



E(IN)VOLUÇÃO NO GRAU DE MATURIDADE DA INOVAÇÃO EM MPES DE SERVIÇOS NO RN À LUZ DO RADAR ALI

Karidja Nascimento Rocha Kiria Nascimento Rocha
pie@ufersa.edu.br

Napie Galve Araujo Silva
napiegalve@yahoo.com.br

RESUMO

O artigo busca verificar a evolução ou involução no grau de maturidade referente à dimensão inovação do Radar ALI em MPes prestadoras de serviços participantes do Ciclo 1 do Projeto ALI no RN. Por meio de análise comparativa entre os radares inicial e final buscou-se identificar se as inovações de produtos e serviços ou de processos implementadas durante o projeto resultaram em aumento no grau de maturidade dessas empresas. A pesquisa assume abordagem quantitativa, caracterizando-se como exploratória e descritiva. Quanto aos procedimentos metodológicos, trata-se de um survey aplicado a uma amostra de 79 empresas, extraídas de um universo de 195. As análises comparativas evidenciaram que houve uma involução no grau de maturidade geral das empresas, pois a diferença entre os radares foi de -0,71. Quando foram realizadas análises separadas por porte e tipo de inovação implementada, verificou-se uma involução de -0,55 para as MEs (84,48%) e de -0,44 (15,52%) para as EPPs que investiram em inovações de processos. Já quando se considerou apenas as empresas que lançaram novos produtos e/ou serviços no mercado, houve involução de -1,03 para as MEs (96,15%) e evolução de 0,67 para as EPPs (3,85%). Os resultados mostram que houve involução na maior parte das análises, contrariando as expectativas do projeto, que visa fazer com que as empresas participantes elevem a posição do radar final em relação ao inicial, sugerindo novos estudos que possam contemplar amostras mais robustas e metodologias que possam ajudar a investigar os “como” e os “porquês” desses fenômenos.

Palavras-chave: Inovação; Serviços; MPes; Brasil Mais; Radar ALI.

ABSTRACT:

The article seeks to verify the evolution or involution in the degree of maturity regarding the innovation dimension of Radar ALI in MSEs that provide services participating in Cycle 1 of the ALI Project in RN. Through a comparative analysis between the initial and final radars, we sought to identify whether the innovations of products and services or processes implemented during the project resulted in an increase in the degree of maturity of these companies. The research takes a quantitative approach, characterized as exploratory and descriptive. As for the methodological procedures, it is a survey applied to a sample of 79 companies, extracted from a universe of 195. The comparative analyzes showed that there was an involution in the general maturity level of the companies, as the difference between the radars was -0.71. When separate analyzes were performed by size and type of innovation implemented, there was an involution of -0.55 for MEs (84.48%) and -0.44 (15.52%) for EPPs that invested in process innovations. When considering only companies that launched new products and/or services on the market, there was a decrease of -1.03 for MEs (96.15%) and an increase of 0.67 for EPPs (3.85%). The



results show that there was an involution in most of the analyses, contrary to the expectations of the project, which aims to make the participating companies raise the position of the final radar in relation to the initial one, suggesting new studies that may include more robust samples and methodologies that can help to investigate the “hows” and “whys” of these phenomena.

Keywords: Innovation; Services; MSEs; Brazil More; ALI Radar.

1. INTRODUÇÃO

O segmento de Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (MPEs) vem adquirindo importância crescente no Brasil. Segundo o último relatório divulgado pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), em 2014 as MPEs já representavam um quantitativo de aproximadamente 9 milhões, correspondendo a mais da metade dos empregos formais do País e 53% do Produto Interno Bruto (PIB) do setor de comércio e outros 36,3% do setor de serviços (SEBRAE, 2014), evidenciando sua importância socioeconômica.

Dada a relevância das MPEs para a economia brasileira, e tendo em vista as últimas taxas de mortalidade divulgadas pelo SEBRAE em 2020 através da pesquisa Sobrevivência de Empresas, segundo a qual 21,6% das microempresas (ME) fecham suas portas após 5 anos de atividade, ao passo que as de pequeno porte (EPP) registram uma taxa de 17% (GUERRA, 2021), é imperativo que essas empresas invistam em estratégias que as tornem mais competitivas visando maiores chances de sobrevivência no mercado.

Apesar da importância dos serviços para a economia brasileira atualmente, constituindo-se como o setor que mais contribui com o PIB (FOLHA DE SÃO PAULO, 2021), o segmento é o que enfrenta maior dificuldade na pandemia da Covid-19, já que diversos tipos de estabelecimentos foram afetados pelas restrições impostas para conter a disseminação do novo coronavírus, o que aumenta ainda mais a necessidade das MPEs do setor buscarem mecanismos para se fortalecerem e se restabelecerem nesse cenário.

Assim, a inovação surge como uma alternativa promissora para as MPEs do setor de serviços, principalmente diante de contextos de crise e incertezas, podendo estar associada ao ganho de vantagem competitiva, cuja dinâmica permite que pequenas e médias empresas alcancem um alto nível de competitividade nos mercados nacional e internacional (ÇAKAR; ERTÜRK, 2010).

