

# avaliação do projeto



junho/2014



# objetivo



medir o impacto do projeto “Na Medida” na vida dos micro e pequenos empreendedores



avaliar a satisfação dos micro e pequenos empresários com os cursos



# índice

---



# índice

---



**metodologia**

# metodologia

- aplicação de um questionário único, a uma amostra de participantes de cursos/consultorias que fazem parte do projeto “Na Medida”
- 867 entrevistas concluídas e recebidas via web & telefone
- listagem com nomes dos participantes fornecida pelo Sebrae
- esta apresentação contempla alguns dos principais resultados
- relatório com os cruzamentos entregue ao SEBRAE
- todo o estudo obedeceu os códigos de ética da:
  - ABEP,
  - ESOMAR e
  - a norma ABNT NBR ISO 20.252

# segmentação

<b>solução</b>	<b>entrevistas</b>	<b>%</b>
tributação	26	3,0%
gestão financeira	401	46,2%
mercado	13	1,5%
gestão de pessoas	193	22,3%
internet	47	5,4%
associativismo	60	6,9%
planejamento estratégico	127	14,7%

<b>setor de atividade</b>	<b>entrevistas</b>	<b>%</b>
indústria	177	20,4%
comércio	453	52,2%
agropecuária e const. civil	16	1,9%
serviço	221	25,5%

<b>tempo de atividade</b>	<b>entrevistas</b>	<b>%</b>
até 2 anos	77	9,1%
de 3 a 5 anos	167	19,8%
De 6 a 10 anos	197	23,4%
de 11 a 18 anos	195	23,2%
mais 18 anos	206	24,5%

# segmentação

<b>faturamento</b>	<b>entrevistas</b>	<b>%</b>
menos de R\$ 5 mil	71	9,7%
entre R\$ 5 mil e R\$ 30 mil	264	36,1%
entre R\$ 30 mil e R\$ 300 mil	337	46,0%
acima de R\$ 300 mil	60	8,2%

<b>idade</b>	<b>entrevistas</b>	<b>%</b>
até 25 anos	87	10,1%
de 26 a 35 anos	289	33,5%
de 36 a 45 anos	254	29,4%
de 46 a 55 anos	166	19,2%
mais de 55 anos	67	7,8%

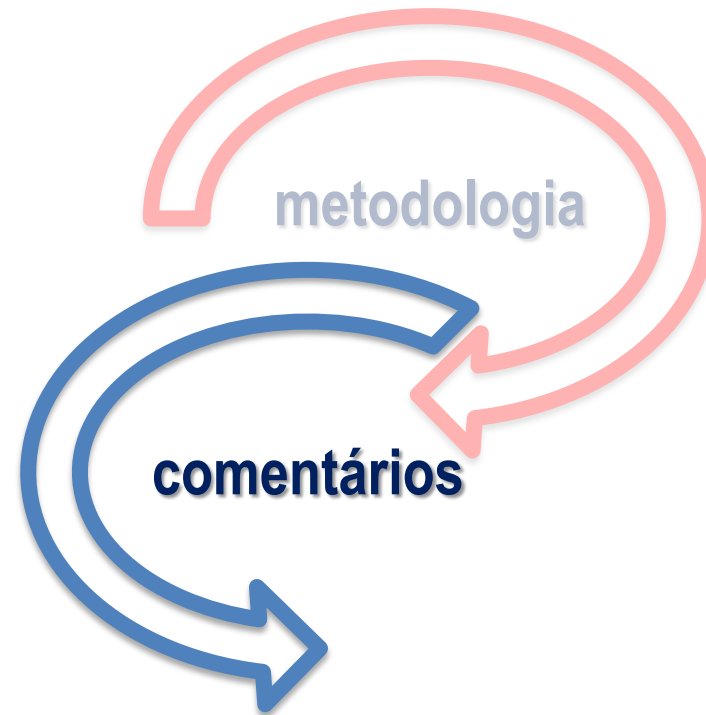
# entrevistas por UF

AL	21	MA	8	PR	12
AM	24	MG	109	RJ	31
AP	4	MS	32	RO	22
BA	103	MT	50	RR	2
CE	21	PA	9	RS	208
DF	10	PB	8	SC	23
ES	27	PE	13	SE	4
GO	50	PI	23	TO	53



