubadora de empresas, é necessária visão ampla e sistêmica da organização, por ocupar-se o gerente com o funcionamento da infra-estrutura física e operacional e ainda deve manter o contacto com as instituições parceiras, entre outros aspectos.

Destaca-se ainda, no perfil do gestor, o valor da “capacidade de comunicação e de contactos externos, pois grande parte deles é responsável pelo marketing que incide imediatamente sobre a incubadora” (STAINSACK, 1998, p. 58).

Stainsack (1998, p. 62) enfatiza que “nas características do gestor de incubadora, a postura de liderança é primordial, diante das atribuições que executa”, já que esse profissional “deve ter posicionamento firme para solucionar problemas, cobranças e equilíbrio para manter o clima de amizade e cumplicidade” (STAINSACK, 1998, p. 62).

Segundo Machado e Castro (2006, p. 3), “as incubadoras tecnológicas não atuam sozinhas, cabendo aos gestores um desempenho essencial de estimulador dos elementos que fazem parte da rede de inovação tecnológica”.

2.4 QUALIDADE DE SERVIÇOS EM INCUBADORAS

2.4.1 Trabalhos sobre qualidade de serviços em incubadoras

Neste capítulo, será apresentado um levantamento envolvendo estudos existentes sobre qualidade de serviços em incubadoras.

Depois de analisados os 25 (vinte e cinco) trabalhos, foram eliminados nove, que, apesar de apresentarem o termo 'incubadora', não se relacionavam com incubadoras de empresas. Na análise, não foram encontrados estudos que tratassem, exatamente, do mesmo tema que aqui se propõe pesquisar, mas foram selecionadas 11(onze) trabalhos, por manterem relação com o tema desenvolvido.

2.4.2 Metodologia Utilizada para Avaliação da Qualidade em Serviços

Inicialmente, deve-se ter o conhecimento das definições de modelo e metodologia, ou seja, pretende-se aqui apresentar referências ou maneira padrão de avaliação da qualidade de serviços em incubadoras, aliada a uma investigação que possa ser mensurada e validada por métodos científicos. A seguir, serão apresentados os dois instrumentos mais utilizados por estudiosos para avaliar qualidade de serviços.

2.4.2.1 Escala Servqual

O primeiro modelo a ser apresentado detalhadamente será o SERVQUAL que, após adaptações, servirá de instrumento para a consecução do objetivo deste estudo. A escala SERVQUAL pressupõe que a implementação de quaisquer estratégias que visem à melhoria e ao desenvolvimento dos serviços deverá ser precedida de uma pesquisa para conhecimento dos atributos que geram valor aos olhos dos clientes. Esses atributos devem, portanto, nortear o desenvolvimento dos

produtos, serviços e processos buscando eliminar a lacuna existente entre a percepção do cliente sobre os serviços prestados e a percepção da empresa de como os serviços são prestados. Esse modelo, citado em quase toda a bibliografia pesquisada sobre qualidade em serviços, possui grande aceitabilidade entre os autores e pode-se até afirmar que se não é o mais aceito, pelo menos, ocupa uma das melhores posições no ranking das ferramentas existentes para a melhoria da gestão em serviços. Seus autores argumentam que tal aceitação no meio acadêmico e empresarial deve-se à sua própria utilidade: “O SERVQUAL é uma escala concisa de múltiplos itens, com boa confiabilidade e validade, que as empresas podem usar para melhor entender as expectativas e percepções dos serviços de seus clientes” (PARASURAMAN *et al.*, 1990)

Parasuraman *et al.* (1990) argumentam que a qualidade percebida é o julgamento global ou atitude relacionada à superioridade de um serviço, e a satisfação do consumidor está relacionada a uma transação específica, e que haveria uma forte interdependência entre esses dois construtos. O julgamento da superioridade de um serviço deve ser efetuado pelo cliente, que somente considerará um serviço de categoria superior quando este atender plenamente e/ou superar suas expectativas. Portanto, parece óbvio que o conhecimento das expectativas torna-se fator crítico de sucesso para a satisfação, ratificando as teorias de Marketing de Relacionamento, tão alardeadas nesta última década, que tem como máxima a frase “CONHEÇA O SEU CLIENTE”.

O modelo SERVQUAL - instrumento de pesquisa desenvolvido para medir a qualidade de serviços - compõe-se de 22 itens. A primeira parte do questionário (22 itens) foi desenvolvida para medir o nível desejado – ou ideal – do serviço de uma determinada empresa ideal. Já a segunda (novamente os mesmos 22 itens) mede a percepção – real objetiva - do cliente sobre o serviço oferecido por uma determinada empresa.

Então, a qualidade do serviço é avaliada, subtraindo-se a qualidade esperada da empresa ideal da qualidade percebida na determinada empresa.

Esse modelo de pesquisa é utilizado para avaliar a qualidade dos serviços prestados por uma determinada empresa. Baseando-se nos resultados da pesquisa, as áreas consideradas fracas podem ser localizadas e corrigidas. Essa pesquisa aponta, também, as áreas fortes da empresa, que podem ser usadas como

vantagens competitivas. Parasuraman (1992) aponta cinco determinantes na qualidade de um serviço para os clientes:

Tangibilidade: referente aos funcionários, instalações, equipamentos e materiais em geral.

Confiabilidade: que é a capacidade de oferecer o serviço prometido de maneira segura e precisa.

Prontidão: que é a disposição em servir e ajudar prontamente o cliente.

Segurança: que corresponde ao grau de conhecimento e responsabilidade que o funcionário demonstra.

Empatia: que diz respeito ao atendimento personalizado e com cuidado e atenção.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1990) desenvolveram o que denominaram **Modelo de Análise de Lacuna** ou GAP'S. O modelo considera a existência de lacunas ou GAPS entre as diversas variáveis da prestação serviços. Desse modo, são identificadas todas as principais causas de falhas e suas consequências. Assim, cinco lacunas foram identificadas.

Os GAP'S serão apresentados na figura 01, salientando-se que o GAP 05 será o GAP utilizado neste estudo. O GAP 05 refere-se ao serviço esperado e o serviço percebido pelo cliente. Essa é a principal lacuna, ou seja, a diferença resultante final do que o cliente espera, e de sua efetiva experiência, cujo propósito é ser usado para analisar fontes de problemas de qualidade e para ajudar gestores a entenderem como a qualidade de serviço pode ser melhorada (GRÖONROS, 2003).

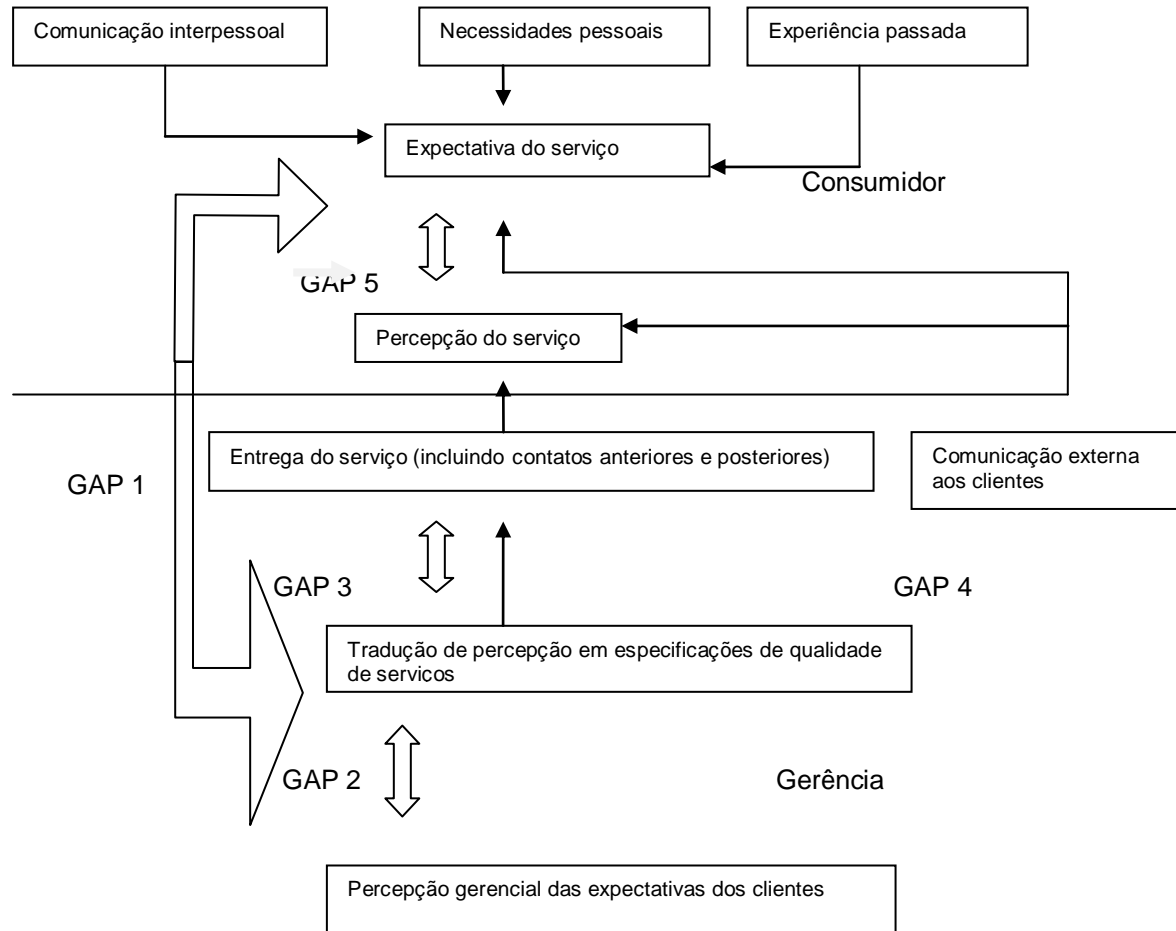


FIGURA 01 - Modelos dos gaps da qualidade de serviços

Fonte: Adaptação do modelo "GAP" de qualidade de serviços (Parasunamam, 1985)

"As lacunas da empresa prestadora de serviços são as causas subjacentes à lacuna do cliente: Lacuna 1 – Não conhecer a expectativa do cliente; 2- Não selecionar a proposta e os padrões de serviço corretos; 3 – Não executar o serviço dentro dos padrões estabelecidos; Lacuna 4 – Não cumprir o que foi prometido." (ZEITHAML, 2003 p. 48)

Para essa mesma autora, as lacunas integram uma linguagem de adaptação, tanto de identificação de necessidade do consumidor quanto a atividades executadas que promovem realmente as propostas, assegurando a efetivação do serviço.

2.4.2.2 Servperf

O segundo modelo a ser apresentado será o modelo SERVPERF, desenvolvido por Cronin e Taylor (1992) e tem como base, apenas, a percepção de desempenho dos serviços. A clara distinção entre os dois conceitos tem grande importância, pois as empresas fornecedoras de serviço têm a necessidade de saber qual é o seu objetivo principal: se ter clientes que estão satisfeitos com o seu desempenho ou fornecer serviços com um nível máximo de qualidade percebida.

Cronin e Taylor (1992) afirmaram, ainda, que a qualidade percebida dos serviços é um antecedente à satisfação do cliente, e que essa satisfação tem efeito significativo nas intenções de compra. Ainda segundo os autores, a qualidade dos serviços tem uma menor influência nas intenções de compra que a própria satisfação do cliente, ou seja, o resultado (desempenho representado pela satisfação) é o que realmente interessa.

Portanto Cronin e Taylor, (1992) propõem a escala SERVPERF, como opção que substitua a escala SERVQUAL. Inicialmente, consideram que os 22 itens que representam as dimensões da qualidade em serviço, propostas anteriormente por Parasuraman et al. (1988), têm boa fundamentação. Logo, esses 22 itens foram utilizados para avaliação de desempenho no trabalho empírico de Cronin e Taylor (1992), testando as seguintes hipóteses:

- Uma medida de qualidade em serviço SERVPERF examinada sem total cuidado é mais adequada para a medição da qualidade em serviço que o instrumento SERVQUAL, SERVQUAL ponderado, ou SERVPERF ponderado;
- satisfação de cliente é um antecedente da qualidade percebida do serviço;
- satisfação do cliente tem um impacto significativo nas intenções de recompra;
- qualidade percebida do serviço tem um impacto significativo nas intenções de recompra.