Nesse sentido, o Projeto Agentes Locais de Inovação (ALI), integrante do Programa Brasil Mais, facilita o processo de inovação nesses empreendimentos por meio de uma metodologia própria, onde é possível identificar através do Radar da Inovação (Radar ALI) se



as empresas participantes tiveram um aumento no grau de maturidade em seis dimensões, dentre elas a inovação.

Desta forma, este artigo tem como objetivo geral verificar a evolução ou involução no grau de maturidade referente à dimensão inovação nas empresas prestadoras de serviços participantes do projeto ALI no Rio Grande do Norte com base no Radar ALI.

Levando em conta que a dimensão inovação do Radar ALI abrange três temas (inovação de processos, inovação de produtos e serviços e cultura da inovação), e que apenas os dois primeiros são mencionados como tipologias pela 4ª edição do Manual de Oslo (OECD; EUROSTAT, 2018), foram estabelecidos também dois objetivos específicos, a saber: 1) Mensurar a evolução ou involução no grau de maturidade da inovação de processos em MPEs de serviços participantes do Brasil Mais no RN; 2) Mensurar a evolução ou involução no grau de maturidade da inovação de produtos e serviços em MPEs de serviços participantes do Brasil Mais no RN.

Considerando o potencial impacto da inovação na produtividade das micro e pequenas empresas, espera-se que este estudo possa contribuir com o avanço do conhecimento científico na área de inovação, especialmente focada na área de serviços. O estudo poderá subsidiar decisões por parte de formuladores de políticas públicas voltadas para as MPEs, como também orientar as próprias empresas desta categoria quanto à importância das inovações no âmbito dos serviços.

O estudo possui natureza empírica e está estruturado em seis seções, incluindo esta introdução. A seção 2 faz uma breve revisão de literatura acerca das MPEs no Brasil, caracterizando o setor de serviços, além de discutir acerca da dimensão inovação no contexto do Radar ALI. A seção 3 traz a descrição da metodologia empregada no estudo. A seção 4 apresenta a análise e discussão dos resultados da pesquisa, ao passo que a seção 5 discute o impacto das principais ações implementadas durante a participação das empresas no Projeto ALI. Por fim, a seção 6 traz as considerações finais do estudo.

2. DESENVOLVIMENTO

Esta seção apresenta o referencial teórico que serviu de fundamentação para a pesquisa, onde se discute inicialmente o contexto que envolve as MPEs no Brasil. Em seguida é



apresentada uma caracterização do setor de serviços. Por fim, explana-se acerca da dimensão inovação na perspectiva do Radar ALI.

2.1 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1.1 O contexto das MPEs no Brasil

Antes de tudo, é necessário entender que há vários critérios de classificação do tamanho das micro e pequenas empresas no Brasil. Para Costa e Leandro (2020), para compreender o que é uma micro ou pequena empresa é necessário levar em conta o critério adotado para classificá-las.

Desta forma, já que o critério utilizado no Projeto ALI para enquadramento no processo de inscrição das empresas participantes consiste no faturamento bruto anual, é conveniente apresentá-lo, conforme classificação amplamente adotada pelo SEBRAE (Quadro 1).

Assim, são consideradas Microempresas (ME) as empresas que auferem um faturamento bruto anual de até R\$ 360 mil. Já as Empresas de Pequeno Porte (EPP) constituem aquelas que faturam acima desse montante, podendo chegar até R\$ 3,6 milhões.

Quadro 1: Classificação das MPEs, segundo o faturamento bruto anual.

PORTE	FATURAMENTO BRUTO ANUAL
Microempresa (ME)	Até R\$ 360 mil
Empresa de pequeno porte (EPP)	Acima de R\$ 360 mil até R\$ 3,6 milhões

Fonte: (SEBRAE, 2018).

Feita a apresentação do critério escolhido para classificação das MPEs neste estudo, faz-se necessário apresentar o contexto que envolve essas empresas no país. Assim, segundo dados divulgados no relatório intitulado Participação das Micro e Pequenas Empresas na Economia Brasileira (SEBRAE, 2014), as aproximadamente 9 milhões de micro e pequenas empresas no Brasil representam 27% do PIB, resultado que vem crescendo nos últimos anos. Ainda de acordo com o órgão, em dez anos, a produção gerada pelas micro e pequenas empresas quadruplicou, aumentando de R\$ 144 bilhões em 2001 para R\$ 599 bilhões em 2011 em valores da época.

No setor de Comércio, as MPEs são responsáveis por 53,4% do PIB. Na Indústria, representam 22,5%. Já as MPEs do setor de Serviços contribuem com 36,3% da produção nacional (SEBRAE, 2014).



Além disso, é importante destacar a importância das MPEs para a geração de emprego, já que segundo o SEBRAE e a Fundação Getúlio Vargas (FGV), a partir de dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), as MPEs registraram entre 2009 e 2011 uma média de 69,5% do pessoal ocupado no país, o que reforça a relevância do segmento para a economia brasileira (SEBRAE, 2014).

A partir dos dados informados, é possível assimilar a importância socioeconômica que as MPEs desempenham no Brasil, o que torna a sobrevivência dessas empresas um fator de grande relevância para o desenvolvimento do país.

