



**VI Jornada Ibero-Americana de Pesquisas
em Políticas Educacionais e
Experiências Interdisciplinares na Educação**

13, 14 e 15
junho de 2022

ISSN: 2525-9571

Vol. 6 | Nº. 1 | Ano 2022

**Eixo TEMÁTICO: Práticas
interdisciplinares e diversidade na educação
básica**

Vanessa Desidério

IFRN

vanessa.desiderio@ifrn.edu.br

Hortevan Marrocos

Frutuoso

UFRN

hortevan.mf@ufrn.br

**RELATO DE EXPERIÊNCIA SOBRE A
FORMAÇÃO DO JOVEM
EMPREENDEDOR DURANTE A
PANDEMIA COVID-19**

**REPORTE DE EXPERIENCIA EN LA
FORMACIÓN DE JÓVENES
EMPREENDEDORES DURANTE LA
PANDEMIA DEL COVID-19**



RESUMO

A crise financeira gerada pela pandemia COVID-19 aumentou o desemprego e impulsionou o empreendedorismo por necessidade. Sem formação muitos empreendedores falham no planejamento e gestão de seus empreendimentos; pensando nisso, o programa IF Mais Empreendedor Nacional possibilitou no Brasil, o apoio a microempresas e microempreendedores individuais em situação de vulnerabilidade (oferecendo apoio à gestão por meio de bolsa para alunos do curso técnico e tecnológico atuarem nesses empreendimentos durante seis meses como prática profissional). Desse modo a formação ocorria para ambos os públicos (empreendedores e alunos). O artigo teve como objetivo analisar as Características Comportamentais Empreendedoras (CCEs) predominantes nos dois grupos, para tanto utilizou-se a análise quali-quantitativa das entrevistas e reuniões por meio da observação participante e categorização. Sobre a perceptiva metodológica, trata-se de uma forma narrativa de relato de experiência. O presente relato descreve a experiência de cinco empreendedores e seis alunos que apoiaram os empreendimentos com a supervisão da coordenação da Incubadora Tecnológica do Campus João Câmara (ITJC) do IFRN. Com resultado, evidenciou-se que alunos e empreendedores apresentam CCEs distintas e que há necessidade de manter as ações de formação para preencher lacunas na formação dos jovens empreendedores e alunos como estratégia para sustentabilidade profissional de ambos.

Palavras-chave: Empreendedorismo. Jovens. COVID-19.

RESUMEN

La crisis financiera generada por la pandemia del COVID-19 ha aumentado el desempleo y ha impulsado el emprendimiento por necesidad. Sin capacitación, muchos emprendedores no logran planificar y administrar sus emprendimientos; En este sentido, el programa IF Mais Empreendedor Nacional permitió en Brasil apoyar a microempresas y microempresarios individuales en situación de vulnerabilidad (ofreciendo apoyo a la gestión a través de una beca para estudiantes del curso técnico y tecnológico para trabajar en estos emprendimientos por seis meses como práctica profesional). De esta forma, se capacitaron a ambos públicos (empresarios y estudiantes). El artículo tuvo como objetivo analizar las Características de Comportamiento Empresarial (CCE) predominantes en los dos grupos, para lo cual se utilizó el análisis cuali-cuantitativo de entrevistas y encuentros mediante observación del participante y categorización. En cuanto a la percepción metodológica, es una forma narrativa de relato de experiencia. El presente informe describe la experiencia de cinco emprendedores y seis estudiantes que apoyaron los emprendimientos con la supervisión de la coordinación de la Incubadora Tecnológica del Campus João Câmara (ITJC) de la IFRN. Como resultado se evidenció que estudiantes y emprendedores cuentan con diferentes CCE y que existe la necesidad de mantener acciones formativas para llenar vacíos en la formación de jóvenes emprendedores y estudiantes como estrategia para la sostenibilidad profesional de ambos.

Palabras Clave: Emprendimiento. Joven. COVID-19.