No estudo de Cronin e Taylor (1992), foram aplicadas quatro séries de questões em empresas representantes do setor de serviço, atuantes em áreas

bastante diversas como bancos, controle de pragas, lavagem de roupa a seco e lanchonete. Os questionários compreenderam os mesmos itens aplicados no desenvolvimento do instrumento SERVQUAL, para expectativa e para a percepção de desempenho dos serviços.

No que diz respeito à relação causal da qualidade em serviço, os pesquisadores afirmam que a literatura sugere que satisfação de cliente é um antecedente à qualidade de serviços, citando como exemplo Bolton e Drew (1991). Entretanto, Cronin e Taylor (1992) concluíram que a qualidade de serviço conduz à satisfação do cliente. Esta relação de causalidade entre qualidade de serviços e satisfação de clientes foi determinada por meio da técnica de modelamento de equações estruturais com variáveis latentes.

Portanto a literatura tem mostrado que a pesquisa pela qualidade na prestação de serviços tem sido uma constante em qualquer organização e a avaliação dos serviços constitui um meio para a melhoria contínua dos seus processos. Nesse sentido, a escala SERVPERF foi apresentada, neste tópico da dissertação com objetivo de fazer uma comparação com a escala SERVQUAL a fim de avaliar se existem diferenças entre os instrumentos disponíveis, uma vez que não há um consenso na literatura sobre qual deles é mais eficaz, No entanto para fins específicos deste estudo o instrumento utilizado foi a escala SERVQUAL por ser um dos instrumentos mais relevantes e consolidados utilizados para efetivar a avaliação da qualidade de serviços.

2.5 EMPREENDEDORISMO EM INCUBADORAS

Nos dias atuais, as discussões acerca do empreendedorismo e seus desdobramentos encontram-se na moda, haja vista, principalmente, as indicações que apontam ser o empreendedorismo um dos mais significativos fatores críticos de sucesso para o desenvolvimento econômico, geração de renda e riqueza para sociedade mundial.

Levando em consideração esses fatores críticos, foram criados vários programas e órgãos de apoio à prática empreendedora. Dentre esses, pode-se citar as incubadoras de empresas que visam gerar um ambiente propício para o

desenvolvimento de ações empreendedoras, através do incentivo à inovação. Segundo Smilor (1987, p.146) a incubadora procura unir efetivamente talento, tecnologia, capital e conhecimento, inovação buscando transformar ideias em produtos ou serviços, impulsionando o talento empreendedor, agilizando a comercialização de tecnologia e além de motivar o aparecimento e desenvolvimento de novas empresas. (DORNELAS, 2001).

Nos capítulos seguintes desta dissertação será abordado o tema empreendedorismo que busca fazer a relação dos assuntos focados anteriormente sobre incubadoras, serviços e especificamente qualidade de serviços em incubadoras com o fortalecimento do empreendedorismo e as principais características empreendedoras dos gestores das empresas incubadas.

2.5.1 CARACTERÍSTICAS EMPREENDEDORAS

O termo empreendedor origina-se do francês *entrepreneur* que significa aquele que assume riscos e começa algo novo. A pessoa considerada empreendedora é aquela que consegue colocar suas ideias em prática, pois possui capacidade e sensibilidade para os negócios, tem desenvoltura para a área financeira, além de uma visão de identificar circunstâncias para chegar mais facilmente a um resultado com êxito. Dotado de todas essas capacidades, para o empreendedor transformar ideias em realidade, torna-se mais fácil. Os empreendedores possuem uma criatividade aguçada e um alto nível de energia, sempre demonstrando imaginação e perseverança, aspectos que, combinados adequadamente o habilitam a transformar uma ideia simples e mal-estruturada em algo concreto e bem-sucedido no mundo dos negócios.

O predomínio do comportamento empreendedor e da evolução de seu ser na capacidade do empresário de unir forças sinérgicas em setores econômicos competitivos há algum tempo desperta o interesse de vários autores que realizam ou realizaram estudos sobre empreendedorismo. Entre os autores que estudaram o comportamento empreendedor, destacam-se McClelland (1961), por uma pesquisa

realizada a partir de 1982, em 34 países, identificando uma dezena de características de comportamento empreendedor, comuns às pessoas vencedoras, e Mintzberg (2001), por estudos sobre a relação entre o empreendedorismo e o processo da estratégia do negócio.

Segundo Filion (1999),

Há no campo de estudos sobre empreendedorismo uma ausência de consenso a respeito do empreendedor e das fronteiras do paradigma. Os economistas tendem a concordar que os empreendedores estão associados à inovação e são vistos como forças direcionadoras de desenvolvimento. Os comportamentalistas atribuem aos empreendedores às características de criatividade, persistência, internalidade e liderança. Para os indivíduos interessados no estudo da criação de novos empreendimentos, os melhores elementos para prever o sucesso de um empreendedor são o valor, a diversidade e a profundidade da experiência e das qualificações adquiridas por ele no setor em que pretende atuar. (FILION, 1999, p.12)

Conforme observado anteriormente, existem muitos estudiosos que analisam o comportamento empreendedor e procuram dimensionar comportamentos, ações e atitudes que o diferenciem do ser humano comum estruturando características pessoais de sucesso que fundamentam aqueles que desejam trabalhar por livre iniciativa. A cada dia cresce o número de estudos e pesquisas realizadas na tentativa de compreender as forças psicológicas e sociológicas que movem o empreendedor de sucesso. Cada pesquisador, usando uma lógica e uma metodologia estabelecida em seus próprios campos, tem direcionado esforços significativos na identificação das características empreendedoras.

2.5.2 MODELO CONCEITUAL DE FILION

Para os fins específicos deste estudo, o modelo conceitual sobre características empreendedoras escolhido foi o do canadense Louis Jacques Filion, trabalhar-se-á com a teoria de Filion (2004), por ser simples e abrangente, já que ele aumentou o âmbito de ação do empreendedor ao perceber que “o empreendedor imagina, desenvolve e realiza visões” (Filion, 2004). Essas três concepções talvez

possam sintetizar as centenas que existem nesse campo de estudo pré-paradigmático em que, praticamente, não há consensos estabelecidos. Porém, se existem divergências ou diferentes formas de conceituar, todas têm, em comum, a preocupação de estudar alguém que cria uma empresa ou gera riquezas financeiras.

O modelo conceitual de FILION (2004) ou teoria visionária fundamenta-se na ótica de um empreendedor que imagina, desenvolve e concretiza suas visões, possuindo “ 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”. A Teoria Visionária de Filion auxilia no entendimento de como se forma uma ideia de empresa e quais são os elementos que a sustentam. Conforme essa teoria, “a visão projetada sobre o futuro de seus negócios é o fator principal de sucesso de empreendedores bem-sucedidos”. A visão é definida como uma projeção de uma imagem do lugar que o empreendedor deseja que seu produto ocupe no mercado, do tipo de empresa necessária para alcançar esse objetivo e para onde o empreendedor deseja conduzir seu empreendimento. Filion (2004) identificou alguns elementos que funcionam como suporte à formação da visão: conceito de si, que é a autoimagem do empreendedor, a principal fonte de criação; energia, que diz respeito à quantidade e qualidade do tempo dedicado ao trabalho; liderança, que afeta o desejo de realizar e determina, em grande parte, o alcance da visão; compreensão do setor, que envolve todo um processo de funcionamento do ambiente e das empresas do setor; relações, que envolvem desde as relações familiares, amizades, conhecidos, até relações com pessoas de um campo de interesse.

A figura 2 identifica três categorias de visões segundo Filion (2004) que são: Emergentes, central e complementares que interagem intensamente e permanente entre si.

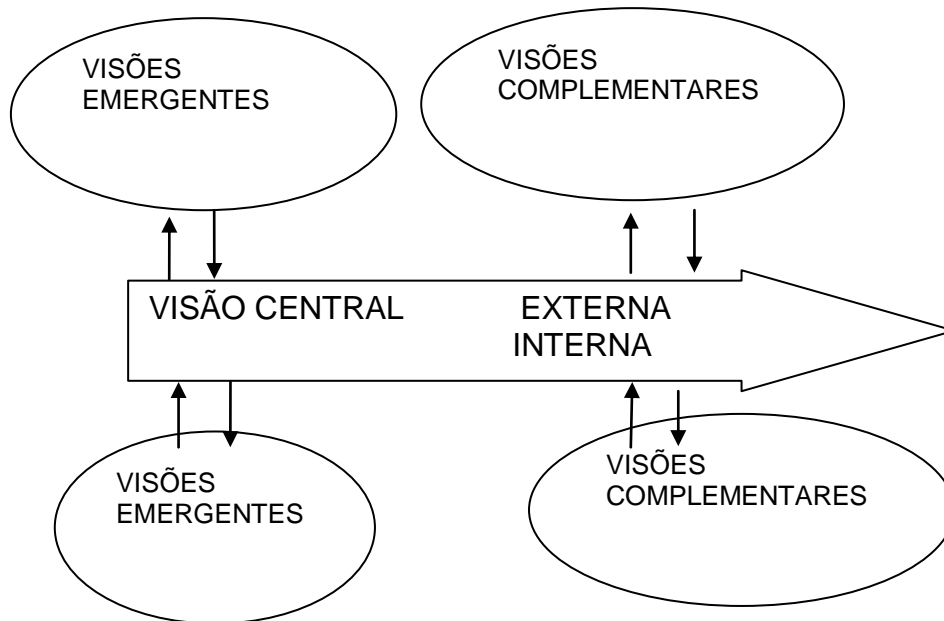


Figura 2 – As três categorias de visão
Fonte:Filion, 1993

A teoria visionária de L. J. Filion (2004) colabora para o entendimento de como se forma uma ideia de produto ou serviço e quais são os meios para que ela se concretize. A teoria de Filion diz que as pessoas estimuladas a começar um negócio vão criando, no decorrer do tempo, baseadas na sua experiência, ideias de produtos ou serviços. Tais ideias, de início, surgem em estado bruto e vislumbra ainda um sonho, uma vontade ainda indefinida. Ou seja, ainda não sofreram um processo de validação, podem ainda não ser um produto ou serviço.

Segundo Filion (2004) o futuro empreendedor, para se aprofundar em sua ideia (ou ideias) emergente, procura pessoas com quem possa obter informações para aprimorá-la, testá-la, verificar se é um bom negócio. Procura, também, ler sobre o assunto, participar de feiras, eventos e ampliar seu leque de conhecimentos acerca do negócio que pretende ingressar. Ao obter tais informações, a pessoa vai alterando a sua ideia inicial, agregando novas características, mudando alguma

coisa, descobrindo ou inventando novos processos de produção, distribuição ou vendas. E, ao modificar o produto, procura novas pessoas, organizações e eventos. É um processo contínuo de conquistas de novas relações. E esse processo é circular, na medida em que tais relações irão contribuir para melhorar o produto, alterando-o e assim por diante.

Para Filion (2004), essas ideias iniciais são visões emergentes. Prosseguindo em sua busca, vai chegar um dia em que o empreendedor sente que encontrou a forma final do produto ou serviço e já sabe para quem vai vendê-lo. Nesse momento, ele acaba de dar corpo à sua visão central, ou seja, tem um produto ou serviço bem definido e sabe qual é o mercado a ser explorado.

Esse é processo de formação da visão. Visões emergentes levam a novas relações (nos níveis secundários e terciários) que, por sua vez, contribuem para aprimorar a visão emergente inicial (o produto). Novas relações são estabelecidas em função do novo produto, e assim por diante, até que seja atingida a visão central, que pode ser fruto de uma ou várias visões emergentes.

Ainda segundo Filion (2004)

Para desenvolver o processo de formação da visão, o empreendedor tem que se apoiar em alguns elementos. O principal deles são as chamadas Relações. Mas tem ele que trabalhar intensamente, sempre voltado para os resultados. O alvo não é o trabalho em si, mas o resultado que dele advém. Filion chama isso de Energia.

O empreendedor caracteriza-se por sua liderança, ou seja, o empreendedor deve ser uma pessoa com autonomia, autoconfiança, precisa acreditar que pode mudar as coisas, que é capaz de convencer as pessoas que pode ainda possuir a capacidade de persuasão e de que suas ideias são ótimas e de que todos vão beneficiar-se delas. Enfim, deve saber persuadir terceiros, ajudando-os a realizar o seu sonho. Filion (2004). E, lógico, exige-se de tal pessoa Conhecimento do Setor onde vai atuar.