# índice

---

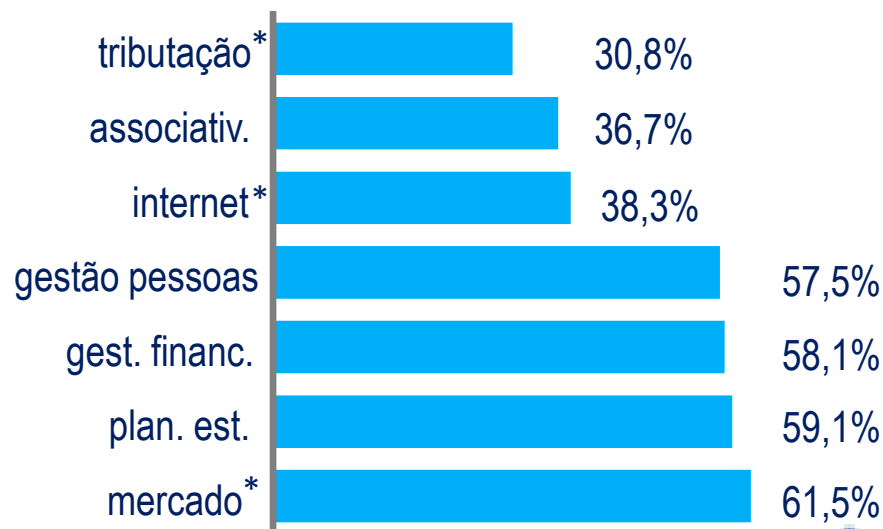


# comentários

- aproximadamente apenas 1 em cada 2 participantes (55%) efetivamente sabia que o curso ou consultoria contratado estava inserido no projeto Na Medida. Existiram grandes variações entre os percentuais desse conhecimento, mas se distinguem 2 grupos



## sabia que o curso fazia parte do projeto Na Medida



“ (o senhor sabia que esse curso faz parte do projeto chamado Na Medida?)  
“Sim, foi comentado”  
(Tributação – RS)



clique no \* para ver as informações. Clique de novo para a informação desaparecer

# comentários



- a forma como essas pessoas tomaram conhecimento do curso ou consultoria contratado teve uma predominância considerável de iniciativas diversas do próprio Sebrae

## como tomou conhecimento do curso?

internet (site Sebrae, mail, redes sociais)	15,9%
alguém do Sebrae	8,2%
participou de outra solução Sebrae	7,7%
através de um AOE	5,8%
propaganda em TV/ rádio/ jornal/ folder	4,7%
Sebrae enviou SMS/torpedo	0,5%

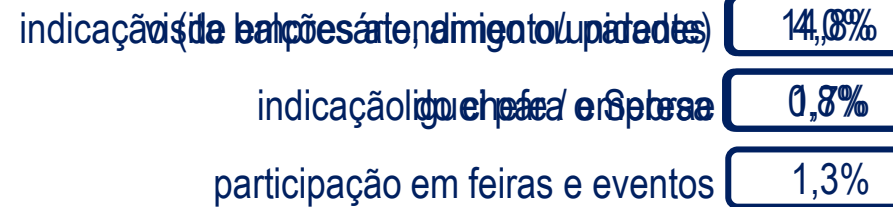
- com destaque para os diferentes canais de comunicação empregados pelo Sebrae que alcançaram uma expressiva penetração, atingindo pouco mais de 1 em cada 4 desses participantes

# comentários

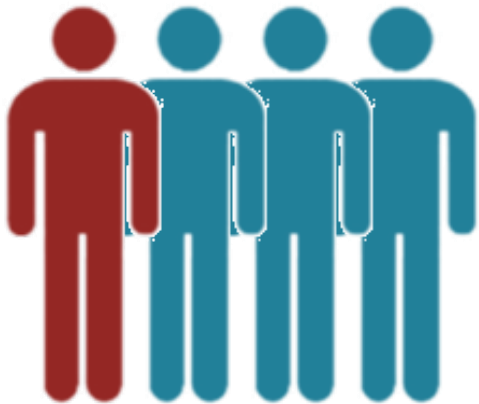


- chama atenção a força do boca a boca, que de forma espontânea alcançou 3 em cada 20 participantes, sugerindo que ações como *member gets member* possam ainda amplificar mais a sua efetividade, a custos bastante reduzidos
- por outro lado, não deixa de ser surpreendente que as iniciativas próprias dos participantes tenham sido tão reduzidas, sinalizando uma postura quase 'passiva' desses empreendedores com relação à temática

