



RELATÓRIO DE ATIVIDADES
SISTEMA INTEGRADO DE RESPOSTAS TÉCNICAS
UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA (UNESP)

COORDENADOR – PROF. DR. SERGIO AZEVEDO FONSECA
SUPERVISOR – PESQ. DR. RICARDO BONOTTO

PERÍODO – 2011/2013

SUMÁRIO

1 – RESUMO	3
2 – PORTFÓLIO DE PRODUTOS	5
3 – CONSOLIDAÇÃO DE PARCERIAS LOCAIS	7
4 – RELATÓRIO DE DEMANDAS	8

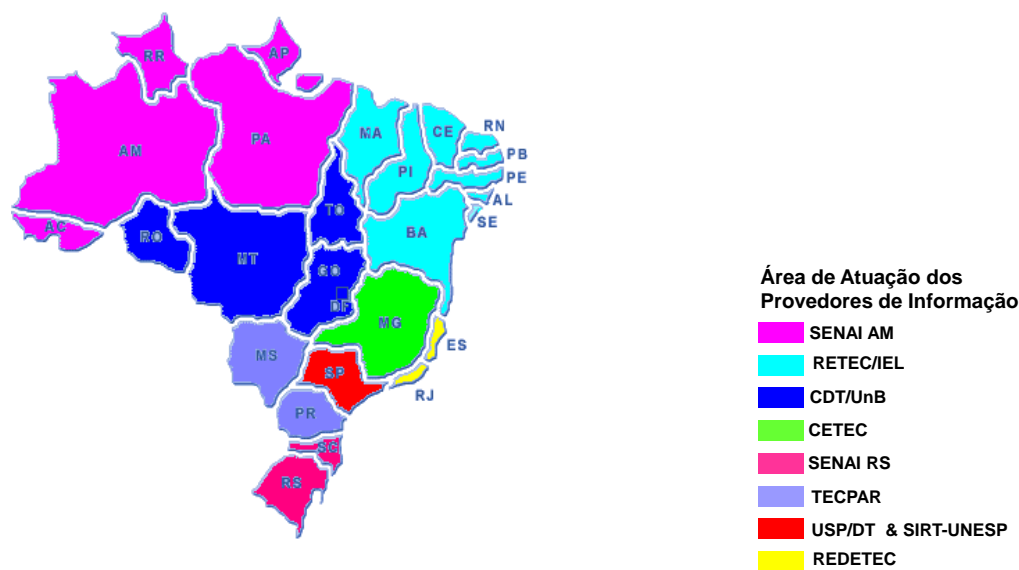
1 – RESUMO

O Departamento de Administração Pública da Faculdade de Ciências e Letras da UNESP/Araraquara concebeu por meio do Prof. Dr. Sérgio Fonseca, o projeto do Sistema Integrado de Respostas Técnicas (SIRT). A motivação do professor para a criação do SIRT teve origem na constatação da importância da montagem, pela universidade, de uma unidade de interface com o campo empresarial, capaz de ofertar respostas técnicas de baixa complexidade, tendo como públicos alvos primordiais o universo dos pequenos empreendimentos econômicos informais e o das micro e pequenas empresas (MPEs), motivação esta fruto da pesquisa e estudo exercida pelo professor durante toda carreira acadêmica.

Uma vez concebida a idéia, o passo seguinte foi o de buscar parcerias internas, de modo a viabilizar a efetivação do SIRT. Decidiu-se, então, pela vinculação do mesmo à Agência Unesp de Inovação (AUIN), ficando a cargo da Fundação para o Desenvolvimento da UNESP (FUNDUNESP) a gestão financeira do projeto.

