

A SATISFAÇÃO DOS EMPREENDEDORES DO NÚCLEO UEPG COM A CONSULTORIA DO PROGRAMA BOM NEGÓCIO PARANÁ

JOSEANE CAMARGO GODOI (UTFPR) josy.godoi@hotmail.com
ROSÂNGELA DE FÁTIMA STANKOWITZ (UTFPR) rosangelas@utfpr.edu.br
MARTA LÚCIA SCHAEGLER (UEPG) martasrosa@uepg.br

Resumo:

A consultoria do Programa é caracterizada como consultoria de pacote. Feita a partir de uma visita na empresa e verificação do problema, é elaborado um diagnóstico pelos consultores e a solução enviada por e-mail para auxiliar os empreendedores a solucionar seus problemas. Este trabalho tem por objetivo identificar a satisfação dos empreendedores com a consultoria do Programa Bom Negócio Paraná – núcleo UEPG. Este Programa capacitou 498 empreendedores, dos quais 84 receberam a consultoria. As empresas atendidas são Micro Empresas – ME e Micro Empreendedor Individual - MEI. A coleta de dados foi feita por um questionário, enviado por e-mail para os empreendedores. Os principais resultados mostram que 46,69% dos respondentes tem uma opinião positiva sobre a consultoria e se observou a dificuldade que os gestores de pequenos empreendimentos têm em administrar seus negócios e as finanças desses empreendimentos.

Palavra chave: Consultoria. Empreendedor. Programa Bom Negócio Paraná.

The core UEPG entrepreneurs' satisfaction with the Bom Negócio Paraná program consulting

Abstract:

The Program consulting is characterized as a package consulting. It is made from a visit in the company and from the verification of the problem. It is elaborated a diagnosis, by consultants, and the solution is submitted by e-mail to assist the entrepreneurs to solve their problems. This work aims to identify the entrepreneurs' satisfaction with the Bom Negócio Paraná-UEPG core, consultancy program. This program enabled 498 entrepreneurs, of which 84 received the consultancy. The companies assisted are Micro Empresas – ME and Micro Empreendedor Individual - MEI. The data collection was done by a questionnaire that was sent by e-mail to the entrepreneurs. The main results show that 46.69% of the people that answer the questions have a positive opinion about consultancy and it was noted the difficulty that the small businesses' managers have in managing their businesses and finances of these enterprises.

Keyword: Consulting. Entrepreneur. Bom Negócio Paraná Program.

1. Introdução

No cenário atual da economia, os pequenos negócios no Brasil, sejam eles constituídos de características específicas como o Micro Empreendedor Individual - MEI, Microempresa – ME, Empresa Individual de Responsabilidade Limitada - EIRELI, entre outras, são empreendimentos de destaque na economia do país. Os pequenos negócios correspondem a 99,1% das empresas Brasileiras e nesse contexto, observa-se a importância dos pequenos empreendimentos. São de extrema importância para o País respondendo por 53,2% dos empregos com carteira assinada. (SEBRAE, 2012).

Contudo, é possível observar através de estudos realizados pelo SEBRAE, que o nível de mortalidade das pequenas empresas, logo ao iniciarem suas atividades, é de um número

elevado. Contudo, essas empresas não morrem por uma única causa, mas devido a uma sucessão de falhas ou problemas. As causas são basicamente as mesmas no decorrer dos anos: falhas gerenciais, econômicas e conjunturais; dificuldade de acesso ao mercado; formação inadequada de preços de produtos/serviços; informações de mercado e logística equivocadas; impacto dos problemas pessoais sobre o negócio. Sendo assim, deve-se atentar ao fato da significância das pequenas empresas na economia e também dar atenção aos motivos de sua mortalidade. (SEBRAE, 2007, 2008 e 2014).

O Programa Bom Negócio Paraná (PBNP) vem atender e dar suporte aos pequenos empreendedores. Conforme Oliveira, Schaedler e Abib (2013) o PBNP foi criado em 2005 com o intuito de desenvolver a economia local, em face ao êxito alcançado pelo Programa na cidade de Curitiba, sendo incorporado ao Plano de Governo Estadual, para que fosse implantado em todas as regiões do estado. Envolve Agência de Fomento Paraná, do Banco do Empreendedor, da Secretaria de Indústria, do Comércio e Assuntos do Mercosul -SEIM e da Secretaria de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior – SETI e tem parceria com as Universidades - IES, Prefeituras Municipais e entidades representativas da classe empresarial e das comunidades empreendedoras.

O Projeto tem uma equipe formada por cinco pessoas recém-formadas, que são os consultores, e três acadêmicos graduandos, que atuam na equipe de capacitação e consultoria. Atualmente há aproximadamente seis acadêmicos voluntários, realizando estágios com a finalidade de dar suporte ao projeto, por meio de pesquisas acadêmicas, analisando e divulgando os resultados obtidos.

Nesse sentido, este trabalho visa atentar para a consultoria do Programa Bom Negócio Paraná – Núcleo UEPG, no período de seu início em 2012 até agosto de 2013.

2 Fundamentação Teórica

2.1 Empresas e Empreendedorismo

Conforme Lisboa (2010, p. 241), “Juridicamente, *pessoa* é a entidade dotada de personalidade à qual o ordenamento confere direitos e obrigações”. Sendo constituída da vontade de outras pessoas, sejam físicas ou jurídicas, que têm personalidade e patrimônio próprio e também uma finalidade.