Por fim, Filion (2004) fala da Visão Complementar, que trata da gerência da empresa, da organização e controle das diversas atividades administrativas, financeiras, de pessoal etc. Através da visão complementar é que vai ser criada a estrutura para que o produto seja vendido aos clientes, da forma mais eficaz

possível, gerando os resultados esperados: viabilidade, consolidação, crescimento, altos lucros.

3 CONSTRUTO

Neste capítulo será apresentado o Construto utilizado nesta dissertação, modelo idealizado na observação, criado para relacionar essa observação com um enquadramento teórico que envolve as temáticas de determinado estudo. Assim, os maiores cuidados do construto têm sido dedicados à fundamentação e definição das dimensões ou situações que o estudo pretende avaliar (GHISELLI, 1981). Para fins específicos deste estudo, a construção do constructo possui como marco teórico, as temáticas gestão de serviços qualidade e serviços, gestão de incubadoras tecnológicas e características empreendedoras conforme o modelo conceitual de Fillion.

Portanto o construto apresentado na figura 03 é o elemento que norteia a elaboração dos instrumentos de pesquisa; no caso deste estudo, foi utilizado à escala SERVQUAL adaptada para avaliação da qualidade dos serviços prestados por uma incubadora tecnológica e de um questionário aplicado após a utilização da escala SERVQUAL adaptada, visando à coleta de dados acerca da evolução ou de impacto dos serviços prestados pelo NIT-IFRN nas características empreendedoras dos gestores das empresas. Desse modo as temáticas citadas devem ser definidas e correlacionadas aos dados coletados nos instrumentos de pesquisa de tal forma que permitam ser traduzidas em proposições observáveis e mensuráveis.

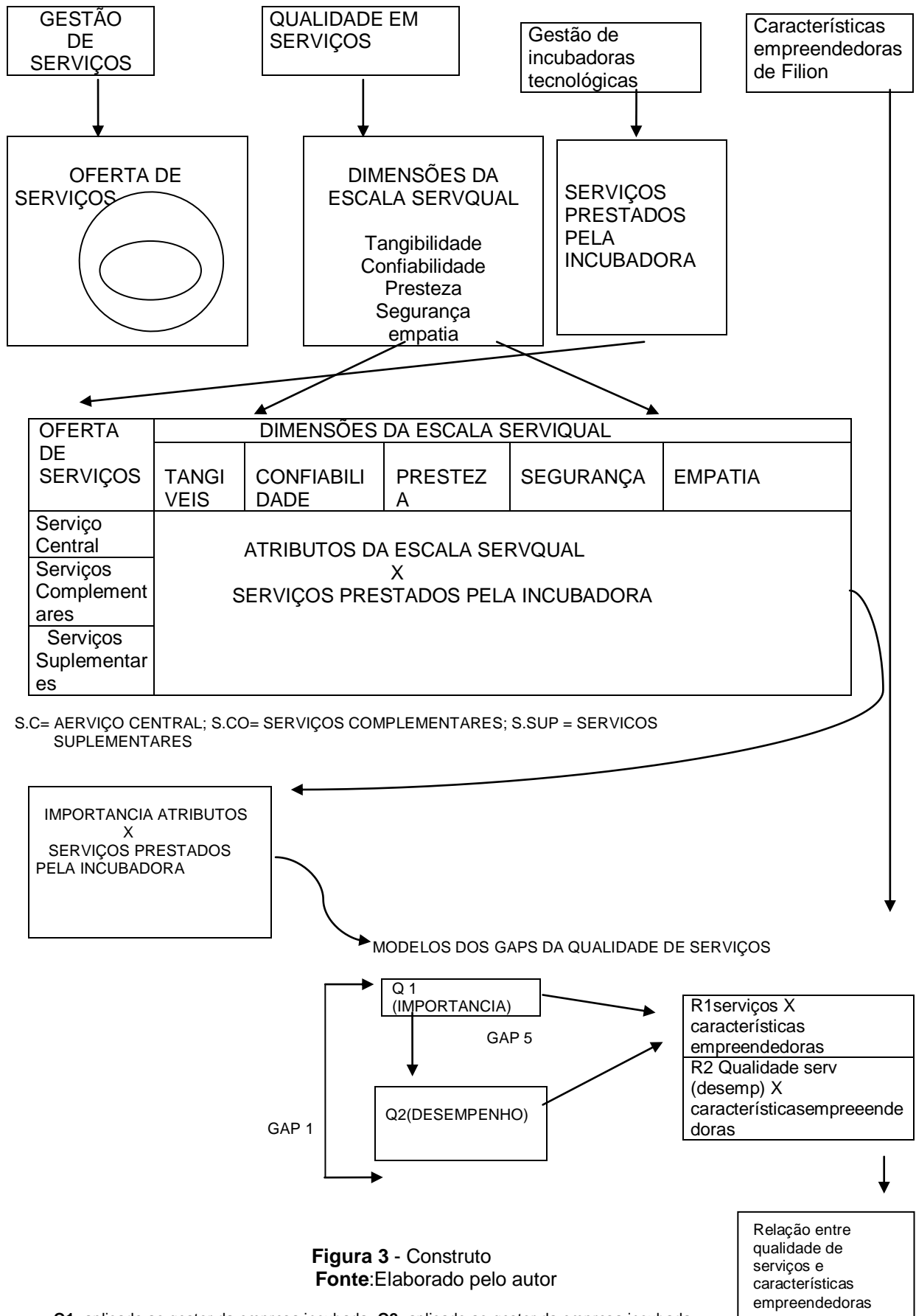


Figura 3 - Construto
Fonte:Elaborado pelo autor

Q1- aplicado ao gestor da empresa incubada, **Q2-** aplicado ao gestor da empresa incubada.

R1- aplicado ao gestor da empresa incubada, **R2-** aplicado ao gestor da empresa incubada.

3.1 ASPECTOS IMPORTANTES PARA ESTA PESQUISA

O desenvolvimento desta pesquisa foi baseado na aplicação da escala SERVQUAL, instrumento relevante utilizado na medição da qualidade de serviço, elaborado por PARASURAMAN, BERRY, ZEITHAML. (1990). Investigar-se-á quais são as qualidades mais importantes no ponto de vista dos consumidores de serviços do Núcleo de Incubação Tecnológica do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte - NIT-IFRN, através da aplicação da escala SERVQUAL, com a finalidade de conhecer as expectativas dos clientes mediante a investigação dos atributos mais valorizados por eles na avaliação da qualidade em serviços e utilizando-se o modelo SERVQUAL desenvolvido por PARASURAMAN e seus colegas, que classifica os critérios de avaliação da qualidade em cinco categorias: Confiabilidade, responsividade ou prontidão, confiança, empatia e tangibilidade, com a preocupação de procurar constatar o nível das expectativas dos clientes e o grau de exigência em relação aos fornecedores de serviços.

A escala do SERVQUAL deve ser aplicada cuidadosamente e os determinantes e atributos devem sempre ser reavaliados antes da utilização da ferramenta, pois os serviços, bem como mercados e ambientes culturais, são diferentes. Poderá ser necessário adicionar ao conjunto original de determinantes e atributos novos aspectos do serviço a ser estudado e, às vezes, excluir alguns deles do instrumento de medida utilizado. No caso específico deste estudo, foi constatado que haverá necessidade de adaptação da escala original SERVQUAL. Contudo, ao se usar uma abordagem do tipo SERVQUAL para a medição da qualidade percebida de serviço, deve-se sempre customizar com cuidado o conjunto de determinantes e atributos usados para a situação específica apresentada. (GRÖONROS, 2003).

Após a verificação da qualidade de serviços no NIT-IFRN, o segundo momento do estudo refere-se a uma correlação entre o resultado do estudo acerca da qualidade de serviços oferecidos pela instituição foco da pesquisa em relação ao nível de evolução, e os impactos nas características empreendedoras dos gestores das empresas incubadas. Para alcance de tais informações foram utilizados dois questionários (R1 e R2) que visam à coleta de dados sobre evolução ou o impacto

dos serviços prestados pelo NIT-IFRN nas características empreendedoras dos gestores das empresas.

4 METODOLOGIA

4.1 TIPO DE PESQUISA

Gil (2007) ressalta a necessidade de fixação de um procedimento sistemático que proporcione respostas aos problemas que são propostos, Assim a elaboração de uma pesquisa é feita mediante a consideração das etapas necessárias ao seu desenvolvimento. Essas etapas podem ser simplificadas ou modificadas para melhor se adaptarem à situação da organização, onde o trabalho de pesquisa está sendo desenvolvido.

Vergara (2004) apresenta uma variedade de classificações de tipos de pesquisas, conforme critérios adotados pelos estudiosos. A autora propõe dois critérios básicos: quanto aos fins e quanto aos meios.

Norteados por esses critérios, quanto aos fins, pode-se classificar este estudo como exploratório e descritivo. Entende Gil (2002, p.41) existirem pesquisas exploratórias “com o objetivo de proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses”.

Quanto ao aspecto descritivo, defende o mesmo autor que a pesquisa tem como objetivo primordial a descrição de determinadas populações ou fenômenos. Conforme Vergara (2004) é tornar algo inteligível e justificar-lhe os motivos.

Corroborando tal ponto de vista, Vergara (2004) afirma que, quanto aos meios, o tipo de pesquisa poderá ser um estudo de caso. E o que é um estudo de caso? O estudo de caso consiste num profundo e exaustivo estudo de um pouco objeto de forma a trazer um profundo conhecimento sobre o objeto estudado (GIL, 2002).

4.2 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Para o alcance dos objetivos deste estudo, foi delineada uma pesquisa quantitativa pois tomará, como referência, o resultado numérico que será obtido

através de técnicas estatísticas para responder à questão de pesquisa (VERGARA, 2006) para avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo NIT/IFRN e os respectivos impactos nas características empreendedoras nos gestores das empresas incubadas. A pesquisa foi dividida em duas partes: a primeira parte compreendeu uma revisão de literatura sobre o pensamento de vários autores que tratam das temáticas: serviços, qualidade de serviço, incubadoras e qualidade de serviços em incubadoras, empreendedorismo e características empreendedoras (modelo conceitual de Filion). A segunda parte constou de uma pesquisa de campo realizada junto a gestores do NIT-IFRN e das empresas incubadas, tendo sido utilizados, como instrumentos de coleta de dados, a escala SERVQUAL adaptada as necessidades do estudo e dois questionários que visam à coleta de dados acerca da evolução ou de impacto dos serviços prestados pelo NIT-IFRN nas características empreendedoras dos gestores das empresas.

4.3 CARACTERIZAÇÃO DO NÚCLEO DE INCUBAÇÃO TECNOLÓGICA DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIAS E TECNOLOGIA DO RIO GRANDE DO NORTE - NIT-IFRN

No que se refere ao apoio à criação e ao fortalecimento das chamadas empresas de base tecnológica, o Núcleo de Incubação Tecnológica do Instituto Federal de Educação, Ciências e Tecnologia do Rio Grande do Norte - NIT/IFRN é pioneiro no Estado do Rio Grande do Norte. Sua incubadora funciona, em toda a sua operacionalização, nas dependências do IFRN. Disseminando a cultura empreendedora para a comunidade, incentivando a transformação de ideias inovadoras em negócios viáveis, transferindo tecnologia das universidades/centros de pesquisas para o setor produtivo, o instituto pesquisado constitui-se, como uma referência estadual na ligação das instituições de ensino com a sociedade e, em especial, com a comunidade empresarial, tanto do ponto de vista da agregação de valor ao conhecimento, quanto da produção e introdução de produtos e serviços inovadores no mundo dos negócios. No momento (setembro de 2010), existem 10(dez) empresas incubadas, em fase de desenvolvimento dos seus produtos, e 07 (sete) graduadas, cujos produtos já estão sendo comercializados no mercado. O NIT/IFRN tem atuação em todas as áreas compatíveis com as atividades de ensino,

pesquisa e extensão oferecidas pelo IFRN (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 nas disponibilizadas pelo Plano de Desenvolvimento Sustentável do Rio Grande do Norte, que compreende as áreas da indústria, serviços e agronegócios.