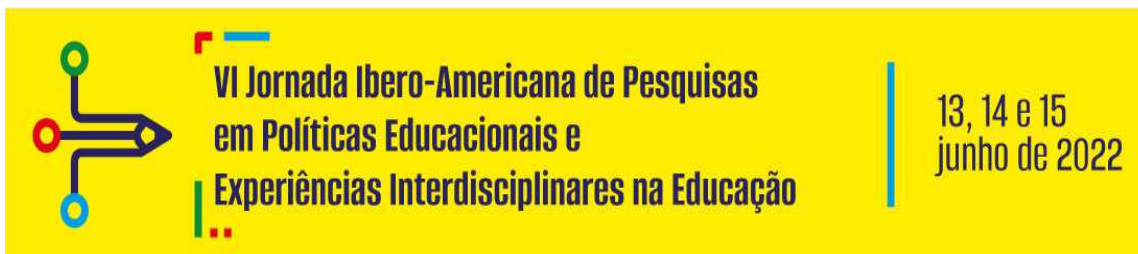


1. INTRODUÇÃO

Com a crise mundial, criou-se estratégias educacionais em torno de amenizar os efeitos pandêmicos da COVID-19, promoveu-se entre outros, a prática profissional via educação à distância e estímulo a pesquisa e extensão através de bolsas para alunos. Como exemplo, tem-se o programa IF Mais Empreendedor, um programa brasileiro para atender a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica por meio de projetos de extensão em todo o país. Um dos pré-requisitos para aprovação do projeto era a participação de alunos do curso técnico de nível médio. A educação profissional no ensino médio é integrada à educação básica nos institutos federais. Tais projetos foram desenvolvidos com o objetivo de apoiar empreendedores, em especial os afetados negativamente pela pandemia COVID-19. A edição 2021 contemplou nacionalmente 39 instituições, envolveu 1.680 estudantes bolsistas e atendeu 1.400 empreendimentos.

O presente relato descreve a experiência de um desses projetos, cuja temática permitiu desenvolver a educação empreendedora durante a atividade de prática profissional de alunos do curso técnico de nível médio em administração e sua relação com jovens empreendedores que assumiram a posição de líderes das empresas selecionadas para receber apoio do projeto. A Educação Empreendedora foi desenvolvida por meio de oficinas e orientações empresariais utilizando ferramentas de diálogo síncrono e assíncrono. A atividade de prática profissional é um elemento obrigatório da matriz curricular dos cursos técnicos da rede federal por oportunizar experiências práticas, tal como estágio, pesquisa e extensão em empresas reais. A prática exige a supervisão de um professor. No caso em tela, todos os elementos (empresa, alunos e professores supervisores) foram unidos por meio de parceria entre a incubadora de empresas (Incubadora Tecnológica do Campus João Câmara - ITJC) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte -IFRN com o programa IF Mais Empreendedor Nacional.

O programa selecionou oito projetos do IFRN que desenvolveram a Educação Empreendedora apoiando as empresas selecionadas em áreas diversas tais como finanças, marketing, planejamento, tecnologias, entre outros. O relato decorre do projeto ligado à área gestão da qualidade cujo objetivo foi auxiliar as empresas participantes em uma pesquisa de



satisfação com os clientes. O projeto selecionou cinco empresas situadas na região metropolitana de Natal e na região do Mato Grande e ficaram sob os cuidados da ITJC.

Devido a pandemia COVID-19, as visitas técnicas às empresas foram substituídas por reuniões remotas em horários pré-agendados. O projeto permitiu a participação de quatro alunos do curso técnico de administração e dois alunos da graduação tecnológica, sendo um da área de marketing e outro da área de gestão pública. Os alunos do curso técnico selecionados eram alunos do quarto e último ano do curso, período em que desenvolvem de forma obrigatória a atividade de prática profissional. A experiência ocorreu no período de junho a novembro de 2021. Nesse caso a educação empreendedora foi ofertada para dois públicos: equipe de bolsistas (alunos participantes do projeto) e incubados (empreendedores cujas empresas foram selecionadas para participar do projeto).

