SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL: AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS TAMBÉM MERECEM[1]

Cezar Rogelio Vasquez[2]

Mauro Oddo Nogueira[3]

SINOPSE

O objetivo deste artigo é o de apresentar algumas considerações que subsidiem uma agenda de pesquisas que tenha como finalidade produzir uma base de conhecimento para a formulação de políticas públicas de incentivo à oferta e à contratação por parte das micro e pequenas empresas (MPEs) brasileiras de serviços de desenvolvimento empresarial (SDEs) adequados à realidade nacional. O acesso aos SDEs é consagrado como uma das principais estratégias para impulsionar a produtividade das MPEs. Sendo os baixos níveis de produtividade das MPEs brasileiras um dos maiores obstáculos para que o Brasil consiga superar sua histórica desigualdade socioeconômica, também se apresenta como um dos obstáculos para que o país possa cumprir com os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODS). O ponto de partida deste trabalho é a própria caracterização do papel estratégico dos SDEs para que as MPEs tenham ganhos de produtividade. São propostas três linhas de pesquisa: taxonomia nacional; avaliação de experiências de oferta de SDE por parte de agências públicas brasileiras; e seleção e avaliação de alguns tipos de serviços que emergiram com o avanço da transformação digital das empresas.

Palavras-chave: micro e pequenas empresas (MPEs); produtividade; serviços de desenvolvimento empresarial (SDE); *knowledge intensive business services* (KIBS); desenvolvimento sustentável.

1 INTRODUÇÃO

Os baixos níveis da produtividade média da economia brasileira – e sua estagnação[4] – são um dos principais obstáculos para que o Brasil possa superar sua profunda e histórica desigualdade socioeconômica. As causas desta realidade derivam de múltiplos fatores, principalmente da baixa produtividade característica da maioria dos pequenos negócios (Nogueira e Zucoloto, 2019). Essas devem, portanto, ser tratadas como protagonistas em uma agenda de pesquisa que pretenda o aumento da produtividade sistêmica da economia nacional para, em última instância, colocar o país na trajetória de um modelo de desenvolvimento sustentável.

Nesse contexto, há um elemento-chave a se considerar quando se imaginam políticas públicas capazes de impulsionar a produtividade das MPEs: trata-se do acesso a serviços que auxiliem no incremento da produtividade, particularmente os serviços de desenvolvimento empresarial (SDEs). Correspondem a serviços não financeiros prestados às empresas que têm por objetivo melhorar seu desempenho, seu acesso a mercados ou sua capacidade de competir, podendo se apresentar na forma de consultoria e serviços de aconselhamento; assistência nas áreas de *marketing*, tecnologia da informação (TI), desenvolvimento e transferência de tecnologias; formação de pessoal; ou promoção da articulação entre empresas (CDASED, 2001). Qualificar as MPEs em práticas gerenciais capazes de aproximá-las do estado da técnica na operacionalização de seus negócios é pré-condição para que sejam capazes de superar seu hiato de produtividade.

---

1. DOI: http://dx.doi.org/10.38116/radar74art4

2. Bolsista do Subprograma de Pesquisa para o Desenvolvimento Nacional (PNPD) na Diretoria de Estudos e Políticas Setoriais, de Inovação, Regulação e Infraestrutura do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Diset/Ipea).

3. Técnico de planejamento e pesquisa e titular da Coordenação de Cadeias Produtivas e Micro e Pequenas Empesas (Cocam) na Diset/Ipea.

4. Ver, por exemplo, Infante *et al.* (2015), De Negri e Cavalcante (2014) e Bahia (2023).

Sua importância nesse sentido é destacada por Njoroge e Kaluyu (2020): "os SDE são entendidos como uma resposta estratégica das pequenas e médias empresas que é crucial para enfrentar os desafios empresariais como as perturbações do mercado, o crescimento rápido e os desafios de sobrevivência".

Na verdade, os SDEs podem ser entendidos como um conceito amplo, no qual se inserem os chamados *knowledge intensive business services* (KIBS)[5] que, em termos gerais, são serviços baseados em conhecimentos, que atuam na melhoria dos processos empresariais de outras organizações. Miles *et al*. (*apud* Muller e Doloreux, 2009) definiram KIBS como "serviços que envolvem atividades econômicas que se destinam a resultar na criação, acumulação ou disseminação de conhecimento."

