

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ANDRÉA FARIAS E SILVA

**SALA DO EMPREENDEDOR: uma análise sobre os benefícios gerados aos
microempreendedores da área Itaqui-Bacanga em São Luís - MA**

São Luís

2025

ANDRÉA FARIAS E SILVA

**SALA DO EMPREENDEDOR: uma análise sobre os benefícios gerados aos
microempreendedores da área Itaqui-Bacanga em São Luís - MA**

Trabalho de conclusão de curso, na modalidade de artigo,
apresentado como requisito para obtenção do título de
Bacharel em Administração da Universidade Federal do
Maranhão - UFMA.

Orientador: Prof.^a Dr.^a Aline Alvares Melo

São Luís

2025

Silva, Andréa Farias e.

Sala do empreendedor: uma análise sobre os benefícios gerados aos microempreendedores da área Itaqui-Bacanga em São Luís- MA / Andréa Farias e Silva. – 2025.

38 f.

Orientadora: Aline Alvares Melo.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação, Artigo) - Curso de Administração, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2025.

1. Empreendedorismo. 2. Administração pública. 3. Política pública. I. Melo, Aline Alvares. II. Título.

ANDRÉA FARIAS E SILVA

**SALA DO EMPREENDEDOR: uma análise sobre os benefícios gerados aos
microempreendedores da área Itaqui-Bacanga em São Luís - MA**

Trabalho de conclusão de curso, na modalidade de artigo,
apresentado como requisito para obtenção do título de
Bacharel em Administração da Universidade Federal do
Maranhão - UFMA.

Aprovado em: 11 / 02 / 2025.

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Aline Alvares Melo (orientadora)

Dr.^a em Administração

Universidade Federal do Maranhão

Prof.^a Fernanda Paes Arantes

Dr.^a em Engenharia da Produção

Universidade Federal do Maranhão

Prof. Walber Lins Pontes

Dr. em Informática na Educação

Universidade Federal do Maranhão

À Deus,

À minha mãe,

Ao meu grande amor, Maximiliano Siqueira
(In memoriam), a minha eterna gratidão pelo
incentivo e apoio.

AGRADECIMENTOS

À Deus por me permitir chegar até aqui. Guiando meus passos em cada momento desta jornada. Agradeço pela força nos desafios, pela sabedoria nas escolhas e pela fé que me sustentou em todos os dias. A Ele toda honra e toda glória. Obrigada por nos momentos difíceis ter cuidado de mim e por ter me escolhido.

Para minha professora e orientadora Dra. Aline Alvares Melo, por me acompanhar na pesquisa e por compartilhar conhecimento. Gratidão por sua paciência, generosidade e amizade. Essa pesquisa não seria possível sem sua ajuda.

À Universidade Federal do Maranhão e ao Curso de Administração por ter me acolhido durante esses anos e por fazer parte de um sonho realizado.

A todos os professores do Curso de Administração que tive o privilégio de conhecer. Obrigada pela dedicação durante essa jornada, pelas aulas e conhecimento compartilhado. Em especial, agradeço aos professores Ademir Martins e Tadeu Teixeira que sempre foram muito atenciosos e disponibilizaram seu tempo para ler e contribuir com o trabalho. E ao Prof. Hélio Matos pelas indicações de materiais para leitura, por sua amizade e por estar sempre disposto a ajudar.

À minha mãe, que esteve presente em todos os momentos da minha vida, que me incentivou a seguir este curso e sempre vibrou pelas minhas conquistas. Sou grata por seu amor, dedicação e por tê-la ao meu lado em mais uma realização. Ao meu grande amor Maximiliano Siqueira (In memoriam) que me incentivou e torceu por esta conquista, fazendo-me acreditar que não há impossível para Deus. Saudades eternas. Ao meu pai, pelo seu apoio e por estar ao meu lado nesse momento especial. À minha sobrinha Sarah Cristina, sou grata por sua existência e pelos momentos compartilhados, que me enchem de alegria. Ao meu sobrinho Davi Alves que é muito especial para mim e que acompanhou essa jornada. À Jeanne Rodrigues pelo apoio espiritual e familiar. À minha irmã Luciana Farias e ao meu irmão José de Ribamar pelo apoio.

As minhas amigas da faculdade Juliana Paes e Márcia Cristina que tive o privilégio de conhecê-las, agradeço por tê-las ao meu lado durante essa jornada, pelo apoio que sempre me deram. E também aos amigos Bruno Carneiro e Rierison, e a todos os meus colegas de turma pela troca de conhecimento e pela contribuição durante o curso.

À toda minha família e amigos, minha gratidão pelo apoio, em especial, no período da pandemia COVID 19.

A equipe da Sala do empreendedor, e em especial ao Maycon Costa, um excelente profissional, muito receptivo, que esteve sempre disposto a contribuir e tirar qualquer dúvida. Ao Felipe Mussalém, presidente da Agência Municipal de Desenvolvimento Econômico e Social - AMDES, que foi muito atencioso e se disponibilizou a contribuir com a pesquisa. À equipe do Sebrae, em especial a amiga Petha Costa, ao Sr Campos e ao Samuel Lobo que disponibilizou material para ajudar na pesquisa e deu esclarecimentos.

Sendo assim, agradeço a todos os que contribuíram para a realização deste trabalho e que deram suporte para finalizar essa jornada. É uma grande satisfação finalizar este curso, somente muita determinação e persistência para conseguir chegar na reta final.

“Negócios que crescem pelo desenvolvimento
e melhora, não morrem.”

Henry Ford

RESUMO

O empreendedorismo é um dos importantes preditores de desenvolvimento local, além de ser uma opção para quem se encontra em situação de desemprego, por meio da geração de emprego e renda. A administração pública atua como propulsora do desenvolvimento, mediante a formulação e execução de programas, planos e políticas públicas. Nesse ínterim, a política pública de fomento ao empreendedorismo é executada pelo Estado com objetivo de diminuição do desemprego e para incentivar o desenvolvimento local. Este artigo apresenta um estudo de caso sobre a Sala do Empreendedor, localizada no bairro Anjo da Guarda na cidade de São Luís - MA. A Sala do Empreendedor é uma política pública promovida por governos municipais em parceria com instituições como o SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas), que busca estimular o desenvolvimento local por meio da criação de um ambiente favorável para micro e pequenas empresas, além de trabalhadores autônomos. Assim, esta pesquisa teve por objetivo analisar se os benefícios gerados pela Sala do Empreendedor aos empreendedores da área Itaqui-Bacanga têm atendido às suas expectativas. Trata-se de pesquisa quanti-qualitativa, realizada por meio de aplicação de questionários e realização de entrevista, a fim de realizar a caracterização do empreendedor beneficiário da Sala e a análise de sua percepção sobre os serviços prestados. Os resultados demonstraram que a política pública analisada tem uma excelente aceitação pela população e contribui para a desburocratização de processos. Recomenda-se, no entanto, melhoria na divulgação dos serviços, no controle de egressos, na ampliação de parcerias e na inovação tecnológica.

Palavras-chave: Empreendedorismo. Administração pública. Política Pública.

ABSTRACT

Entrepreneurship is one of the important predictors of local development, in addition to being an option for those who are unemployed, through the generation of jobs and income. Public administration acts as a driver of development, through the formulation and execution of programs, plans and public policies. In the meantime, the public policy of promoting entrepreneurship is implemented by the State with the objective of reducing unemployment and encouraging local development. This article presents a case study on the Sala do Empreendedor, located in the Anjo da Guarda neighborhood in the city of São Luís - MA. The Sala do Empreendedor is a public policy promoted by municipal governments in partnership with institutions such as SEBRAE (Brazilian Micro and Small Business Support Service), which seeks to stimulate local development by creating a favorable environment for micro and small businesses, as well as self-employed workers. Thus, this research aimed to analyze whether the benefits generated by the Sala do Empreendedor for entrepreneurs in the Itaquí-Bacanga area have met their expectations. This is a quantitative and qualitative study, carried out through questionnaires and interviews, in order to characterize the entrepreneurs who benefit from the Sala and analyze their perception of the services provided. The results demonstrated that the public policy analyzed has been very well accepted by the population and contributes to the reduction of bureaucracy in processes. It is recommended, However, to improve the dissemination of services, control of graduates, expansion of partnerships and technological innovation.

Keywords: Entrepreneurship. Public administration. Public policy.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – O ciclo da política pública.....	16
Gráfico 1 – Evolução do percentual dos empreendedores iniciais segundo as motivações para começar o novo negócio - Brasil - 2019:2023.....	18
Gráfico 2 – Quais serviços da Sala você já utilizou?	21
Quadro 1 – Perfil da amostra dos respondentes	22
Gráfico 3 – Qual bairro você mora?	24
Gráfico 4 – Já fez algum curso mediado pela Sala? Em caso positivo, quais?	26

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, POLÍTICA PÚBLICA E EMPREENDEDORISMO	13
2.1	Administração pública	13
2.2	Política pública.....	14
2.2.1	<i>Avaliação e ciclo da política pública.....</i>	<i>15</i>
2.3	Empreendedorismo:	16
3	METODOLOGIA.....	18
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	19
4.1	Caracterização da Sala do Empreendedor.....	19
4.2	Perfil da amostra dos respondentes	22
4.3	Utilização da Sala do Empreendedor e benefícios gerados.....	24
4.4	Recomendações de otimização da atuação da Sala do Empreendedor.....	27
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
	REFERÊNCIAS.....	29
	APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO DE PESQUISA	34
	APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA	38

SALA DO EMPREENDEDOR: uma análise sobre os benefícios gerados aos microempreendedores da área Itaqui-Bacanga em São Luís - MA ¹

Andréa Farias e Silva²
Aline Alvares Melo ³

Resumo: O empreendedorismo é um dos importantes preditores de desenvolvimento local, além de ser uma opção para quem se encontra em situação de desemprego, por meio da geração de emprego e renda. A administração pública atua como propulsora do desenvolvimento, mediante a formulação e execução de programas, planos e políticas públicas. Nesse ínterim, a política pública de fomento ao empreendedorismo é executada pelo Estado com objetivo de diminuição do desemprego e para incentivar o desenvolvimento local. Este artigo apresenta um estudo de caso sobre a Sala do Empreendedor, localizada no bairro Anjo da Guarda na cidade de São Luís - MA. A Sala do Empreendedor é uma política pública promovida por governos municipais em parceria com instituições como o SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas), que busca estimular o desenvolvimento local por meio da criação de um ambiente favorável para micro e pequenas empresas, além de trabalhadores autônomos. Assim, esta pesquisa teve por objetivo analisar se os benefícios gerados pela Sala do Empreendedor aos empreendedores da área Itaqui-Bacanga têm atendido às suas expectativas. Trata-se de pesquisa quanti-qualitativa, realizada por meio de aplicação de questionários e realização de entrevista, a fim de realizar a caracterização do empreendedor beneficiário da Sala e a análise de sua percepção sobre os serviços prestados. Os resultados demonstraram que a política pública analisada tem uma excelente aceitação pela população e contribui para a desburocratização de processos. Recomenda-se, no entanto, melhoria na divulgação dos serviços, no controle de egressos, na ampliação de parcerias e na inovação tecnológica.

Palavras-chave: Empreendedorismo. Administração pública. Política pública.