1.1. Importância da Educação Empreendedora para a formação dos jovens:

No Brasil, quase 90% dos empreendedores iniciais concordam (total ou parcialmente) que a escassez de emprego constitui uma das razões para desenvolver a iniciativa empreendedora com a qual estão envolvidos (GEM, 2019). Apesar do crescimento do empreendedorismo em todas as áreas da economia e da criatividade brasileira para empreender, pouco se fala de formação para o empreendedorismo. Se não há formação adequada, há também dificuldades para buscar informações e oportunidades no mercado de trabalho, inclusive essa é uma das dez principais características empreendedoras, destacada por McClelland (1987 *apud* BARLACH, 2014).

O jovem que recebe educação para o empreendedorismo pode desenvolver as características do comportamento empreendedor não somente para montar seu próprio negócio, mas também para empreender na vida, afetando sua relação com o trabalho, com a sociedade e com seus projetos de vida. Para Amorim (2018) a Educação Empreendedora (EE) coloca-se, como uma possível proposta para formar indivíduos empreendedores, capazes de enfrentar as dificuldades e ultrapassar os grandes desafios da economia, de um mundo globalizado e competitivo. Oliveira (2021) sugere uma possibilidade de desenvolvimento da EE integral e politécnica, por ainda existir espaços para aperfeiçoamento dos processos formativos,



considerando o contexto de formação integral dos sujeitos.

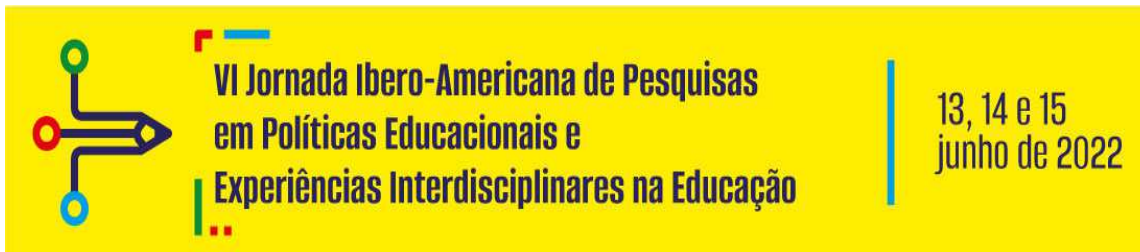
1.2. Características Comportamentais Empreendedoras (CCEs):

Na literatura as CCEs ficaram conhecidas também como as dez principais características empreendedoras da ONU, pois foram fruto do trabalho de MacClelland para a Organizações das Nações Unidas (ONU), a pesquisa foi realizada na década de 60 com 200 empreendedores, em 3 continentes, por um período de 2 anos. Desde então tem sido divulgado em formato de cursos com metodologias próprias para o desenvolvimento dessas características.

Barlach, 2014 aplicou a metodologia de MacClelland em 2005 e 2012 e concluiu que embora o cenário socioeconômico atual seja substancialmente distinto daquele no qual MacClelland realizou suas pesquisas, os resultados indicam que a proposição do autor sobre a motivação para a realização e comportamento empreendedor ainda são atuais. Enfim, as 10 características são: Busca de Oportunidades e Iniciativa, Persistência, Correr riscos calculados, Exigência de qualidade e eficiência, Comprometimento, Busca de Informações, Estabelecimento de Metas, Planejamento e Monitoramento Sistemáticos, Persuasão e Rede de Contatos, Independência e Autoconfiança. Após os estudos de MacClelland, surgiram muitas variações, quase sempre embasadas em seu modelo. Vasconcelos (2021) reúne as principais variações e os principais autores (quadro 1):

Quadro 1: Características empreendedoras

Características	Descrição	Principais referências
Auto eficácia	Capacidade de alcançar resultados pretendidos.	Moraes et al. (2018); Markman e Baron (2003); Saeed <i>et al.</i> (2015); Schmidt e Bohnenberger (2009); Zhao, Hills e Seibert (2005)
Percepção ao risco	Capacidade de analisar determinadas situações, mensurar os pontos positivos e negativos e tomar decisões sobre explorar ou não uma dada oportunidade.	Caliendo e Kritikos (2012); Schmidt e Bohnenberger (2009); Moraes et al. (2018)
Planejamento	Capacidade de olhar para o futuro e definir ações para alcançar objetivos.	Fletcher e Harris (2002); Moraes <i>et al.</i> (2018); Schmidt e Bohnenberger (2009)
Reconhecimento de Oportunidades	Capacidade de identificar e avaliar oportunidades.	Markman e Baron (2003); George <i>et al.</i> (2016); Krakauer et al. (2018)
Persistências	Capacidade de transpor obstáculos e dificuldades visando atingir objetivos.	Markman e Baron (2003); Krakauer et al. (2018)
Sociabilidade	Capacidade de criar redes sociais e estabelecer networking.	Markman e Baron (2003); Shane e Venkataraman (2000); Zahra e