Desse modo, o objetivo deste trabalho é o de apresentar algumas considerações preliminares que subsidiem o desenvolvimento de uma agenda de pesquisas com a finalidade de produzir bases de conhecimento necessárias para a formulação de políticas públicas de incentivo à oferta e à contratação por parte das MPEs brasileiras de SDE – que incluiria os KIBS em geral – adequados à realidade das MPEs brasileiras.

Para essa agenda, a seguir, são apresentadas três linhas de trabalho que se mostram previamente como as mais promissoras.

1. Adaptação das diversas taxonomias existentes na literatura para a realidade contemporânea do mercado de SDE no Brasil, seja do ponto de vista das capacidades de oferta, seja das necessidades da demanda.
2. Avaliação de casos específicos com alguns modelos de acesso mais pró-mercado oferecidos por meio de agências, tais como o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), para a construção de referências para o desenho de iniciativas futuras.
3. Avaliação do uso de serviços por parte das MPEs por meio de plataformas digitais, assim como os problemas e as possibilidades de inclusão deste modelo em políticas públicas de incentivo ao acesso.

A seguir, cada uma dessas possibilidades está detalhada.

2 TAXONOMIA

Adequar a forma como os SDEs são ofertados para as MPEs, assim como criar mecanismos que facilitem sua identificação e contratação – ou seja, fazer convergir oferta e demanda –, é um processo imprescindível para sua disseminação no segmento. Mambula (2002) sugere a adoção de programas de suporte ao desenvolvimento e crescimento desse tipo de empreendimento. Para esse autor, parcerias entre órgãos governamentais e associações setoriais podem contribuir para o desenvolvimento das redes de relações nas quais as MPEs atuam, aumentando o conhecimento e gerando processos de aprendizagem organizacional, iniciados mediante capacitação de proprietários-dirigentes. Nesse contexto, uma taxonomia consistente tem particular importância no desenho de políticas destinadas a ampliar o acesso aos SDEs pelas MPEs em um ambiente no qual mecanismos de busca adquirem cada vez mais importância na seleção de serviços a serem contratados, sendo fundamental para uma maior eficiência em termos de *search engine optimization*.[6]

Sendo assim, torna-se necessária uma atualização e uma adequação dessas propostas à realidade. São muitos os exemplos de tipologias inadequadas usualmente empregadas, tais como o *acesso a serviços de TI*. Sobre esta denominação existe uma vasta gama de serviços de consultoria, infraestrutura, acesso à internet etc., muito distintos entre si. Isso evidencia como uma taxonomia adequada tem impactos na conformação da oferta e eficácia

5. Na literatura em português, os KIBS também são referenciados como serviços intensivos em conhecimento (SICs).

6. Otimização de mecanismos de busca.

na identificação de SDE para contratação. Mesmo que produtos de TI estejam frequentemente integrados no mercado, idealmente sua classificação deve considerar mecanismos que facilitem sua identificação. Apesar de Goldmark (1996) e Pinto (2004) apresentarem proposições de taxonomias satisfatórias para suas respectivas épocas, não incorporam os novos tipos de serviços que vêm sendo oferecidos nos últimos anos.

Fato é que boa parte da literatura existente no Brasil sobre os SDEs evidencia uma preocupação precípua em avaliar o impacto dos SDEs na melhoria do desempenho empresarial. E, mesmo quando discutem explicitamente a dificuldade do acesso, estes estudos geralmente apontam para o Sebrae ou para organizações dedicadas à aceleração de empresas, sem considerar a interação da demanda com o mercado ofertante de SDE.[7]

Trata-se, na verdade, da própria perspectiva pela qual os SDEs, ou os KIBS em particular, são percebidos. Kubota (2009), ao analisar a questão da inovação no universo dos KIBS, chama atenção para esse fenômeno.