Martins (2011) conceitua a pessoa jurídica como o ente incorpóreo que se equipara à pessoa física, pois tanto uma quanto a outra podem ser sujeitos de direitos. As pessoas jurídicas possuem seu patrimônio autônomo, nomes particulares (exercem direitos em nome próprio), domicílio, nacionalidade, ou seja, possuem vida autônoma. (MARTINS, 2011).

A classificação das empresas, segundo o Banco Nacional do Desenvolvimento – BNDES é:

Quadro 1: Classificação das empresas segundo o BNDES

Classificação	Receita operacional bruta anual
Microempresa	Menor ou igual a R\$2,4 milhões.
Pequena empresa	Maior que R\$2,4 milhões e menor ou igual a R\$16 milhões.
Média empresa	Maior que R\$16 milhões e menor ou igual a R\$90 milhões.
Média-grande empresa	Maior ou igual a R\$90 milhões e menor ou igual a R\$300 milhões
Grande empresa	Maior que R\$300 milhões

Fonte: http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/bndes/bndes_pt/Institucional/Apoio_Financeiro/porte.html

Percebe-se que a distinção refere-se ao faturamento das empresas.

Oliveira (2004) mostra que o empreendedorismo social emergiu nos anos 1990, como consequência da crescente problematização social houve uma diminuição dos investimentos no

campo social por parte do governo, também as empresas do terceiro setor e ascenderam e passaram a investir cada vez mais em ações sociais. O empreendedorismo, segundo o autor, é um tema recentemente que existe há muito tempo. O autor cita alguns nomes que podem se configurar como empreendedores, tais como Luther King e Gandhi, que tinham capacidade de liderar massas e inovar diante das grandes mudanças.

Após transcorrer brevemente o conceito e classificação de empresas e o empreendedorismo, a próxima seção aborda o tema referente a consultoria e consultores dentro dessas organizações.

2.2 Consultoria e Consultores

2.2.1 Conceito de consultoria e consultores

Orlickas (1999) afirma que consultoria é o fornecimento prestação de serviço, de um profissional com qualificação e conhecimento sobre o assunto. Esse serviço é remunerado por hora ou projeto pelo cliente e é realizado por meio de diagnósticos e processos, com a finalidade de saber quais as necessidades do cliente, identificar as soluções e recomendar ações para o cliente. Já, Oliveira (2007) define consultoria empresarial como um processo interativo realizado por um agente de mudanças externo à empresa, o qual tem como compromisso auxiliar a empresa na tomada de decisões, sem deter o controle da situação.

Consultor é o agente de mudanças, um profissional com capacidade para desenvolver comportamentos, atitudes de processos que permite à empresa interagir com diversos fatores do ambiente empresarial. O agente de mudanças pode ser considerado interno ou externo à empresa. O interno faz parte do quadro de funcionários da empresa, enquanto o externo atua fora da empresa, de forma independente. (OLIVEIRA, 2007).

2.2.2 Tipos de consultoria

A estrutura da consultoria de pacote para Oliveira (2007, p. 54), é realizada por transferência de fortes estruturas de metodologias e de técnicas administrativas, sem a preocupação com a otimizada adaptação à realidade atual ou esperada da empresa-cliente. Para o autor, as vantagens desse tipo de consultoria é a maior agilidade na realização da consultoria, menores custos na prestação de serviço de consultoria e possibilidade de mudanças de maior impacto. Por outro lado, essa consultoria não se preocupa com a mudança da situação atual para a situação futura planejada. Não oferece treinamento conceitual, metodológico, fatores de uma consultoria tradicional. Desse modo, seus clientes tornam-se dependentes, pois não absorvem aprendizado ao longo da consultoria.

Para a estrutura artesanal, Oliveira (2007) define como aquela que busca atender as necessidades do cliente através de um projeto baseado em metodologia e técnicas administrativas, exclusivamente estruturadas para a referida empresa. Assim, ela terá como base outras abordagens e modelos aplicados em outras empresas. Mas, a metodologia e técnicas nela aplicadas serão advindas do conhecimento anterior do consultor. Neste contexto, a metodologia é adaptada e aplicada de acordo com a realidade da empresa, com o auxílio dos executivos e profissionais. Como vantagens a estrutura artesanal, tem a velocidade adequada ao desenvolvimento dos trabalhos de consultoria, melhor treinamento dos envolvidos, melhor qualidade dos trabalhos e maior independência na relação do cliente com a empresa de consultoria. Em contrapartida, exige-se que os consultores tenham elevada experiência no assunto da consultoria e, quanto mais particular for a necessidade do cliente, mais adequado é o uso de consultoria de artesanal.

Em relação a sua amplitude, Oliveira (2007) afirma que a consultoria pode ser especializada, total ou globalizada. A consultoria especializada atua em um ou poucos assuntos dentro de uma área de conhecimento. Suas vantagens são em relação a melhor qualidade nos serviços,

possibilitando maior interação com outros sistemas da empresa, agilizando os serviços de consultoria reduzindo os custos, maior nível de treinamento em tempo real e na tarefa. Porém para essa consultoria o assunto precisa ser bem definido, e do conhecimento do consultor é realmente especializado no assunto da consultoria.