4.4 UNIVERSO/AMOSTRA DA PESQUISA

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.

4.5 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.

4.6 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 atribuíam 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 (conforme quadro abaixo), em quem 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, deve 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.

4.7 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.

4.8 METODOLOGIA COMPUTACIONAL

Para efetivar a análise descritiva foi utilizado o software livre estatístico R, versão 2.9.2 e o EXCEL 2007.

4.9 ANÁLISE DE VARIÂNCIA (ANOVA)

A análise de variância (ANOVA) é um teste paramétrico usado para verificar se existe uma diferença significativa entre as médias e se os fatores estão influenciando na variável resposta. Dessa forma, essa técnica estatística permite que vários grupos sejam comparados. Vale salientar que esses fatores podem ser classificados como qualitativa ou quantitativa, mas a variável resposta sempre tem que ser contínua.

4.10 HIPÓTESES A SEREM TESTADAS

$H_0: \mu_i = \mu_j$, Para todo $i, j = 1, \dots, n$.

$H_1: \mu_i \neq \mu_j$, Para pelo menos duas das médias $i, j = 1, \dots, n$.

Ou seja,

H_0 : Não há diferença entre as variáveis estudadas.

H_1 : Há diferença entre as variáveis estudadas.

Como os dados em estudo possuem mais de uma variável resposta, será utilizada a análise multivariada de variância (MANOVA), que é uma extensão multivariada das técnicas univariadas para avaliar as diferenças entre médias de grupos. Enquanto procedimentos de inferência estatística, tanto as técnicas univariadas (teste t e ANOVA) quanto MANOVA são utilizadas para avaliar a significância estatística de diferença entre grupos.

4.10.1 Variáveis

Para avaliar a qualidade dos serviços da incubadora pesquisada, é necessário proceder à análise das dimensões da escala SERVQUAL nos seus aspectos tangíveis, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia em relação ao pacote de serviços ofertado pela incubadora composto pelos seguintes itens: Infraestrutura, consultorias, assessorias 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 televisão, apresentação das atividades das empresas incubadas em eventos promovidos pelo IFRN. Quanto às características empreendedoras o estudo deve verificar de que forma as variáveis evolução e impactos da qualidade dos serviços influenciaram no fortalecimento das características empreendedoras dos gestores das empresas incubadas.

Variáveis	Indicadores
Dimensões da escala SERVQUAL	Percepção do grau de importância e desempenho dos serviços prestados pelo NIT/IFRN
Tangibilidade	
Confiabilidade	
Responsividade	
Segurança	
Empatia	
Serviços ofertado pelo NIT/IFRN	Percepção do grau de importância e desempenho dos serviços prestados pelo NIT/IFRN /impacto e evolução nas características empreendedoras dos incubados
Infraestrutura física	
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	
Características empreendedoras de FILION	Percepção do impacto e evolução nas características empreendedoras dos incubados
Compreensão do setor	
Visão	
Relações	
Motivação	
Energia	
Competência	
Organização	
Planejamento	

Quadro 1 - Variáveis e indicadores

Fonte: Elaborado pelo autor

5 RESULTADOS

As tabelas 1 e 2 serão apresentadas a seguir demonstram a média das notas mais relevantes atribuídas pelos dez entrevistados (refere-se ao questionário Q1 que consta no apêndice) visando identificar o grau de importância de cada atributo relacionado aos serviços oferecidos quanto às dimensões estudadas, conforme a percepção dos gestores das empresas incubadas pelo NIT/IFRN.

Tabela 1 – Média de avaliação das operações e serviços versus escala SERVQUAL (Grau de importância) - A

Média da avaliação das operações e serviços versus escala SERVQUAL (importância)						
Oferta de serviços Incubação Tecnológica	Dimensões Escala SERVQUAL					
	Aspectos tangíveis		Confiabilidade			
	Equipamentos modernos e bonitos	Aspectos físicos com apelo visual	Cumprimento de promessas	Interesse em resolver problemas	Fazer o serviço certo pela primeira vez	Cumprimento de prazos
Infra-estrutura física	3,00	2,20	8,40	8,20	8,70	8,10
Consultorias	1,00	1,40	8,40	8,70	8,70	8,00
Acesso à internet	1,90	1,40	8,60	8,20	8,60	8,70
Apoio administrativo	1,80	1,50	8,80	8,80	8,80	8,80
Palestras	1,00	1,40	8,80	8,80	8,80	8,70
Treinamentos	1,00	1,00	8,80	8,80	8,80	8,80

Fonte: Elaborado pelo autor

Tabela 2 – Média da avaliação das operações e serviços versus escala SERVQUAL (Grau de importância) - B

Média da avaliação das operações e serviços versus escala SERVQUAL (importância)								
Oferta de serviços Incubação Tecnológica	Dimensões (Escala SERVQUAL)							
	Responsividade					Segurança		
	Ausência de falhas	informações sobre prazos de serviços	Presteza no serviço ao cliente	Equipe com desejo de ajudar	Disponibilidade da equipe	Pessoal inspira confiança	Segurança do pessoal	Capacidade de atender solicitações
Infra-estrutura física	8,60	8,80	8,40	8,70	8,30	8,40	8,10	8,00
Consultorias	8,90	8,50	8,70	8,70	8,20	8,80	8,80	8,50
Apoio administrativo	8,80	8,80	8,80	8,80	8,00	8,80	8,60	8,00
Vigilância	8,80	8,80	8,80	8,80	8,00	8,80	8,60	8,10
Palestras	8,70	8,70	8,70	8,70	8,70	8,70	8,60	8,50
Treinamentos	8,70	8,70	8,20	8,20	8,50	8,70	8,60	8,20

Fonte: Elaborada pelo autor

Neste tópico, serão apresentados os resultados obtidos no questionário Q1 aplicado aos gestores das empresas, com objetivo de verificar suas impressões sobre a importância dos serviços oferecidos pela incubadora tecnológica do IFRN, quanto à avaliação das dimensões de aspectos tangíveis, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia. É importante observar que, nos aspectos tangíveis, as variáveis “equipamentos modernos e bonitos” e “aspectos físicos com apelo visual” alcançaram médias muito baixas entre 1,0 e 3,0 (isto pode ser explicado devido que as pessoas que gerem as empresas incubadas são em sua totalidade do sexo masculino, deixando subentendido que pessoas do sexo masculino em sua maioria não valorizam os aspetos citados) com exceção para assessoria administrativa nos aspectos físicos com apelo visual com média de 8,9. Na aparência da equipe no geral o serviço foi bem avaliado, exceto a publicação de edital com 3,5, o destaque foi à assessoria administrativa com 8,2, seguido da infraestrutura física e consultorias com 8,0.

A dimensão confiabilidade na variável material com apelo visual obteve as menores notas; esse fato não confirma o pensamento de Parasuramam (1988) e Loverlock e Wright (2004) de que a dimensão confiabilidade teria sempre maior importância que as demais, no entanto a dimensão confiabilidade no serviço assessoria administrativa obteve nota alta com 8,2, aliás, este serviço também foi muito bem avaliado nesta dimensão, todos os serviços foram bem avaliados nas variáveis “cumprimento de promessas”, “interesse em resolver o problema”, “fazer o serviço certo pela primeira vez” e “cumprimentos de prazos”, destaque para os serviços infra-estrutura física, consultorias, apoio administrativo, acesso à internet, vigilância e assessoria contábil e administrativa.

A tabela 3 a seguir, apresenta a média das notas atribuídas pelos dez entrevistados, (refere-se ao questionário Q1) visando identificar o grau de DESEMPENHO de cada atributo relacionado aos serviços oferecidos quanto às dimensões estudadas, conforme a percepção dos gestores das empresas incubadas pelo NIT/IFRN.

Tabela 3 – Média da avaliação da qualidade dos serviços prestados pela incubadora tecnológica com relação as dimensões em escala SERVQUAL (desempenho)

Média da avaliação da qualidade dos serviços prestados pela incubadora tecnológica com relação as dimensões em escala SERVQUAL(desempenho)									
Oferta de serviços Incubação Tecnológica	Dimensões (Escala SERVQUAL)								
	Segurança			Empatia					
	Disponibilidade da equipe	Pessoal inspiração confiança	Segurança pessoal	Capacidade de atender solicitações	Conhecimento sobre serviço	Atenção individualizada da organização	Disponibilidade de horas para cliente	Atenção individualizada da equipe	Compreensão de necessidades dos clientes
Assessoria jurídica	4,10	4,00	4,10	4,10	4,10	4,00	3,70	3,50	3,50
Acesso à internet	5,10	5,10	5,10	5,10	5,10	5,10	4,90	4,70	4,70
Vigilância	5,20	5,30	5,00	5,00	4,90	4,80	4,40	4,20	4,50
Estacionamento	5,00	5,10	5,10	5,10	5,00	4,90	4,50	4,30	4,30

Fonte: Elaborada pelo autor

Neste tópico, serão apresentados os resultados obtidos no questionário Q2 aplicado aos gestores das empresas, com objetivo de verificar suas impressões sobre o desempenho dos serviços oferecidos pela incubadora tecnológica pesquisada. Através das tabelas acima, nota-se que o serviço oferecido pela incubadora tecnológica em estudo, que recebeu melhor nota foi o acesso à internet com a média acima de 5 em todas as dimensões estudadas; logo em seguida, os serviços de estacionamento e vigilância com oscilação na média das dimensões entre 4,7 e 5,1, com exceção da dimensão empatia quanto à atenção individualizada da equipe e compreensão de necessidades dos clientes.

O serviço que teve menor nota foi a assessoria jurídica, com média entre 3,5 e 4,1, na dimensão empatia quanto à atenção individualizada da equipe e compreensão de necessidades dos clientes, com média de 3,5 em ambas. Os demais serviços tiveram média oscilando entre 3,9 e 4,5.

O serviço infraestrutura física apresentou melhor desempenho na dimensão responsividade quanto a “presteza no serviço ao cliente”, as três variáveis relacionadas à segurança e na dimensão empatia quanto a “capacidade de atender solicitações” com média de 4,8.

O serviço de consultorias obteve o pior desempenho na dimensão empatia quanto “atenção individualizada da equipe” e “compreensão de necessidades dos clientes” com média de 3,8. O restante das dimensões alcançou média entre 4, 5 e 4, 6.

5.1 ANÁLISE DA IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDA AS DIMENSÕES E ATRIBUTOS QUE COMPÕE OS SERVIÇOS DO NIT/IFRN

Após a verificação dos dados, será apresentada a análise acerca da importância atribuída às dimensões e atributos que compõem os serviços da incubadora pesquisada. As dimensões são critérios que os clientes utilizam para chegar a um julgamento sobre o serviço prestado. Estes critérios foram generalizados em categorias e chamados de dimensões da qualidade conforme citados por Juran (1995) no referencial teórico deste estudo, Logo, tais aspectos, também, são importantes para as empresas incubadas, pois representam os pontos

críticos na prestação de um serviço que podem causar uma discrepância entre expectativa e desempenho real.

Segundo os resultados apresentados nas tabelas acima ou em apêndice, a média das respostas em relação ao grau de importância que cada gestor atribuiu para cada atributo em relação ao serviço prestado pelo NIT/IFRN foi de 7.5 que conforme a escala de resposta que variava de 1(um) nenhuma importância, até 9(nove) indicando muita importância, o resultado mostra que os gestores pesquisados identificaram como Importante os atributos da escala SERQUAL em relação à oferta de serviços prestados pelo instituto pesquisado.

Em relação à avaliação dos gestores das empresas incubadas acerca das impressões dos mesmos sobre o desempenho dos serviços oferecidos pelo NIT/IFRN, segundo os resultados acima, a média foi 4.5. Nota-se que, na pesquisa sobre desempenho dos serviços oferecidos a nota média foi inferior a importância atribuída pelos gestores pesquisados. Quando isso ocorre, é necessário que a gestão da empresa (no caso deste estudo a gestão do NIT/IFRN) focalize sua prioridade em melhorar os atributos avaliados com média inferior àquela atribuída à importância do respectivo atributo. Dessa forma, observa-se que o resultado deste estudo retrata o que Parasuraman (1985) observou em suas pesquisas, referente à lacuna 05 da empresa (incubadora), quando ele sugere que existe discrepância entre expectativa do cliente e a percepção gerencial sobre expectativas.