		Wright (2016)
Inovação	Capacidade de combinar recursos para criar produtos, processos e serviços.	Schmidt e Bohnenberger (2009); Tiago <i>et al.</i> (2015); Filion (2014)
Liderança	Capacidade de liderar e mobilizar pessoas para alcançar objetivos.	Moraes <i>et al.</i> (2018); Filion (2014)

Fonte: Vasconcelos, 2021

A cada etapa do projeto, observamos na fala e nas ações dos sujeitos evidências dessas CCEs, essa análise se deu por observação participante e categorização, atribuindo notas de 0 a 10; onde zero significa “sem evidência de CCEs” e dez, “altíssima evidência de determinada CCEs” tomando como referência o Modelo de MacClelland. Os professores supervisores eram os responsáveis por avaliar o desempenho e desenvolvimento dos alunos.

2. RELATO DE EXPERIÊNCIA COM ALUNOS JOVENS

Os alunos que participaram do projeto em 2021 tinham idade entre 17 e 21 anos, criou-se codinomes para preservar o sigilo. Nenhum dos alunos do ensino médio teve experiência de prática profissional anterior ao projeto. Os alunos graduandos por outro lado, eram mais experientes, em 2020 foram voluntários em ações desenvolvidas pela incubadora de empresas e já estavam acostumados com o trabalho de monitoramento dos empreendimentos, a novidade foi a possibilidade de bolsa e aproveitamento dos créditos como prática profissional, visto que um deles estava concluindo o curso.

Os alunos iniciaram suas atividades com a transcrição de um diagnóstico seguido de um plano de ação elaborado com a supervisão docente. Durante o período de execução do projeto eles tiveram que pesquisar sobre gestão da qualidade focando nos produtos e serviços oferecidos pelas empresas, realizaram monitoramento semanal das ações realizadas pelas empresas (via reunião remota), aplicação de instrumento de pesquisa de satisfação junto às empresas, análise e devolutiva. Cada aluno ficou responsável por acompanhar semanalmente uma empresa e uma aluna (graduanda) ficou responsável por liderar os demais alunos fazendo o acompanhamento sistemático dos monitoramentos realizados e informando intercorrências. Sendo assim, para fins desse relato entende-se: aluno 1, responsável pela empresa 1; aluno 2 responsável pela empresa 2; e assim por diante. A aluna 6 foi responsável por acompanhar a execução do plano de ação dos demais alunos e dar suporte para todas as empresas.



Durante o período de 6 meses (junho a novembro de 2021) houve muitos desafios na trajetória de alunos e empreendedores. A empresa 3, por exemplo, passou por um momento muito difícil durante a execução do projeto, o gestor teve vários problemas financeiros por causa da pandemia e problemas de ordem emocional por causa dos parentes doentes, como resultado, pensou em fechar várias vezes e chegou ao final do projeto concluindo ser necessário mudar totalmente de segmento. Os alunos se reuniram várias vezes para conversar sobre esse assunto e buscar formas de animar o empreendedor para que ele não desistisse. A experiência foi riquíssima, percebemos o desenvolvimento da maturidade emocional de alunos e empreendedores.

No início alguns empreendedores pareciam pouco relaxados na frente dos alunos, como se a falta de experiência prática dos alunos fosse algum tipo de doença, mas ao final houve ganho dos dois lados. Percebemos uma sintonia muito forte entre todos os alunos e empresas, mesmo a distância, em cada reunião de alinhamento a equipe de alunos realizava a retroalimentação entre educação e empreendedorismo. De forma geral, todos os alunos se desenvolveram bem, mas todos receberam uma pontuação melhor nas seguintes CCEs: busca de informações e oportunidades, iniciativa e autoconfiança. A aluna 6 foi a que mais se desenvolveu nesse processo, talvez pelo fato de ter assumido o papel de líder e por ser uma pessoa organizada e ávida por mudanças, sempre inquieta com sugestões de inovação para as empresas, também se mostrou flexível diante das negativas, foi a que mais participou das reuniões de monitoramento e cooperou com todos os alunos nas atividades, ela demonstrou um bom desempenho (nota superior a sete em todas as CCEs).