> No que diz respeito a políticas públicas, é necessário investir na ampliação da disponibilidade de dados sobre serviços, e mais especificamente sobre inovação em serviços. As pesquisas sobre inovação em serviços no país ainda se restringem aos aspectos tecnológicos, quando a literatura apresentada e a mais recente versão do Manual de Oslo ressaltam a importância de inovações organizacionais e de mercado, aspectos já abrangidos em pesquisas de países da OECD. Além disso, a recente edição da Pintec restringe-se – no tocante ao setor de serviços – apenas a telecomunicações, informática e pesquisa e desenvolvimento, escopo incapaz de cobrir as definições mais aceitas sobre as KIBS, que (...) podem colaborar para o processo inovativo de seus clientes.

Fica, portanto, evidente a necessidade de se desenvolver estudos que tratem não apenas dos impactos dos SDEs, já entendidos como incontestavelmente positivos, mas também da adequação de sua oferta e do desenvolvimento de sua demanda.

Desnecessário justificar aqui a importância de que a taxonomia de SDEs seja de algum modo aderente à Classificação Nacional das Atividades Econômicas (CNAE). Um primeiro passo nesse sentido foi dado ainda em 2006 por Freire. Contudo, esse esforço carece de aprofundamento e principalmente de atualização.

Como estratégia de pesquisa, um caminho adicional que pode ser percorrido é por meio de uma avaliação da classificação e dos volumes de transações do Sistema Geral de Fornecedores (SGF)[8] do Sebrae. Os expressivos dados relativos ao SGF podem auxiliar na identificação dos tipos mais relevantes de serviços para a construção de uma proposta de taxonomia.

3 UTILIZANDO UMA EXPERIÊNCIA REAL PARA AVALIAR RESTRIÇÕES DE ACESSO AOS SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

Há inúmeras barreiras para o acesso das MPEs aos SDEs, como a falta de informações, a incapacidade de diagnosticar a necessidade específica ou a reduzida oferta em uma dada localidade. Com o advento das redes sociais e uma maior conectividade, essas questões mudaram de escopo, resultando em um cenário de "excesso de informações", no qual questões relacionadas à identificação mais precisa das necessidades da empresa e **à** assimetria de informações no momento de escolher e contratar um serviço se destacam.

Um caso real, que pode servir de referência para o desenvolvimento de políticas direcionadas à superação dessas barreiras é o Sebraetec.[9] Trata-se de um produto do Sebrae que busca aproximar o processo de escolha e contratação de SDE de uma experiência de mercado. É uma "consultoria de inovação", com oferta de serviços em

7. Ver, por exemplo, Alves *et al.* (2015), Berald e Escrivão Filho (2000), Lunardi *et al.* (2010), Malta *et al.* (2017), Marins (2016), Prates e Ospina (2004) e Sobreira (2018).

8. O SDF está disponível para consulta em: https://is.gd/Rmib4V.

9. Mais informações sobre o Sebraetec podem ser obtidas em: https://is.gd/9nEsvJ.

áreas como *design*, melhoria de processos e gestão de qualidade, desenvolvimento tecnológico e sustentabilidade. Ofertada por uma rede de prestadores de serviços, é acompanhada em todas as etapas pelo próprio Sebrae. Durante sua existência, a escolha dos ofertantes do serviço variou entre diversos modelos: sistema de rodízio entre ofertantes cadastrados, leilão de preços entre ofertantes de um tipo de serviço específico e, em alguns momentos, a busca do cliente foi atribuição direta do prestador de serviços.

Por ser um modelo de oferta de serviço por parte de uma agência privada de interesse público, que o torna mais próximo ao funcionamento do mercado privado, e por contar com cadastro de base nacional, o Sebraetec pode servir de referência para o desenho de modelos de ampliação de acesso a outros SDEs.