Conforme Oliveira (2007), a consultoria total vai atuar em praticamente todas as áreas da empresa, tendo uma abordagem genérica, suas vantagens são maior abrangência e facilidade de atuação em diversos sistemas dentro da empresa, otimizado nível de treinamento e possibilidade de investimentos menores para a empresa. Porém, é preciso observar se os assuntos do serviço de consultoria estão integrados e verificar se existe um profissional competente para cada área.

A consultoria globalizada vai prestar serviços para empresas globalizadas que atuam em países diversos. A grande problematização da consultoria globalizada é que se os consultores não estiverem vivendo o problema o processo de transferência de conhecimento pode ser desastroso (OLIVEIRA, 2007).

3 Metodologia

3.1 Classificação Da Pesquisa

Segundo Marconi e Lakatos (2007) a pesquisa em geral pode requerer trabalho científico e se propõem a encontrar respostas para questões propostas utilizando métodos científicos. Toda pesquisa requer o levantamento de dados de fontes variadas com métodos e técnicas empregadas. Os dados podem ser levantados de forma direta (fonte primária) ou indireta (fonte secundária). Esse trabalho tem o levantamento de dados de forma direta que se constitui na pesquisa de campo. Também possui o levantamento de dados de forma indireta por meio da pesquisa bibliográfica.

A pesquisa bibliográfica ou fonte secundária é realizada por meio de bibliografias já publicadas. A finalidade dessa pesquisa é que o pesquisador tenha contato direto com tudo o que foi escrito sobre o assunto pesquisado. (MARCONI; LAKATOS, 2007).

3.2 Questionário

Fachin (2001) alega que o questionário é um instrumento muito popular e usado para diversos fins, pois a coleta de informações está limitada às respostas preenchidas e escritas pelo próprio pesquisado. Segundo Marconi e Lakatos (2008), o questionário é um instrumento de coleta de dados que detém numa série de perguntas organizadas respondidas por escrito e sem a presença do pesquisador, ainda, afirma que naturalmente os questionários alcançam 25% de devolução.

Na elaboração do questionário deve-se levar em consideração o seu propósito e seu fim, e, consoante a Fachin (2001), as perguntas que não tiverem relevância para a pesquisa, por mais que pareçam interessantes para o pesquisador, devem ser omitidas. A elaboração do questionário, é uma das etapas mais delicadas da pesquisa e, para que se obtenha êxito nessa fase, devem ser seguidas, irrefutavelmente, as seguintes condições: “dominar o assunto e possuir conhecimentos necessários de metodologia da pesquisa” (FACHIN, 2001, p. 148). É necessário também considerar dois aspectos fundamentais: o *aspecto material* (atentar quanto ao fato do questionário ter boa redação, um número de questões reduzido, entre outros.); e o *aspecto técnico* (“o que se vai coletar?”, deve ser explícitas quais são as informações desejadas, em conformidade com o *objetivo* da pesquisa). (FACHIN, 2001)

Fachin (2001) argumenta também que as questões podem ser de duas maneiras, abertas ou fechadas. As perguntas fechadas são as mais preferidas pelos pesquisados, por causa do fácil entendimento e preenchimento, e também por propiciarem facilidade e praticidade na tabulação.

Segundo Lakatos (2010), antes da utilização definitiva do questionário é necessário primeiramente que o mesmo seja testado, com uma pequena amostra escolhida para identificar possíveis falhas existentes. Com o pré-teste, o pesquisador poderá eliminar as questões para refinar o instrumento de modo a tornar o questionário mais adequado ao público pesquisado.

Optou-se pelo questionário como instrumento de coleta de dados para facilitar e viabilizar o retorno, pois o Programa Bom Negócio – Núcleo UEPG, objeto de pesquisa, abrange várias cidades. Tendo em vista essa questão, o questionário tornou-se viável, pois se concluiu que é o meio mais fácil e ágil de se obter retorno. O questionário foi ordenado e agrupado em três blocos, procurando atender a uma sequência lógica: I Identificação, II Específicas e III Consultoria.

O objeto de pesquisa foram todos os alunos do curso de capacitação do Programa Bom Negócio Paraná, sendo eles empreendedores com ramos de atividades e escolaridade diversas. Com o intuito de abranger a todos, foi formulado um questionário de maneira geral para que os empresários conseguissem responder a todas as questões. É importante destacar que a população escolhida para o envio do questionário foram os empresários solicitantes de consultoria, cujo e-mail está cadastrado no programa Sigeor, utilizado no PBNP Bom Negócio para registros, controles e gerenciamento do programa.

Visando a melhor adequação e entendimento do questionário, foi realizada a aplicação de um pré-teste, para verificar possíveis dificuldades dos empresários em responder às questões contidas. Para a aplicação do pré-teste, foi escolhido dois empresários aleatoriamente que solicitaram a consultoria do Programa Bom Negócio Paraná. É importante ressaltar que para os empresários terem o direito de solicitar a consultoria, devem estar cursando ou ter concluído a capacitação do PBNP.

O pré-teste foi de extrema importância, pois foi aplicado pessoalmente, sendo assim, os empreendedores responderam as questões e também julgaram as que não estavam de acordo com o seu entendimento, tornando possível ao pesquisador eliminar questões que não se aplicavam, e reformular questões importantes.