Vale salientar que segundo a pesquisa Sobrevivência de Empresas realizada em com base em dados da Receita Federal através de levantamento de campo (IBGE, 2020), a taxa de mortalidade registrada entre as microempresas, após cinco anos, é de 21,6%, ao passo que para o segmento de pequeno porte a porcentagem diminui para 17%. Esses dados revelam que quanto maior o porte da empresa, maior a taxa de sobrevivência.

Ainda no tocante à sobrevivência das empresas, agora especificamente por setor, o levantamento aponta que a maior taxa de mortalidade é verificada no comércio (30,2%), seguida pela da indústria de transformação (com 27,3%) e pela de serviços, com 26,6%. A indústria extrativa e a agropecuária apresentaram as menores taxas de mortalidade, sendo de 14,3% e 18%, respectivamente (GUERRA, 2021).

Como visto, o setor de serviços registra uma das maiores taxas de mortalidade, evidenciando a necessidade de se estabelecerem estratégias para conter a taxa. A seguir, são apresentadas as características do setor de serviços.

2.1.2 Características do setor de serviços

Segundo dados do IBGE, o setor de serviços representa 72,8% do PIB brasileiro quando considerado pela ótica da oferta (FOLHA DE SÃO PAULO, 2021), o que torna o País uma economia de serviços. Além de contemplar uma grande variedade de negócios que vão desde comércios pequenos até instituições financeiras e de ensino, o setor também é responsável pelo maior contingente de trabalhadores, o que o torna estratégico para o Brasil.

Para se ter uma ideia, considerando o segmento das MPEs prestadoras de serviços, de acordo com o SEBRAE (2014), no período 2009-2011 estas geraram 36,3% do total do valor



adicionado do setor; representavam 98,1% do número de empresas; empregaram 43,5% dos trabalhadores; e, pagaram 27,8% das remunerações de empregados no período.

Os dados acima demonstram a importância do segmento para o país, reforçando ainda mais a necessidade de se trabalharem políticas públicas voltadas ao fortalecimento do segmento, bem como oferta de projetos que tenham essas empresas como público-alvo, contribuindo para o fortalecimento e desenvolvimento do setor.

Importante enfatizar também acerca do contexto que tem afetado o mundo dos negócios desde 2020, quando a Pandemia da Covid-19 se alastrou pelo Brasil, o que comprometeu profundamente a mobilidade da população, quando muitos tiveram que aderir ao “fique em casa” para diminuir a velocidade de contágio do novo coronavírus.

Nesse contexto, a Covid-19 gerou impactos principalmente para o setor de serviços, já que uma das características apontada na literatura (LOVELOCK; GUMMESSON, 2004) é a inseparabilidade, ou seja, os serviços não são entidades separadas cuja comercialização possa ser feita separadamente de sua produção. Em outras palavras, o usuário do serviço precisa estar presente para que este possa ser executado ou consumido.

Assim, é possível entender o porquê de o isolamento social no Brasil, ocorrido entre março e agosto de 2020, decorrente do novo coronavírus, ter sido principal responsável pelo fraco desempenho econômico do país no mesmo ano (CONSIDERA; TRECE, 2021). Embora os impactos econômicos tenham atingido diversos setores da economia em 2020, o de serviços se destacou devido à acentuada queda registrada, cuja retração de 4,5% é a maior dos últimos setenta e dois anos, maior desde 1948, conforme dados divulgados pelo Instituto Brasileiro de Economia – IBRE (CONSIDERA; TRECE, 2021), que aponta a composição do setor sendo formada por sete atividades, a saber: (i) comércio; (ii) transporte; (iii) serviços de informação; (iv) intermediação financeira; (v) serviços imobiliários; (vi) outros serviços e; (vii) administração pública.

A partir deste cenário, é possível compreender que o setor de serviços foi o que saiu do período pós isolamento social mais definhado, sugerindo a necessidade de buscar alternativas de fortalecimento para a retomada da economia.

Desta forma, a busca por inovações passou a ser vista como uma estratégia necessária para o aumento das vendas e conseqüentemente da produtividade das empresas de serviços visando à recuperação desses empreendimentos no cenário da Covid-19.



Nesse contexto, o Programa Brasil Mais apresentou-se em 2021 como uma importante iniciativa do Governo Federal visando aumentar a produtividade e competitividade das empresas brasileiras através da promoção de melhorias rápidas, de baixo custo e alto impacto oferecendo às micro, pequenas e médias empresas soluções para inovar processos, reduzir desperdícios e melhorar a gestão (ABDI, 2022).

Dentre os dois eixos de atuação do Brasil Mais – Melhores Práticas Produtivas e Melhores Práticas Gerenciais – o Projeto ALI está centrado no segundo, onde a ideia é orientar e estimular os empresários quanto a práticas de gestão inovadoras, visando um aumento de maturidade em relação às dimensões da inovação contidas no Radar ALI.

2.1.3 A dimensão inovação e o Radar ALI

Abordar o tema da inovação não é uma tarefa tão fácil devido à sua complexidade, já que envolve concepções, dimensões e aplicabilidades distintas, bem como uma diversidade de abordagens teóricas aplicadas a vários campos do conhecimento, setores industriais e ramos de atividade (BRUNO-FARIA; FONSECA, 2014).