## como tomou conhecimento do curso?



# comentários



- relevante também foi a participação de outras instituições empresariais diversas (como Câmara dos Dirigentes Lojistas, Cooperativas, Associações de classe, etc.), alcançando a 1 em cada 4 desses ‘alunos’, ou seja, praticamente tão influente quanto a internet, e pouco inferior ao esforço do Sebrae em diferentes canais

“ (como a senhora tomou conhecimento do curso de tributação que a senhora participou?) “É porque eu trabalho em uma empresa e a empresa é associada à CDL, aí CDL mandou um convite para a gente”

(Tributação - MG)



“ nossa empresa é associada à Servi que é a associação das mecânicas, e é lá que eles passaram para nós esses cursos”

(Gestão de Pessoas – RS)



# comentários

- aproximadamente apenas 1 em cada 10 (12,1%) desses empreendedores-alunos estaria participando pela 1ª vez de algum tipo de serviço (capacitação, consultoria, orientação, etc.)

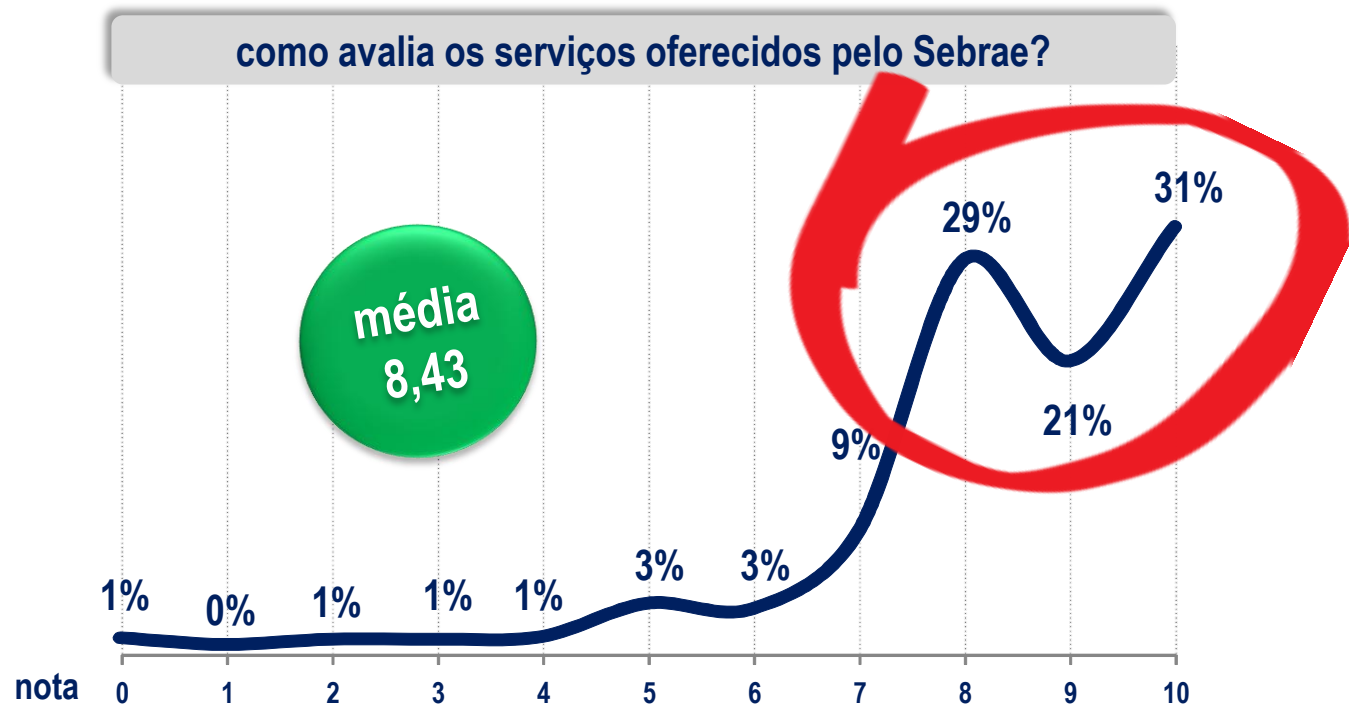
“ (vou citar alguns serviços oferecidos pelo Sebrae e gostaria que o senhor me dissesse quais o senhor já participou) “Sim” (Capacitação?) “Eu não participei de nenhum, só daquele” (nem consultoria? Ou buscou orientação técnica?) “Não, não, não” (participou de eventos de promoção?) “Nada” (nem buscou por acesso a serviços financeiros?) “Não ”  
(Internet – BA)