O segundo passo foi a busca de parcerias externas, por meio da vinculação do projeto ao Serviço Brasileiro de Respostas Técnicas (SBRT), caminho este efetivado no por meio da portaria UNESP-374 de 12/08/2012 com a entrada oficial do projeto na rede. Este passo colocou a UNESP em um seleto grupo de 8 entidades a nível nacional (USP, REDETEC, SENAI-AM, SENAI-RS, CETEC, UNB, RETEC e TECPAR), responsáveis pela elaboração de notas técnicas a micro e pequenas empresas brasileiras. Este projeto de âmbito nacional conta com o apoio do Ministério de Ciência Tecnologia e Inovação (MCTI) e do Serviço Brasileiro de Apoio a Micro e Pequena Empresa (SEBRAE). O projeto SIRT/UNESP ficou responsável pelo atendimento a MPEs do Estado de São Paulo em conjunto com a USP. A figura 1 mostra as 9 entidades que fazem parte da rede SBRT e as respectivas regiões de atendimento de cada instituição

Figura 1 – Região de atendimento a MPEs de cada entidade participante da rede do SBRT



Após a efetivação do projeto, iniciou-se o treinamento com a equipe técnica de pesquisadores que seriam responsáveis pela captação e elaboração das notas técnicas ofertadas. O processo de treinamento ocorreu durante um período de 6 meses, sendo monitorado tanto pelo SBRT como pela UNESP. O início efetivo das atividades do projeto foi fevereiro de 2011. O ano de 2011 foi um período de consolidação, estruturação física e de capital humano do projeto, ou seja, um período de aprendizado e treinamento constante.

A partir do ano de 2012 com a estruturação completa iniciou-se a terceira fase do projeto; fase esta marcada pela articulação de parcerias com entidades de apoio ao setor com o intuito de prospecção de demandas, ou seja, buscar nas MPEs demandas que solucionem problemas técnicos de baixa complexidade das empresas tendo o olhar sempre para a geração de inovação.

No ano de 2012 foi estabelecida uma parceria entre a Prefeitura Municipal de Araraquara e o Departamento de Administração Pública da Faculdade de Ciências e Letras de Araraquara para desenvolver um trabalho de melhoria de gestão da Incubadora de Empresas de Araraquara.

Diante disso, parte da equipe foi realocada para esta atividade e, além da reestruturação da gestão, iniciou-se um trabalho de auxílio técnico, mediante prospecção

direta de demandas das empresas incubadas e pré-incubadas, utilizando a ferramenta do SBRT como oferta de informação.

Todas as empresas vinculadas à Incubadora de Empresas de Araraquara passaram por um diagnóstico individual para conhecimento das necessidades técnicas, as quais incluíam indicação de fornecedores de matéria-prima, equipamentos, normas técnicas e legislação, melhorias de produtos e processos, aumento de produtividade, entre outras. Foram elaboradas notas técnicas referentes às necessidades apresentadas e, em seguida, fez-se uma devolutiva coletiva e individual das empresas. Neste momento, foram entregues as notas técnicas elaboradas para cada um dos empresários.

Uma vez consolidada esta metodologia de trabalho, esta mesma ação foi implementada também nas incubadoras de empresas de Lins/SP e de Matão/SP.

No segundo semestre de 2013, a equipe do SIRT/UNESP também realizou um diagnóstico técnico individual com um grupo de produtores de mel e um grupo de produtores de leite do município de Descalvado/SP. O diagnóstico teve como objetivo apontar as principais necessidades técnicas do grupo e fornecer informações tecnológicas que visassem o aumento de produtividade, melhoria da qualidade dos produtos ofertados, bem como regulamentação da produção. Após este levantamento, foram elaboradas notas técnicas conforme as demandas apontadas e, na sequência, foi feita uma devolutiva com as devidas observações e entrega das notas técnicas.

Diante do exposto, o presente relatório tem o intuito de apresentar os principais produtos ofertados pelo projeto, bem como os resultados obtidos durante os três primeiros anos de atividades (2011/2013).