Abstract: Entrepreneurship is one of the important predictors of local development, in addition to being an option for those who are unemployed, through the generation of jobs and income. Public administration acts as a driver of development, through the formulation and execution of programs, plans and public policies. In the meantime, the public policy of promoting entrepreneurship is implemented by the State with the objective of reducing unemployment and encouraging local development. This article presents a case study on the Sala do Empreendedor, located in the Anjo da Guarda neighborhood in the city of São Luís-MA. The Sala do Empreendedor is a public policy promoted by municipal governments in partnership with institutions such as SEBRAE (Brazilian Micro and Small Business Support Service), which seeks to stimulate local development by creating a favorable environment for micro and small businesses, as well as self-employed workers. Thus, this research aimed to analyze whether the benefits generated by the Sala do Empreendedor for entrepreneurs in the Itaqui-Bacanga area have met their expectations. This is a quantitative and qualitative study, carried out through questionnaires and interviews, in order to characterize the entrepreneurs who benefit from the Sala and analyze their perception of the services provided. The results demonstrated that the public policy analyzed has been very well accepted by the population and contributes to the reduction of bureaucracy in processes. It is recommended, however, to improve the dissemination of services, control of graduates, expansion of partnerships and technological innovation.

Keywords: Entrepreneurship. Public administration. Public policy.

1 INTRODUÇÃO

O tema empreendedorismo tem estado em bastante evidência devido ao potencial de transformação da realidade econômica local. Além disso, tendo em vista que o mercado de trabalho está cada vez mais exigente e os empregos mais escassos, o empreendedorismo surge como uma opção de geração de emprego e renda e também tende a auxiliar na diminuição da informalidade.

¹ Artigo apresentado para a disciplina de TCC II do Curso de Administração da UFMA e defendido como Trabalho de Conclusão de Curso perante banca examinadora em sessão pública no semestre letivo de 2024.2, na cidade de São Luís/MA.

² Aluno (a) do Curso de Administração/UFMA.. Contato: andrea.farias@discente.ufma.br;

³ Professor (a) Orientador (a). Dra. em Administração. Departamento de Ciências Contábeis, Imobiliárias e Administração/CCSo/UFMA. Contato: aline.melo@ufma.br

De acordo com Dornelas (2021, p.10): [...] “ o momento atual pode ser chamado de era do empreendedorismo, pois são os empreendedores que estão eliminando barreiras comerciais e culturais, criando novas relações de trabalho, e novos empregos, quebrando paradigmas e gerando riqueza para a sociedade. ” Hisrich e Peter (2004, p. 33 apud Baggio et al., 2015 p. 26), vão além, ao afirmar que “O papel do empreendedorismo no desenvolvimento econômico envolve mais do que apenas o aumento de produção e renda per capita; envolve iniciar e constituir mudanças na estrutura do negócio e da sociedade. E o SEBRAE (2023) corrobora ao afirmar que “Empreender inclui abrir negócios e gerar empregos, mas vai muito além disso. Empreendedores são agentes de inovação, que melhoram a qualidade de vida das pessoas, que impulsionam o crescimento econômico e que contribuem na transformação social.

Devido ao avanço tecnológico e à globalização, as empresas se tornaram cada vez mais competitivas, e tendo que se adaptar rapidamente às mudanças do mercado. E neste contexto muitos profissionais são demitidos, como forma de redução de custos pelas empresas, sendo que muitos destes profissionais, em situação de desemprego, optam por abrir seu próprio negócio, e o empreendedorismo surge como uma opção de geração de renda para estes profissionais.

Com base nos dados do IBGE (2024), apesar do avanço do desemprego no país nos últimos anos, a taxa de desemprego do trimestre terminado em setembro de 2024 foi de 6,7%, demonstrando uma redução de 0,5 % com relação ao trimestre anterior do mesmo ano. Considerando o mesmo trimestre com relação ao ano de 2023, percebe-se uma redução de 1,3%. Assim, há melhoria na taxa de desemprego no país, apesar de ainda ser considerada uma taxa elevada.

E como forma de reduzir os problemas gerados pelo desemprego e potencializar o desenvolvimento econômico do país e a diminuição da taxa de desemprego, o Estado cria políticas públicas que visam fomentar o empreendedorismo. Por meio da lei complementar nº 123/2006, que regulamenta e estabelece os direitos e deveres das microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedor individual no Brasil, no âmbito dos poderes da União, dos estados, municípios e Distrito Federal, oferece-se um tratamento diferenciado às mesmas, fomentando a criação de pequenos negócios e competitividade entre as empresas.

Diante disto, a gestão pública assume esse papel para o fomento ao empreendedorismo, por desenvolver políticas públicas que facilitam a estes empreendedores terem acesso a ferramentas que contribuem para a desburocratização de processos. Tais políticas viabilizam, por exemplo, serviços gratuitos para regularização de pequenos negócios, o que facilita o desenvolvimento destas empresas. Ante o exposto, entre as políticas públicas de fomento ao empreendedorismo, a Sala do Empreendedor surge com o intuito de oferecer um apoio aos microempreendedores oferecendo um espaço físico e online, com serviços gratuitos, facilitando o processo de abertura, regularização e baixa de empresas (SEBRAE, 2020).

A Sala do Empreendedor é um projeto realizado pelas prefeituras municipais e surge para atender à política pública de fomento ao empreendedorismo, que está previsto na lei Geral complementar 123/2006, com o objetivo de desenvolvimento de uma localidade, através da geração de emprego e renda.

Com base no exposto, faz-se necessário uma investigação mais aprofundada sobre o tema. Sendo assim, o presente estudo apresenta o seguinte questionamento: Os benefícios gerados pela Sala do Empreendedor têm atendido às necessidades dos microempreendedores da área Itaqui-Bacanga em São Luís - MA? Assim, essa pesquisa tem como intuito levantar informações sobre a política pública de fomento ao empreendedorismo, sala do empreendedor, e identificar os serviços ofertados à sociedade, benefícios gerados, tendo como foco de estudo as empresas que ficam no entorno da sala do empreendedor no bairro Anjo da Guarda e que tem mais acesso a esta política pública, analisando os impactos gerados a estes microempreendedores.

Dessa forma, o presente estudo traz um tema pouco conhecido pela população em São Luís do Maranhão, devido a primeira sala do empreendedor ter sido inaugurada em 2018 e a sala do empreendedor digital em julho de 2021, através do lançamento do programa Cidade Empreendedora (AMDES, 2023). Diante disso, o tema é de bastante relevância por poder contribuir para os negócios da cidade e por oferecer serviços de forma gratuita e ajudar no fomento ao empreendedorismo da localidade.

No tocante à metodologia, a pesquisa realiza estudo de caso junto aos empreendedores da área Itaqui-Bacanga, atendidos pela Sala do Empreendedor, localizada no bairro Anjo da Guarda. Trata-se de pesquisa quanti-qualitativa, na qual foram coletados dados primários, por meio de realização de entrevistas com gestores da Sala do Empreendedor e aplicação de questionários junto aos empreendedores locais, além de análise documental.

2 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, POLÍTICA PÚBLICA E EMPREENDEDORISMO

2.1 Administração pública

A administração pública é definida por Sousa apud Moraes (2020) como “[...] a atividade concreta e imediata que o Estado desenvolve para a consecução dos interesses coletivos e subjetivamente como o conjunto de órgãos e de pessoas jurídicas aos quais a lei atribui o exercício da função administrativa do Estado”. De acordo com Paulino (2020), a administração pública pode ser definida como as “atividades preponderantemente executórias, definidas por lei como funções do Estado, gerando recursos para a realização de objetivos voltados à satisfação de interesses especificamente definidos como públicos.” Sendo assim, a administração pública possui as atividades realizadas pelo Estado e também leis que determinam regras para assegurar o bom andamento das atividades exercidas pelos servidores públicos em benefício da sociedade.

A administração pública possui princípios que são determinados por lei e que devem ser seguidos por seus servidores. Estes princípios existem para que os servidores públicos possam agir de acordo com a legalidade, atendendo ao interesse da sociedade. Segundo o Art. 37 da Constituição Federal de 1988 a administração pública possui cinco princípios fundamentais para aplicar em seus atos, que são o da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Ou seja, a administração pública e seus servidores precisam agir de acordo com a lei. Os atos devem ser praticados buscando atender ao interesse público, e não ao interesse pessoal. Não pode haver discriminação contra a população, e os agentes públicos devem agir de forma ética, respeitando os bons costumes. É fundamental que seus atos sejam divulgados para que o público tenha conhecimento, garantindo transparência nas ações da administração e gerando resultados positivos que alcancem o maior número de beneficiários, com maior produtividade e evitando gastos públicos desordenados. Isto é importante para o bom andamento das atividades públicas e para que a população seja devidamente beneficiada.

Segundo Paulino (2020), a administração pública quando abordada de forma ampla engloba todos os órgãos governamentais que possuem função política e com isto realizando planos, programas e políticas públicas. Também engloba as pessoas jurídicas e órgãos que exercem função administrativa que executam as políticas públicas. Assim, a administração pública realiza estes planos, programas e políticas públicas para desenvolver ações com o intuito de resolver problemas da sociedade. Realizando previamente um planejamento e posteriormente fazendo a sua implementação e avaliação.

2.2 Política pública

Para Campos apud Boneti (2012, p. 27), a política pública é definida como “a ação que nasce do contexto social, mas que passa pela esfera estatal como uma decisão de intervenção pública numa realidade social, quer seja para fazer investimentos ou uma mera regulamentação administrativa”. Então para o autor a política pública nasce de acordo com uma necessidade existente na sociedade observada por diversos grupos como o social, econômico, político e a comunidade civil, onde o Estado é acionado, e então executa ações de intervenção naquela realidade social.

Consoante Höfling (2001) as políticas públicas são o Estado executando as ações em prol da sociedade, “o Estado em ação”, onde ocorre a implantação de programas, projetos governamentais e atividades direcionadas a determinados setores da sociedade e reduzindo as desigualdades sociais.

No entanto, essa atuação do Estado nas políticas públicas nem sempre beneficiou todos os setores econômicos sendo que no contexto brasileiro, as MPMEs não foram historicamente uma prioridade das ações governamentais. Como aponta Sarfati (2011, p.33):

De forma geral, as políticas públicas no Brasil historicamente não priorizaram as MPMEs, seja pelos períodos de substituição de industrialização e substituição das importações das décadas de 1950 a 1970, passando pela crise econômica da década de 1980 até o período de neoliberalismo econômico da primeira metade da década de 1990. Neste período e, ainda hoje, o principal ator de incentivo as MPMEs é o Sebrae, fundado em 1972 como uma entidade privada de interesse público.

Após o surgimento do Sebrae as empresas puderam ter acesso a serviços de consultorias e instrutorias, além de cursos direcionados para facilitar e auxiliar no desenvolvimento das empresas. O Sebrae atua como parceiro da gestão pública nos projetos e programas de governo, como o da Sala do Empreendedor, que é realizado em parceria entre os municípios e o Sebrae.

Segundo o SEBRAE (2016, não p.) “o governo surge como uma ferramenta de governança que tem como objetivo contribuir para a solução de problemas comuns a uma determinada população e garantir a segurança de todos. Ou seja, o Governo é uma ferramenta criada para servir os cidadãos”. E quando ocorrem situações de aumento em tributações, ou muita burocracia nos processos para as empresas, isso acaba prejudicando o desenvolvimento das empresas e conseqüentemente gerando fechamento por não conseguirem se manter no mercado. Sendo assim, o governo tem um papel importante através de investimento, facilitação e desburocratização dos processos das empresas como forma de fomentar o empreendedorismo.

Desta forma, com a lei da micro e pequena empresa, lei complementar nº 123/2006, surgem três pontos importantes que facilitam a atuação dos empreendedores, garantindo seus direitos e benefícios e estimulando o seu crescimento. Entre esses pontos, destaca-se a Sala do empreendedor, um local onde o empreendedor pode realizar a abertura, alteração e outros serviços relacionados à empresa. Além disso, a lei prevê a concessão de alvará provisório e a definição das atividades de risco, o que acelera a atuação das empresas. (SEBRAE, 2016)

De acordo com Stevenson e Lundström, (2001) a política de fomento ao empreendedorismo são medidas realizadas para o estímulo ao empreendedorismo possuindo fases que são antes, durante e após o ato de empreender, com foco na motivação, oportunidade e nas habilidades do empreendedor com o intuito de estimulá-los a abrirem seus próprios negócios.