Assim, como este estudo pretende investigar empiricamente a evolução ou involução no nível de maturidade na dimensão inovação do Radar ALI em MPEs potiguares participantes do Programa Brasil Mais (2021), faz-se necessário compreender conceitualmente o construto em questão (inovação), a fim de possibilitar uma leitura adequada dos resultados da presente pesquisa.

Considerado autor seminal e figura-chave na área, o economista austríaco Joseph Alois Schumpeter (1883-1950) é tido como pioneiro na introdução da inovação nos estudos econômicos (GODIN, 2008), apresentando um conceito, inclusive, de fato amplo o suficiente para abranger serviços e manufatura (DREJER, 2004).

De acordo com a noção original de Schumpeter em sua teoria do desenvolvimento econômico, a inovação está diretamente relacionada com o desenvolvimento (FRITSCH, 2017). Em outras palavras, o surgimento descontínuo de novas combinações economicamente mais viáveis é responsável pelo desenvolvimento da economia.

Dentro da lógica schumpeteriana, o conceito de inovação envolve cinco áreas, a saber:



(i) a introdução de um novo bem ou uma nova qualidade de um bem (inovação de produto); (ii) a introdução de um novo método de produção, incluindo uma nova forma de manipulação comercial de uma mercadoria (inovação de processo); (iii) a abertura de um novo mercado (inovação de mercado); (iv) a conquista de uma nova fonte de fornecimento de matéria-prima ou insumo intermediário (inovação de insumo); e (v) a realização de uma nova organização da indústria (inovação organizacional) (DREJER, 2004).

Estas cinco áreas contempladas no conceito de inovação demonstram e vêm reforçar a ideia apresentada em trabalhos posteriores à teoria original do desenvolvimento econômico, onde Schumpeter (1939) afirma que a inovação não precisa ser radical e imprevisível, podendo ser também incremental (processo cumulativo).

Já conforme a 4ª edição do Manual de Oslo (OECD; EUROSTAT, 2018), o termo “inovação” pode significar uma atividade ou seu resultado. O documento define inovação como um produto ou processo novo ou aprimorado (ou combinação deles), que foi disponibilizado a usuários em potencial (produto) ou colocado em uso pela unidade (processo) e que difere significativamente dos produtos ou processos anteriores da unidade.

Importante ressaltar que, comparativamente à versão anterior, a 4ª edição do Manual de Oslo traz uma definição revisada para inovação de negócios, reduzindo os tipos de inovações de quatro (produto, processo, organizacional e marketing) para apenas dois principais: inovações de produtos e inovações de processos de negócios (OECD; EUROSTAT, 2018).

Há que considerar que a definição revisada do novo manual também veio reduzir a ambiguidade atrelada ao requisito de uma mudança “significativa”, quando se comparam inovações novas e aprimoradas com os produtos ou processos de negócios existentes da empresa.

Como o escopo deste artigo compreende a dimensão inovação, faz-se necessário apresentar sua constituição à luz do Radar ALI.

Desta forma, o Radar ALI ou Radar da Inovação constitui-se de uma ferramenta de diagnóstico utilizada no Projeto ALI do Programa Brasil Mais (2021-2022) para identificar o grau de maturidade das práticas de inovação nas empresas participantes, sendo constituído atualmente por 6 dimensões, abarcando 3 temas cada uma, totalizando, portanto, 18 questões no instrumento de coleta.

Para efeito deste estudo, será considerada apenas a dimensão inovação, que está dividida em três temas, mas apenas dois deles serão contemplados na coleta de dados, visando o



atingimento dos objetivos específicos: Inovação de processos e Inovação de produtos e serviços.

Como os Agentes Locais de Inovação aplicam a ferramenta em dois dos nove encontros (1 e 9) do projeto, é possível verificar se houve um possível aumento no grau de maturidade da empresa para uma dada dimensão em um determinado curso de tempo, a partir das ações implementadas durante a jornada do empresário, compreendendo desta forma o objetivo deste manuscrito.

2.2 METODOLOGIA

Tendo em vista o objetivo do presente estudo, a presente pesquisa assume uma abordagem quantitativa, na medida em que foi viabilizada por dois levantamentos com questões estruturadas do tipo fechadas (CRESWELL, 2010), usando uma variação da Escala Likert com 5 pontos, em que quanto mais próximo de 5 for a resposta, tanto maior será o grau de maturidade da empresa em relação à dimensão ou ao tema em análise.

Desta forma, a coleta de dados da pesquisa deu-se através da aplicação do Radar ALI (*survey*) às empresas de serviços participantes do 1º ciclo do Projeto ALI (Brasil Mais) em dois momentos, que correspondem aos encontros 1/9 e 9/9 do projeto.

A escolha do ciclo deu-se em função de conveniência e oportunidade da pesquisadora, tendo em vista que na data escolhida para a coleta de dados (10/02/2022) apenas as empresas do ciclo 1 estavam com o Radar Final aplicado pelos Agentes Locais de Inovação, caracterizando-se, portanto, um corte de natureza transversal (CRESWELL, 2010).