3. RELATO DE EXPERIÊNCIA COM JOVENS EMPREENDEDORES

Os empreendedores eram pessoas com idade entre 24 e 35 anos, dois dos cinco empreendedores já vinham de uma empresa familiar com cultura própria; durante a pandemia COVID-19 os gestores mais experientes (pai ou responsável pela empresa familiar) precisaram se afastar dando vez e voz para os gestores mais jovens; os demais jovens pesquisados são empreendedores por necessidade, observaram uma oportunidade no mercado e resolveram investir em um dado segmento (conforme quadro 2).



Quadro 2 – apresentação dos empreendedores antes do projeto

Codinome	Segmento	Perfil
Empreendedor 1	Informática – Serviços de manutenção e venda de equipamentos	Graduado em Administração, percebeu durante a pandemia oportunidade para empreender, começou em 2020 a vender e dar assistência técnica, mas em 2021 teve baixa de engajamento, principalmente nas redes sociais.
Empreendedor 2	Gráfico – serviços de personalização e impressão rápida	Muito reservado, empreendedor experiente no ramo gráfico, mas sem nenhuma formação em gestão, teve problemas na pandemia por causa da abertura da empresa em períodos proibidos.
Empreendedor 3	Gráfico – serviço de impressão de qualidade	Graduando em Ciências Contábeis, líder de empresa familiar, estava muito desestimulado a prosseguir em virtude do cenário pandêmico com grande queda nas vendas
Empreendedora 4	Indústria alimentícia com fabricação de Doces Gourmet e Bolos refinados	Empreendedora muito ativa nas redes sociais, com grande experiência e especialização na área de bolos refinados, porém com pouca experiência em gestão financeira.
Empreendedor 5	Automação residencial e comercial	Graduando em Administração, desejava grandes mudanças na empresa familiar, sempre buscou melhorias e ouvia com muito entusiasmo as soluções propostas para os problemas apresentados.

Fonte: própria, 2022

Em relação à pesquisa de satisfação, nenhuma das empresas tinha tido essa experiência anterior ao projeto, todas aplicaram pela primeira vez a pesquisa de satisfação. Antes da pesquisa, foi realizado um cliente oculto (os alunos se passaram por clientes e entraram em contato com a equipe de vendas das empresas para avaliar o atendimento e em seguida repassaram o resultado para o empreendedor), depois os alunos pesquisaram métodos de pesquisa de satisfação e com a orientação do supervisor elaboraram um modelo híbrido utilizando escala SERVQUAL e NPS (*Net Promoter Score*) em formulário eletrônico com perguntas abertas e fechadas divulgadas nas redes sociais das empresas. A partir das diferentes respostas a essa pergunta, o NPS calculou a diferença entre a porcentagem dos clientes, classificando entre os clientes que recomendariam (promotores) e os clientes que não recomendariam (detratores) (COSSA, 2017). A escala SERVQUAL é um instrumento de escala múltipla, que permite entender o conceito de qualidade do serviço para os pesquisados e ajuda as organizações a entender as expectativas e percepções dos seus clientes a respeito do seu produto ou serviço (MARTINS *et Al.*, 2012).



Os resultados das pesquisas foram repassados para os empreendedores que ficaram de desenvolver um segundo plano de ação para contornar os problemas percebidos e fortalecer os pontos positivos. Destacamos que o empreendedor 1, apesar de ter sido o único que já concluiu a graduação na área de gestão, de início esquecia algumas aplicações de termos próprios da administração, essa aparente apatia talvez fosse o pano de fundo de algum problema não delimitado para fins desse relato; no decorrer do projeto demonstrou ser um visionário, alcançando grandes resultados com marketing social depois de adequar sua equipe às novas funções.