A política pública direcionada ao empreendedorismo surge como facilitadora para que os empreendedores possam abrir seu próprio negócio, desburocratizando processos e realizando programas que criem melhores condições aos empreendedores, trazendo mais estímulos para empreender.

Outros fatores importantes no processo de implementação de uma política pública são a inovação, foco na qualidade, experiência do usuário, economia de processos, celeridade, transparência, novas tecnologias, dentre outros. Assim, a administração pública precisa se atualizar e reconfigurar sua forma de organização e de comunicação com a população para melhor atendê-la. (Heckert e Lopes apud Cavalcante; Cunha, 2017: 19).

Como destacado por Souza (2006, p.36) os elementos primordiais para um modelo de política pública:

permite distinguir entre o que o governo pretende fazer e o que de fato faz. Envolve vários atores e níveis de decisão, embora seja materializada através dos governos, e não necessariamente se restringe aos participantes formais, já que os informais são também importantes; É abrangente e não se limita a leis e regras; É uma ação intencional, com objetivos a serem alcançados; Embora tenha impactos no curto prazo, é uma política de longo prazo; e Envolve processos subsequentes após sua decisão e proposição, ou seja, implica também implementação, execução e avaliação.

Sendo assim, o modelo de política pública possui elementos que geram desenvolvimento local, envolvendo a sociedade e vários atores, e ocorre com planejamento e implementação de suas ações.

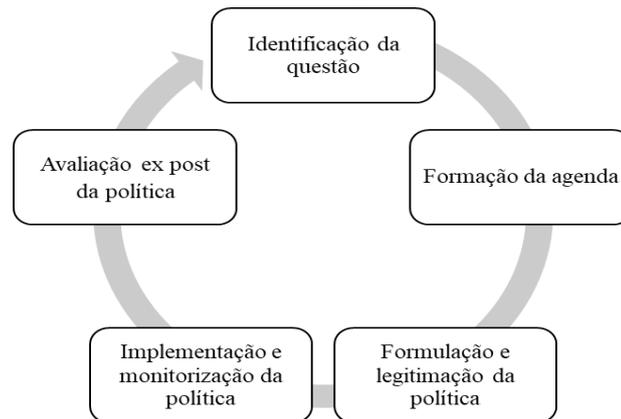
Para a implementação é necessário entender a complexidade existente e também a sua relação com o planejamento. “O resultado de um processo de planejamento, incluindo sua implementação, tem que ser visto como uma série de eventos aparentemente simples, mas que dependem de uma cadeia complexa de interações recíprocas para que obtenham o resultado esperado, e muitas vezes esta cadeia não pode ser prevista ou controlada.” OLIVEIRA (2006, p. 284).

2.2.1 Avaliação e ciclo da política pública

A avaliação está relacionada à fase de planejamento e elaboração das intervenções do governo e também no processo de implementação realizando todo o acompanhamento e verificando a necessidade de manter ou de interromper suas atividades. (CUNHA, 2006). E é através da avaliação que o governo tem um retorno sobre a viabilidade da política pública, sendo uma forma de mensuração das metas estabelecidas pelo governo para verificar se está trazendo resultados positivos para a sociedade ou se está apenas onerando o Estado.

A política pública possui ciclos em sua realização, que são as etapas de sua execução, onde é feito o planejamento visando a eficácia em seu processo e impacto positivo na sociedade. O ciclo de política pública é abordado por Ferrão e Paixão (2018, p. 72) onde afirmam que no sistema de ação político a versão-base ocorre em cinco etapas, conforme ilustrado na Figura 1: “a identificação da questão sobre a qual se pretende intervir, a formação da agenda (*agenda setting*), a formulação e legitimação da política, a implementação da política e a avaliação ex post da sua eficácia, eficiência e impacto”.

Figura 1 – O ciclo da política pública



Fonte: Adaptado de Ferrão e Paixão (2018, p. 72)

As três fases iniciais são para o reconhecimento das necessidades para implantação da política pública e realização do planejamento para execução, e em seguida é realizada a implementação e o monitoramento, e após isto, a fase final que é a de avaliação para verificar se a política pública está atendendo as necessidades, se precisa de melhoria, ou até mesmo, se precisa ser extinta.

A respeito da avaliação da política pública, Ramos e Schabbach (2012) afirmam que, “a avaliação é um instrumento importante para a melhoria da eficiência do gasto público, da qualidade da gestão, do controle social sobre a efetividade da ação do Estado, esse último instrumentalizado pela divulgação de resultados das ações de governo”.

Desta forma, observa-se a importância da avaliação de uma política pública para que seja averiguada a sua efetividade na resolução de um problema social e para que sejam evitados gastos públicos desnecessários. E esta avaliação deve ter uma frequência em sua realização para que mantenha a qualidade e a eficiência, e deve envolver também todos os agentes públicos. Esta avaliação é uma forma de orientar os gestores no desenvolvimento destas políticas públicas e também de terem mais assertividade.

2.3 Empreendedorismo:

De acordo com Chiavenato a palavra “empreendedor” vem do francês *entrepreneur* que “significa aquele que assume riscos e começa algo novo” (Chiavenato, 2007, p.3). O autor afirma ainda que, “Os empreendedores são heróis populares do mundo dos negócios. Fornecem empregos, introduzem inovações e incentivam o crescimento econômico. [...]” (Chiavenato, 2007, p.4). A Endeavor (2018) corrobora ao afirmar que “Ao inovar e solucionar problemas de outras pessoas, de outras empresas ou de toda a sociedade. O empreendedorismo promove um grande desenvolvimento. ” Diante disto, observa-se que o empreendedorismo faz a economia se movimentar, gerar novos empregos e renda, além de gerar divisas para o Estado.

No Brasil, o empreendedorismo começou a se desenvolver de forma mais efetiva a partir da década de 1990 em um contexto de grande transformação econômica em que o país passou com o advento da globalização, com a abertura para o mercado internacional e com isso surgindo novos produtos no mercado nacional, ocasionando assim, um aumento na competitividade entre as empresas. E após a implantação do plano real em 1994, ocorreu a estabilização da economia, com o controle inflacionário (Halicki,2018, p.25).

A criação de entidades como o Sebrae (Serviço Brasileiro de Apoio à Micro e Pequenas Empresas) e a Softex (Sociedade brasileira para exportação de software) também corroboraram para o fortalecimento do empreendedorismo, como é afirmado por Dornelas (2005, p.26). E foi através do Sebrae que os empreendedores tiveram ajuda para a abertura e desenvolvimento de

seu próprio negócio, através das consultorias e instrutorias. Já a Softex ajudava empreendedores da área de tecnologia a conquistar o mercado externo.

Como aponta Dornelas (2005, p. 26), antes da década de 1990 não se falava sobre o empreendedorismo e isso ocorria devido à situação política e econômica do país que não era favorável, e também devido à falta de acesso à informação.

Considerando isso, verifica-se que o empreendedorismo é um grande aliado para geração de emprego e renda, e para desenvolvimento econômico de uma localidade, e como assegura Dolabela (1999, p. 30):

Até o fim dos anos 1970, o Estado e as grandes empresas eram considerados os únicos suportes econômicos relevantes para a sociedade. Nos anos 1980, alguns fatores – o endividamento crescente dos governos, o aumento da concorrência nos mercados e sua mundialização, a utilização intensiva de tecnologia nos processos produtivos – transformaram este panorama, delineando uma nova organização econômica.

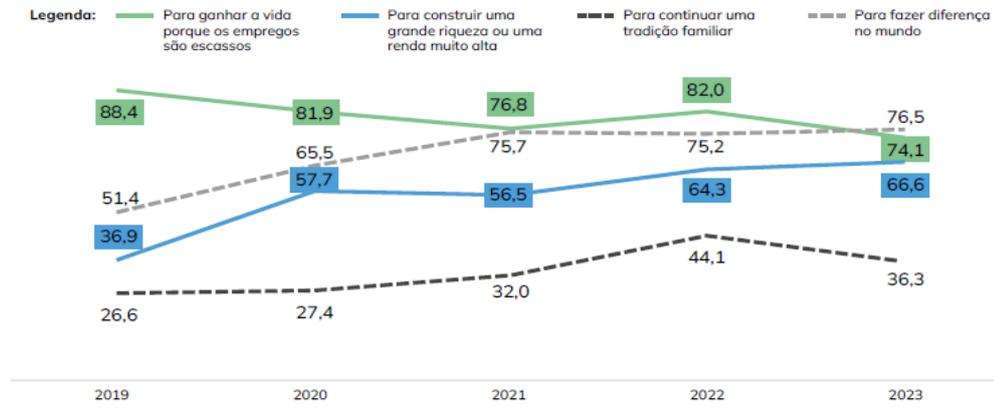
Diante da transformação econômica, do avanço tecnológico e da globalização, o empreendedorismo ganha força e passa também a ter que se adaptar a esse novo momento do mercado com mais concorrência e competitividade. Dessa forma, abrir o próprio negócio torna-se uma opção para profissionais que não conseguem se inserir no mercado de trabalho devido às exigências; ou aos que estão em situação de desemprego. Além disso, há outras motivações que levam a estes profissionais a empreender, pois muitos empreendem por necessidade, outros por oportunidade, e ainda tem os que empreendem por ser uma tradição familiar, tendo assim, várias motivações que podem desencadear essa motivação a empreender. A esse respeito, o SEBRAE (2023, não p.) afirma que o empreendedorismo pode ser classificado em dois tipos principais:

Empreendedorismo por necessidade: surge por uma dificuldade financeira e por, falta de opção, o empreendedor decide iniciar um negócio para complementar renda ou se livrar de dívidas. Geralmente, são pessoas que perderam o emprego e não conseguem recolocação. O empreendedorismo por oportunidade: é muito diferente do anterior, porque são pessoas que estão empregadas, algumas até com carreira em ascensão, mas que possuem habilidades básicas do perfil ideal do empreendedor e não estão felizes com o seu momento atual. São pessoas com visão de futuro e que conhecem com clareza seus propósitos e objetivos, por isso se sentem motivadas para iniciar o seu próprio negócio.

Conforme análise de Bandeira e Silva apud Vale, Corrêa e Reis (2014, n.p.), há, ainda, outras causas que motivam uma pessoa a empreender, como por exemplo, a insatisfação com o emprego atual, e também quando o empreendedor tem determinada habilidade técnica e deseja abrir sua empresa para utilizar essas habilidades, alguns por ter o desejo de inovar e criar algo novo, outros por necessidade financeira, quando são demitidos do emprego e precisam ter uma renda própria, e também existem casos que são por motivação pessoal pelo desejo de ter sua independência financeira e gerar impacto positivo a sociedade.

Na pesquisa realizada pela GEM (2022) entre as motivações dos brasileiros para montar seu próprio negócio, a principal e mais votada, com 82% dos respondentes, foi a de “ganhar a vida porque os empregos são escassos”. Na pesquisa realizada pela GEM em 2023, houve uma diminuição dessa motivação “ganhar a vida porque os empregos são escassos” para 74,1 % dos respondentes. Por outro lado, ainda considerando a pesquisa realizada em 2023, houve um aumento da motivação “para fazer diferença no mundo” para 76,5%, como pode ser observado no Gráfico 1. Ainda assim, a motivação devido aos empregos serem escassos, continua apresentando um resultado expressivo.