Conforme abordado anteriormente, foi enviado e-mail com o questionário para todos os empreendedores que concluíram o curso de capacitação do PBNP e que tinham e-mail, perfazendo um total de 322 e-mails enviados. Do total de e-mails respondidos, 28,31% foram de empreendedores que solicitaram a consultoria. Dos respondentes da pesquisa, apenas 22% solicitaram a consultoria, com base nesse percentual, será apresentada a tabulação e análise deste trabalho.

Visando a melhor compreensão da organização dos dados coletados para esse trabalho, serão demonstradas as questões escolhidas para análise, conforme o exposto no quadro 2.

Quadro 2: Questões usadas nesse trabalho.

PERGUNTAS	RESPOSTAS (QUESTÕES FECHADAS)
I IDENTIFICAÇÃO:	
1. Qual a sua formação?	() Sem escolaridade () Ensino Fundamental Incompleto () Ensino Fundamental Completo () Ensino Médio Incompleto () Ensino Médio Completo () Ensino Superior () Pós Graduação/Mestrado () Doutorado
2. O porte da empresa é:	() MEI - Microempresa Individual () ME - Microempresa () EPP - Empresa de Pequeno Porte () EMP - Empresa de Médio Porte () EIRELI - Empresa Individual de Responsabilidade Limitada () Outra. Diga-nos qual:
3. Início das atividades (ano):	
4. Qual é o ramo de atividade de sua empresa?	() Indústria. De que natureza? () Comércio. De que natureza? () Prestação de serviços. Qual?

5. Atuam na empresa:	☐ pessoas da família ☐ funcionários Total:
II ESPECÍFICAS:	
6. Como tomou conhecimento do Programa Bom Negócio?	☐ TV, Jornal, Revistas ☐ Amigos ☐ Colegas do Trabalho ☐ Divulgação na Empresa ☐ Outros, diga-nos outro meio pelo qual tomou conhecimento sobre a capacitação
7. Qual o nome da cidade onde você participou da capacitação?	☐ Ponta Grossa ☐ Campo Largo ☐ Rio Negro ☐ Castro ☐ Telêmaco Borba ☐ Arapoti ☐ Piraí do Sul ☐ Palmeira
8. Sua decisão em participar foi por que: (Pode assinalar mais de uma resposta).	8.a ☐ Era uma oportunidade que aguardava a muito tempo; 8.b ☐ Depois que conferiu o programa, considerou que era o que precisava neste momento; 8.c ☐ Tinha tempo vago e achou que deveria participar; 8.d ☐ A empresa passa por crescimento, mas está meio desorganizada e precisava de um encaminhamento; 8.e ☐ É totalmente gratuito; 8.f ☐ Nenhuma das assertivas anteriores. Diga-nos, então, porque decidiu participar:
III EM RELAÇÃO À CONSULTORIA:	
9. Você solicitou consultoria?	☐ Sim ☐ Não Se não, por que: Se sim, responda as questões a seguir:
10. Quais dos tipos de controle você encontrou dificuldade na sua empresa?	☐ Tesouraria (operações com o caixa, banco) ☐ Contas a pagar (obrigações da empresa) ☐ Nas vendas e contas a receber (Clientes a prazo) ☐ No pessoal e na folha de pagamento (colaboradores da minha empresa) ☐ Na produção ☐ Estoques ☐ Nas atividades administrativas ☐ Nenhuma das anteriores. Qual o motivo da procura por consultoria?
11. Você obteve um resultado positivo com a consultoria?	(a) ☐ Totalmente positivo ☐ Parcialmente positivo ☐ Negativo ☐ Não teve retorno (b) No caso de parcialmente positivo ou negativo, procurou novamente a consultoria? ☐ sim ☐ não. (c) Se procurou novamente a consultoria, suas dúvidas foram sanadas? ☐ Sim ☐ Não (d) Se você não teve retorno da consultoria, descreva: o que você esperava da Consultoria?
12. Você avalia a Consultoria como?	☐ Ótima ☐ Boa ☐ Regular ☐ Ruim
13. Continua aplicando na sua empresa o diagnóstico proposto pela consultoria?	☐ Aplica totalmente ☐ Aplica parcialmente ☐ Não aplica ☐ Aplicado apenas para sanar um caso pontual.
14. Após a consultoria houve alguma mudança na sua empresa?	☐ Sim ☐ Não Se sim, onde? ☐ Caixa ☐ Estoques ☐ Bancos ☐ Contas a pagar ☐ Nas vendas e contas a receber ☐ No pessoal e na folha de pagamento ☐ Na produção ☐ Nas atividades administrativas
15. Você recomendaria a consultoria para outra pessoa?	☐ Sim ☐ Não
16. O que você achou da consultoria? Sinta-se a vontade para opinar, dar sugestões e apontar falhas, pontos fortes e pontos fracos.	

Fonte: Autoria própria.

A partir das questões demonstradas no quadro, será realizada a análise dos dados. Verifica-se que a maioria das questões são fechadas.

4 Apresentação e análise dos dados

O Programa Bom Negócio Paraná – Núcleo UEPG teve abrangência das seguintes cidades: Arapoti, Campo Largo, Castro, Palmeira, Piraí do Sul, Ponta Grossa, Rio Negro e Telêmaco Borba.