Outra possibilidade é a análise dos mecanismos de operação e dos resultados alcançados até aqui pelo programa Brasil Mais Produtivo. Esse programa, iniciado em 2016, é uma articulação entre governo e diferentes agências públicas e privadas. Em sua primeira fase (2016 e 2017), foram atendidas cerca de 3 mil empresas. Avaliações apontam para ganhos de até 52% na produtividade (Programa..., 2021). O Brasil Mais Produtivo trabalha com uma lógica de camadas, que aumenta a complexidade dos serviços oferecidos à medida que a empresa evolui. A primeira camada tem foco na otimização de processos gerenciais e produtivos (gestão da produção, finanças, operações, *marketing*, vendas, entre outros). A segunda camada trata da transformação digital das empresas, com oferta de metodologias e ferramentas para auxiliar na adoção de tecnologias digitais mais adequadas à realidade de cada firma. Por fim, a terceira camada **é** voltada à inserção da empresa no universo da Economia 4.0, com suporte na aplicação de tecnologias mais avançadas relacionadas à Quarta Revolução Industrial. Como exemplo de articulação de política pública, o programa pode servir de referência para o desenho de futuras iniciativas.

Existem ainda algumas experiências locais, no âmbito dos Sebraes regionais, que estimulam a relação direta entre empresas demandantes e ofertantes de serviços, como parcerias com *marketplaces* privados ou com outras instituições do "Sistema S" que merecem ser observadas.

4 MAPEAMENTO DE OFERTA DE SERVIÇOS INOVADORES ATRAVÉS DE PLATAFORMAS DIGITAIS

O trabalho de Njoroge e Kaluyu (2020) aponta, no cenário estudado pelos autores, para quatro tipos específicos de SDEs relevantes para que as MPEs enfrentem a disrupção que se desenha no mercado, apontando para "a eficácia no acesso a SDE como uma estratégia de sobrevivência para as MPEs durante tempos voláteis". O que merece destaque para este trabalho é a ênfase dada pelos autores para a ideia de disrupção do mercado. A aceleração da transformação digital e o surgimento de novas formas de acesso a serviços e mercados – particularmente os chamados *marketplaces* – têm tido forte impacto nas MPEs. Neles, clientes e fornecedores são colocados diretamente em contato e já representam, para um número crescente de MPEs, os principais canais de venda para seus produtos e serviços. Nas palavras de Chiarini *et al.* (2023), mercados mediados por plataformas digitais materializam-se:

> em interfaces atuam como intermediários em um cenário digital, facilitando trocas, transações e relacionamentos, criando valor entre os agentes econômicos. Essas interfaces, conhecidas como plataformas digitais, estão presentes em diversos setores e apresentam efeitos variados em cada segmento, exibindo alcances distintos e gerando impactos, tanto no âmbito econômico quanto em outros aspectos da vida social.

Desse modo, acarretam tanto mudanças nos próprios tipos de SDE (KIBS) ofertados quanto nos seus mecanismos de oferta.

Selecionar alguns modelos específicos de serviços ofertados por meio de plataformas digitais e registrar suas principais vantagens e desvantagens para as MPEs, pode auxiliar no desenho de políticas públicas voltadas a ampliar o acesso a SDE por parte das MPEs brasileiras.

REFERÊNCIAS

ALVES, J. C.; DIAS, N. T.; MONSORES, G. L. Consultoria empresarial como ferramenta estratégica de desenvolvimento em pequenas empresas. *In*: SEGeT – SIMPÓSIO BRASILEIRO EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 12., 2015, Resende. **Anais**... Resende: Associação Educacional Dom Bosco, 2015.

BAHIA, L. D. **Produtividade do trabalho das cadeias produtivas da indústria de transformação brasileira no período 2000-2019**. Brasília: Ipea, 2023. (Texto para Discussão, n. 2897).

BERALD, L. C.; ESCRIVÃO FILHO, E. Impacto da tecnologia de informação na gestão de pequenas empresas. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), v. 29, n. 1, p. 46-50, jan.-abr. 2000.

CDASED – COMMITTEE OF DONOR AGENCIES FOR SMALL ENTERPRISE DEVELOPMENT. **Business development services for small enterprises**: guiding principles for donor intervention. Washington, D.C.: World Bank Group, 2001. Disponível em: https://is.gd/PrA9ZP. Acesso em: 24 set. 2023.

CHIARINI, T.; ROCHA, D. C. O. V. da; PRADO, L. C. T. D. **Regulação de mercados mediados por plataformas digitais no Brasil**: uma discussão em aberto. Brasília: Centro de Pesquisa em Ciência, Tecnologia e Sociedade; Ipea, 2023. Disponível em: https://is.gd/6OefEL. Acesso em: 13 out. 2013.