Gráfico 1 – Evolução do percentual dos empreendedores iniciais segundo as motivações para começar o novo negócio - Brasil - 2019:2023



Fonte: GEM Brasil 2019 a 2023

Como afirma o relatório GEM (2023), “esse resultado pode ser um indicativo da melhora na qualidade dos empreendedores no país”. Ou seja, o aumento da motivação “para fazer diferença no mundo” foi de 76,5% no ano 2023 e a de “ganhar a vida porque os empregos são escassos” foi de 74,1%, tendo uma diferença de 2,4%. E de acordo com o relatório este indicativo da melhora da qualidade do empreendedor está associado a eles terem motivações mais “nobres”, como construir riqueza, maior renda e maior escolaridade que são relacionados a empreendedores por oportunidade. Outra situação que também pode ter interferido nesta mudança é a diminuição da taxa de desemprego no país (IBGE, 2024).

Além disso, de acordo com pesquisa realizada pela Endeavor (2018), 76% da população brasileira informou que sonha em ter seu próprio negócio, sendo a segunda maior taxa do mundo, atrás somente da Turquia, com 82%, enquanto os Estados Unidos aparecem em primeiro lugar, com 51%. Observa-se assim, a grande preocupação da população relacionada a dificuldade em conseguir empregos e o empreendedorismo surgindo como uma opção para geração de renda.

Em conformidade com a GEM (2023) o Brasil manteve a segunda posição com 47,8 milhões de empreendedores potenciais, atrás apenas da Índia que possui 106 milhões. A taxa de empreendedores estabelecidos houve um crescimento de 10,4% para 11,9%, tendo uma diminuição do empreendedorismo inicial para 18,6%. Sendo que ocorreu uma qualidade média dos empreendedores iniciais, tendo maior escolaridade, maior renda, possuindo motivações mais “nobres” e tendo uma menor proporção de empreendedores por necessidade.

Valenciano e Barboza (2005) afirmam que o empreendedorismo não é um modismo, vai muito além disto, e chama esse momento atual de era do empreendedorismo, devido aos empreendedores estarem reduzindo distâncias e eliminando obstáculos culturais e comerciais, além de gerar novas relações trabalhistas, gerando empregos e riqueza para a sociedade.

Diante do exposto, verifica-se a importância de ações realizadas pela gestão pública no fomento ao empreendedorismo como forma de impulsionar a economia, investindo em políticas públicas que facilitem ao empreendedor a se desenvolverem e se manterem no mercado, por meio da desburocratização de processos e da capacitação.

3 METODOLOGIA

Este trabalho aborda sobre a sala do empreendedor, uma política pública de fomento ao empreendedorismo. Propõe-se por meio desse estudo, analisar se os benefícios gerados por esta política pública têm atendido às necessidades dos microempreendedores da área Itaqui Bacanga

em São Luís do Maranhão, através de embasamento teórico e prático, podendo assim responder à problemática desta pesquisa.

No presente estudo foi realizada uma pesquisa descritiva, com objetivo de apresentar a Sala do Empreendedor e identificar os benefícios gerados aos microempreendedores. Segundo Gil (2002, p.42) “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis.” Quanto aos meios de investigação foi realizado um estudo de caso, que segundo Gil (2002, p.54) “[...] Consiste em um estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento [...].” E quanto aos dados, trata-se de uma pesquisa quanti-qualitativa, conforme Fonseca (2002, p.20) “a pesquisa qualitativa se preocupa com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais.” E ele explica ainda que a pesquisa quantitativa “se centra na objetividade.” E que a pesquisa quanti-qualitativa permite recolher mais informações do que poderia se recolher isoladamente.”

A coleta de dados de acordo com Lakatos (2003, p.165) é a “etapa da pesquisa que se inicia a aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, a fim de se efetuar a coleta de dados previstos.” E a coleta de dados deste trabalho foi a primária, com aplicação de questionário de forma híbrida, presencial e online, aos empreendedores da área Itaqui-Bacanga, atendidos pela Sala do Empreendedor localizada no bairro Anjo da Guarda e também com entrevistas realizadas com os gestores e análise documental.

O instrumento de pesquisa utilizado neste trabalho, consistindo na aplicação de questionário com 18 questões, pode ser consultado no Apêndice A. O questionário foi aplicado com 40 empreendedores da área Itaqui-Bacanga que utilizam a Sala do Empreendedor do bairro Anjo da Guarda de forma híbrida - online e presencial – dentro de um universo de 672 clientes. O objetivo deste instrumento foi identificar o perfil dos respondentes, a utilização da Sala do Empreendedor, o grau de satisfação com os benefícios gerados, a adesão aos cursos e treinamentos, a forma como tomaram conhecimento da Sala, sugestões de melhorias, entre outros aspectos. O instrumento utilizado na entrevista, composto por 10 perguntas e disponível no Apêndice B, teve como objetivo verificar se há um controle por parte da política pública, se são realizadas avaliações para melhorias, pesquisas de satisfação, monitoramento dos egressos que estão empreendendo após a realização dos cursos técnicos, se os atores estão capacitados, entre outros pontos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Caracterização da Sala do Empreendedor

A Sala do Empreendedor faz parte do rol de políticas públicas de fomento ao empreendedorismo, empreendida por prefeituras municipais, conforme o que está previsto na Lei Geral complementar nº123/2006. A referida lei surge com a finalidade de garantir direitos e benefícios dos pequenos e microempreendedores, dentre esses direitos consta o dever dos municípios em oferecer um local físico para atendimento deste público. De acordo com o SEBRAE (2024) a Sala do empreendedor:

[...] atua como um elo de transformação dos negócios locais, o que impulsiona o desenvolvimento econômico de seu município. Com a Sala do Empreendedor, a prefeitura demonstra o seu apoio aos pequenos empreendedores e contribui para o cumprimento do objetivo da Lei 123 - Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte -, que é fomentar o desenvolvimento e a competitividade das micro e pequenas empresas e dos microempreendedores Individuais (MEI) como estratégia de geração de emprego, distribuição de renda, inclusão social, redução da informalidade e fortalecimento da economia.

A Sala do Empreendedor é um projeto do SEBRAE realizado em parceria com as prefeituras municipais, por meio de um termo de parceria. Caso não haja lei municipal de regulamentação de funcionamento da Sala do Empreendedor, é necessário o decreto de criação da mesma. Além disso, o SEBRAE disponibiliza consultorias e instrutorias através da estratégia nacional Cidade Empreendedora que é um projeto nacional onde objetiva reduzir o tempo de abertura de pequenas empresas, e esta estratégia é realizada com os entes públicos e privados.

Segundo dados internos do SEBRAE, atualmente o Maranhão possui 165 salas inauguradas, sendo 146 salas do empreendedor ativas. Em São Luís, são três unidades presenciais que estão localizadas nos bairros Anjo da Guarda, Cohab e Alemanha. Além destas, tem a sala digital onde o empreendedor pode utilizar os serviços de forma on-line, caso não queira se dirigir a uma das salas presenciais. A sala do empreendedor do Anjo da Guarda fica instalada na Casa do Trabalhador, antiga Casa Brasil, no mesmo prédio onde funciona o SINE Anjo da Guarda.

Conforme Felipe Mussalém, Presidente da AMDES: “O SEBRAE faz a capacitação e o acompanhamento das metas da Sala do Empreendedor. Todas as salas dispõem de equipe qualificada, de estrutura física e ambiente climatizado, de auditório e sala de aula. Essa estrutura de capacitação é muito importante para a finalidade das salas, que dispõem, ainda, de data show e sistema de som. Isso tudo está presente nas 03 Salas do Empreendedor.”

Além dos serviços informados anteriormente, a sala do empreendedor do Anjo da Guarda oferece os cursos e treinamentos de gestão financeira, marketing, canvas, semana MEI, modelagem básica/costura, bijóias, barbeiro, depilação, designer de sobrancelhas, manicure e cozinha empreendedora. Estes cursos servem de base para o desenvolvimento dos negócios e também como uma forma de profissionalização, onde surgem novos barbeiros, costureiras, profissional da beleza, ou seja, gera um estímulo ao empreendedorismo a muitos profissionais que ainda estão na informalidade e não sabem qual profissão seguir e também o aperfeiçoamento aos que já são atuantes da área.

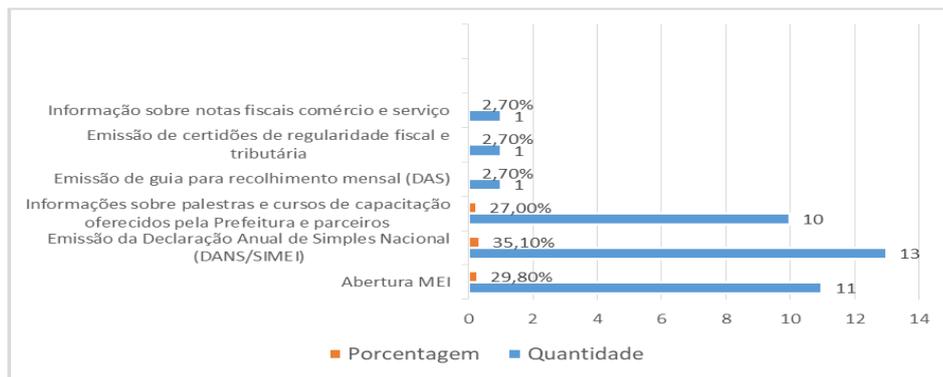
Como afirma Maycon Costa, agente de desenvolvimento e coordenador da Sala do Empreendedor do Anjo da Guarda:

Existem dois tipos de cursos ofertados pela Sala do Empreendedor sendo o projeto São Luís mais empreendedora que ofertam os cursos técnicos que são oferecidos atualmente através dos parceiros SENAC e SESI. Os que já foram realizados na Sala do Anjo da Guarda foram os cursos de manicure, depilação e barbeiro, sendo o básico e avançado, designer de sobrancelha e o curso cozinha empreendedora. Já os cursos de Gestão são oferecidos pelo programa Cidade Empreendedora que é do SEBRAE e a prefeitura aderiu ao programa. Nestes entram todos os cursos do portfólio SEBRAE que ficam à disposição para serem oferecidos aos clientes. Então quando acontece o curso técnico do São Luís mais empreendedora eles oferecem também o de gestão do SEBRAE, descomplica MEI, Sei planejar, marketing digital, microcrédito orientado e muitos outros que são ofertados através da Sala. E após essa capacitação eles iniciam o curso técnico, o que facilita aos empreendedores porque eles já ficam sabendo como administrar a empresa deles.

Os serviços disponibilizados para o empreendedor são os de: formalização de empresas, alteração contratual, baixa empresarial, emissão de – DAS/MEI, informações referentes a nota fiscal (comércio e serviços), emissão de certidões de regularidade fiscal e tributária, declaração anual, alvarás e licenças, regularização e parcelamento de débitos, além de consultorias gratuitas e cursos de capacitação. (SALA DO EMPREENDEDOR DIGITAL, 2023).

Conforme a pesquisa, dentre os serviços mais utilizados pelos empreendedores 35,1% foram para Emissão de Declaração Anual de Simples Nacional (DANS/ SIMEI), seguido de 29,8% para abertura de MEI e de 27 % para informações sobre palestras e cursos. A maior parte dos respondentes é para declaração anual e abertura de MEI, conforme ilustrado no Gráfico 02.

Gráfico 2 – Quais serviços da Sala você já utilizou?



Fonte: Elaborado pelo autor (2025)

Segundo Maycon Costa, agente de desenvolvimento e coordenador da Sala Anjo da Guarda, uma das dificuldades encontradas é a de trazer os empreendedores para a sala porque muitos dos empreendedores só retornam à sala quando já estão com débitos, geralmente vão para fazer declarações, parcelamentos. Os atendentes da Sala ligam oferecendo cursos, mas eles percebem que o público não se interessa pela capacitação e os empreendedores que entendem a importância de se capacitar e participam dos cursos têm uma evolução e crescimento em sua empresa. A maioria dos cursos são realizados dentro da Sala do Empreendedor do Anjo da Guarda e da Cohab, e às vezes ocorrem também em associações.