- se por um lado o fato de 9 em cada 10 desses empreendedores-alunos estarem retornando ao Sebrae é bastante positivo, por outro observa-se ainda uma aparente ‘dificuldade’ em atrair a parcela de empresas de micro e pequeno porte ainda não alcançada

# comentários

- as expectativas desses entrevistados com relação aos serviços prestados pelo Sebrae tem sido próxima à plena satisfação, alcançando uma média bem elevada, com mínimas variações, seja por faixa etária, por setor de atividade, nível de faturamento, etc.



# comentários

“ (em uma escala onde 0 significa que sua expectativa não foi atendida e 10 plenamente atendida, como o senhor avalia os serviços oferecidos pelo Sebrae?) “O Sebrae pra mim foi e é muito importante. Não só para mim, mas também para a nossa região aqui, porque ele abre muito os olhos da gente, dá uma direção pra gente. É tanto que seria 10 pra mim se fosse para dar uma nota. Não tenho o que reclamar do Sebrae, só tenho a agradecer”

**(Gestão Financeira - MA)**





# comentários

- para aqueles poucos casos (menos de 9,2%) que avaliaram os serviços prestados pelo Sebrae com uma nota inferior a 6, a aplicabilidade na prática talvez seja o destaque maior !

## qual o motivo dessa nota? (menor ou igual a 6)

curso foi muito amplo, não aprofundou	2,6%
consultor/ instrutor/ professor ruim	1,3%
descaso/ falta de estrutura do Sebrae	1,0%
curso muito teórico	0,8%
cursos/ métodos não atenderam às expectativas	0,8%
curso curto/ rápido	0,5%
motivos/ problemas pessoais	0,5%
assuntos abordados no curso não eram atuais	0,3%

como avalia os serviços oferecidos pelo Sebrae?

“ (o motivo da nota então foi?) “Porque não atendeu a minha expectativa como empresária, não era isso que eu achei que fosse o curso, eu **esperava mais, esperava outro resultado** do curso. O curso eu achei **muito teórico**, muito blá blá blá para **pouca atitude**, para **poucas ideias**”

(Gestão Financeira – DF)



# comentários

“ Ele **não conseguiu me explicar direito**, e o tempo também era curto, ele parece que tinha um horário a cumprir de cada cliente, mas ele me explicando tecnicamente, **pra mim não resolveu** muito, porque eu acho que ele tinha que arrumar um jeito de explicar de uma maneira para uma pessoa que não entende”

qual o motivo dessa nota? (motivos/problemas pessoais)  
(Gestão Financeira - MG)