A estrutura do programa ocorre da seguinte forma: a SETI (Secretaria de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior) e a SEIM (Secretaria da Indústria, do Comércio e Assuntos do Mercosul) são as secretarias, a nível estadual que estão envolvidas com o PBNP (Programa Bom Negócio Paraná).

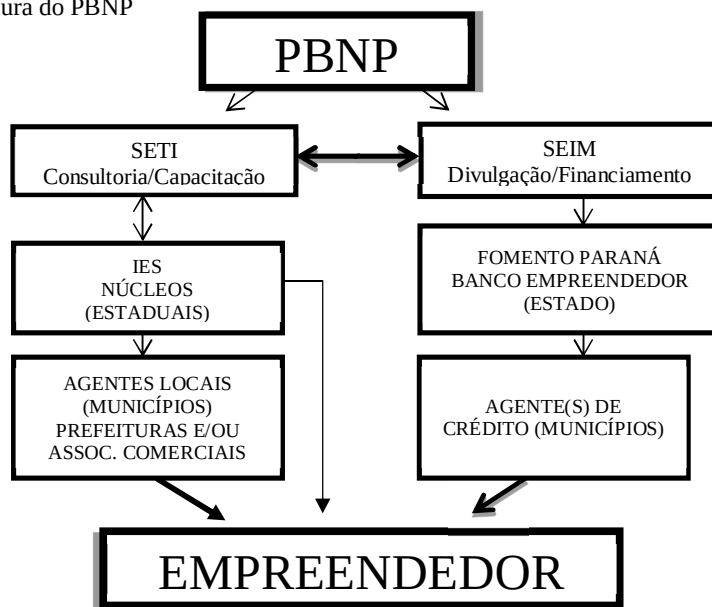
A SETI está vinculada as IES (Instituições de ensino superior), que são as instituições que desenvolvem a consultoria e a capacitação através de equipes multidisciplinares. As parcerias locais se responsabilizam em proporcionar a estrutura e as condições para que ocorra o

desenvolvimento das atividades propostas, até mesmo a divulgação da capacitação e inscrição dos interessados.

Por outro lado, a SEIM está vinculada ao Fomento Paraná por meio do Banco do Empreendedor, o qual fornece para os empreendedores, que concluem a capacitação, o crédito com taxas de juros especiais (reduzidas).

Para ilustrar a explanação acima, segue um esquema da estrutura do Programa apresentado na figura 1.

Figura 1: Estrutura do PBNP



Fonte: (Oliveira; Schaedler; Abib, 2013).

O funcionamento do programa ocorre por intermédio do curso de capacitação e a prestação de consultoria. A capacitação tem 5 (cinco) módulos que são: gestão empresarial de negócios, de pessoas, financeira, comercial e estratégica. Totaliza 66 (sessenta e seis) horas de aulas presenciais. A consultoria do Programa é realizada da seguinte maneira:

- Agendamento por parte do empreendedor interessado na consultoria;
- Visita dos consultores nas empresas para avaliação do problema;
- Análise do problema;
- Preparação do diagnóstico;
- Respostas dos diagnósticos enviados por e-mail;

De acordo com a classificação da consultoria, conforme Oliveira (2007), conforme visto na fundamentação teórica deste trabalho, pode-se inferir que a consultoria do PBNP é uma consultoria de Pacote, pois é realizada por meio da transferência de estruturas metodológicas e técnicas administrativas, sem otimizada adequação quanto à empresa ou cliente. Ou seja, os consultores analisam a situação da empresa, e depois enviam o seu diagnóstico, sugerindo, por exemplo, materiais, planilhas e programas que os empreendedores possam utilizar na empresa. No entanto não foi feito um profundo diagnostico e nem um projeto específico para cada empresa. Também não são acompanhados os resultados das empresas participantes.

4.2 Analise os Dados

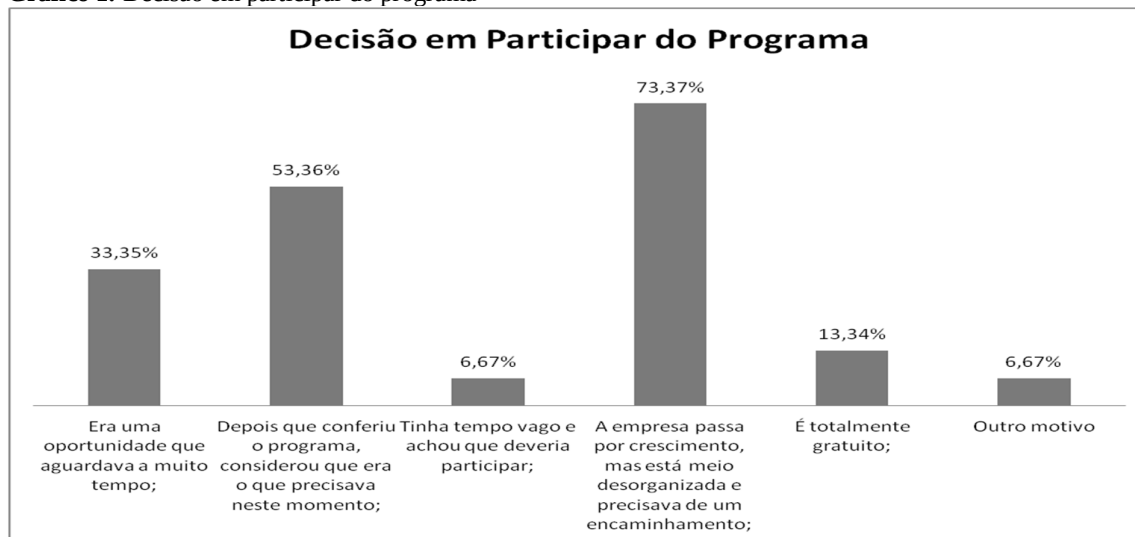
O percentual de respondentes solicitantes de consultoria por cidade foi de: Arapoti (7%), Campo Largo (7%), Castro (27%), Palmeira (0%), Piraí do Sul (13%), Ponta Grossa (13%),