Outra observação relatada por Maycon Costa agente de desenvolvimento e coordenador da Sala do Empreendedor do bairro Anjo da Guarda é que muitos fazem os cursos e já estão trabalhando e buscam a sala só para se qualificar, alguns montam seu negócio mas não se formalizam devido ter o benefício do governo do bolsa família e geralmente são mulheres. Sendo que alguns perdem oportunidade de crescimento empresarial e preferem trabalhar na informalidade para não perder o benefício do governo e acabam deixando de contribuir com INSS onde teria a garantia da previdência social.

Observa-se também a procura da Sala do Empreendedor para aberturas de MEI demonstrando também a falta de conhecimento do empreendedor sobre o caráter técnico de documentos e informações que eles precisam para abrir e manter em operação essas microempresas.

Em relação ao processo de avaliação da Sala do Empreendedor, conforme relatado pelo SEBRAE (2024) todo ano é realizado uma avaliação do atendimento das Salas do Empreendedor. “[...] as Salas do Empreendedor de todo o país participam de uma metodologia de avaliação para receberem o Selo Sebrae de Referência em Atendimento. O selo reconhece e valoriza a excelência no atendimento aos empreendedores e contribui diretamente para o aprimoramento de resultados.” Esta é uma forma de avaliação da política pública através do Sebrae e o resultado é informado às prefeituras e inclusive ocorre premiação.

Este Selo avalia a qualidade dos serviços das salas e é um instrumento de valorização das equipes propondo um maior acesso às soluções Sebrae “tendo como pilares a qualidade no atendimento, gestão/capacitação, melhoria no ambiente de negócios, infraestrutura, oferta de soluções, serviços digitais, agregando ao atendimento já prestado pelo Sebrae maior capilaridade e capacidade de atendimento.” SEBRAE (2022).

Conforme relatado por Maycon Costa, agente de desenvolvimento e coordenador da Sala do Empreendedor do Anjo da Guarda, a equipe é formada por quatro funcionários, sendo dois atendentes e dois agentes de desenvolvimento. E o presidente Mussalém assegura que todos os atores são capacitados para atendimento ao público e que passam por uma certificação do SEBRAE e estão em constante capacitação.

Segundo Maycon Costa agente de desenvolvimento e coordenador da Sala do Empreendedor do bairro Anjo da Guarda afirma que as Salas do Empreendedor dos bairros Anjo da Guarda e Cohab são certificadas com Selo Ouro na qualidade de atendimento. A Sala da Cohab recebeu selo prata em 2022 e selo ouro em 2023 e a Sala do Anjo da Guarda recebeu selo ouro em 2022 e 2023. A Sala da Alemanha por ser nova ainda não foi avaliada e a Sala digital não concorre.

A intenção das Salas é atingir o selo diamante que é um selo nacional. Essas avaliações são exigências do Sebrae Nacional para avaliação das Salas no decorrer do ano, primeiro ocorre as estaduais que são os selos bronze, prata e ouro e os que ganharem o selo ouro irão concorrer a premiação nacional em atendimento com selo diamante que ocorre de forma online e a premiação recebe de forma presencial em Brasília.

Nota-se que os atores envolvidos nas Salas do Empreendedor estão em constante capacitação através do Sebrae, o que evidencia o compromisso em ter uma qualidade em atendimento ao público e as métricas das Salas através dos selos evidencia uma avaliação positiva das Salas e uma busca por melhoria contínua.

Outra forma de avaliação dos serviços realizados pela Sala do Empreendedor através do SEBRAE é a pesquisa de satisfação do cliente chamada de NPS - *Net Promoter Score*, na tradução, "pontuação líquida de promotores". É um indicador de desempenho que identifica a quantidade de clientes promotores de uma empresa, definindo o nível de fidelidade do cliente com determinada marca. SEBRAE (2020). Porém, Maycon Costa, agente de desenvolvimento e coordenador da Sala do Empreendedor do bairro Anjo da Guarda, afirma que conforme os dados do Sebrae Maranhão repassados à Sala, dos 672 clientes apenas 47 deram o retorno avaliativo à pesquisa de satisfação na qualidade de atendimento no ano de 2023, o que é um quantitativo baixo em adesão à pesquisa pelos empreendedores, em torno de 7%. Porém a nota avaliada por eles foi muito boa, acima de 95%. E ele afirma também que a Sala do Empreendedor não realiza pesquisa com os participantes que fizeram os cursos para verificar se já estão empreendendo.

A baixa adesão pelos empreendedores à pesquisa de satisfação do Sebrae reforça a necessidade de iniciativas para aumentar a participação dos clientes na pesquisa, como a implementação de incentivos para os participantes ou maior acessibilidade aos meios de avaliação. Sendo importante também que a política pública tenha o controle dos egressos para uma melhor avaliação dos resultados. Conforme Ferrão e Paixão (2018) é fundamental que a política pública tenha um sistema de monitoração para que seja realizado a avaliação e para entender as fases da implementação e também é necessário ter informações atualizadas e confiáveis para que possa ser identificado as falhas e assim realizar as correções necessárias para que a política pública atinja os resultados esperados.

4.2 Perfil da amostra dos respondentes

A pesquisa foi realizada com empreendedores que utilizam os serviços da Sala do empreendedor do Anjo da Guarda através da aplicação de questionário, de forma híbrida, presencial e online, tendo adesão de 40 empreendedores, de acordo com os dados demonstrados no Quadro 1, a seguir:

Quadro 1 – Perfil da amostra dos respondentes

Gênero	%
Feminino	60
Masculino	40
Outro	0
Idade	
18 a 24 anos	2,5

25 a 34 anos	15
35 a 44 anos	25
45 a 54 anos	37,5
> ou igual a 55 anos	20
Nível de escolaridade	
Fundamental incompleto	15
Fundamental completo	15
Médio completo	55
Superior completo ou maior	15
Renda familiar	
Até 1 salário mínimo	40,5
Mais de 1 ou até 2 salários mínimos	45,9
Mais de 2 ou até 3 salários mínimos	13,5
Mais de 3 ou até 6 salários mínimos	0
Mais de 6 salários mínimos	0
Raça e cor	
Branca	23,1
Preta ou parda	76,9
O que lhe motivou a empreender?	
Tradição familiar	10
Para ter opção de renda devido o emprego estar escasso	72,5
Para construir uma grande riqueza ou uma renda muito alta	7,5
Para fazer diferença no mundo	10
Você reside no bairro Anjo da Guarda?	
Sim	55
Não	45

Fonte: Dados da Pesquisa (2025)

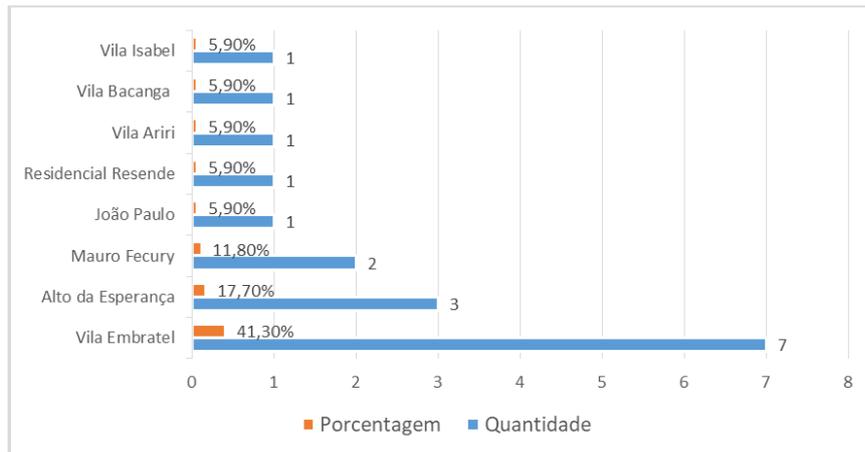
Conforme o Quadro 1, observa-se que a grande maioria destes empresários possuem idade entre 35 a 55 anos, sendo que 37,5% são entre 45 a 55 anos e 25% entre 35 a 44 anos. Conforme Gonçalves e Pifano (2015) citando Parker (2009) e Lévesque e Minniti (2011, 2006) “A idade constitui um dos determinantes mais importantes do comportamento empreendedor e do auto emprego. ” Ressalta-se que os empreendedores com idade mais avançada podem estar associados ao autoemprego, busca por novas formas de obtenção de renda e como forma de sair da situação de desemprego. As respostas referentes à motivação para empreender corroboram com esta afirmativa, onde 72,5% dos respondentes afirmam que a motivação refere-se à obtenção de renda, devido à escassez de empregos, o que caracteriza um resultado bem expressivo. E relacionado à motivação para empreender acentua-se que os mesmos são empreendedores por necessidade onde optam por empreender para ter renda e sair da situação de desemprego. Conforme Rocha (2014) citando Corrêa, Vale (2013) e Dominginhos, Pereira e Silveira (2007) “o empreendedorismo por necessidade tem sido associado às condições de queda de atividade econômica que gera desemprego e diminui a oferta de emprego. A ocorrência desse cenário tem impulsionado pessoas a iniciarem uma atividade econômica que possibilite sua sobrevivência econômica. ”

A partir das informações presentes no site da Associação Comunitária Itaqui-Bacanga - ACIB, a área Itaqui-Bacanga possui 05 microrregiões que englobam os bairros Anjo da Guarda, Vila Maranhão, Vila Ariri, Vila Bacanga e Vila Embratel, no município de São Luís – MA e é constituída por 60 bairros.

A área Itaqui tem é uma região grande, tendo início na Barragem do Bacanga passando pelo Porto do Itaqui até Pedrinhas. ALVES, 2016. E de acordo com a pesquisa 55% dos

empreendedores respondentes são do bairro Anjo da Guarda, onde fica instalada a Sala do Empreendedor e 45% são de outros bairros, porém todos estão nos bairros do entorno, na área Itaquí-Bacanga, com exceção apenas de 5,90% do bairro João Paulo, e destes 45% dos bairros da área Itaquí-Bacanga houve uma maior adesão da microrregional da Vila Embratel, como veremos a distribuição no gráfico 3 a seguir:

Gráfico 3 – Qual bairro você mora?



Fonte: Elaborado pelo autor (2025)

Nota-se uma adesão do bairro Anjo da Guarda e de todo o entorno na área Itaquí-Bacanga sendo importante realizar o aumento da divulgação não somente no bairro Anjo da Guarda, como também em toda a área Itaquí Bacanga, em especial aos bairros que tiveram menor adesão para que uma maior parte da população possa ser beneficiada pela Sala.

Existe também uma predominância de empreendedores do gênero feminino com 60% dos respondentes e do gênero da cor preta ou parda com 76,9%. E renda familiar 40,5% até 1 salário mínimo e 45,9% mais de 1 ou até 2 salários mínimos, visto que sua grande maioria possui uma renda baixa. E sobre o nível de escolaridade observa-se que apenas 15% têm nível superior ou maior e 55% têm nível médio, ficando 15% para fundamental completo e 15% para fundamental incompleto e a grande maioria dos empreendedores tem um grau de formação baixa.

Diante do exposto, relacionado a qualidade dos empreendedores, a pesquisa aponta que os empreendedores que utilizam os serviços da Sala possuem motivação menos nobres (motivações menos privilegiadas ou motivações ligadas a condições menos favorecidas), têm renda e nível de escolaridade mais baixos, sendo observado que os empreendedores são motivados por necessidade, conforme é definido pelo relatório GEM (2023).