curso foi muito amplo, não aprofundou 2,6%

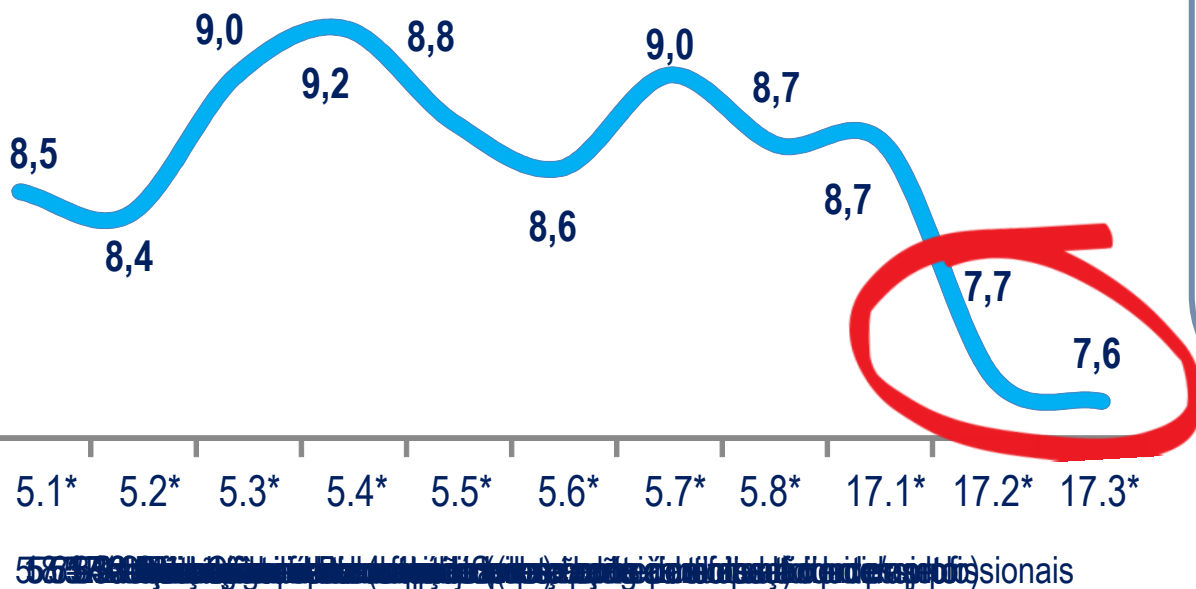
“ (então a senhora me disse que o motivo da senhora dar nota 5 é porque os assunto abordados no curso não são atuais?) “É isso mesmo, eles são muito primários, um exemplo: um consultor que veio nos dar Gestão Financeira, ele era um empresário do Erva Mate. Ele não entendia nada de lingerie, só que ele não soube passar pra nós uma fórmula condizente que pudéssemos utilizar de forma geral. Ele só falava da Erva Mate em si. Eu fiquei no curso por consideração, **tinha 10 pessoas e acabou com 2 pessoas**”

(Gestão Financeira – RS)



# comentários

- as avaliações dos diferentes atributos investigados aponta resultados positivos, alcançando uma confortável média superior à 8,5.



- porém, o fato das duas **avaliações mais baixas** se referirem justamente às questões mais relevantes **merece muita atenção**, visto se constituírem nas próprias **razões da existência dos cursos !**



# comentários

- analisando-se os resultados por cursos, observa-se que em praticamente todos os casos os alunos dos cursos Mercado e Gestão de Pessoas foram os que melhor avaliaram todos os quesitos

	tributação *	gest. financ.	mercado*	gest. pessoas	internet *	associativ.	planj. estrat.
relevância conteúdo em relação às atividades profission.	8,0	8,6	9,2	8,8	7,2	8,1	8,5
abrangência do conteúdo foi suficiente/amplo	7,6	8,5	8,9	8,7	7,0	8,3	8,5
clareza/facilidade de comunicação do consultor	8,0	9,0	9,6	9,2	8,0	9,0	8,9
conhecimento do conteúdo por parte do consultor	8,4	9,2	9,5	9,4	8,3	9,1	9,2
método de apresentação (metodologia) do consultor	8,1	8,9	9,2	9,1	7,5	8,7	8,8
infraestrutura física (sala de aula)	7,9	8,7	9,0	8,7	8,2	8,1	8,7
atendimento prestado pelo Sebrae	8,8	9,1	9,3	9,0	8,6	8,8	9,0
relação Custo x Benefício	8,1	8,7	9,2	8,8	7,3	8,7	8,7
satisfação geral com o projeto	8,3	8,8	9,5	8,9	7,7	8,5	8,7
aplicação na empresa dos conhecimentos	7,2	7,8	7,9	8,1	6,2	8,2	7,4
resultados obtidos na empresa após participação	7,1	7,6	8,1	8,0	6,2	7,9	7,1



# comentários

“ ( abrangência do conteúdo?) “Muito bom também, porque eu tive 2 cursos, me parece que no mesmo segmento, de um tempo assim de um para o outro, de mais de 2 anos e tirou muitas dúvidas que eu tinha, a participação, é nesse caso, questões de tirar dúvidas, da gente chegar com alguma dúvida assim, e ser de pronto assim logo atendido. E é uma atenção que tem com a gente assim fora de série. Muito bom, 10”

**(Gestão Financeira – MA)**



“ (método de apresentação do consultor?) “Vamos botar média 6 aí, porque eu acho que é muito rápido. Precisava mais era de um curso que seja mais longo”

**(Gestão Financeira - MG)**



“ (relevância do conteúdo em relação às suas atividades profissionais) “Acho que 7. Não tinha muito a ver com as minhas atividades, mas funcionou”