Neste tópico, serão apresentados os resultados obtidos no questionário R1 aplicado aos gestores das empresas, com o objetivo de verificar sua percepção em relação à evolução de suas características empreendedoras, após o fornecimento dos serviços oferecidos pela incubadora tecnológica do IFRN.

Tabela 4 – Estatística descritivas da evolução das características empreendedoras (questionário R1)

Estatística descritivas da evolução das características empreendedoras (questionário R1)									
Estatística descritiva	Características empreendedoras								
	Compreensão do setor	Visão	Relações	Motivação	Energia	Liderança	Competência	Organização	Planejamento
Mínimo	1,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Máximo	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Média	3,50	3,70	4,10	3,70	3,90	3,70	3,70	3,60	3,20
Mediana	3,50	4,00	4,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50
Variância	2,50	1,34	0,99	2,23	0,99	2,01	2,01	2,49	2,84

Fonte: Elaborada pelo autor

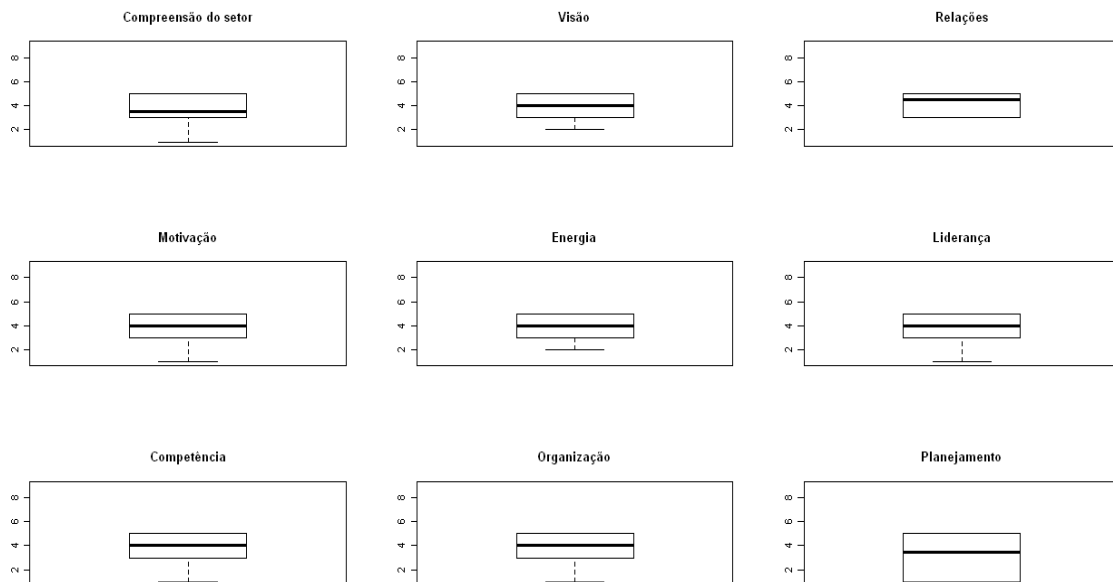


Gráfico 1: Box-plot da evolução das características empreendedoras

Fonte: Elaborado pelo autor

Através do gráfico acima, observa-se que a variabilidade das variáveis que está medindo as características empreendedoras tem comportamento parecido, com exceção do planejamento que teve uma maior variabilidade comparada as outras características. Além disso, foi visto que a variável relação da característica empreendedora foi a que obteve melhor nota ou desempenho para os entrevistados.

É importante considerar que, ao responder ao questionário (R1), os gestores das empresas incubadas, deveriam indicar o nível de evolução de suas características empreendedoras, após o fornecimento dos serviços oferecidos pela

incubadora, utilizando uma escala variando de 1-nenhuma evolução, 2-pouquíssima evolução, 3 - pouca evolução, 5 - média evolução, 7- alta evolução e 9 - muito alta evolução. Portanto, conforme os resultados apresentados nos quadros acima, houve pouca evolução das características empreendedoras dos gestores pesquisados após o fornecimento dos serviços pela incubadora pesquisada.

Neste tópico, serão apresentados os resultados obtidos no questionário R2 aplicado aos gestores das empresas, com o objetivo de verificar sua percepção em relação ao impacto nas suas características empreendedoras, após o fornecimento dos serviços oferecidos pela incubadora tecnológica pesquisada.

Tabela 5 – Média de avaliação da qualidade dos serviços prestados pela incubadora tecnológica com relação as dimensões em escala SERVQUAL (questionário R1)

Média da avaliação da qualidade dos serviços prestados pela incubadora tecnológica com relação as dimensões em escala SERVQUAL(questionário R1)									
Serviços prestados pelo NIT/IFRN	Características empreendedoras								
	Compreensão do setor	Visão	Relações	Motivação	Energia	Liderança	Competência	Organização	Planejamento
Acesso à internet	5,9	5,8	5,6	6,1	5,7	4,6	5,6	4,7	5,3
Estacionamento	5,2	5,5	5,3						

Fonte: Elaborada pelo autor

Com relação às características empreendedoras e os dezessete serviços oferecidos, constatou-se que, quanto à compreensão e relação do setor, o serviço que foi mais bem avaliado foi apresentação das atividades das empresas em eventos do IFRN, alcançando uma média de 6,3 e 6,4 respectivamente. O acesso à internet teve melhor desempenho nessas cinco características empreendedoras: Visão 5,8; motivação 6,1; energia 5,7; competência 5,6; liderança 4,6; e planejamento 5,3. Quanto à organização, o serviço curso obteve a melhor nota entre os entrevistados, ou seja, 5,0. Conforme os resultados anteriores e levando em consideração uma escala que varia de 01- Nenhum impacto até 9 – Impacto muito alto, conforme o quadro acima ou em apêndice os gestores indicaram que o impacto dos serviços em suas características empreendedoras é considerado de médio impacto.

Tabela 6 – Média da avaliação das operações e serviços versus escala SERVQUAL

Média da avaliação das operações e serviços versus escala SERVQUAL						
Oferta de serviços Incubação Tecnológica	Dimensões (Escala SERVQUAL)					
	Conhecim ento sobre serviço	Atenção individualiza da da organização	Disponibili dade de horas para cliente	Empatia		Compreensã o de necessidade do cliente
				Atenção individualizad a da equipe	Interesse do cliente no coração	
Infra-estrutura física	8,50	7,80	6,40	6,20	4,70	6,90
Consultorias	8,10	7,20	5,70	5,50	4,10	7,30
Assessoria contábil	8,40	7,60	6,00	5,70	3,40	7,70
Assessoria administrativa	6,70	4,20	8,50	1,00	1,00	5,70
Assessoria jurídica	6,70	6,10	5,00	4,90	3,00	6,40
Manutenção SG)	7,70	6,80	5,90	6,00	4,30	7,60
Manutenção de equipamentos	7,80	7,00	6,20	5,50	3,50	6,90
Acesso à internet	7,80	7,00	6,20	5,50	3,30	7,30
Apoio administrativo	8,20	7,20	6,10	5,60	3,10	7,20
Vigilância	8,30	7,20	7,00	5,60	3,00	7,70
Estacionamento	7,20	6,80	5,40	4,90	1,80	6,70
Publicação de edital	5,50	4,70	4,20	3,70	1,90	6,30
Palestras	8,60	7,70	6,60	6,30	3,60	7,20
Treinamentos	8,70	7,60	7,00	5,80	3,20	7,90
Cursos	8,30	8,50	6,60	6,00	3,20	7,10
Divulgação dos serviços das empresas incubadas em programa de TV	5,80	5,30	4,50	4,20	1,50	5,20
Apresentação das atividades das empresas em eventos do IFRN	6,50	5,80	4,90	4,30	1,90	5,70

Fonte: Elaborada pelo autor

5.2 ANÁLISE DE VARIÂNCIA MULTIVARIADA - MANOVA

5.2.1 Hipóteses a serem testadas

H_0 : Não há diferença entre as variáveis de dimensões em escala SERVQUAL quanto aos serviços oferecidos pela incubação tecnológica.

H_1 : Existe diferença entre as variáveis de dimensões em escala SERVQUAL quanto aos serviços oferecidos pela incubação tecnológica.

Tabela 7 - Análise Multivariada de Variância – MANOVA

Análise Multivariada de Variância – MANOVA						
	GL	Wilks	F_{aprox}	GL num	GL den	Valor-p
Serviços	16.0	0.71232	0.65855	80.0	721.6	0.99
Resíduos		153.0				

Fonte: Elaborada pelo autor

Para um nível de significância de 5 % na tabela de análise de variância multivariada (MANOVA), observa-se que o valor-p foi (0,99) maior que 5%, portanto não rejeitamos a hipótese nula, ou seja, há evidência de que não existe diferença entre as variáveis de dimensões em escala SERVQUAL quanto aos serviços oferecidos pela incubação tecnológica na IFRN.

5.3 CORRELAÇÃO DE PEARSON

Em teoria da probabilidade e estatística, correlação, também chamada de coeficiente de correlação, indica a força e a direção do relacionamento linear entre duas variáveis aleatórias. No uso estatístico geral, correlação ou co-relação se refere à medida da relação entre duas variáveis, embora correlação não implique

causalidade. Neste sentido geral, existem vários coeficientes medindo o grau de correlação, adaptados à natureza dos dados.

Tabela 8- Classificação da correlação (Cor)

Classificação da correlação (Cor)	
Correlação Fraca	$Cor < 0.30$ ou $Cor < -0.30$
Correlação Moderada	$0.30 < Cor < 0.70$ ou $-0.30 < Cor < -0.70$
Correlação forte	$Cor \geq 0.70$

Fonte : Elaborada pelo autor

5.4 TESTE DE CORRELAÇÃO DE PEARSON

É um teste estatístico paramétrico que tem como objetivo verificar se existe dependência significativa dos dados, ou seja, averiguar se os dados são correlacionados entre si.

Hipóteses a serem testadas:

H_0 : Os dados não são independentes.

H_1 : Os dados são independentes.

Neste tópico, serão apresentados os resultados obtidos no questionário R2 aplicado aos gestores das empresas, com objetivo de descrever o impacto que cada serviço causou na evolução de suas características empreendedoras, após o fornecimento dos serviços oferecidos pela incubadora tecnológica pesquisada. Neste estudo, a aplicação do teste de correlação de Pearson não é viável, pois o tamanho da amostra foi 10, ou seja, considerado pequeno, portanto é aconselhável observar, apenas, a medida de correlação.

Através dos quadros (02 ao 9 em apêndice), que tratam da medida de correlação quanto aos serviços oferecidos pela instituição e a característica empreendedora, nota-se no serviço infraestrutura, uma correlação forte positiva de 0,74 com o aspecto tangível com a característica empreendedora energia, ou seja, quanto maior a nota do entrevistado no aspecto tangível, a nota da característica empreendedora energia também tende a ser maior nesse serviço oferecido.

Na manutenção SG, foi encontrada uma correlação forte positiva de 0,71 e 0,72, entre planejamento com responsividade e segurança, ou seja, quanto maior a nota do entrevistado na dimensão responsividade e segurança, a nota da característica empreendedora planejamento também tende a ser maior nesse serviço oferecido.

No serviço acesso à internet, foi encontrada uma correlação forte positiva nas dimensões aspectos tangível, confiabilidade, responsividade e segurança com as características empreendedoras visão, relações e competências, ou seja, quanto maior a nota do entrevistado nestas dimensões, a nota destas características empreendedoras também tende a ser maior.

No serviço apoio administrativo, foi encontrado, apenas, uma correlação forte positiva de 0,71, entre planejamento e responsividade, ou seja, quanto maior a nota do entrevistado no planejamento, a nota da responsividade também tende a aumentar.

Na vigilância ocorreu uma correlação forte positiva entre o aspecto tangível com liderança, além disso, a característica liderança também está correlacionada forte positivamente com confiabilidade, responsividade e segurança. O planejamento está correlacionado forte positivamente com confiabilidade e responsividade, além da motivação está correlacionada forte positivamente responsividade e segurança.