4.3 Utilização da Sala do Empreendedor e benefícios gerados

Conforme a pesquisa, 80% dos microempreendedores conheceram a Sala do Empreendedor através de indicação sendo que 12,5% foi pela internet e 5% pela televisão. Diante disto, observa-se que a divulgação da Sala do Empreendedor está tendo falhas relacionadas à publicidade, que é um dos princípios da Administração pública conforme o Art. 37 da Constituição Federal de 1988, o que impede que mais empreendedores possam ser beneficiados pelo serviço e também para que haja maior transparência. Conforme Oliveira (2006, p. 275), “Um dos motivos que levam às falhas nos resultados é a dissociação feita entre a elaboração e implementação no processo de planejamento.” Diante disto, verifica-se que existe uma dissociação entre o que foi idealizado e o que está sendo executado. O objetivo definido no planejamento estratégico não está sendo realizado, devido a falha na implementação da divulgação da Sala, o que resultou na predominância de indicações pessoais.

No tocante à utilização da Sala do Empreendedor por mais de uma vez, 50,5% dos respondentes informaram que utilizaram os serviços por 5 vezes ou mais. O resultado demonstra satisfação para com os serviços prestados, uma vez que há o retorno dos empreendedores.

Segundo Mussalém, um dos maiores desafios encontrados pela Sala do Empreendedor atualmente é na parte da publicidade, em se tornar conhecidos pelos empreendedores. O mesmo informou que fazem campanhas nas redes sociais, panfletagem nas feiras da comunidade local, mas muitos não conhecem a Sala do Empreendedor e nem o trabalho do SEBRAE. E isto é corroborado pelo agente de desenvolvimento e coordenador da Sala do Empreendedor do Anjo da Guarda.

A publicidade é um dos princípios fundamentais da administração pública conforme o Art. 37 da Constituição Federal de 1988 e deve ser cumprido para que a população possa ter acesso aos serviços ofertados pelo Estado e também para haja maior transparência. Dito isto, encontra-se um obstáculo para que a política pública tenha uma maior eficiência e faz-se necessário atender a esse princípio para um melhor aproveitamento deste benefício gerado aos empreendedores e para que ajude a aumentar o número de negócios bem sucedidos.

Ao ser questionado se possuem um controle de egressos após realização dos cursos ou até mesmo através de outros atendimentos da Sala, Mussalém informou que a Sala do empreendedor possui um site www.saoluis.ma.gov.br/amdes. Porém não possuem um portal com dados estatísticos relacionados especificamente sobre os serviços da Sala do Empreendedor e também que não possuem nenhum sistema de controle de egressos para identificação de quem está empreendendo após realização dos cursos da Sala do Empreendedor.

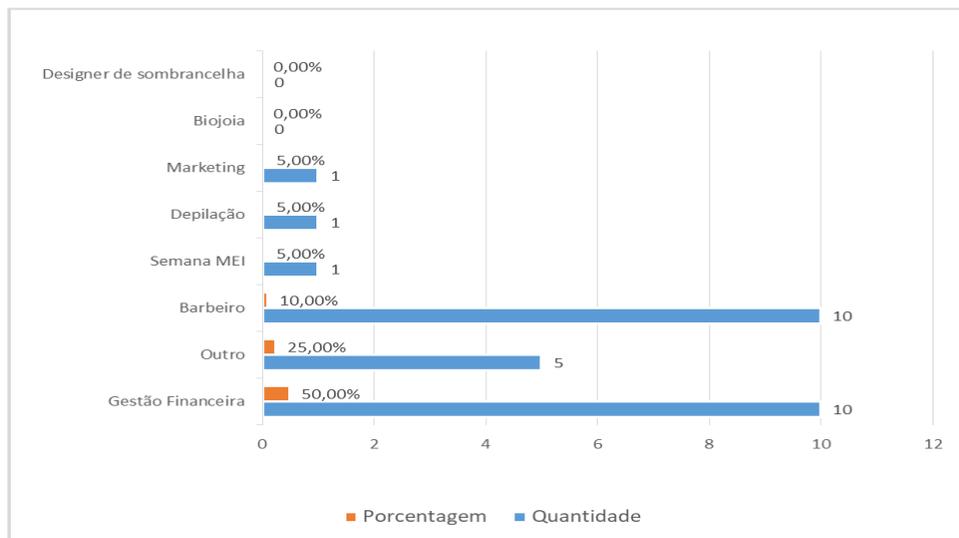
Infelizmente nós não temos nenhum controle de egressos, esse é um grande desafio a ser superado. Porque uma vez que o empreendedor nos visita obtém algumas informações ou até mesmo se capacita, ele vai embora e o contato com ele fica muito difícil, muitos não respondem ao WhatsApp, muitos não dão mais atenção ao contato e aí ficamos sem ter como controlar se esse empreendedor conseguiu emprego ou se de fato abriu seu CNPJ.

Esse dado aponta uma deficiência na execução da política pública referente ao seu planejamento na fase de implementação e avaliação. Na implementação devido a política pública não ter planejado um sistema de controle para fazer o acompanhamento contínuo do público, permitindo assim o acompanhamento de seu progresso. E na avaliação pela falta do controle de egressos, não ter os dados para mensurar os resultados com precisão sobre o público que está empreendendo após participar dos cursos técnicos.

De acordo com Carvalho, Barbosa e Soares (2010) “a implementação deve ser vista como uma etapa subsequente à formulação e como um processo autônomo onde decisões cruciais são tomadas e não apenas implementadas. ” Após o planejamento ou formulação, inicia-se a fase de execução, que exige adaptações contínuas e tomadas de decisões estratégicas para garantir o bom andamento. Segundo Cunha, p.01 “a avaliação é uma ferramenta essencial para o aumento da eficiência através do controle sobre a efetividade da ação do Estado e da transparência através de informações sobre os resultados do governo e melhoria dos gastos públicos. Sendo assim faz-se necessário um maior controle desses egressos e assim um maior acompanhamento dos mesmos tendo resultados mais efetivos.

Dos respondentes, 57,1% não fizeram cursos mediados pela Sala e 42,9% já participaram dos cursos. Dos que participaram, 50% fizeram cursos de gestão financeira e dos cursos técnicos foram 10% participantes do curso de barbeiro e 5% de depilação, conforme indicado no gráfico 04.

Gráfico 4 – Já fez algum curso mediado pela Sala? Em caso positivo, quais?



Fonte: Elaborado pelo autor (2025)

Observa-se que a adesão aos cursos ainda está baixa e a capacitação é um fator primordial para o sucesso das empresas. O resultado demonstra que, embora a política pública disponibilize qualificação para essa demanda da sociedade, muitos ainda não apresentam a intenção em formalizar o negócio e não valorizam a oferta de qualificação de forma gratuita disponibilizada pela Sala. Sendo assim, observa-se uma necessidade de motivar os empreendedores na busca por capacitação para melhoria e crescimento de seu negócio. A baixa adesão aos cursos de qualificação, pode estar relacionada aos empreendedores serem motivados por necessidade, conforme indica o relatório GEM (2023). Esse fator pode estar relacionado com a qualidade dos empreendedores, pois a pesquisa aponta que os empreendedores que utilizam os serviços da Sala são empreendedores por necessidade, que possuem motivações menos nobres (motivações menos privilegiadas ou motivações ligadas a condições menos favorecidas) e a renda e nível de escolaridade mais baixos, conforme é definido pelo relatório GEM (2023). O resultado, nesse sentido, preocupa, pois empreender requer a busca de aprendizado permanente (Baggio e Baggio, 2014).

Referente ao segmento de negócio percebe-se que os segmentos são diversificados, tendo a área de beleza uma maior participação com 22,5%, a área de vestuário e acessórios em segundo lugar com 17,5%, comércio varejista e alimentação tem participação equivalente com 15% cada e os demais 30% escolheram a opção outras atividades tendo nichos diversificados e mais técnicos sendo da área de metalúrgica, malharia, prestação de serviços e climatização. Segundo o Sebrae (2023) “a capacitação empreendedora é fundamental para o sucesso de qualquer empreendimento. Ela permite que os empreendedores desenvolvam habilidades e conhecimentos específicos que são essenciais para o sucesso de suas empresas.” Sendo assim, é importante direcionar cursos para estes segmentos de negócio para maior profissionalização e para proporcionar o desenvolvimento desses negócios.

Quanto aos serviços prestados pela Sala o cenário é bastante positivo em relação à satisfação dos empreendedores. De acordo com os dados da pesquisa observa-se um nível elevado de aceitação e qualidade nos serviços, sendo que 68,4% dos empreendedores consideraram excelente e 26,3% bom, ou seja, a sala está tendo uma boa aceitação e seus serviços apresentam um excelente nível de qualidade.

Relacionado ainda aos serviços, 94,4% informaram que os serviços prestados pela Sala atenderam às suas expectativas o que indica que as promessas realizadas pela Sala estão sendo cumpridas, além de estarem satisfeitos com o serviço, o suporte da Sala também é considerado

eficiente e 97,4% dos respondentes recomendariam a Sala do Empreendedor do Anjo da Guarda. Observa-se um número expressivo de aceitação o que é um indicativo de qualidade no serviço prestado e reforça o grau de confiança que os usuários têm com os serviços prestados pela Sala.

No que diz respeito às falhas, apenas 2,8% informaram ter encontrado falhas, enquanto 97,2% disseram que não encontraram falhas na execução do serviço da Sala, o que reforça a qualidade na prestação de serviços. Este é um indicativo de que, além da percepção de qualidade, a Sala do Empreendedor possui um padrão de eficiência operacional. O que indica que a equipe possui um bom preparo para o atendimento.

Os dados apontam um elevado índice de aceitação e confiabilidade, apresentando baixas ocorrências de falhas, o que reforça a qualidade dos serviços. Porém, é necessário continuar investindo em melhoria contínua para resolver ou minimizar as falhas apontadas pelos respondentes e também as falhas observadas na pesquisa em seu planejamento, garantindo assim a qualidade e eficiência.

Por fim, os empreendedores apontaram que a Sala do Empreendedor precisa de melhorias e sugeriram mais divulgação, ofertas de cursos com maior durabilidade, melhoria no Data Show, sendo estas três sugestões as mais citadas, e também apontaram a melhoria no atendimento via WhatsApp, mais ofertas de cursos de capacitação, ofertas de cursos com aulas práticas e de cursos na área de serralheria e também sugeriram visitas ao comércio pequeno de bairro. De acordo com estas sugestões e com algumas falhas observadas durante a pesquisa faz-se recomendações à política pública para um melhor atendimento ao público e maior eficiência.

4.4 Recomendações de otimização da atuação da Sala do Empreendedor

Com base na análise realizada durante a pesquisa identificou-se alguns pontos que precisam de melhoria para que haja uma maior eficiência na execução da política pública e destacamos a seguir:

- a) **Publicidade:** Como consta no Art. 37 da Constituição Federal de 1988, a publicidade é um dos princípios da administração pública para eficiência em sua execução. Verifica-se que tanto os empreendedores quanto os gestores consideraram que existe uma falha na publicidade, sendo necessária uma melhoria para atingir um maior número de beneficiados pela política pública, a fim de gerar maior desenvolvimento para a localidade e maior transparência. Percebe-se a necessidade de uma intensificação na estratégia de divulgação, englobando vários meios de comunicação, como outdoors em pontos estratégicos, rádio, televisão, redes sociais, internet, banners em órgãos e locais públicos, além de parcerias. Além disso, como sugerido pelos respondentes da pesquisa, é importante realizar visitas aos pequenos comerciantes de bairro.
- b) **Controle de egressos:** Realizar pesquisa com o público que participa dos cursos técnicos para verificar se já estão empreendendo, ou, como apontado pelo gestor da Sala, implementar um Sistema de controle de egressos para medir sua eficiência. Verifica-se a importância de todo o processo de planejamento, implementação, monitoramento e avaliação, que constituem os ciclos da política pública e para que seja possível avaliar a eficiência do processo, é necessário adotar metodologias de controle e coletar dados substanciais. Conforme Ramos e Schabbach (2012) o processo de avaliação e monitoramento dos programas serve para verificar se o que está sendo executado está de acordo com o propósito e com os objetivos definidos em seu planejamento. Ocorre uma comparação entre os serviços realizados e metas estabelecidas, para verificar se o que foi planejado atingiu seu objetivo. Assim, destaca-se a importância em avaliar e ter dados suficientes para verificar se as metas da Sala estão sendo atingidas. Através do controle de

egressos a Sala poderá saber se estão atingindo o objetivo em formalização dos empreendedores. Fazer o acompanhamento de forma contínua, permitindo assim uma avaliação mais precisa e orientada para resultados.