**(Gestão Financeira - MT)**



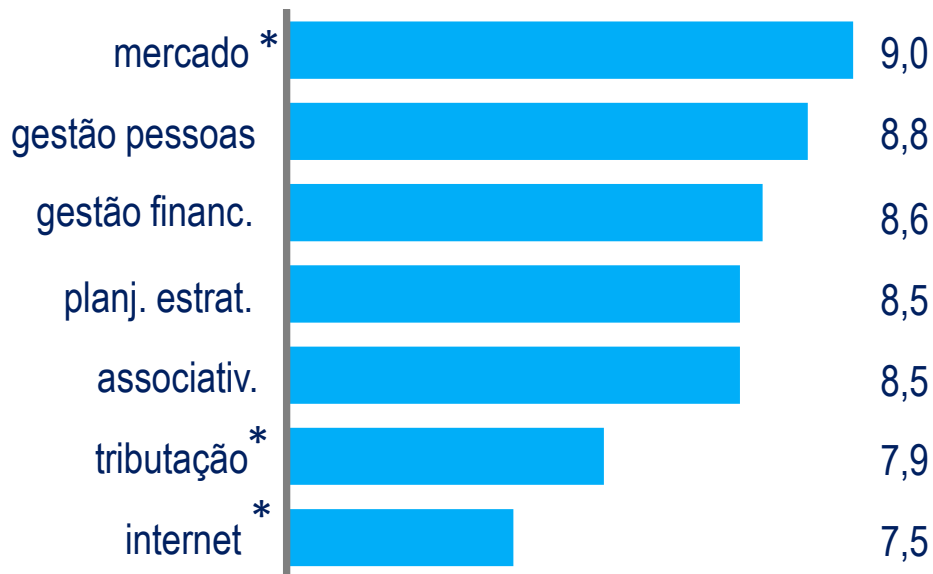
“ (a infraestrutura física?) “Para mim está ótimo. Claro, a cadeira não era aquele conforto, né? É bem desconfortável, mas assim, o coffee break ma-ra-vi-lho-so, nem sabia que era um luxo, nota 9”


**(Gestão de Pessoas – SC)**




# comentários

- tanto que todas as médias apuradas ainda se encontraram acima de 7,5, o que não deixa de ser um resultado positivo



“ (atendimento prestado pelo Sebrae?) “10.”  
(Relação custo/benefício?) “10 também,  
foi muito bom, foi mais barato, teve desconto”  
(Gestão Financeira - PI) 

“ (clareza e facilidade de comunicação  
do consultor?) “Eu amei a consultora  
que veio, se ela pudesse vir de novo,  
foi 10 também”  
(Gestão de Pessoas - AL) 



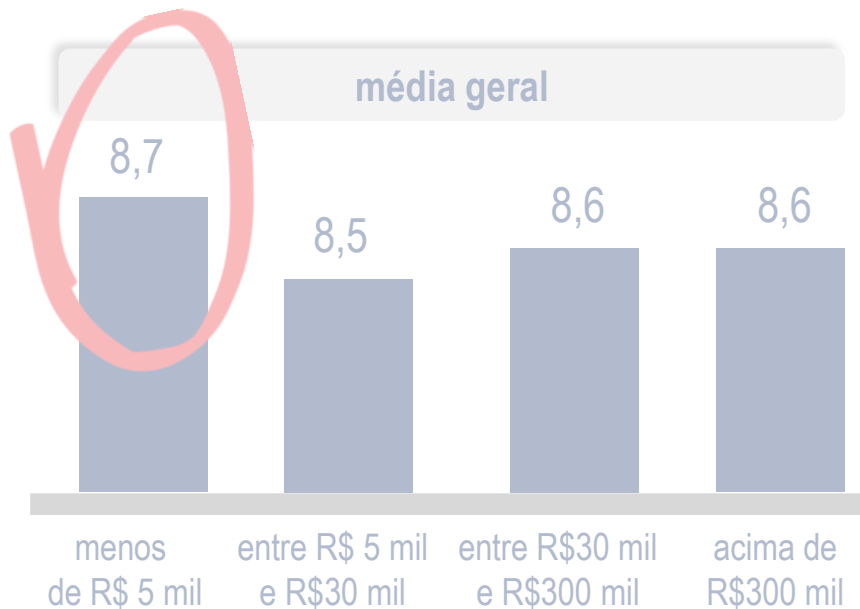
# comentários

- analisando-se as avaliações em função do porte das respectivas empresas, observa-se uma maior concentração das notas mais elevadas nas pessoas jurídicas com um faturamento mensal de até R\$ 5 mil, apesar das diferenças entre as mesmas serem reduzidas