Rio Negro 13% e de Telêmaco Borba (20%). É possível verificar que, dentre os respondentes, a os empreendedores que mais solicitaram consultoria são os que fizeram o curso de capacitação na cidade de Castro.

Em relação à divulgação do programa, a pesquisa identificou que a maioria dos respondentes, 60%, tomou conhecimento do programa por meio de órgãos como a Prefeitura, ACIPG, SINE, ACECASTRO, etc., que no caso, foi descrito pelos próprios respondentes na opção “outros”. Os outros 40% souberam do programa por intermédio de um amigo.

Em relação à decisão em participar do Programa Bom Negócio Paraná, seguem elencados no gráfico a seguir os elementos que motivaram os empreendedores a participar do programa.

Gráfico 1: Decisão em participar do programa



Fonte: Autoria própria.

Observa-se que os empreendedores estão em fase de crescimento na empresa e procuram subsídios para que permaneçam atuantes no mercado. Quanto à divulgação, além dos órgãos públicos, outra fonte de destaque são as próprias pessoas “amigos”. Mais de 53% dos empreendedores consideraram o programa como o suporte que precisavam naquele momento, isso foi percebido através da questão número seis do quadro 2.

4.2.1 Respondentes

A abrangência da escolaridade da população pesquisada vai desde o Ensino Fundamental até a Pós Graduação. Identificou-se que os respondentes apresentam nível de instrução de Ensino Fundamental Completo (8%), Ensino Médio Incompleto (15%), Ensino Médio Completo (39%), Ensino Superior (23%), Pós-Graduação/Mestrado (15%).

Em relação ao porte das empresas, foram, basicamente, ME – Microempresa e MEI – Microempresa Individual. O Edital do Programa abrange desde empresas de médio porte até empreendedores individuais. Porém, a procura maior, segundo o que se observou nos dados, foram por ME (67) e MEI (33%).

Observou-se que as empresas são recém inseridas no mercado e também empresas mais antigas que já passaram pela fase inicial e não correm risco de mortalidade. Há empresas com início de suas atividades no ano de 2013 e outras com mais de 20 anos de atuação no mercado, com início de suas atividades em 1987, por exemplo.

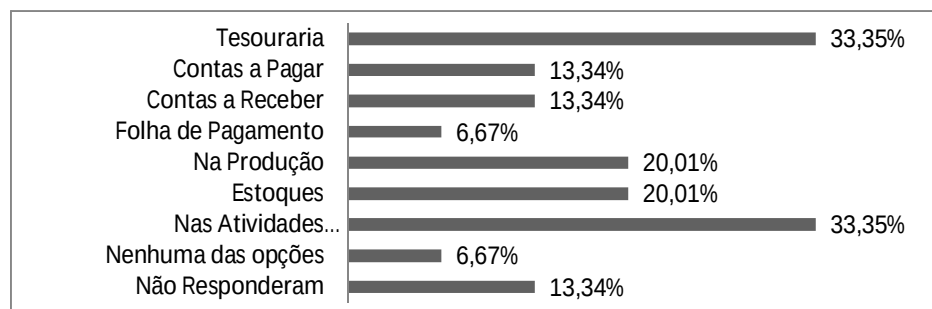
Também, observou-se que a maioria das empresas são comerciais, existem aquelas que exercem mais de uma atividade, como por exemplo, a empresa que exerce mais de uma atividade é: comercial de acessórios automotivos e prestação de serviços (manutenção e conserto de vidros e travas). Da totalidade das empresas respondentes, 46,69% são prestadoras de serviços, 53,36% comércio e 20% indústria.

Das empresas pesquisadas, 60% são constituídas por pessoas da família, desse percentual, existem as empresas que possuem tanto pessoas da família quanto funcionários sem vínculo familiar no quadro de funcionários. Resumidamente, são empresas pequenas, constituídas de poucos funcionários e de ambiente familiar, com nível de escolaridade e ramo de atividade bastante variável.

4.2.2 Em relação à consultoria

Na questão que visava identificar qual área de controle que foi solicitada a consultoria. Nessa questão, mais de 40% dos empreendedores marcaram mais de uma opção. Isso demonstra dificuldades em mais de um departamento dentro da empresa. Seguem os dados obtidos em relação às áreas solicitadas pelos empreendedores.

Gráfico 2: Área da consultoria



Fonte: Autoria própria.

Observou-se que das áreas de controles internos, as mais solicitadas foram a administrativa e a tesouraria. Contudo, estoques e produção também foram áreas em que os empreendedores sentem dificuldades. Já as áreas de contas a pagar, contas a receber e folha de pagamento foram menos solicitadas.

Outra indagação pertinente foi se os empresários notaram mudanças após a consultoria. Em 33,35% dos casos os empresários afirmaram que sim. Em 26,68% responderam que não e 40% não responderam.