No estacionamento, foi encontrada uma correlação forte positiva entre a característica liderança com aspectos tangíveis, confiabilidade, responsividade e segurança, o mesmo tipo de correlação que ocorreu na motivação com responsividade e segurança, além da característica empreendedora planejamento com confiabilidade e responsividade.

A publicação de edital, o aspecto tangível e confiabilidade estão correlacionados fortemente e positivamente com visão e planejamento. A responsividade está uma correlação forte e positiva com visão, liderança e planejamento, além disso, a mesma característica de correlação foi encontrada entre a dimensão segurança com visão, motivação, energia, liderança e planejamento.

No serviço treinamento, houve uma correlação forte e positiva entre as dimensões aspectos tangíveis e confiabilidade com visão, competência e planejamento. Além disso, o mesmo tipo de correlação ou associação foi encontrada na característica planejamento com responsividade e segurança.

A divulgação dos serviços das empresas incubadas em programa de TV foi encontrada uma correlação forte e positiva entre as dimensões confiabilidade e responsividade com liderança e planejamento, a característica liderança também o mesmo tipo de correlação com o aspecto tangível. Por último, a dimensão segurança entra fortemente correlacionada positivamente com motivação, liderança e planejamento.

6 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 objetivos 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. Esse estudo foi alcançado, arduamente através de vários meses de pesquisa, utilizando os instrumentos de pesquisa já amplamente explicados no decorrer do estudo e especificamente no capítulo da metodologia. Mais adiante detalha-se 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 (média 7.5) e avaliação de desempenho (média 4,5). Portanto baseado nos resultados destas dimensões, se faz necessário um redimensionamento das ações da incubadora, pois, na medida em que a incubadora melhora seus serviços, todos os aspectos de qualidade serão valorizados pelo seu cliente, passando a ter a percepção de seus serviços considerados de alta qualidade.

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 pouca e o impacto foi considerado médio.

O resultado apresentado pode ser explicado tendo em vista que, para entrar em uma incubadora, é necessário possuir uma idéia 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 Fillion (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.

Dessa forma, a observação feita no estudo não tem a pretensão de criticar o funcionamento e a gestão da incubadora pesquisada, mas sim de contribuir com a construção de melhorias indicando caminhos de sucesso que devem ser seguidos e estimulados.

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.

ANPROTEC. **Associação Nacional de Entidades Promotoras de Empreendimentos de Tecnologias Avançadas**. Brasília, 2008

ANPROTEC. Panorama 2003: **Panorama das incubadoras e parques tecnológicos**. Brasília,DF: Associação Nacional de Entidades Promotoras de Empreendimentos de Tecnologias Avançadas, 2003.

ALBRECHT, Karl. **A única coisa que importa**: trazendo o poder do cliente para o centro de sua empresa. Tradução de Nivaldo M. Jr. São Paulo: Pioneira. 1992.

BERMUDEZ, Luis Afonso. Incubadoras de Empresas e Inovação tecnológica: o caso de Brasília. **Revista Parcerias Estratégicas**, 8, 31-44, 2000.

BERMÚDEZ, Luís Afonso. **Conhecimento e prática**: o caminho para empreender. 2004. Disponível em: <http://www.anprotec.org.br/anpronews/artigos/conhecimento_e_pratica.htm>. Acesso em: 12 maio 2008.

BERRY, Leonard L. **Serviços de Satisfação Máxima**: Guia prático de ação, Rio de Janeiro: Editora Campus, 1996.

BEUREN, I. M.; RAUPP, F. M. **Compartilhamento do Conhecimento em Incubadoras de Empresas**: um Estudo Multicasos das Incubadoras de Santa Catarina Associadas à ANPROTEC. Anais XXVII ENANPAD, 2003.

BOLTON, R.N.; DREW, J.H. A multistage model of customer's assessments of service quality and value. **Journal of Consumer Research**. v.17, p.375-84, Mar., 1991.

CARVALHO, Luis Felipe; DIAS, Carolina. Panorama Mundial de Incubadoras. **Ciência da Informação**. Brasília, DF, v.36, n.2, maio/ago. 2007.

CRONIN, J.; TAYLOR, S. Measuring service quality: A reexamination and extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992. Disponível em : <<http://www.dicionarioinformal.com.br/definicao.php?palavra=constructo&id=4744>>. Acesso em: 16 abr. 2010.

CALIXTO, Olalde Ma. Gloria. **Escala SERVQUAL**: Validação para a cultura Mexicana e a qualidade do service de enfermagem, segundo a percepção de pacientes hospitalizados. Tese de doutorado apresentada á escola de enfermagem da USP, Riberão Preto- SP, 2008

DIAS, Denilson Carlos. **A Importância das Incubadoras de Empresas no Processo de Inovação nas Empresas de Base Tecnológica – O Caso da Incubadora de Empresas de Base Tecnológica-CENTEV/UFV**. Disponível em:<<http://www.saepro.ufv.br/Image/artigos/Artigo11.pdf>> Acesso em: 12 jun. 2009.

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

DORNELAS, J. C. A. Empreendedorismo: transformando idéias em negócios. Rio de Janeiro: Campus, 2001. DORNELAS, J. C. A. **Empreendedorismo corporativo**: como ser empreendedor, inovar e se diferenciar na sua empresa. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

DORNELAS, J. C. A. **Planejando Incubadoras de empresas**: como desenvolver um plano de negócios para incubadoras de empresas. Campus: Rio de Janeiro, 2002. Disponível em: <http://www.josedornelas.com.br/wp-content/.../01/planejando_incubadoras.pdf>. Acesso em: 30 jun. 2009.

DOLABELA, F. **Empreendedorismo, uma forma de ser**: Saiba o que são empreendedores individuais e coletivos. 1. Ed. Brasília: Agência de Educação para o Desenvolvimento, 2003

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

FILION, L. J. **O Planejamento do seu sistema de aprendizagem empresarial**: identifique uma visão e avalie o seu sistema de relações. São Paulo: Revista de Administração de Empresas, jul/set, p. 63-71, 1991.

FILION, L. J. Empreendedorismo: empreendedores e proprietários-gerentes de pequenos negócios. **Revista de Administração de Empresas**, v. 34, n. 2, p. 5-28, abril/junho, 1999.

FERREIRA, Mauro Pacheco et al. **Gestão por indicadores de desempenho: resultados na incubadora empresarial tecnológica.** v.18, n.2, p. 302-318. 2008. *Prod.* [online].

GALLON, Alessandra Vasconcelos. **Metodologia multicritério para auto avaliação do Micro Distrito Industrial (MIDI) Tecnológico com vistas a alavancar seu desempenho e de suas EBTs incubadas.** 2009, 397 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Curso de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

GARVIN, David A. **Gerenciando a Qualidade: a visão estratégica e competitiva.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

GIANESI. I.; CORREA. H. **Administração Estratégica de Serviços: operações para a satisfação do cliente.** São Paulo: Atlas. 1996.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 1999.

GONÇALVES, Marcio: **Processo de Comunicação da Informação em Empresas de uma Incubadora Tecnológica.** Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade Federal Fluminense, 2005.

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

GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

GHISELLI, E. E. **Theory of psychological measurement.** New Delhi: Tata McGraw-Hill, 1964.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Indicadores Conjunturais.** Rio de Janeiro: IBGE, 2009.

JURAN, Joseph M. **Juran na liderança pela Qualidade.** São Paulo: Pioneira, 1995.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. Tradução de Ailton Bonfim Brandão. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

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

LALKAKA, Rustam. Technology business incubator to assist a innovation based economy. **Journal of Change Management**. London, v. 3, n. 2, dec. 2002. Disponível em: <http://www.globadvantage.ipleiria.pt/wp.../working_paper-14_globadvantage.pdf>. Acesso em: 12 fev. 2010.

LE MOS, M. V. de; MACULAN, A.-M. D. **O papel das incubadoras no apoio às empresas de base tecnológica**. In SIMPÓSIO DE GESTÃO DA INOVAÇÃO TECNOLÓGICA, 20., 1998, São Paulo. **Anais...**São Paulo, 1998. p. 569-581.

LOVELOCK, C. H. **Services Marketing**: people, technology, strategy, 4th ed. New York: Prentice-Hall, 2001.

McCLELLAND, David. **A sociedade competitiva**: realização e progresso social. Rio de Janeiro: Expressão e Cultura, 1972.

McCLEALLAND, D.C. **The Achieving society**. Princeton, N.J., Van Nostrand, 1961

MORAIS, Ednalva Fernandes Costa de. **Manual de acompanhamento e auto-avaliação de incubadoras**. Brasília,DF: CDT/UnB, 1997.

MINTZBERG, H.; AHLSTRAND, B.; LAMPEL, J. **Safári de Estratégia**: Um roteiro pela selva do planejamento estratégico. Porto Alegre : Bookman, 2000.

MINTZBERG, H. **Criando organizações eficazes**: Estruturas em cinco configurações. São Paulo: Editora Atlas, 1995.

MEDEIROS, J. A. et al. **Pólos, 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.doc>. Acesso em: 29 abr. 2010

NAKAYAMA, Juliana Kiyosen; SÁVIO, Marcelo. **Acordo geral sobre comércio de serviços na OMC: Considerações.** Teresina, 2001. Disponível em: < [http:// jus:2.oul.com.br/doutrina/texto](http://jus2.oul.com.br/doutrina/texto)> Acesso em: 27 set. 2009.

NASCIMENTO JÚNIOR, A.; SOUZA, E.C.L. **Análise da relação universidade-empresa:** o caso da incubadora de empresa de base tecnológica da Universidade de CENTEV/UFV. Viçosa, MG, 2005.

NÓBREGA, Kleber. Cavalcante. **Gestão da Qualidade em Serviços.** Tese (Doutorado) Escola Politécnica da Universidade de São Paulo. 1997.

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

PALADINI, Edson Pacheco. **Qualidade Total na Prática:** implantação e avaliação de sistema de qualidade total. São Paulo: Atlas, 1994.

_____. **Gestão da Qualidade:** Teoria e Prática. São Paulo: Atlas, 2000.

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

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML V. A.; BERRY L. L. A conceptual model of services quality and its implication for future research, **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

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

PENNA, Manoel Camillo; WANDRESEN, Rafael Romualdo. **Gestão da qualidade de serviços de base tecnológica.** In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 24., Florianópolis, 2004.

PEREIRA, Ticiano Kelly Azevedo. **Avaliação das Incubadoras de Empresas do Município de Curitiba.** Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção e Sistemas)-Pontifícia Universidade Católica do Paraná. 2007.

PEREIRA, K. T. A.; RODRIGUES, A. M.; RODRIGUES, I. C. **Caracterização das incubadoras de empresas de Curitiba:** um estudo preliminar. In: ENCONTRO NACIONAL DE EMPREENDEDORISMO, Florianópolis, 2003.

QUIRINO, Kênia Samara. Incubação de empresas de setores tradicionais – implantação, articulação e gerenciamento. In: SALOMÃO, Jose Roberto (Org.). **As incubadoras de empresas pelos seus gerentes:** uma coletânea de artigos. Brasília,DF: ANPROTEC, 1998.

STONE. **Avaliação das incubadoras de empresas no Brasil no período de 2000 a 2007.** Disponível em: <[http:// www.necso.ufrj.br/esocite2008/trabalhos/35951.doc](http://www.necso.ufrj.br/esocite2008/trabalhos/35951.doc)> Acesso em 05/04/2010.

SEBRAE. **Localização das incubadoras no Estado de Minas Gerais.** Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br>>. Acesso em 05 maio 2009.

SEBRAE. **Estatísticas do empreendedorismo.** Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/br/ued.index.htm>>. Acesso em: 26 mar. 2004.

STONER, James A. F.; FREEMANN, R. Edward. **Administração.** Rio de Janeiro: PrenticeHall do Brasil, 1995.

SLACK, N. **Vantagem competitiva em manufatura:** atingindo competitividade nas operações industriais. São Paulo: Atlas,1993.

STAINSACK, Cristiane. **Estruturação, organização e gestão de incubadoras tecnológicas.** Dissertação de Mestrado. CEFET-PR, Curitiba, 2003.

STAINSACK, Cristiane; ASANOME, Cleusa Rocha; LABIAK JÚNIOR, Silvestre. **As Incubadoras e Parques Tecnológicos do Paraná como Sistemas Locais de Inovação.** Paraná:CEFET, 2004.