	faturamento mensal			
	menos de R\$ 5 mil	R\$ 5 mil a R\$ 30 mil	R\$ 30 mil a R\$ 300 mil	acima de R\$ 300 mil
relevância conteúdo em relação às atividades profission.	8,6	8,4	8,6	8,2
abrangência do conteúdo foi suficiente/amplo	8,6	8,4	8,4	8,3
clareza/facilidade de comunicação do consultor	9,2	8,9	9,0	9,1
conhecimento do conteúdo por parte do consultor	9,3	9,1	9,2	9,2
método de apresentação (metodologia) do consultor	8,9	8,8	8,8	8,9
infraestrutura física (sala de aula)	8,9	8,5	8,6	8,6
atendimento prestado pelo Sebrae	9,3	9,0	9,0	9,1
relação Custo x Benefício	8,7	8,5	8,7	8,6
satisfação geral com o projeto	8,7	8,6	8,8	8,7
aplicação na empresa dos conhecimentos	7,7	7,6	7,7	8,2
resultados obtidos na empresa após participação	7,9	7,5	7,6	7,8

# comentários

- analisando-se as avaliações em função do porte das respectivas empresas, observa-se uma maior concentração das notas mais elevadas nas pessoas jurídicas com um faturamento mensal de até R\$ 5 mil, apesar das diferenças entre as mesmas serem reduzidas



“ (Em uma escala de 0 a 10, onde 0 significa totalmente insatisfeito e 10 totalmente satisfeito. Satisfação geral com o projeto?) “Considero 10” (Aplicação na sua empresa dos conhecimentos adquiridos?) “É 10 também, porque as pessoas que vão participar em um curso desse, se não procurar aproveitamento, é melhor não ir” (Resultados obtidos na empresa após a participação no projeto?) “É lógico que existe uma melhora, uma grande melhora, é 10”

(Gestão de Pessoas – MA)



# comentários

- os efeitos dos cursos existiriam e seus ensinamentos estariam sendo colocados em prática pelos participantes-alunos, mesmo que em um 1º momento tais resultados aparentem estar em contradição com as avaliações do quesito correspondente

fez mudanças na empresa como consequência do Na Medida?

sim 65,9%

ainda está fazendo 13,0%

**78,9%**


“ (a senhora já fez mudanças na sua empresa como consequência do Na Medida?) “Fiz, foi feita uma revolução dentro da nossa empresa”


(Gestão Financeira – SC) 

“ (o senhor fez mudanças na sua empresa como consequência do Na Medida?) “Com certeza, já chamamos o povo para vim fazer participação e dar palestra pro povo lá”

(Gestão de Pessoas – BA) 

# comentários

“ (a senhora já fez mudanças na sua empresa como consequência do Na Medida?) “Todas, fiz muita mudança, estou te falando que eu saí do Simples e fui para o Micro individual”  
(Gestão Financeira – ES) 

“ (o senhor já fez mudanças na sua empresa como consequência do Na Medida?) “Sim, a gente implantou o novo sistema de informação, com o módulo financeiro um pouco mais abrangente pra poder utilizar as ferramentas que a gente viu no curso, entendeu?”  
(Gestão Financeira – CE) 

# comentários

- os resultados por tipo de curso apresentam, contudo, uma variação considerável, algo que mereceria análise, visto alguns números serem intrigantes, como no caso da 'internet'

	tributação *	gest. financ.	mercado *	gest. pessoas	internet *	associativ.	planj. strat.
fez mudanças	57,7%	66,1%	69,2%	76,2%	38,8%	56,7%	65,4%
ainda está fazendo	7,7%	12,2%	15,4%	15,4%	10,6%	21,7%	13,4%

“ (a senhora já fez mudanças na sua empresa como consequência do Na Medida?) “Ah já fiz, inclusive na empresa e na vida pessoal”

(Gestão Financeira – MT)



“ (a senhora já chegou a fazer mudanças em sua empresa como consequência do Na Medida?) “Fiz, fiz sim, fiz muitas mudanças e até as pessoas que vem até aqui têm notado as diferenças aqui”