Importante ressaltar que entre o Radar Inicial (Encontro 1) e o Radar Final (Encontro 9) há um lapso temporal de aproximadamente 7 meses, quando o ALI retorna à empresa para reaplicar a ferramenta de diagnóstico, após as ações do projeto serem implementadas pelas empresas participantes. Na oportunidade, as respostas às questões do Radar da Inovação foram dadas pelo empresário ou gerente responsável por cada uma das empresas, cujas reuniões foram realizadas por meio da Plataforma *Google Meet*, em virtude da Pandemia da Covid-19.

O tratamento dos dados deu-se através da ferramenta Microsoft Excel 2013. Quanto à análise dos dados, a pesquisa enquadra-se como descritiva, já que foi utilizada estatística descritiva para realização dos cálculos das médias de cada tema referente à dimensão inovação. Pode ser definida como análise comparativa também, na medida em que foi feita uma



comparação dos resultados atuais (Radar Final) com dados históricos (Radar Inicial) para se chegar ao objetivo da pesquisa (evolução ou involução).

Em relação aos sujeitos de pesquisa, a população corresponde a 195 empresas de serviços participantes do 1º ciclo do projeto. Destas 195 empresas, um total de 79 implementou ações de inovação de serviços e/ou de processos, compondo, portanto, a amostra da pesquisa.

2.3 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Tendo em vista o objetivo do presente manuscrito que foi verificar a evolução ou involução no grau de maturidade referente à dimensão inovação nas empresas prestadoras de serviços participantes do Projeto ALI no Rio Grande do Norte (Ciclo 1) com base no Radar ALI, esta seção vem apresentar e discutir os resultados referentes aos dados coletados.

2.3.1 Involução no grau de maturidade geral na dimensão inovação do Radar ALI

Para atender ao objetivo geral do artigo, inicialmente foram obtidas as médias aritméticas referentes à dimensão inovação no Radar Inicial e Final considerando todas as empresas da amostra, ou seja, os 79 empreendimentos cuja Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) está ligada ao setor de serviços e que desenvolveram, ao longo da jornada do projeto, inovações em produtos e serviços e/ou inovações de processos.

Conforme se observa na Tabela 1, a média referente ao grau de maturidade inicial e geral (sem distinção do porte e tipo de inovação) das MPEs de serviços potiguares corresponde a 3,25. Já a média referente ao grau de maturidade final e geral foi calculado em 2,54. Após a obtenção desses dados através do *dashboard* do Sistema ALI SEBRAE, realizou-se uma análise comparativa (diferença entre a média final e a inicial), obtendo-se o valor de -0,71, o que indica uma involução no grau de maturidade dessas empresas.

Tabela 1: Involução no grau de maturidade geral na dimensão inovação das empresas de serviços (Ciclo 1 do Projeto ALI/RN)

NÚMERO DE EMPRESAS (%)	GRAU DE MATURIDADE INICIAL	GRAU DE MATURIDADE FINAL	DIFERENÇA (INVOLUÇÃO)
79 (100%)	3,25	2,54	-0,71

Fonte: Elaborada pela autora com base nas informações obtidas no *dashboard* do Sistema ALI SEBRAE (2022).



O resultado apresentado contraria as expectativas do Projeto ALI, onde a metodologia estimula a implantação de inovações, sejam elas de produtos e serviços ou de processos, com o intuito de levar essas empresas a um grau de maturidade superior ao encontrado no radar inicial.

Diante o exposto, cabe ressaltar que nos primeiros meses do ano de 2021 (quando foi realizado o Ciclo 1 do Brasil Mais) as empresas ainda estavam em fase de recuperação, em consequência ao isolamento social, ocorrido entre março e agosto de 2020, ocasionado pela pandemia da Covid-19, como já mencionado, principal responsável pelo fraco desempenho econômico do país neste ano (CONSIDERA; TRECE, 2021).

Cabe ressaltar que foi justamente durante o Ciclo 1 do Projeto que o Brasil registrou o pico da pandemia, onde segundo dados divulgados pelo Ministério da Saúde (CNN, 2021), o primeiro mês de jornada (março) tinha registrado 66.573 novas mortes por Covid-19, à época, o país era o segundo no mundo tanto em infecções quanto em óbitos pelo coronavírus.

Assim, não é difícil entender o impacto que a pandemia exerceu sobre as atividades de inovação das MPEs de serviços no RN, já que o isolamento social diminui consideravelmente o fluxo de pessoas e o setor de serviços necessita da presença do cliente para executar os procedimentos da prestação devido à característica da inseparabilidade (LOVELOCK; GUMMESSON, 2004). Por consequência, há uma redução no faturamento das empresas, e consequentemente, na capacidade de investimento.

Outro ponto que ajuda a entender a involução no grau de maturidade dessas MPEs de serviços do RN em relação à dimensão inovação é que, muitas vezes, a empresa substitui parte do investimento que estava fazendo em inovação de produtos e serviços e de processos por outros tipos de inovação, como marketing, operações, sustentabilidade ou transformação digital, após a aplicação do radar inicial.