SVEIBY, Karl Erik. **A nova riqueza das organizações.** Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TEBOUL, James. **A Era dos Serviços:** uma nova abordagem de gerenciamento. Rio de janeiro: Qualitymark , 2002.

TORKOMIAN, A. L. **Estrutura de pólos tecnológicos**: um estudo de caso. 1992. 231 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1992.

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.qjr.com.br/?p=3032-2003> > Acesso em 14/02/2010.

APÊNDICES

APENDICE A - MÈDIA DA AVALIAÇÃO DAS OPERAÇÕES E SERVIÇOS VERSUS ESCALA SERVQUAL (IMPORTÂNCIA) - A

Tabela 1.1: Média da avaliação das operações e serviços versus escala SERVQUAL (importância)								
Oferta de serviços Incubação Tecnológica	Dimensões Escala SERVQUAL							
	Aspectos tangíveis			Confiabilidade				
	Equipamentos modernos e bonitos	Aspectos físicos com apelo visual	Aparência da equipe	Materiais com Apelo visual	Cumprimento de promessas	Interesse em resolver problemas	Fazer o serviço certo pela primeira vez	Cumprimento de prazos
Infra-estrutura física	3,00	2,20	8,00	2,90	8,40	8,20	8,70	8,10
Consultorias	1,00	1,40	8,00	2,40	8,40	8,70	8,70	8,00
Assessoria contábil	1,00	1,40	7,90	2,20	8,40	8,10	8,70	8,40
Assessoria administrativa	1,60	8,90	8,20	8,20	8,90	8,50	8,50	8,60
Assessoria jurídica	1,00	1,00	5,70	1,80	6,50	6,50	7,20	7,20
Manutenção SG)	1,40	1,40	7,40	2,20	8,00	7,60	7,70	8,30
Manutenção de equipamentos	1,40	1,00	5,00	2,40	5,80	7,00	7,00	7,10
Acesso à internet	1,90	1,40	6,20	4,40	8,60	8,20	8,60	8,70
Apoio administrativo	1,80	1,50	6,70	3,90	8,80	8,80	8,80	8,80
Vigilância	1,80	1,80	6,10	3,80	7,70	8,10	8,60	8,70
Estacionamento	1,80	1,40	5,40	3,20	7,40	7,40	7,40	7,40
Publicação de edital	1,20	1,40	3,50	3,90	6,30	6,30	6,30	6,30
Palestras	1,00	1,40	6,60	3,30	8,80	8,80	8,80	8,70
Treinamentos	1,00	1,00	6,50	3,60	8,80	8,80	8,80	8,80
Cursos	1,40	1,50	7,30	3,00	8,70	8,70	8,70	8,10
Divulgação dos serviços das empresas incubadas em programa de TV	1,60	2,30	5,60	4,20	6,20	6,20	6,20	6,30
Confeção de adesivos p/ divulgação das empresas incubadas	2,00	3,00	5,20	5,20	6,90	6,90	6,90	6,90
Apresentação das atividades das empresas em eventos do IFRN	2,40	3,00	5,80	5,20	6,80	6,80	6,90	6,90

APENDICE B - MÈDIA DA AVALIAÇÃO DAS OPERAÇÕES E SERVIÇOS VERSUS ESCALA SERVQUAL (IMPORTÂNCIA) - B

Tabela 1.2: Média da avaliação das operações e serviços versus escala SERVQUAL (importância)								
Oferta de serviços Incubação Tecnológica	Dimensões (Escala SERVQUAL)							
	Responsividade					Segurança		
	Ausência de falhas	Informações sobre prazos de serviços	Presteza no serviço ao cliente	Equipe com desejo de ajudar	Disponibilidade da equipe	Pessoal inspira confiança	Segurança do pessoal	Capacidade de atender solicitações
Infra-estrutura física	8,60	8,80	8,40	8,70	8,30	8,40	8,10	8,00
Consultorias	8,90	8,50	8,70	8,70	8,20	8,80	8,80	8,50
Assessoria contábil	8,90	8,90	8,70	8,70	8,20	8,80	8,80	8,90
Assessoria administrativa	8,70	8,60	8,90	8,90	8,90	8,50	8,00	7,20
Assessoria jurídica	7,10	7,10	7,10	7,20	6,80	7,30	7,20	7,30
Manutenção SG)	8,30	8,40	8,50	8,50	8,30	8,40	7,90	8,20
Manutenção de equipamentos	6,70	7,10	7,20	6,80	6,70	6,80	6,60	7,60
Acesso à internet	8,70	8,30	8,80	8,40	7,90	8,40	8,20	7,60
Apoio administrativo	8,80	8,80	8,80	8,80	8,00	8,80	8,60	8,00
Vigilância	8,80	8,80	8,80	8,80	8,00	8,80	8,60	8,10
Estacionamento	7,50	7,60	7,60	8,00	8,00	8,00	7,00	7,00
Publicação de edital	6,30	6,30	6,30	6,30	6,30	6,40	6,30	5,90
Palestras	8,70	8,70	8,70	8,70	8,70	8,70	8,60	8,50
Treinamentos	8,70	8,70	8,20	8,20	8,50	8,70	8,60	8,20
Cursos	8,00	7,90	8,70	8,60	8,20	8,70	8,70	8,00
Divulgação dos serviços das empresas incubadas em programa de TV	6,30	6,30	6,30	6,30	6,30	6,20	6,20	6,00
Apresentação das atividades das empresas em eventos do IFRN	6,90	6,90	6,90	6,90	6,80	6,70	6,30	6,30

APENDICE C MÉDIA DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA INCUBADORA TECNOLÓGICA COM RELAÇÃO AS DIMENSÕES EM ESCALA SERVQUAL (DESEMPENHO) - A

Tabela 1.3: Média da avaliação da qualidade dos serviços prestados pela incubadora tecnológica com relação as dimensões em escala SERVQUAL(desempenho)

Oferta de serviços Incubação Tecnológica	Dimensões Escala SERVQUAL								
	Aspectos Tangíveis	Confiabilidade			Responsabilidade				
	Aparência da equipe	Cumprimento de promessas	Interesse em resolver	Fazer o serviço certo pela primeira vez	Cumprimento de prazos	Ausência de falhas	Informações sobre prazos de serviços	Presteza no serviço ao cliente	Equipe com desejo de ajudar
Infra-estrutura física	4,50	4,70	4,70	4,70	4,60	4,50	4,60	4,80	4,70
Consultorias	4,50	4,50	4,50	4,60	4,50	4,50	4,50	4,50	4,60
Assessoria contábil	4,10	4,20	4,20	4,40	4,30	4,20	4,30	4,20	4,30
Assessoria administrativa	4,30	4,30	4,40	4,50	4,40	4,40	4,40	4,40	4,50
Assessoria jurídica	3,90	4,00	4,00	4,10	4,00	4,00	4,00	4,00	4,10
Manutenção SG)	4,30	4,30	4,40	4,40	4,40	4,40	4,40	4,40	4,50
Manutenção de equipamentos	4,20	4,20	4,30	4,30	4,30	4,30	4,30	4,30	4,40
Acesso à internet	5,10	5,10	5,10	5,10	5,10	5,10	5,20	5,20	5,10
Apoio administrativo	4,40	4,40	4,40	4,40	4,40	4,50	4,50	4,50	4,30
Vigilância	4,90	4,90	4,90	4,90	4,70	4,80	4,80	5,00	4,80
Estacionamento	5,10	5,10	5,10	5,00	5,00	5,10	5,10	5,10	4,90
Publicação de edital	4,70	4,70	4,70	4,70	4,70	4,80	4,80	4,80	4,60
Palestras	4,20	4,20	4,20	4,20	4,20	4,40	4,40	4,40	4,20
Treinamentos	4,30	4,30	4,30	4,40	4,30	4,50	4,50	4,50	4,50
Cursos	4,50	4,50	4,50	4,60	4,50	4,60	4,60	4,60	4,60
Divulgação dos serviços das empresas incubadas em programa de TV	4,90	4,90	4,90	4,90	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Apresentação das atividades das empresas em eventos do IFRN	4,90	4,90	4,90	4,90	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

APENDICE D MÉDIA DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA INCUBADORA TECNOLÓGICA COM RELAÇÃO AS DIMENSÕES EM ESCALA SERVQUAL (DESEMPENHO) - B

Tabela 1.4: Média da avaliação da qualidade dos serviços prestados pela incubadora tecnológica com relação as dimensões em escala SERVQUAL(desempenho)									
Oferta de serviços Incubação Tecnológica	Dimensões (Escala SERVQUAL)								
	Segurança			Empatia					
	Disponibilidade da equipe	Pessoal inspira confiança	Segurança pessoal	Capacidade e de atender solicitações	Conhecimento sobre serviço	Atenção individualizada da organização	Disponibilidade e de horas para cliente	Atenção individualizada da equipe	Compreensão de necessidades dos clientes
Infra-estrutura física	4,80	4,80	4,80	4,80	4,70	4,50	4,10	3,90	3,90
Consultorias	4,60	4,50	4,60	4,60	4,60	4,50	4,20	3,80	3,80
Assessoria contábil	4,40	4,30	4,40	4,40	4,40	4,30	3,90	3,70	3,70
Assessoria administrativa	4,50	4,40	4,50	4,50	4,50	4,40	4,10	3,80	3,80
Assessoria jurídica	4,10	4,00	4,10	4,10	4,10	4,00	3,70	3,50	3,50
Manutenção SG	4,50	4,40	4,50	4,50	4,50	4,40	4,10	3,90	3,90
Manutenção de equipamentos	4,40	4,30	4,40	4,40	4,40	4,30	4,00	3,80	3,80
Acesso à internet	5,10	5,10	5,10	5,10	5,10	5,10	4,90	4,70	4,70
Apoio administrativo	4,40	4,50	4,50	4,50	4,40	4,30	4,10	3,90	3,90
Vigilância	5,20	5,30	5,00	5,00	4,90	4,80	4,40	4,20	4,50
Estacionamento	5,00	5,10	5,10	5,10	5,00	4,90	4,50	4,30	4,30
Publicação de edital	4,70	4,80	4,80	4,80	4,70	4,60	4,40	4,20	4,20
Palestras	4,40	4,50	4,50	4,50	4,40	4,20	3,90	3,60	3,60
Treinamentos	4,40	4,50	4,50	4,50	4,20	4,20	4,00	3,60	3,60
Cursos	4,50	4,60	4,40	4,60	4,30	4,40	4,20	3,90	3,90
Divulgação dos serviços das empresas incubadas em programa de TV	4,60	5,00	4,80	5,00	4,70	4,80	4,60	4,40	4,40
Apresentação das atividades das empresas em eventos do IFRN	4,60	5,00	4,80	5,00	4,70	4,80	4,60	4,40	4,40

APENDICE E – MÉDIA DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA INCUBADORA TECNOLÓGICA COM RELAÇÃO AS DIMENSÕES EM ESCALA SERVQUAL (QUESTIONÁRIO R1)

Tabela 3: Média da avaliação da qualidade dos serviços prestados pela incubadora tecnológica com relação as dimensões em escala SERVQUAL(questionário R1)									
Serviços prestados pelo NIT/IFRN	Características empreendedoras								
	Compreensão do setor	Visão	Relações	Motivação	Energia	Liderança	Competência	Organização	Planejamento
Infra-estrutura física	4,1	4,1	4,1	4,1	4,1	4,2	4,2	4,1	4,1
Consultorias	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,4	3,3	3,3
Assessoria contábil	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,4	3,3	3,3
Assessoria administrativa	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,4	3,3	3,3
Assessoria jurídica	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,4	3,3	3,3
Manutenção SG)	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,6	3,6	3,5	3,5
Manutenção de equipamentos	3,9	3,5	3,5	3,5	3,5	3,6	3,6	3,5	3,5
Acesso à internet	5,9	5,8	5,6	6,1	5,7	4,6	5,6	4,7	5,3
Apoio administrativo	3,4	3,5	3,3	3,5	3,5	3,6	3,6	3,7	3,5
Vigilância	5,2	5,0	4,8	4,3	4,3	4,3	4,4	4,8	4,5
Estacionamento	5,2	5,5	5,3	4,7	4,4	4,5	4,5	4,5	4,2
Publicação de edital	3,6	4,1	3,9	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,3
Palestras	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,4	3,3
Treinamentos	3,4	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,3
Cursos	4,4	3,8	3,3	4,1	4,3	4,1	4,9	5,0	4,9
Divulgação dos serviços das empresas incubadas em programa de TV	4,7	4,4	4,4	3,7	3,7	3,7	4,0	4,0	3,7
Apresentação das atividades das empresas em eventos do IFRN	6,3	5,4	6,4	5,3	4,5	5,1	5,4	4,6	4,4