- c) **Inovações tecnológicas:** Relacionado ao atendimento via WhatsApp, o qual foi motivo de reclamação por parte dos respondentes, uma sugestão seria a modernização através do uso de inteligência artificial, Chatbot, para oferecer um atendimento mais rápido. A inovação tecnológica no serviço público é de extrema importância para a celeridade do atendimento. Uma sugestão seria ter um aplicativo de pesquisa de satisfação de cliente e NPS - Net Promoter Score, em totem e/ou tablet voltado para a Sala presencial onde o cliente pode avaliar os serviços presencialmente ou através de link da pesquisa via Whatsapp. Segundo Saverio (2023) a inovação envolve a criatividade para superação de desafios e para a realização das necessidades e tem a tecnologia como ferramenta que impulsiona as soluções de forma mais ágil e impactante. As inovações tecnológicas na administração pública permitem a celeridade no atendimento e coleta de resultados mais eficaz.
- d) **Ampliação de parcerias:** Para Junqueira (2004), a cooperação intersetorial (organizações privadas, públicas e sociedade civil) ocorre com intuito de solucionar problemas da sociedade onde é necessário criar uma rede de contatos para troca de experiências e conhecimentos. Segundo Torres (2023, p. 42), as parcerias intersetoriais que acontecem entre o governo, academia, empresas, e sociedade civil “envolvem relacionamentos formais e informais, redes e alianças, que requer uma abordagem sistêmica para lidar com a complexidade tanto do problema a ser resolvido quanto das interações que são firmadas nos projetos.” Diante disto, observa-se a importância das parcerias entre diversos atores para que possa existir uma troca de experiências e ajuda mútua. De acordo com parcerias firmadas a política pública pode trazer oportunidades para a sociedade através de instituições financeiras com facilitação de créditos e também através de parcerias com universidades.
- **Instituições financeiras:** Em relação às instituições financeiras atualmente a Sala possui parceria com os bancos Santander, Banco do Nordeste e CEAPE. E seria interessante aumentar as opções de bancos parceiros oferecendo ainda mais facilidades para os empreendedores e também realizar ações de divulgação para atrair esses empreendedores.
 - **Universidades:** Outro aspecto importante para ampliação de parcerias seria a política pública iniciar parcerias de extensão com universidades, principalmente com o curso de administração, possibilitando a transferência de conhecimento entre a academia e a política pública, possibilitando o envolvimento de estudantes e pesquisadores em projetos aplicados, ampliando suas experiências e conhecimentos profissionais e oferecendo à política pública acesso a novas práticas e metodologias. O acesso aos pesquisadores e estudantes aumenta a visibilidade e propagação da Sala do Empreendedor devido estar ligado a uma instituição de ensino e também estar em contato com pesquisadores e estudantes que futuramente poderão ser futuros empresários. A parceria entre política pública e universidades é importante para promover soluções inovadoras para atender as necessidades da sociedade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em virtude dos fatos mencionados, esta pesquisa pretendeu analisar os benefícios gerados pela Sala do Empreendedor aos microempreendedores do Bairro Anjo da Guarda. A Sala do Empreendedor estudada é fruto da parceria do SEBRAE com a prefeitura municipal de

São Luís, enquanto política pública de fomento ao empreendedorismo, em atendimento à Lei 123/2006, que estabelece normas gerais relativas ao tratamento diferenciado e favorecido a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte.

No desenvolvimento do trabalho foi abordada a temática do empreendedorismo, sua definição e sua relação com o desenvolvimento econômico local, por meio da geração de emprego e renda. Abordou-se, ainda, as motivações do empreendedor em empreender, sendo que alguns motivam-se por necessidade e outros por oportunidade. Nesse íterim, foi constatado através da pesquisa que os empreendedores da área Itaqui-Bacanga são empreendedores por necessidade, devido a terem motivações menos nobres (motivações menos privilegiadas ou motivações ligadas a condições menos favorecidas), menor renda e escolaridade, e este pode ser um dos fatores de pouca aderência a cursos de qualificação ofertados pela Sala.

Abordou-se na pesquisa, ainda, a temática da administração pública e seus princípios para maior eficiência da gestão e também sobre a política pública, seu ciclo de avaliação e elementos que uma boa política pública possui para ter maior eficiência. Esse embasamento auxiliou na análise dos resultados, como: a caracterização da Sala do empreendedor, perfil da amostra dos respondentes, utilização da sala do empreendedor e seus benefícios gerados e enfim a recomendação e melhorias.

Observou-se que a política pública tem uma excelente aceitação pela população e também que sua equipe é bem treinada e capacitada, ganhando inclusive o selo ouro de qualidade em atendimento. Para a melhoria da política pública, no entanto, faz-se necessário ter um controle de egressos para identificar se o público que realiza os cursos técnicos está empreendendo na área; a inovação tecnológica com a uso da inteligência artificial por meio de chatbot integrado ao Whatsapp, para maior celeridade no atendimento; juntamente com a implementação do Net Promoter Score (NPS) em totens ou tablets na Sala Presencial, permitindo que o público avalie os serviços de forma prática e imediata. Além disso, é fundamental a ampliação de parcerias com instituições financeiras para que haja mais opções de crédito aos empreendedores, incentivando o uso da Sala, e a ampliação de parcerias de extensão com as universidades, especialmente com cursos de administração, favorecendo a troca de conhecimento entre a academia e a política pública.

Como limitação do trabalho, inclui-se o fato da pesquisa ter sido realizada no tocante a uma única Sala do Empreendedor. Pesquisas posteriores podem coletar informações no tocante a demais salas, além disso, a análise longitudinal de dados primários obtidos com os usuários do serviço, enriqueceria a análise no sentido de acompanhar a evolução desses profissionais e a continuidade da prestação de serviços da Sala do Empreendedor para com os mesmos.

REFERÊNCIAS

ACIB - Associação Comunitária Itaqui-Bacanga. Disponível em: <<https://www.acibslz.org/sobre-n%C3%B3s>>. Acesso em: 28 jan. 2025

BAGGIO, Adelar Francisco; BAGGIO, Daniel Knebel. **Empreendedorismo: Conceitos e definições**. Revista de Empreendedorismo, Inovação e Tecnologia, Passo Fundo, v. 1, n. 1, p. 25-38, jan. 2015. ISSN 2359-3539. Disponível em: <<https://seer.atitus.edu.br/index.php/revistasi/article/view/612/522>>. Acesso em: 24 nov. 2023. doi: <<https://doi.org/10.18256/2359-3539/reit-imed.v1n1p25-38>>.

BANDEIRA, Paulo Vitor Ribeiro; SILVA, Thiago Sousa. **Motivações para o Empreendedorismo: Necessidade e Oportunidade**. Id on Line Rev. Psic. v. 17, n. 66, p. 190-

208, maio 2023. Multidisciplinar. ISSN 1981-1179. Edição eletrônica em: <<http://idonline.emnuvens.com.br/id>>. Acesso em: 10 jan. 2025.

BELLO, Luiz; **Desocupação cai para 6,4% no trimestre encerrado em setembro.** Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/41701-desocupacao-cai-para-6-4-no-trimestre-encerrado-em-setembro>>. Acesso em: 10 nov. 2024.

BEZERRA, Eder; SILVA, Glecia; BORGES, Cândido; TONDOLO, Luana. **Políticas Públicas de Empreendedorismo no Brasil: Levantamento e Análise.** VIII EGEPE, 2014. Disponível em: <<https://anegepe.org.br/wp-content/uploads/2021/09/324.pdf>>. Acesso em: 20 nov. 2023.

BRASIL. **Lei complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.** Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte. Brasília: Presidência Da República, 2006. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp123.htm>. Acesso em: 27 nov. 2023

CAMPOS, Maria do Socorro Távora. **Avaliação de política pública de promoção jovem no Estado do Ceará.** Dissertação de Mestrado - Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Vila Real, 2014. Disponível em: <<https://www.proquest.com/openview/ec0e0dd506900a06d88f6ee18e45817a/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2026366&diss=y>>. Acesso em: 30 dez. 2024

CARVALHO, Maria de Lourdes de; BARBOSA, Telma Regina da Costa Guimaraes; SOARES, Jeferson Boechat. **Implementação de política pública: uma abordagem teórica e crítica.** 2010. Disponível em: <<https://core.ac.uk/download/pdf/30378023.pdf>>. Acesso em: 25 jan. 2025

CHIAVENATO, Idalberto. **Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor: empreendedorismo e viabilidade de novas empresas: um guia eficiente para iniciar e tocar seu próprio negócio.** 2. ed. rev. e atualizada. São Paulo: Saraiva, 2007.

DATA SEBRAE, **Pesquisa GEM 2022.** Disponível em: <<https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2023/05/Apresentacao-PPT-GEM-BR-2022-FINAL.pdf>>. Acesso em: 10 nov. 2023.

DATA SEBRAE, **Pesquisa GEM 2023.** Disponível em: <<https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2024/03/Relatorio-Executivo-GEM-BR-2023-2024-Diagramacao-v5.pdf>>. Acesso em: 20 dez. 2024.

DOLABELA, F. **Oficina do Empreendedor.** Rio de Janeiro: Sextante, 2008

DORNELAS, José. **Empreendedorismo: transformando ideias em negócios / Jose Dornelas- 8 ed.-** São Paulo: Empreende, 2021.

DORNELAS, José Carlos Assis. **Empreendedorismo: transformando ideias em negócios.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2005

DUARTE, Michael Lucas Coutinho. **Princípios Constitucionais da Administração pública.** Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/principios-constitucionais-da-administracao-publica/136658117>>. Acesso em: 22 jan. 2025.

ENDEAVOR BRASIL. **O que é o empreendedorismo:** da inspiração à prática. Disponível em: <<https://endeavor.org.br/desenvolvimento-pessoal/o-que-e-empreendedorismo-da-inspiracao-a-pratica/>>. Acesso em: 01 out. 2023.

FERRÃO, J., PAIXÃO, J. M. P. (Eds.) (2018). **Metodologias de Avaliação de Políticas Públicas.** 552 pp. Lisboa: Imprensa da Universidade de Lisboa. Disponível em: <<https://repositorio.ulisboa.pt/handle/10451/34433>>. Acesso em: 11 jan. 2025.

FONSECA, João José Saraiva. **Apostila de metodologia da pesquisa científica.** Fortaleza: UEC, 2002. Acesso em 26 nov. 2023.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONÇALVES, Vasco B.; PIFANO, Mafalda Silva (2015) **Idade e empreendedorismo:** Uma revisão da literatura. Lisboa: Instituto Universitário de Lisboa. Disponível em: https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/10727/1/DINAMIA_WP_2015-06.pdf

HALICKI, Zélia. **Empreendedorismo.** 1. ed. Curitiba: Instituto Federal do Paraná, 2012. 152p.