As mudanças em relação aos controles internos que ocorreram após a consultoria foram nos seguintes departamentos: tesouraria (26,68%); contas a pagar (6,67%); contas a receber (20%); folha de pagamento (6,67%); na produção (6,67%); estoques (13,34%) e nas atividades administrativas (6,67%). Considerando que do total de respostas, tiveram 40% que não responderam essa questão. Sendo a tesouraria o departamento mais solicitado na consultoria, consequentemente foi onde houve o maior percentual de mudanças.

Para que se tenha uma visualização clara das mudanças que ocorreram nos controles após a consultoria, foi realizado um comparativo entre os departamentos com necessidade de consultoria e aqueles após a consultoria representado na tabela 1.

Tabela 1: Mudanças após a consultoria

Departamentos com necessidade de Consultoria		Departamentos que Melhoraram Depois da Consultoria	
Contas a Receber	13,34%	Contas a Receber	20,00%
Contas a Pagar	13,34%	Contas a Pagar	6,67%
Estoques	20,00%	Estoques	13,34%
Folha de Pagamento	6,67%	Folha de Pagamento	6,67%
Na Produção	20,00%	Na Produção	6,67%
Nas Atividades Administrativas	33,35%	Nas Atividades Administrativas	6,67%
Tesouraria	33,35%	Tesouraria	26,68%
Nenhuma das opções	6,67%	Nenhuma das opções	6,67%
Não Responderam	13,34%	Não Responderam	40,00%

Fonte: Autoria própria.

Nota-se que foi na tesouraria que se obteve maior mudança em relação aos outros departamentos, enquanto que nas atividades administrativas não ocorreram mudanças significativas em relação ao solicitado, conforme o quadro 3.

Indagou-se aos 33,35% dos pesquisados que não tiveram o retorno da consultoria se eles voltaram a procurá-la. 5,56% afirmaram ter procurado, mas ainda assim não receberam retorno, e os restantes 27,80% não procuraram novamente. Ainda, foi questionado o seguinte: “Se você **não** teve retorno da consultoria, descreva: o que você esperava da consultoria?”. Com essa indagação, houve respostas expressando descontentamento em relação à consultoria, assim como houve quem respondeu que ainda está em consultoria.

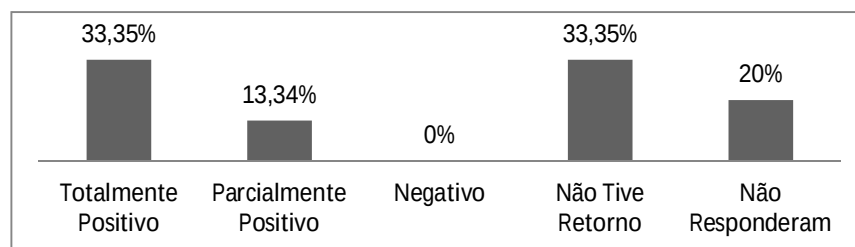
Apesar de 33,35% dos respondentes pesquisados não terem o retorno da consultoria, ainda assim, mais de 30% considerou a consultoria ótima. Sendo que para 33,35% é considerada ótima, 13,34% avaliam como boa, 6,67% como regular, 6,67% como ruim e 40 % não avaliaram. Notou-se que a consultoria foi avaliada negativamente por 6,67%. O alto número de participantes que deixaram de responder a essa questão implica na dificuldade em mensurar a real avaliação da consultoria.

Ainda, foi indagado se as empresas que tiveram retorno da consultoria continuam aplicando o diagnóstico que lhes foi proposto. Em 53,36% dos casos, os empreendedores continuam aplicando totalmente. Os 6,67% dos respondentes não continuam aplicando e 40 % não responderam a essa questão.

Os participantes foram questionados se recomendariam a consultoria para outra pessoa, e mais da metade dos empreendedores responderam que sim. Sendo que 66,66% recomendam a consultoria, 11,11% não recomendam e 22,22% deixaram de responder a essa questão.

Para ilustrar como os empreendedores consideram o resultado da consultoria o gráfico 3 apresenta os dados.

Gráfico 3: Resultado da consultoria



Fonte: Autoria própria.

Com o gráfico exposto é possível observar que assim como o resultado foi avaliado positivamente pelos 33,35% dos empreendedores pesquisados, houve a mesma proporção que não tiveram retorno da consultoria.

Por fim, foi solicitado que os empreendedores opinassem em relação à consultoria, com a seguinte questão: “O que você achou da consultoria? Sinta-se à vontade para opinar, dar sugestões, apontar falhas, pontos fortes e pontos fracos.”. Essa questão foi aberta, 53,36% não responderam. Dos 40 % que responderam, obtiveram-se as seguintes respostas:

- O empreendedor ainda aguarda retorno;
- Respostas positivas elogiando o programa, afirmando que o atendimento é bom;
- Outros afirmando que o curso proporciona uma visão para o crescimento da mesma;
- Também foram recebidas críticas mostrando desaprovação do Programa com críticas ao Governo e aos Consultores.

5 Considerações Finais

De início, percebe-se que os pequenos empreendimentos são de extrema importância na economia do país e que o PBNP surgiu do interesse em dar auxílio para as pequenas empresas, para que possam melhorar sua gestão e seus controles. Para isso foi instituída a capacitação e a consultoria.