Muitas empresas, por exemplo, tiveram que investir em estratégias digitais para poder alcançar o público por meio da transformação digital e marketing digital, já que o atendimento online tornou-se um imperativo durante a pandemia, devido ao isolamento social.

Além disso, é importante registrar que a execução das ações contidas no plano de ação é de responsabilidade dos empresários e suas equipes de trabalho, e portanto, nem sempre essas atividades são, de fato, implementadas durante o projeto, embora estejam registradas no sistema.

Vale lembrar que na aplicação do Radar ALI, tanto inicial quanto final, as respostas referentes ao grau de maturidade que condiz com a realidade das empresas são dadas pelos



empresários ou representantes (gerentes, coordenadores, por exemplo), onde em algumas situações essas pessoas são substituídas ao longo da jornada, podendo haver uma interpretação diferente em relação às questões, já que o radar final é aplicado na última reunião do projeto.

Outrossim, verificou-se que das 79 empresas que integraram a amostra, 84,8% são ME, 12,6% classificam-se como EPP e 2,6% não tiveram o porte informado, havendo, portanto, uma predominância de microempresas em detrimento de empresas de pequeno porte no referido ciclo, confirmando uma tendência observada pela pesquisadora nos demais ciclos em andamento do projeto.

A seguir serão apresentados os resultados separados por tipologia da inovação e porte da empresa.

2.3.2 Involução no grau de maturidade das MPEs de serviços que implantaram inovações de processos

Visando atender o primeiro objetivo específico desta pesquisa, buscou-se identificar a evolução ou involução no grau de maturidade das MPEs de serviços participantes do Brasil Mais no RN que implementaram inovações categorizadas como de processos, estando relacionadas com a melhoria do fluxo das operações dessas empresas.

A fim de imprimir maior robustez às análises, optou-se por fazer a mensuração de maneira individualizada considerando o porte das empresas presentes da amostra.

Desta forma, com base nos dados extraídos por meio do Sistema ALI, a partir da aplicação dos radares inicial e final pelos ALIs, verificou-se que tanto as empresas caracterizadas como ME quanto as EPP registraram uma involução no grau de maturidade, após implementarem inovações de processos.

A Tabela 2 mostra que, 84, 48% das empresas da categoria ME, que inovaram em processos, iniciaram a jornada com um grau de maturidade igual a 3,18 e finalizaram a participação no projeto com grau correspondente a 2,63, resultando numa involução de -0,55.

Tabela 2: Involução no grau de maturidade das MPEs de serviços que implantaram inovações de processos (Ciclo 1 do Projeto ALI/RN).

PORTE DA EMPRESA	NÚMERO DE EMPRESAS (%)	GRAU DE MATURIDADE INICIAL	GRAU DE MATURIDADE FINAL	DIFERENÇA (INVOLUÇÃO)
ME	49 (84,48%)	3,18	2,63	-0,55
EPP	9 (15,52%)	3,20	2,76	-0,44

Fonte: Elaborada pela autora com base nas informações obtidas no *dashboard* do Sistema ALI SEBRAE (2022).



Já as empresas da categoria EPP, que representam 15,52% das que durante a participação no projeto também realizaram inovações de processos, obtiveram uma involução de -0,44, pois registraram grau de maturidade inicial de 3,20 e final de 2,76.

Em suma, é possível inferir que não houve diferença significativa entre a involução no grau de maturidade apresentado entre empresas ME e EPP, indicando que independente do porte, a amostra de empresas considerada regrediu em relação ao nível de maturidade das inovações.

Estes resultados sugerem que essas empresas mudaram o foco das inovações durante a participação no Projeto ALI, redirecionando os investimentos para outros tipos de inovação presentes no Radar ALI (operações, marketing, sustentabilidade, transformação digital, etc.).

Outrossim, podem estar associados à falta de apoio financeiro para investimento em inovações, bem como ao clima econômico, contexto político, institucional e social, além da corrupção, que acabam limitando a manutenção desses empreendimentos (GEM BRASIL, 2019), já que inibem a atuação de investidores.

Vale lembrar que 2 empresas não informaram o porte ao se inscreverem no Brasil Mais, e assim, não foram incluídas nos percentuais apresentados.

2.3.3 Evolução e involução no grau de maturidade das MPEs de serviços que implantaram inovações de produtos e/ou serviços

Tendo em vista o alcance do segundo objetivo específico deste trabalho, procurou-se identificar a evolução ou involução no grau de maturidade das MPEs de serviços participantes do Brasil Mais no RN que implementaram inovações de produtos e serviços, ou seja, que passaram a oferecer novos serviços ao seu público-alvo a partir das ações executadas dentro da jornada.

Assim como na seção anterior, optou-se por fazer a mensuração de maneira individualizada considerando o porte das empresas presentes da amostra para permitir uma maior riqueza nas análises.

Isto posto, e conforme análise comparativa entre os radares inicial e final, constatou-se que entre as empresas que optaram por inovar lançando ao mercado novos produtos e/ou serviços, apenas as caracterizadas como EPP registraram uma evolução no grau de maturidade,



ao passo que as empresas de porte ME, seguindo a tendência das análises anteriores, tiveram uma involução no grau de maturidade.

