



ESTUDO DAS DIFICULDADES E DO GRAU DE MELHORIA NOS PROCESSOS E SERVIÇOS EM INCUBADORAS CERTIFICADAS NO SISTEMA DE GESTÃO CERNE 1, SEGUNDO A PERCEPÇÃO DOS GESTORES

Ewerton Sanches Moraes, Manuel Antonio Molina Palma

A partir dos anos 2000, duas associações, a Associação Nacional de Entidades Promotoras de Empreendimentos Inovadores (ANPROTEC) e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), se uniram para criar o Centro de Referência para Apoio a Novos Empreendimentos (CERNE), um sistema de gestão específico para incubadoras de empresas, concebido para gerar uniformidade e padrão de atuação nas incubadoras brasileiras filiadas a estas instituições. Este modelo prevê evolução em quatro graus de maturidade na aplicação de um conjunto de processos e permite a certificação voluntária por parte da instituição. O objetivo deste trabalho é confirmar se as incubadoras que já estão certificadas CERNE 1 obtiveram melhorias, quais foram elas, as dificuldades encontradas, os processos menos aderentes e as sugestões para aprimorar o sistema, sob a ótica dos gestores que participaram do processo de implantação. Trata-se de um corte transversal, de natureza observacional, com abordagem mista e aplicação do instrumento de pesquisa exploratória com *survey*, enviado por e-mail para cada incubadora certificada. A maioria dos gestores sinalizaram que houve melhorias tanto na gestão da incubadora como na prestação de serviços com os incubados e que a principal dificuldade está relacionada ao processo de relacionamento com graduadas, sendo este o processo menos aderente a assim como o processo 'gerenciamento básico'. Além disso, as incubadoras iniciaram as atividades de implantação do CERNE devido ao fomento das instituições patrocinadoras e que não se certificariam caso não houvesse o aporte financeiro por parte da Anprotec/SEBRAE. Desta forma verifica-se que existe vantagens em adotar um sistema de gestão específico para incubadoras de empresas, havendo melhorias tanto na gestão como na prestação de serviços e que os processos-chave 'relacionamento com graduadas' e 'gerenciamento básico' são os que apresentaram maiores dificuldades na implantação e os menos aderentes às atividades das incubadoras, havendo a necessidade de revisão dos mesmos.

Palavras-chave: Cerne, Gestão, Incubadoras

Instituição de fomento: UENF/CAPES