É importante ressaltar, com este estudo, que a consultoria do programa não é uma consultoria especializada que faz um projeto para cada empresa e acompanha a sua situação. É sim uma consultoria caracterizada por alguns autores como Consultoria de Pacote, na qual é feita uma análise inicial e depois é passado o diagnóstico via e-mail para os empreendedores com materiais que possam auxiliá-los nos seus problemas. Não é feito acompanhamento para ver se realmente deu certo a solução proposta pelos consultores.

Considera-se relevante que a condição estipulada para a solicitação da consultoria do programa é que o empreendedor seja concluinte do curso de capacitação. Outro aspecto observado é que mais de 50% dos respondentes que solicitaram a consultoria têm escolaridade acima do ensino fundamental.

A decisão em participar do programa, foi na opinião de 73,37% dos empreendedores por que: “A empresa passa por crescimento, mas está meio desorganizada e precisava de um encaminhamento”.

Verificou-se que as dificuldades mais solicitadas na consultoria em relação aos controles internos, segundo a percepção dos empreendedores, foram nas Atividades Administrativas e na Tesouraria, sendo que nos dois casos foram 33,35% dos empreendedores que solicitaram consultoria nesta área. Em segundo lugar foi solicitada a consultoria na Produção e Estoques por 20% dos empresários. Com isso pode se perceber a dificuldade que os gestores de pequenos empreendimentos têm em administrar seus negócios e também nas finanças dos mesmos.

Por fim, observou-se que a consultoria está atendendo a necessidade dos empreendedores. Contudo, precisa melhorar em alguns aspectos como, por exemplo, os Consultores devem atentar para o retorno das consultorias, uma vez que alguns afirmaram não ter retorno. Consequentemente, manifestaram insatisfação e frustração com o programa por não terem recebido nenhum retorno, ou ainda estarem aguardando.

Nesse sentido, cabe aos consultores esclarecer para os empreendedores como funciona a consultoria do PBNP. Assim eles não se iludem ao pensar que sua empresa terá uma atenção exclusiva, que seu problema será analisado a fundo e o retorno será positivo, pois o fato da

consultoria não acompanhar o problema de cada empresa em detalhes pode acarretar em resultados não esperados.

Sendo observados esses detalhes pertinentes à consultoria, pode se considerar que a satisfação dos empreendedores pode aumentar não só em relação à mesma, mas também em relação ao programa, pois a consultoria não é um acessório, mas parte do PBNP e consequentemente está diretamente relacionada à imagem do programa.

Referências

- ALMEIDA, M. C.** *Auditoria: Um Curso Moderno e Completo*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- BUENO, A. M.** *A trajetória e os papéis desempenhados pela Área de recursos humanos: do guarda-livros ao gestor de pessoas*. In: *Estudos de Sociologia, Araraquara*, v.11, n.21, p.97-112, 2006.
- CRCESP.** *Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo. Controle Interno nas Empresas*. São Paulo: Atlas, 1998.
- CONRAD, D.** *Mini dicionário escolar de inglês: inglês-português, português-inglês*. São Paulo: DCL, 1999.
- FACHIN, O.** *Fundamentos de Metodologia*. 3 ed. São Paulo: Saraiva, 2001.
- FIGUEIREDO, S.; CAGGIANO, P. C.** *Controladoria: Teoria e prática*. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- LISBOA, R. S.** *Manual de Direito Civil: Teoria Geral do Direito Civil*. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M.** *Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- _____. *Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisa, amostragem e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 277 p.
- MARTINS, F.** *Curso de Direito Comercial: Empresa Comercial, Empresários Individuais, Microempresas, Sociedades Empresárias, Fundo de Comércio*. 34. ed. rev. atual. Rio de Janeiro, Forense, 2011.
- OLIVEIRA, D. P. R.** *Manual de consultoria empresarial: conceitos, metodologia e práticas*. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- OLIVEIRA, E. M.** *Empreendedorismo social no Brasil: atual configuração, perspectivas e desafios*. FAE, Curitiba, v.7, n.2, p.9-18, jul./dez. 2004.
- OLIVEIRA, M. R.; SCHAEGLER, M. L.; ABIB, D. B.** *O Programa Bom Negócio Paraná e sua Atuação junto ao Empresário Da Micro E Pequena Empresa- Núcleo Universidade Estadual De Ponta Grossa, Paraná, Brasil*. XII Congreso Iberoamericano de Extensión Iberoamericana, 2013.
- ORLICKAS, E.** *Consultoria Interna de Recursos humanos: conceitos, cases e estratégias*. 4. Ed. São Paulo: Mekron Books, 1999.
- PRODANOV, C. C.** *Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico*. 2. ed. Novo Hamburgo: Freevale, 2013.
- SEBRAE.** Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (2007). *Fatores condicionantes e taxas e sobrevivência e mortalidade das Micro e Pequenas Empresas no Brasil 2003–2005*. 2007.
- _____. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (2008). *10 Anos de Monitoramento da Sobrevivência e Mortalidade de Empresas*.
- _____. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (2012). *Financiamento Da Sustentabilidade Ambiental Nas Micro E Pequenas Empresas*. 2012.
- _____. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (2014). *Causa mortis: O sucesso e o fracasso das empresas nos primeiros 5 anos de vida*.