O empreendedor 2, era o mais tímido e mais fecundo, seu maior entrave, estava na gestão do tempo, dado ao perfil centralizador, muitas vezes deixou de participar das reuniões semanais por causa da gestão da empresa que exigia muito de si. Percebemos que ele precisava desenvolver melhor a sociabilidade, pois seu perfil comportamental também afetava a rede de contatos da empresa. Ao final, tivemos uma feliz surpresa com o seu rendimento, apesar das limitações de tempo ele sempre buscou desenvolver as características empreendedoras, fazendo uma autoavaliação a cada reunião, dessa forma houve grande crescimento profissional refletindo no seu fazer e na abertura de uma nova loja durante o período do projeto.

O empreendedor 3 estava sentindo-se desestimulado e acuado, as máquinas da indústria gráfica de seus familiares estavam paradas, foi preciso demitir pessoas e já fazia tempo que não entrava dinheiro em caixa, seu público-alvo eram pequenos empreendimentos e a maioria fechou durante a pandemia. Quando realizamos o cliente oculto verificamos que o atendimento da empresa recebeu média 10, pessoas super atenciosas e qualificadas. De fato, a empresa ficou apenas com os melhores, mas isso não foi suficiente, começamos a atuar em um plano de ressignificação, onde vender papel dava lugar a vender comunicação visual através das mídias sociais, mas a resistência dos familiares fez o empreendedor recuar, com o passar do tempo, consultoria e sugestões de melhorias, ele começou a perceber que tinha habilidades que estavam adormecidas, que precisava de novo fôlego e começou a investir em outra ideia. A equipe abraçou a causa, inicialmente nos preocupamos com a viabilidade da mudança, mas depois da consultoria e assessoria fomos nos aproximando de uma proposta mais clara e viável, tornando possível a mudança de segmento de uma gráfica para uma padaria. A motivação



surgiu quando o empreendedor começou a lembrar dos seus dias felizes enquanto sua mãe tinha uma padaria e pensou que poderia repetir esses dias enquanto observava o mercado nas proximidades do seu empreendimento. “Todo mundo compra pão todos os dias, vou investir nisso, mas quero fazer diferente, de modo que as pessoas queiram ficar ali pra bater um papo com os amigos”. Ele fez um estudo de viabilidade junto com um consultor e conseguiu investimento para iniciar seu novo negócio.

A empreendedora 4, é uma mulher muito comprometida com o que faz, sempre a frente do seu tempo, preocupada com as repercussões digitais, oferece cursos *on line*, faz entregas *delivery*, foi a primeira a se adaptar rapidamente às mudanças provocadas pela pandemia em seu segmento na sua cidade, “quando as pessoas pararam de fazer festas e alugar o espaço de *buffet*, eu pensei rápido (dizia ela), tenho que fazer bolo para poucas pessoas, até mesmo para uma pessoa, para que elas possam comemorar virtualmente e se deliciar presencialmente (risos)”, ela é uma pessoa muito alegre e cativante, conseguiu desenvolver parcerias com *influencer digitais* e percebia oportunidades rapidamente, na pesquisa de satisfação ficou claro que os seus clientes reconhecem que ela oferece um produto bonito e de qualidade. No entanto, ela não dá a mesma atenção para a gestão financeira, sendo esse o seu principal gargalo. Durante o período do projeto melhorou em vários quesitos, mas não conseguiu avançar nesse.

De forma geral, na medida que se percebia alguma característica comportamental empreendedora que precisava de apoio, oferecíamos uma intervenção com proposta de solução. Não houve grande resistência às mudanças, a não ser, no caso da empresa 5, cujo empreendedor precisava sempre do aval do seu genitor que geralmente se opunha às soluções propostas; apesar da resistência do pai do empreendedor, as soluções estão em andamento, com muito jeito por causa dos laços afetivos. Trata-se de uma condição comum em empresas familiares em período de transição. Apesar disso, o empreendedor 5 foi o que mais se destacou em relação às CCEs, desenvolveu muito bem todas as características e foi o que melhor se adaptou às métricas e indicadores de produtividade de qualidade.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A experiência foi exitosa para a formação dos empreendedores pois gerou sentimento de