HECKERT, Cristiano Rocha. LOPES, Virgínia Bracarense. (2019) **O uso de aplicativos como mecanismo de inovação, transparência e melhoria da gestão e do gasto público no Governo Federal brasileiro.** Disponível em: <https://www.gov.br/servidor/pt-br/acao-a-informacao/servidor/carreiras/gestao-estrategica/estudos/heckert_lopes_2019_o-uso-de-aplicativos.pdf> Acesso em: 27 jan. 2025

JUNQUEIRA, Luciano A. Prates. **A gestão intersetorial das políticas sociais e o terceiro setor.** Saúde e Sociedade, v. 13, n. 1, p. 25-36, 2004. Disponível em: www.revistas.usp.br/sausoc/article/download/7105/8577. Acesso em 01 fev. 2025

LAKATOS, Eva Maria. MARCONI, Maria de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica.** 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

OLIVEIRA, José Antônio Puppim de. **Desafios do planejamento em políticas públicas:** diferentes visões e práticas. Rev. Adm. Pública, Abr 2006, vol.40, no.2, p.273-287. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v40n2/v40n2a06.pdf> Acesso em: 01 fev. 2025

Prefeitura de São Luís e Sebrae inauguram 4 salas do empreendedor de São Luís. Disponível em: <<https://www.saoluis.ma.gov.br/amdes/noticia/40585/prefeitura-de-sao-luis-e-sebrae-inauguram-4-sala-do-empreendedor-de-sao-luis>>. Acesso em: 13 nov. 2023

PAULINO, Lincoln. **Administração Pública em Sentido Objetivo (Material, Funcional) e Subjetivo (formal, Orgânico),** 2020. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/administracao-publica-em-sentido-objetivo-material-funcional-e-subjetivo-formal-organico/927125057>>. Acesso em: 27 jan. 2025

RAMOS, Marília Patta. SCHABBACH, Letícia Maria. **O estado da arte da avaliação de políticas públicas:** conceituação e exemplos de avaliação no Brasil. Revista de Administração Pública, v. 46, n. 5, p. 1185-1206. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. 2012. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rap/a/bPM5xsjhwWgL54mdx3R7cnP/>>. Acesso em: 20 Jan. 2025

REGAZZI, Renato Dias. **Empreendedorismo e desenvolvimento local como estratégia competitiva**. 1 Ed. Rio de Janeiro, Ed. Senac Rio, 2022.

ROCHA, Estevão Lima de Carvalho. **Oportunidade ou necessidade?** Um estudo do impacto do empreendedorismo no desenvolvimento econômico. Gestão e Planejamento, [S.l.], UECE e Pró-Reitor da Unichristus – Fortaleza – CE, 2013. Disponível em: <<https://periodicos.unichristus.edu.br/gestao/article/view/146/377>>. Acesso em: 22 jan. 2025

ROCHA, Daniela Torres da. GIMENEZ, Fernando Antônio Prado. **Avaliação de uma política pública de incentivo de criação de empreendimentos no Paraná**. II Congresso Consad de Gestão Pública – Painel 57: Inovação e desenvolvimento sócio econômico. Disponível em: <<https://consad.org.br/wp-content/uploads/2013/02/AVALIA%C3%87%C3%83O-DE-UMA-POL%C3%8DTICA-P%C3%9ABLICA-DE-INCENTIVO-A-CRIA%C3%87%C3%83O-DE-EMPREENDIMENTOS-NO-PARAN%C3%81.pdf>>. Acesso em: 27 jan. 2025

SARFATI, G. **Estágios de desenvolvimento econômico e políticas públicas de empreendedorismo e de micro, pequenas e médias empresas (MPMEs) em perspectiva comparada: os casos do Brasil, do Canadá, do Chile, da Irlanda e da Itália**. Rev Adm Pública [Internet], 2013. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0034-76122013000100002>>. Acesso em: 26 nov. 2023

SAVÉRIO, Natasja Alvarenga. **Uso de inteligência artificial (IA) na Administração Pública Brasileira**. 2023. 70 páginas. Trabalho de Conclusão de Curso de Administração Pública e Políticas Públicas - Universidade Federal da Integração Latino-Americana, Foz do Iguaçu, 2023. Disponível em: <<https://dspace.unila.edu.br/server/api/core/bitstreams/0d6ca247-2889-4e14-8ba7-49434b93f2f7/content>>. Acesso em: 01 fev. 2025

SEBRAE. **Sala do empreendedor**, 2020. Disponível em: <<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ap/artigos/sala-do-empendedor,b28f1f8c78493710VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 13 nov. 2023.

SEBRAE. **Sala do empreendedor**, 2024. Disponível em: <<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/parceirodomunicipio/cidadeempendedor/ala-do-empendedor,2743f46aedaaf810VgnVCM1000001b00320aRCRD>>. Acesso em: 10 jan. 2025.

SEBRAE. **Esclareça as suas dúvidas sobre o que é NPS e a sua importância**, 2020. Disponível em: <<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/pe/artigos/esclareca-as-suas-duvidas-sobre-o-que-e-nps-e-a-sua-importancia,b56dc738398b5710VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 28 jan. 2025.

SEBRAE. **Mas afinal, o que é o empreendedorismo?** Disponível em: <<https://www.sebrae-sc.com.br/blog/o-que-e-empendedorismo>>. Acesso em: 09 nov. 2023.

SEBRAE. **Sebrae explica como o governo pode ajudar empreendedores**. 2016. Disponível em: <<https://napratica.org.br/sebrae-explica-como-o-governo-pode-ajudar-empendedoros/>>. Acesso em: 26 nov. 2023.

SEBRAE, 2023. **Entender os motivos para empreender é o segredo do sucesso.** Disponível em: <<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/entender-os-motivos-para-empreender-e-o-segredo-do-sucesso,160adc8c83575810VgnVCM100000d701210aRCRD>>. Acesso em: 02 fev. 2025

SEBRAE, 2023. **Vantagens de se capacitar para o empreendedorismo.** Disponível em: <<https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/vantagens-de-se-capacitar-para-o-empreendedorismo,021e47527de96810VgnVCM1000001b00320aRCRD#:~:text=Em%20resumo%2C%20a%20capacita%C3%A7%C3%A3o%20empresendedora,%2C%20marketing%2C%20vendas%20e%20finan%C3%A7as>>. Acesso em: 03 fev. 2025

SOUZA, Motauri Ciocchetti de. **Administração Pública.** Enciclopédia Jurídica da PUC São Paulo. Tomo Direito Penal, Edição 1, Agosto de 2020. Disponível em: <<https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/411/edicao-1/administracao-publica>> Acesso em: 25 jan. 2025.

SOUZA, Celina. **Políticas Públicas:** Uma revisão de literatura. 2006. Revista Sociologias, Edição 16, no período de julho a dezembro de 2006, nas páginas 20 a 45. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/soc/a/6YsWyBWZSdFgfSqDVQhc4jm/?lang=pt&format=pdf>> Acesso em: 01 fev. 2025

STEVENSON, L.; LUNDSTRÖM, **A Patterns and trends in entrepreneurship/SME policy and practice in ten economies.** Swedish Foundation for small business research. Stockholm, 2001. Disponível em: <https://www.academia.edu/74154917/PATTERNS_AND_TRENDS_IN_ENTREPRENEURSHIP_SME_POLICY_AND_PRACTICE_IN_TEN_ECONOMIES_Volume_3_of_the_Entrepreneurship_Policy_for_the_Future_Series> Acesso em: 02 fev. 2025

TORRES, G. M. B., & CORREIA, S. E. N. **Inovação Social e Relações Intersetoriais:** Uma análise em organizações sociais do Semiárido Paraibano. 2023. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Campina Grande, Campina Grande, 2023. Disponível em: <<http://dspace.sti.ufcg.edu.br:8080/jspui/bitstream/riufcg/30740/1/GEISA%20MAGNA%20BENZERRA%20TORRES%20E2%80%93%20DISSERTA%C3%87%C3%83O%20%28PPGA%29%202022.pdf>> Acesso em: 28 jan. 2025

VALENCIANO SENTANIN, Luís Henrique. BARBOZA, Reginaldo José. **Conceitos de empreendedorismo.** Revista Científica eletrônica de administração, Garça, Ano.5, n.9, dez. 2005. ISSN: 1676-6822. Disponível em: <https://faef.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/CvfACUcZOtmMWBx_2013-4-26-12-25-36.pdf> Acesso em 01 nov. 2023.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

- a) Gênero:
 Feminino
 Masculino
 Outro _____
- b) Idade:
 18 a 24 anos
 25 a 34 anos
 35 a 44 anos
 45 a 54 anos
 Mais de 55 anos
- c) Nível de escolaridade:
 Fundamental incompleto
 Fundamental completo
 Médio completo
 Superior completo ou maior
- d) Renda familiar:
 Até 1 salário mínimo
 Mais de 1 até 2 salários mínimos
 Mais de 2 até 3 salários mínimos
 Mais de 3 até 6 salários mínimos
 Mais de 6 salários mínimos
- e) Raça e cor:
 Branca
 Preta ou Parda
- f) O que lhe motivou a empreender?
 Tradição familiar
 Para ter opção de renda devido o emprego estar escasso
 Para construir uma grande riqueza ou uma renda muito alta
 Para fazer diferença no mundo
- g) Você reside no bairro Anjo da Guarda? Em caso negativo, em qual bairro você mora?
 Sim

Não _____

h) Qual é o seu segmento de negócio?

Alimentação

Estética, beleza, higiene e perfumaria

Comércio varejista de mercadorias em geral

Vestuário e acessórios

Outras atividades _____

i) Como você conheceu a Sala do Empreendedor?

Internet

Televisão

Indicação

Outro _____

j) Você utiliza os serviços da Sala do Empreendedor do Anjo da Guarda?

Sim

Não

Em caso positivo:

11- Quais serviços da sala você já utilizou?

Abertura de MEI

Alteração contratual

Baixa empresarial

Emissão da Declaração Anual de Simples Nacional (DANS/SIMEI)

Informações sobre emissão de notas fiscais comércio e serviço

Emissão de certidões de regularidade fiscal e tributária

Emissão de guia para recolhimento mensal (DAS)

Informações sobre palestras e cursos de capacitação oferecidos pela prefeitura e parceiros

12- Quantas vezes você já utilizou os serviços da Sala do Empreendedor?

1

2

3

4

5 ou mais vezes

13- Como você avalia os serviços ofertados pela sala?

- Excelente
- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito ruim

14- Identificou alguma falha na sua execução?

- Sim
- Não

Em caso positivo, quais?

15- Quais melhorias você sugere para a sala do empreendedor?

16- Já fez algum curso mediado pela Sala do Empreendedor?

- Sim
- Não

Em caso positivo, quais?

- Barbeiro
- Biojóia
- Designer de sobrancelhas
- Depilação
- Marketing
- Gestão financeira
- Canvas
- Semana MEI
- Modelagem básica, costura
- Outro

17- Os serviços prestados pela Sala do empreendedor atenderam às suas expectativas?

- Sim
- Não

18- Você recomendaria a Sala do Empreendedor?

Sim

Não

APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA

- 1- Quais os objetivos da Sala do Empreendedor:
- 2- Quem é o público alvo?
- 3- A estrutura que tem disponível para a Sala do Empreendedor tem sido suficiente para o atingimento desses objetivos?
- 4- Os atores (atendentes e demais funcionários) estão capacitados para esse atendimento?
- 5- Quais os maiores desafios encontrados nesse processo?
- 6- Quantas salas do empreendedor possuem atualmente no Maranhão?
- 7- Possuem um portal com informações sobre a Sala do Empreendedor? Se sim, está ativo? E qual o endereço eletrônico do portal?
- 8- Possuem algum sistema para controle de egressos para identificação de quem está empreendendo após realização dos cursos da Sala do Empreendedor?
- 9- Realizam pesquisa de satisfação para avaliação dos serviços da Sala do Empreendedor?
- 10- Quais melhorias considera necessárias para a Sala do Empreendedor?