2 – PORTFÓLIO DE PRODUTOS

Os produtos ofertados pelo projeto SIRT são notas técnicas de baixa complexidade, oferecidas às pequenas empresas através de um portal (www.respostatecnica.org.br) ou pela prospecção direta as MPEs. No caso do portal o empreendedor faz um cadastro no *site* e posta as suas dúvidas técnicas. No caso da prospecção direta, os pesquisadores do projeto vão até a empresa extrair as principais dúvidas técnicas que são posteriormente inseridas no portal e entregue pessoalmente ao empresário. Os principais produtos são:

- **Resposta Técnica (RT)** - é compreendida como um conjunto de informações técnicas de baixa complexidade, relativas à produção de um bem industrial, à execução de um serviço técnico especializado, ao cultivo e criação de produtos do agronegócio, que envolvam aspectos tecnológicos e que visem a melhoria da qualidade, o aumento de produtividade e a solução de problemas técnicos/operacionais de interesse das micro e pequenas empresas, bem como para início e diversificação do negócio. Estas informações de caráter referencial são capazes de subsidiar e contribuir com soluções a dúvidas e problemas empresariais e ou tomada de decisão (não muito complexas);
- **Respostas Técnicas Proativas (RTP)** - são Respostas Técnicas elaboradas a partir da identificação pelas equipes do SBRT de temas relevantes às Micro e Pequenas Empresas – MPE's e ainda não presentes no banco de dados, ou seja, cabe a cada entidade formular as RTPs de acordo com a necessidade local;
- **Resposta Técnica Complementar (RTC)** – são notas técnicas que informa sobre normalização, regulamentação, legislação, fornecedores de produtos acabados e serviços especializados no auxílio do processo produtivo da empresa;
- **Dossiês Técnicos (DT)** – são notas técnicas de alta complexidade elaboradas a partir de demandas sobre produção de um bem industrial, à execução de um serviço técnico especializado, ao cultivo e criação de produtos do agronegócio, que envolvam aspectos tecnológicos e que visem a melhoria da qualidade, o aumento de produtividade e a solução de problemas técnicos/operacionais. As demandas são identificadas pelas entidades visando suprir as necessidades locais e regionais onde estão inseridas as instituições. Os DTs tem que ser previamente aprovados, sendo que o número a ser confeccionado é determinado pelo SBRT;
- **A Resposta Referencial (RR)** - é um tipo de atendimento em que não será desenvolvida uma Resposta Técnica (RT) ou Resposta Técnica Complementar (RTC) para o empresário. Será fornecido somente um esclarecimento ou uma orientação de como o cliente poderá obter a informação solicitada, seja via RT Prévia, Consultoria Tecnológica ou Apoio a Gestão, indicando a instituição onde ele poderá receber o atendimento. Os Cancelamentos também estão nesta categoria, uma vez que representa um esforço de atendimento.

- **Atualização de Resposta Técnica (AT)** – é um tipo de produto em que respostas técnicas antigas do banco de informações do SBRT passam por atualização de suas informações.
- **Diagnóstico técnico** - O Diagnóstico Técnico tem como principal propósito conhecer o perfil técnico das empresas consultadas, além de apontar dúvidas relacionadas a produtos e seus processos produtivos. Permite traçar um possível perfil inovador da empresa, bem como verificar a necessidade de parcerias, como base financeira e/ou tecnológica para o desenvolvimento dos projetos de inovação.

3 – CONSOLIDAÇÃO DE PARCERIAS LOCAIS

A partir do ano de 2012 com o intuito de promover a captação de demandas com micro e pequenos empreendedores locais e regionais e trabalhar de uma forma efetiva com as pequenas empresas, foi feita uma série de reuniões com entidades de apoio a micro e pequenas empresas, sendo estruturada uma rede de parcerias, sendo elas:

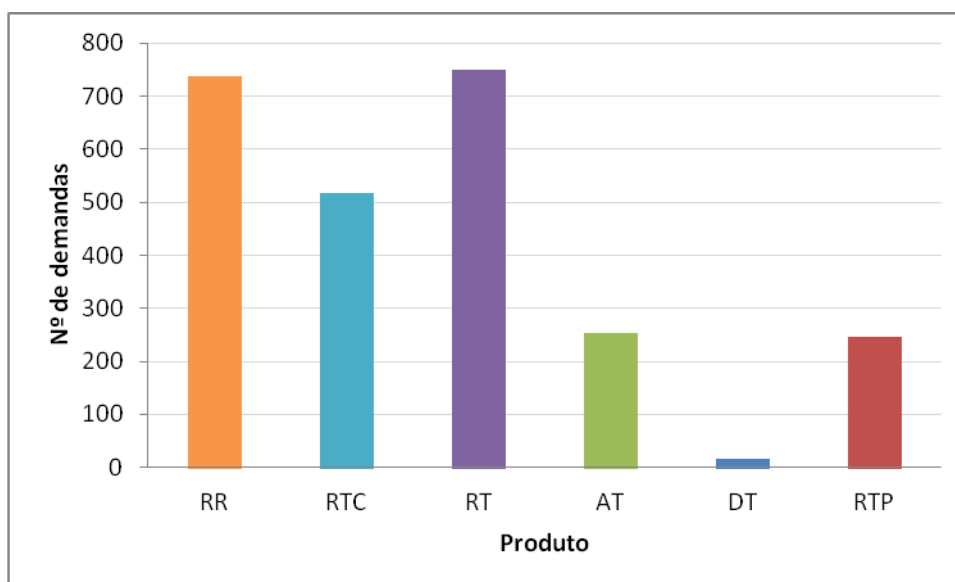
- Serviço Brasileiro de Apoio a Micro e Pequena Empresa do Estado Paulista (SEBRAE-SP) Escritório Regional Centro Paulista;
- Prefeitura Municipal de Araraquara;
- Incubadora de Empresas de Araraquara;
- Prefeitura Municipal de Descalvado;
- Prefeitura Municipal de Itirapina;
- Prefeitura Municipal de Rio Claro;
- Prefeitura Municipal de São Carlos;
- Serviço Nacional de Aprendizagem Rural (SENAR), coordenadoria do município de Araraquara;
- Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), coordenadoria do município de Araraquara;
- Programa Brasil-Próximo Região Centro Paulista;
- Incubadora de Empresas de Lins;

- Incubadora de Empresas de Matão;
- Universidade de São Paulo – Disque Tecnologia

Os resultados efetivos destas atividades estarão mostrados na próxima seção.

4 – RELATÓRIO DE DEMANDAS

Nestes três anos de projeto foram atendidos 1063 usuários do Estado de São Paulo, sendo que o total de notas técnicas elaboradas no período foi de 2.506. Além disso, após o estabelecimento de parceria com a Universidade de São Paulo/Disque Tecnologia, projeto este pioneiro no atendimento a demandas por respostas técnicas, foram feitas 254 atualizações de respostas técnicas, na forma de prestação de serviço para esta instituição, conforme dados apresentados no Gráfico 1.



Legenda: RR – Resposta referencial; RTC – Resposta técnica complementar; RT – Resposta técnica; AT – Atualização de resposta técnica; DT – Dossiê técnico; RTP – Resposta técnica pró-ativa

Gráfico 1 – Desenvolvimento dos produtos do SBRT pelo SIRT entre fevereiro de 2011 e dezembro de 2013

Já os dados do Gráfico 2 ilustram o aumento do número de atendimentos, principalmente no ano de 2013. Este fato corrobora com o princípio da metodologia desenvolvida pela equipe do SIRT, a qual visa prospectar demandas junto aos empresários e empreendedores.