parceria. Certa vez, um dos empreendedores até falou que não tinha nenhum problema para relatar naquela semana, mas que não desmarcou o compromisso por causa do estímulo que recebia quando se encontrava com os alunos para conversar e compartilhar experiências. Percebemos nessa fala, a importância da escuta ativa, principalmente em meio à crise gerada pela pandemia. O empreendedor que na primeira reunião se mostrou desmotivado e temeroso em relação ao futuro da empresa, ao longo do processo foi se fortalecendo e com ousadia decidiu mudar de segmento, pois o plano que ele estava seguindo não era só o de negócios, mas o da sua vida. A educação empreendedora possibilitou aos empreendedores uma visão mais sistêmica, seja dos seus problemas de gestão, seja das melhorias decorrentes da mudança de percepção.

No relatório final do projeto, todos os alunos fizeram a avaliação do empreendimento, das ações realizadas e uma autoavaliação. Nessa autoavaliação todos disseram que além de desenvolver a prática profissional, aprenderam muito com os empreendedores e com o projeto de forma geral, agregando à vida pessoal e profissional. Os empreendedores também ficaram muito satisfeitos com a parceria (ITJC-IFRN-IF NACIONAL) e com a atuação dos alunos que sempre colaboraram com entusiasmo na gestão das empresas.

Ao final, percebemos que não houve predominância de CCEs nos grupos pesquisados e apenas dois sujeitos (aluna 6 e empreendedor 5) conseguiram evidenciar todas as CCEs. No entanto, todos desenvolveram bem ao menos uma das CCEs; essa distinção não desabona o sucesso do projeto, pelo contrário fortalece a necessidade de dar continuidade ao programa. Agradecemos ao Programa IF Mais Empreendedor Nacional que através das bolsas possibilitou a parceria entre alunos e empresas e oportunizou aprendizado através das intervenções em empreendimentos vulneráveis durante a pandemia COVID-19.

5. REFERÊNCIAS

AMORIM, Djanine Almeida. **A Pedagogia Empreendedora na Educação Básica Brasileira**. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano 03, Ed. 03, Vol. 03, pp. 14-45, Março de 2018. ISSN: 2448-0959. Disponível em <<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/educacao/pedagogia-empreendedora>> Acesso em 18.jan.2022



VI Jornada Ibero-Americana de Pesquisas
em Políticas Educacionais e
Experiências Interdisciplinares na Educação

13, 14 e 15
junho de 2022

BARLACH, Lisete. **Comportamento empreendedor:** um estudo empírico baseado no referencial de McClelland. ReCape. São Paulo. v. 4, nº 3, 2014.

COSSA, Gabriel Chicale. **O net promoter score e as métricas tradicionais de satisfação e lealdade do cliente na previsão do desempenho financeiro.** Dissertação. Mestrado em estatística e gestão da informação. Universidade Nova de Lisboa, 2017.

GEM. Global Entrepreneurship Monitor. **Empreendedorismo no Brasil.** Relatório Executivo 2019.

MARTINS, Vitor William Batista et al. **Utilização do modelo SERVQUAL em uma rede de supermercados como instrumento de avaliação da qualidade.** Iberoamerican Journal of Industrial Engineering, v. 4, n. 7, p. 279-296, 2012.

OLIVEIRA, Normelena Diniz de. **Relações entre as concepções de educação empreendedora e os cursos técnicos em informática integrados ao ensino médio ofertados pelo IFNMG.** Dissertação. Mestrado em Educação Profissional e Tecnológica. Monte Carlos/MG: 2021.

VASCONCELOS, Diogo de Siqueira Camargo. **A influência do ensino superior tecnológico no comportamento Empreendedor.** Tese. Doutorado em Administração. Unicamp: Limeira, 17. mar. 2021.

Vanessa Desidério

Professora, graduada em administração e Mestre em Engenharia de Produção atuante em empreendedorismo, núcleo de prática profissional e incubadora tecnológica.

Hortevan Marrocos Frutuoso

Professor, graduado em sistema de informação e Mestre em Engenharia de Computação atua em Desenvolvimento de Software e inteligência artificial.