Logo, conforme o que se observa na Tabela 3, o conjunto das empresas do tipo ME, que fizeram investimentos em novos produtos e serviços durante a participação no Projeto ALI (96,15%), registraram grau de maturidade inicial de 3,62 e final de 2,59, resultando numa involução de -1,03, a maior registrada entre todas as análises realizadas neste artigo.

Tabela 3: Evolução e involução no grau de maturidade das MPÉs de serviços que implantaram inovações de produtos e/ou serviços (Ciclo 1 do Projeto ALI/RN)

PORTE DA EMPRESA	NÚMERO DE EMPRESAS (%)	GRAU DE MATURIDADE INICIAL	GRAU DE MATURIDADE FINAL	DIFERENÇA (INVOLUÇÃO)
ME	25 (96,15%)	3,62	2,59	- 1,03
EPP	1 (3,85%)	3,33	4,00	0,67

Fonte: Elaborada pela autora com base nas informações obtidas no *dashboard* do Sistema ALI SEBRAE (2022).

De resto, quando se considerou apenas o coletivo de empresas de porte EPP, que também inovou através de novos produtos ou serviços durante o ciclo (3,85%), obteve-se a única evolução entre todas as análises realizadas neste trabalho, quando o grau de maturidade foi de 3,33 e 4,00 para o radar inicial e final, respectivamente, garantindo o resultado de 0,67.

Em resumo, observou-se que a esmagadora maioria das MPÉs de serviços participantes do 1º ciclo do Brasil Mais no RN, que inovou através de novos produtos e/ou serviços, refere-se à MEs, sendo que ainda assim, estas empresas registraram o pior resultado de todas as análises (-1,03).

Esses números sugerem, assim como na seção anterior, que estas empresas encontraram obstáculos na hora de implementar as ações planejadas, como ausência de apoio financeiro, fatores econômicos, políticos, institucionais, sociais e corrupção, limitando assim a capacidade de competir, bem como podem ter preferido realocar os investimentos para outras demandas do negócio durante o período em que participaram da jornada.

Importante ressaltar que embora tenha alcançado uma evolução no grau de maturidade, apenas 1 (uma) empresa da amostra declarou-se EPP, portanto, o resultado é elementar em comparação com as ME.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS



Como visto, o Radar ALI constitui-se uma importante ferramenta de diagnóstico capaz de identificar o grau de maturidade em relação às práticas de inovação em empresas participantes do Programa Brasil Mais.

Desta forma, após atender ao objetivo geral da pesquisa, foi possível identificar que, no geral, houve uma involução no grau de maturidade das MPEs prestadoras de serviços participantes do Ciclo 1 do Programa Brasil Mais no RN, já que a diferença obtida na análise comparativa do radar foi de -0,71.

Ademais, em atendimento aos objetivos específicos, quando separou-se a amostra por porte das empresas e considerando também a tipologia das inovações implementadas, verificou-se novamente uma involução de -0,55 (MEs) e -0,44 (EPPs) que investiram em inovações de processos, ao passo que houve uma involução de -1,03 entre as MEs e uma evolução (a única entre as análises) de 0,67 entre as EPPs que colocaram novos produtos e/ou serviços no mercado no decurso do projeto.

As análises frustram as expectativas do Programa Brasil Mais, cujo objetivo é fazer com que as empresas participantes elevem seu grau de maturidade de acordo com o Radar ALI a partir de inovações implementadas, entretanto, vários fatores podem ajudar a explicar esses números, como o nível de engajamento das empresas, realocação dos investimentos em outras áreas, fatores ligados à economia, instabilidade política e institucional, acesso a crédito, dentre outros.

Dada a importância que as inovações exercem na competitividade das empresas, este estudo veio contribuir com o progresso do conhecimento científico na área de inovação voltada para a área de serviços, especialmente MPEs, tendo em vista seu papel no cenário econômico do país.

O artigo fornece *insights* para formuladores de políticas públicas voltadas para as MPEs, bem como à classe empresarial para que busquem um melhor aproveitamento das oportunidades de investimento em inovações. Os próprios gestores do Programa Brasil mais podem utilizar esses resultados para aperfeiçoar a metodologia do projeto, no intuito de buscar mecanismos que possam potencializar os resultados esperados.

Em relação às limitações da pesquisa, há que se considerar que a amostra utilizada pode ser potencializada, e nesse sentido, abre-se espaço para que novos estudos possam contemplar as empresas de serviços concluintes de todos cinco ciclos do Projeto ALI (2021-2022) no RN.



Sugere-se também que novos estudos dessa natureza sejam realizados comparando resultados entre Estados ou a nível País, como forma de gerar resultados mais robustos às partes interessadas.

Além disso, outros pesquisadores podem fazer uso de uma abordagem qualitativa ou mista, para identificar os “como” e os “porquês” (CRESWELL, 2010) não contemplados nos estudos de cunho quantitativo.

4. REFERÊNCIAS

ABDI. **Brasil Mais**:: Home. 2022. Disponível em: <https://brasilmais.economia.gov.br/>. Acesso em: 31 jan. 2022.