DE NEGRI, F.; CAVALCANTE, L. R. (Org.). **Produtividade no Brasil**: desempenho e determinantes. Brasília: Ipea, 2014. v. 1.

FREIRE, C. T. Um estudo sobre os serviços intensivos em conhecimento no brasil. *In:* DE NEGRI, J. A.; KUBOTA, L. C. (Org.). **Estrutura e dinâmica do setor de serviços no Brasil**. Brasília: Ipea, 2006.

GOLDMARK, L. **Business development services**: a framework for analysis. Washington D. C.: BID, 1996. Disponível em: https://is.gd/IfPvJs. Acesso em: 25 set. 2013.

INFANTE, R.; MUSSI, C.; NOGUEIRA, M. O. (Org.). **Por um desenvolvimento inclusivo**: o caso Brasil. Brasília: Ipea; Chile: Cepal; OIT, 2015.

KUBOTA, L. C. As Kibs e a inovação tecnológica das firmas de serviços. **Economia e Sociedade**, v. 18, n. 2, p. 349-369, ago. 2009. Campinas: Unicamp, 2009.

LUNARDI, G. L.; DOLCI, P. C.; MAÇADA, A. C. G. Adoção de tecnologia de informação e seu impacto no desempenho organizacional: um estudo realizado com micro e pequenas empresas. **Revista de Administração**, São Paulo, USP, v. 45, n. 1, p. 5-17, jan.-fev.-mar. 2010.

MALTA, T. C.; MACHADO, M. C.; FISHER, A. L. Gestão de recursos humanos em micro e pequenas empresas: direcionamentos do Sebrae para estimular o desenvolvimento de políticas e práticas. **Gestão e Desenvolvimento**, Novo Hamburgo, Universidade Feevale, v. 14, n. 2, p. 111-125, jul.-dez. 2017.

MAMBULA, C. Perceptions of SME Growth Constraints in Nigeria. **Journal of Small Business Management**, Washington, D.C., International Council for Small Business (ICSB), n. 40, p. 58-65, 2002.

MARINS, A. L. M. **O impacto do *marketing* digital na gestão da marca de uma microempresa**. Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) em engenharia de produção, Universidade Federal Fluminense (UFF), Rio das Ostras, 2016.

MULLER, E.; DOLOREUX, D. What we should know about knowledge-intensive business services. **Technology in Society**, Amsterdã, Elsevier, v. 31, n. 1, p. 64-72, fev. 2009.

NJOROGE, M.; KALUYU, V. Business development services access as a strategic response to market disruption among small and medium enterprises. **American Journal of Industrial and Business Management**, n. 10, p. 1340-1359, 2020.

NOGUEIRA, M. O.; ZUCOLOTO, G. F. **Um pirilampo no porão**: um pouco de luz nos dilemas da produtividade das pequenas empresas e da informalidade no Brasil. 2. ed. Brasília: Ipea, 2019.

PINTO, R. *et al.* **Business Development Services**: how to guide. Eslováquia: Bratislava Regional Centre; United Nations Development Programme (UNDP), 2004. Disponível em: https://is.gd/Ts2uws. Acesso em: 25 set. 2013.

PRATES, G. A.; OSPINA, M. T. Tecnologia da informação em pequenas empresas: fatores de êxito, restrições e benefícios. **Revista de Administração Contemporânea (RAC)**, Maringá, Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (Anpad), v. 8, n. 2, p. 9-26, abr.-jun. 2004.

PROGRAMA Brasil mais aumenta em 52% a produtividade dos pequenos negócios. Brasília: Ministério da Economia, 2021. Disponível em: https://is.gd/4WAFP3. Acesso em: 23 set. 2023.

SOBREIRA, D. **Serviços intensivos em conhecimento e serviços tradicionais**: um panorama intersetorial de micro e pequenas empresas. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Administração da Faculdade de Gestão e Negócios (Fagen), Universidade Federal de Uberlândia (UFU), Uberlândia, 2018.