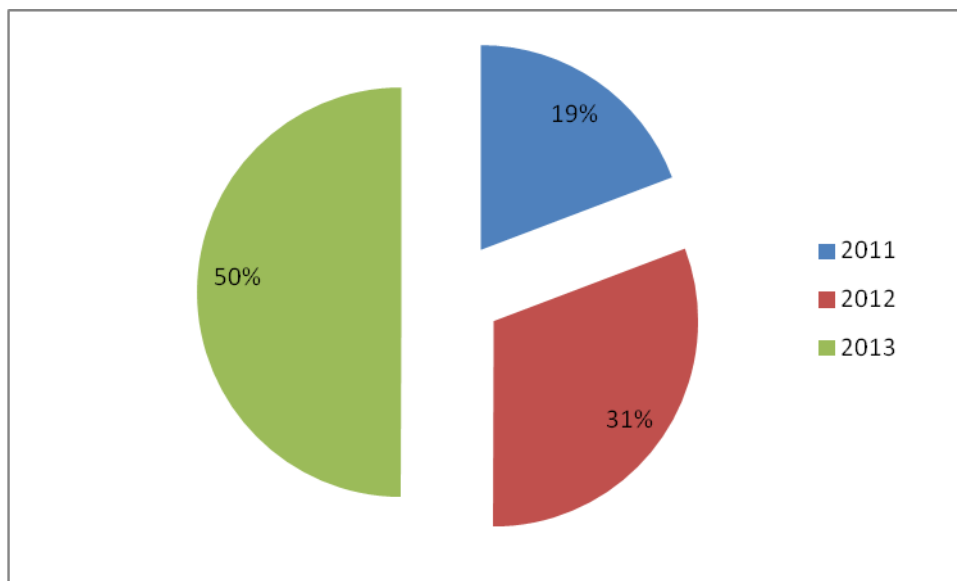


Gráfico 2 – Distribuição da quantidade de notas técnicas elaboradas ao longo dos anos do projeto SIRT (2011 a 2013)

Nota-se que houve um aumento de 12% de 2011 para 2012 no número de atendimentos e de mais 19% de 2012 para 2013, totalizando um aumento do número de atendimentos de 31% de 2011 para 2013.

Através das parcerias firmadas com algumas incubadoras de empresas, foram feitos os diagnósticos técnicos com as empresas incubadas e pré-incubadas, sendo que, no município de Araraquara foram atendidas treze (13) empresas, no município de Lins oito (8) empresas e no município de Matão onze (11) empresas.

Já no município de Descalvado, onde foi feito o diagnóstico técnico com grupos de produtores de mel e de leite, foram atendidos sete (7) produtores de mel e dezoito (18) produtores de leite.

5 – DESAFIOS PARA 2014 E OS PRÓXIMOS ANOS

Para os próximos anos é possível projetar os desafios do SIRT em 5 frentes: internamente ao próprio núcleo de trabalho; no âmbito da Unesp; como agente de apoio à inovação e ao desenvolvimento local; como agente de respostas técnicas no contexto do SBRT; como projeto acadêmico.

No âmbito interno, entre os principais desafios que o SIRT deverá enfrentar destaca-se o da renovação de sua equipe de mediadores – dada a rotatividade natural da

mesma, o que implica a mobilização de esforços permanentes de seleção de novos mediadores e de qualificação e treinamento. Outro desafio é o da permanente busca de manutenção de um ambiente de trabalho profícuo e harmonioso, pressupondo, até mesmo, melhorias permanente do espaço físico de trabalho, suas instalações e equipamentos.

No âmbito da Unesp, os desafios são de maior monta. Em primeiro lugar, o SIRT deve se integrar mais como projeto ativo da Fundunesp, contribuindo com a Fundação para o alcance dos seus objetivos. Do mesmo modo, o SIRT deve passar a compor, de modo mais ativo, o conjunto de instrumentos de ação da Agência Unesp de Inovação, para que a Universidade como um todo venha a aprimorar permanentemente a sua capacidade de geração e transferência de conhecimentos e tecnologias capazes de gerarem inovações. Adicionalmente, outro desafio a que o SIRT se dispõe a enfrentar no âmbito da Universidade é o de disseminar a sua sistemática de trabalho entre os múltiplos campi da Universidade.

Como agente de apoio a políticas públicas de inovação e de desenvolvimento local, o SIRT deverá, ao longo dos próximos anos, continuar perseguindo a sua estratégia, já iniciada em 2012, de atuação junto aos municípios do interior do Estado, notadamente no que diz respeito à disseminação das suas competências e da sua capacidade de induzir a geração de inovações junto a incubadoras de empresas e segmentos produtivos especializados locais.

No âmbito do SBRT, os três grandes desafios a serem enfrentados pelo SIRT serão: o de cumprir as metas a serem estabelecidas no próximo convênio, que passará a vigorar a partir de abril/2014; o de disseminar, entre os agentes da rede, a sua sistemática de trabalho de prospecção, indução e captação de demandas; o de capacitar os agentes da rede na aplicação da metodologia de avaliação dos impactos sociais e econômicos das notas técnicas produzidas.

Finalmente, como projeto acadêmico, o SIRT deverá cumprir com o papel de se constituir em objeto de pesquisa para a geração de conhecimentos apropriáveis como produção científica.