BRUNO-FARIA, Maria de Fátima; FONSECA, Marcus Vinicius de Araujo. Cultura de Inovação: Conceitos e Modelos Teóricos. **Revista de Administração Contemporânea**, [S. l.], v. 18, n. 4, p. 372–396, 2014. DOI: 10.1590/1982-7849rac20141025. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/rachttp://dx.doi.org/10.1590/1982-7849rac20141025>. Acesso em: 14 jan. 2022.

ÇAKAR, Nigar Demircan; ERTÜRK, Alper. Comparing Innovation Capability of Small and Medium-Sized Enterprises: Examining the Effects of Organizational Culture and Empowerment. **Journal of Small Business Management**, [S. l.], v. 48, n. 3, p. 325–359, 2010. DOI: 10.1111/j.1540-627X.2010.00297.x. Disponível em: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-627X.2010.00297.x/full>.

CNN. 1 a cada 5 brasileiros vítimas da Covid-19 morreu em março de 2021 | **CNN Brasil**. 2021. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/saude/1-a-cada-5-brasileiros-vitima-da-covid-19-morreu-em-marco-de-2021/>. Acesso em: 12 fev. 2022.

CONSIDERA, Claudio; TRECE, Juliana. **Setor de serviços foi principal responsável pelo fraco desempenho da economia em 2020**. 2021. Disponível em: https://blogdoibre.fgv.br/posts/setor-de-servicos-foi-principal-responsavel-pelo-fraco-desempenho-da-economia-em-2020#_ftn1. Acesso em: 7 jan. 2022.

COSTA, Aline Pereira Neves Da; LEANDRO, Luiz Alberto de Lima. O atual cenário das micro e pequenas empresas no Brasil. *In: Tópicos em Administração – Volume 35*. [s.l.] :



Editora Poisson, 2020. DOI: 10.36229/978-65-86127-80-5.CAP.01. Disponível em: https://www.poisson.com.br/livros/adm/volume35/Topicos_em_Administracao_vol35.pdf. Acesso em: 15 nov. 2021.

CRESWELL, John W. **Projeto de Pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

DREJER, Ina. Identifying innovation in surveys of services: a Schumpeterian perspective. **Research Policy**, [S. l.], v. 33, n. 3, p. 551–562, 2004. DOI: 10.1016/j.respol.2003.07.004. Disponível em: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0048733303001732>.

FOLHA DE SÃO PAULO. **Setor de serviços, o principal do PIB, tem alta de 0,4% no primeiro trimestre**. 2021. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2021/06/setor-de-servicos-o-principal-do-pib-tem-alta-de-04-no-primeiro-trimestre.shtml>. Acesso em: 27 set. 2021.

FRITSCH, Michael. The theory of economic development – An inquiry into profits, capital, credit, interest, and the business cycle. **Regional Studies**, [S. l.], v. 51, n. 4, p. 654–655, 2017. DOI: 10.1080/00343404.2017.1278975. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/00343404.2017.1278975>.

GEM BRASIL, Global Entrepreneurship Monitor. Empreendedorismo no Brasil 2019. **Relatório Executivo**, [S. l.], p. 1–30, 2019. Disponível em: <https://ibqp.org.br/gem/download/>.

GODIN, Benoît. In the Shadow of Schumpeter: W. Rupert Maclaurin and the Study of Technological Innovation. **Minerva**, [S. l.], v. 46, n. 3, p. 343–360, 2008. DOI: 10.1007/s11024-008-9100-4. Disponível em: <http://link.springer.com/10.1007/s11024-008-9100-4>.

GUERRA, Antônio. **Sebrae: pequenos negócios têm maior taxa de mortalidade | Agência Brasil**. 2021. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-06/sebrae-pequenos-negocios-tem-maior-taxa-de-mortalidade>. Acesso em: 15 nov. 2021.

IBGE. **Demografia das empresas e estatísticas de empreendedorismo: 2018**. Rio de Janeiro.



LOVELOCK, Christopher; GUMMESSON, Evert. Whither Services Marketing? **Journal of Service Research**, [S. l.], v. 7, n. 1, p. 20–41, 2004. DOI: 10.1177/1094670504266131. Disponível em: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1094670504266131>. Acesso em: 4 jan. 2022.

OECD; EUROSTAT. **Oslo Manual 2018**. [s.l: s.n.]. Disponível em: https://doi.org/10.1787/9789264304604-en%0Ahttps://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/oslo-manual-2018_9789264304604-en%0Ahttps://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/oslo-manual-2018_9789264304604-en.

SCHUMPETER, Joseph Alois. **Business Cycles: A Theoretical, Historical, and Statistical Analysis of the Capitalist Process**. University ed. London.

SEBRAE. Pequenos negócios em números | **Sebrae**. 2018. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/sebraeaz/pequenos-negocios-em-numeros,12e8794363447510VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em: 15 nov. 2021.

SEBRAE, Sociedade Brasileira de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. Participação das Micro e Pequenas Empresas na Economia Brasileira Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – **Sebrae Unidade de Gestão Estratégica** – UGE. [s.l: s.n.]. Disponível em: [http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal Sebrae/Estudos e Pesquisas/Participacao das micro e pequenas empresas.pdf](http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Estudos%20e%20Pesquisas/Participacao%20das%20micro%20e%20pequenas%20empresas.pdf).