**APENDICE F – QUADROS DAS CORRELAÇÕES DAS CARACTERÍSTICAS
EMPREENDEDORAS VERSOS OS SERVIÇOS OFERECIDOS**

Quadro 3: Correlação das características empreendedoras versus o serviço oferecido infra-estrutura						Quadro 4: Correlação das características empreendedoras versus o serviço oferecido consultoria					
Asptang	Confia	Respons	Segur	Empatia		Asptang	Confia	Respons	Segur	Empatia	
Q1	0.27	0.41	0.29	0.19	0.31	Q1	0.36	0.40	0.47	0.49	0.36
Q2	0.57	0.55	0.42	0.29	0.52	Q2	0.58	0.52	0.59	0.60	0.56
Q3	0.35	0.29	0.12	0.02	0.25	Q3	0.36	0.21	0.26	0.25	0.28
Q4	0.49	0.44	0.38	0.35	0.30	Q4	0.38	0.31	0.42	0.44	0.31
Q5	0.74	0.59	0.60	0.57	0.50	Q5	0.57	0.49	0.58	0.58	0.49
Q6	0.57	0.54	0.45	0.44	0.32	Q6	0.47	0.35	0.41	0.42	0.30
Q7	0.41	0.40	0.25	0.10	0.45	Q7	0.47	0.42	0.49	0.49	0.51
Q8	-0.05	0.30	0.07	-0.05	0.12	Q8	0.26	0.31	0.27	0.28	0.17
Q9	0.60	0.63	0.49	0.37	0.53	Q9	0.61	0.56	0.64	0.65	0.57

Quadro 5: Correlação das características empreendedoras versus o serviço oferecido assessoria contábil						Quadro 6: Correlação das características empreendedoras versus o serviço oferecido assessoria administrativa					
Asptang	Confia	Respons	Segur	Empatia		Asptang	Confia	Respons	Segur	Empatia	
Q1	0.29	0.27	0.35	0.31	0.22	Q1	0.24	0.31	0.37	0.39	0.25
Q2	0.44	0.38	0.44	0.39	0.40	Q2	0.42	0.44	0.48	0.49	0.45
Q3	0.13	0.05	0.10	0.05	0.08	Q3	0.14	0.12	0.14	0.14	0.15
Q4	0.11	0.12	0.19	0.19	0.12	Q4	0.16	0.21	0.28	0.30	0.20
Q5	0.36	0.36	0.39	0.40	0.38	Q5	0.44	0.44	0.48	0.49	0.44
Q6	0.11	0.12	0.15	0.16	0.12	Q6	0.23	0.23	0.27	0.27	0.21
Q7	0.41	0.32	0.39	0.32	0.35	Q7	0.35	0.36	0.39	0.40	0.39
Q8	0.24	0.19	0.23	0.16	0.08	Q8	0.17	0.22	0.21	0.22	0.08
Q9	0.40	0.36	0.44	0.39	0.37	Q9	0.41	0.45	0.50	0.51	0.44

Quadro 7: Correlação das características empreendedoras versus o serviço oferecido assessoria jurídica						Quadro 8: Correlação das características empreendedoras versus o serviço oferecido manutenção SG					
Asptang	Confia	Respons	Segur	Empatia		Asptang	Confia	Respons	Segur	Empatia	
Q1	0.44	0.48	0.52	0.54	0.42	Q1	0.42	0.51	0.58	0.60	0.38
Q2	0.55	0.54	0.58	0.58	0.55	Q2	0.60	0.66	0.68	0.69	0.58
Q3	0.25	0.22	0.24	0.24	0.23	Q3	0.33	0.34	0.34	0.34	0.30
Q4	0.15	0.16	0.22	0.24	0.17	Q4	0.29	0.37	0.43	0.45	0.31
Q5	0.30	0.25	0.31	0.31	0.31	Q5	0.47	0.51	0.52	0.52	0.48
Q6	0.07	0.05	0.09	0.09	0.07	Q6	0.31	0.34	0.36	0.36	0.29
Q7	0.58	0.57	0.60	0.61	0.58	Q7	0.56	0.60	0.63	0.63	0.54
Q8	0.40	0.45	0.43	0.43	0.31	Q8	0.35	0.39	0.41	0.41	0.20
Q9	0.50	0.50	0.55	0.56	0.51	Q9	0.60	0.67	0.71	0.72	0.58

Quadro 9: Correlação das características empreendedoras versus o serviço oferecido manutenção de equipamentos						Quadro 10: Correlação das características empreendedoras versus o serviço oferecido acesso à internet					
Asptang	Confia	Respons	Segur	Empatia		Asptang	Confia	Respons	Segur	Empatia	
Q1	0.35	0.42	0.48	0.50	0.32	Q1	0.32	0.32	0.36	0.32	0.17
Q2	0.52	0.56	0.58	0.58	0.51	Q2	0.80	0.80	0.81	0.80	0.62
Q3	0.22	0.23	0.22	0.22	0.20	Q3	0.78	0.78	0.77	0.78	0.60
Q4	0.19	0.25	0.30	0.32	0.22	Q4	0.40	0.40	0.43	0.40	0.30
Q5	0.42	0.44	0.45	0.45	0.43	Q5	0.69	0.69	0.69	0.69	0.56
Q6	0.20	0.22	0.24	0.24	0.20	Q6	0.34	0.34	0.35	0.34	0.26
Q7	0.48	0.51	0.53	0.53	0.47	Q7	0.81	0.81	0.82	0.81	0.63
Q8	0.29	0.32	0.34	0.34	0.16	Q8	0.03	0.03	0.04	0.03	-0.13
Q9	0.50	0.55	0.58	0.59	0.49	Q9	0.58	0.58	0.60	0.58	0.44

Quadro 11: Correlação das características empreendedoras versus o serviço oferecido apoio administrativo						Quadro 12: Correlação das características empreendedoras versus o serviço oferecido vigilância					
Asptang	Confia	Respons	Segur	Empatia		Asptang	Confia	Respons	Segur	Empatia	
Q1	0.54	0.54	0.58	0.63	0.34	Q1	0.39	0.47	0.48	0.32	0.24
Q2	0.67	0.67	0.68	0.69	0.56	Q2	0.55	0.63	0.61	0.41	0.47
Q3	0.34	0.34	0.34	0.33	0.29	Q3	0.46	0.52	0.50	0.33	0.40
Q4	0.39	0.39	0.43	0.47	0.28	Q4	0.65	0.67	0.72	0.70	0.45
Q5	0.51	0.51	0.52	0.52	0.47	Q5	0.66	0.65	0.69	0.69	0.52
Q6	0.35	0.35	0.36	0.37	0.28	Q6	0.76	0.75	0.79	0.81	0.55
Q7	0.61	0.61	0.63	0.63	0.52	Q7	0.37	0.47	0.44	0.18	0.36
Q8	0.40	0.40	0.41	0.42	0.19	Q8	0.18	0.27	0.24	0.03	0.06
Q9	0.68	0.68	0.71	0.73	0.56	Q9	0.68	0.74	0.75	0.58	0.54

Quadro 13: Correlação das características empreendedoras versus o serviço oferecido estacionamento						Quadro 14: Correlação das características empreendedoras versus o serviço oferecido publicação de edital					
Asptang	Confia	Respons	Segur	Empatia		Asptang	Confia	Respons	Segur	Empatia	
Q1	0.21	0.29	0.41	0.48	0.31	Q1	0.56	0.56	0.62	0.69	0.28
Q2	0.34	0.42	0.52	0.55	0.50	Q2	0.72	0.72	0.75	0.77	0.53
Q3	0.36	0.43	0.49	0.50	0.47	Q3	0.51	0.51	0.52	0.51	0.39
Q4	0.58	0.62	0.70	0.76	0.49	Q4	0.63	0.63	0.69	0.76	0.42
Q5	0.57	0.58	0.60	0.62	0.46	Q5	0.67	0.67	0.69	0.71	0.54
Q6	0.74	0.75	0.78	0.80	0.54	Q6	0.67	0.67	0.70	0.72	0.50
Q7	0.15	0.25	0.36	0.38	0.42	Q7	0.59	0.59	0.61	0.63	0.43
Q8	0.02	0.10	0.20	0.22	0.14	Q8	0.36	0.36	0.38	0.40	0.10
Q9	0.48	0.56	0.66	0.71	0.57	Q9	0.81	0.81	0.85	0.89	0.58

Quadro 15: Correlação das características empreendedoras versus o serviço oferecido palestras						Quadro 16: Correlação das características empreendedoras versus o serviço oferecido treinamentos					
	Asptang	Confia	Respons	Segur	Empatia		Asptang	Confia	Respons	Segur	Empatia
Q1	0.52	0.52	0.46	0.42	0.37	Q1	0.60	0.63	0.61	0.63	0.34
Q2	0.62	0.62	0.56	0.49	0.54	Q2	0.71	0.72	0.69	0.69	0.55
Q3	0.29	0.29	0.21	0.13	0.22	Q3	0.39	0.39	0.34	0.33	0.27
Q4	0.28	0.28	0.30	0.32	0.20	Q4	0.38	0.40	0.46	0.47	0.19
Q5	0.39	0.39	0.46	0.48	0.38	Q5	0.44	0.45	0.52	0.52	0.39
Q6	0.19	0.19	0.24	0.28	0.14	Q6	0.29	0.29	0.36	0.37	0.17
Q7	0.62	0.62	0.51	0.40	0.53	Q7	0.70	0.70	0.63	0.63	0.54
Q8	0.42	0.42	0.31	0.22	0.23	Q8	0.48	0.49	0.42	0.42	0.23
Q9	0.61	0.61	0.57	0.52	0.51	Q9	0.71	0.72	0.72	0.73	0.51

Quadro 17: Correlação das características empreendedoras versus o serviço oferecido cursos						Quadro 18: Correlação das características empreendedoras versus o serviço oferecido divulgação dos serviços das empresas incubadas em programa de TV						
	Asptang	Confia	Respons	Segur	Empatia		Aspecto	tang	Confia	Respons	Segur	
Q1	0.19	0.22	0.26	0.22	0.00	Empatia	Q1	0.39	0.42	0.42	0.44	0.12
Q2	0.34	0.35	0.36	0.35	0.24	Q2	0.55	0.57	0.57	0.58	0.37	
Q3	0.04	0.04	0.04	0.04	0.00	Q3	0.46	0.47	0.47	0.47	0.33	
Q4	0.21	0.23	0.27	0.23	0.06	Q4	0.65	0.69	0.68	0.70	0.38	
Q5	0.48	0.49	0.50	0.49	0.40	Q5	0.66	0.68	0.68	0.69	0.50	
Q6	0.28	0.28	0.29	0.29	0.17	Q6	0.76	0.79	0.78	0.79	0.53	
Q7	0.22	0.22	0.23	0.22	0.14	Q7	0.37	0.38	0.38	0.39	0.24	
Q8	0.06	0.06	0.07	0.06	-0.11	Q8	0.18	0.20	0.19	0.20	-0.04	
Q9	0.36	0.38	0.40	0.38	0.23	Q9	0.68	0.70	0.70	0.71	0.43	

Quadro 19: Correlação das características empreendedoras versus o serviço oferecido apresentação das atividades das empresas em eventos do IFRN					
	Asptang	Confia	Respons	Segur	Empatia
Q1	0.39	0.42	0.42	0.44	0.12
Q2	0.55	0.57	0.57	0.58	0.37
Q3	0.46	0.47	0.47	0.47	0.33
Q4	0.65	0.69	0.68	0.70	0.38
Q5	0.66	0.68	0.68	0.69	0.50
Q6	0.76	0.79	0.78	0.79	0.53
Q7	0.37	0.38	0.38	0.39	0.24
Q8	0.18	0.20	0.19	0.20	-0.04
Q9	0.68	0.70	0.70	0.71	0.43

ANEXOS