(Gestão de Pessoas – RS)



clique no \* para ver as informações.  
Clique de novo para a informação desaparecer



# comentários

- dentre os motivos alegados para a não colocação em prática, mesmo se tratando de respostas múltiplas, a soma dos percentuais ou os valores individuais de cada resposta não chegam a ser expressivos, e não monta a 5% as justificativas que se referem aos cursos ou ao Sebrae em si

## por que não conseguiu aplicar os conhecimentos?

ainda não teve a oportunidade para aplicar	3,7%
ainda não domina o assunto	3,0%
ainda não teve tempo	2,5%
não é dono/ saiu/ depende da empresa	2,4%
falta apoio para implantação	2,2%
faltam recursos financeiros	1,8%
já sabia ou usava conhecimentos do curso	1,8%
por falta de interesse	1,4%
não aproveitou o curso	1,4%
problemas na estrutura da empresa/ empresa pequena	1,2%

# comentários

- quando essas alegações são consideradas em função dos cursos frequentados, algumas das somas já ganham relevância, e talvez sugiram adequações, a revisão na didática ou no enfoque prático a ser comunicado aos participantes

	tributaçã*	gest. financ.	mercado *	gest. pessoas	internet *	associativ.	planj. estrat.
<b>ainda não domina o assunto</b>	--	17,2%	--	9,5%	20,8%	--	14,8%
<b>não aproveitou o curso</b>	11,1%	6,9%	--	--	12,5%	7,7%	3,7%

“ (por que a senhora não conseguiu aplicar os conhecimentos na sua empresa?) “O que vocês passaram eu já sabia, eu achava que era um pouco mais profundo”


**(Gestão Financeira - RJ)**


“ Porque eu não consegui compreender o que o rapaz palestrou, não foi claro”

**(Gestão Financeira - BA)**

clique no \* para ver as informações. Clique de novo para a informação desaparecer

# comentários

“ (por que o senhor não conseguiu aplicar os conhecimentos na sua empresa?) “É devido à complexidade do ramo”  
(Gestão Financeira – RJ) 

“ Não, eu não tirei proveito nenhum, para ser bem honesta, porque eu já estava além do que eles estavam passando”  
(Gestão Financeira – RO) 

# comentários

- observa-se também que tais impedimentos seriam aparentemente relacionados aos respectivos portes das empresas, sendo mais presentes quanto menor o faturamento das mesmas

por que não conseguiu aplicar os conhecimentos?

	menos de R\$ 5 mil	R\$ 5 mil a R\$ 30 mil	R\$ 30 mil a R\$ 300 mil	acima de R\$ 300 mil
ainda não domina o assunto	20,0%	23,1%	9,8%	12,5%
não aproveitou o curso	13,0%	5,8%	9,8%	--
	33,3%	28,9%	19,6%	12,5%

# comentários

- no que diz respeito ao interesse por **novas soluções**, observa-se que os alunos dos cursos de 'tributação', 'mercado' e 'associativismo', com a ressalva de algumas amostras reduzidas, são os mais interessados nesses novos serviços

	curso/consultoria que participou						
	tributação	gest. fin.	mercado	gest. pes.	internet	associa.	planj. est.
tributação	26,9%	56,6%	46,2%	42,0%	46,8%	46,7%	47,2%
gestão financeira	92,3%	35,7%	53,8%	61,7%	72,3%	66,7%	66,9%
mercado	88,5%	67,3%	76,9%	62,7%	63,8%	71,7%	66,9%
gestão de pessoas	73,1%	60,6%	61,5%	26,4%	53,2%	68,3%	57,5%
internet	65,4%	51,9%	76,9%	49,2%	34,0%	60,0%	52,0%
associativismo	61,5%	46,4%	46,2%	40,9%	44,7%	26,7%	46,5%
empreendedorismo	69,2%	65,6%	69,2%	57,0%	55,3%	68,3%	65,4%
planejamento estratégico	76,9%	76,3%	69,2%	73,1%	68,1%	81,7%	33,1%
	69,0%	58,0%	62,0%	52,0%	55,0%	61,0%	54,0%

curso/consultoria que tem interesse

- os empreendedores manifestarem na maioria das vezes o menor percentual de interesse por novos cursos nas áreas que já frequentaram, pode ser interpretado como confirmação da satisfação com os conteúdos assimilados



# comentários

- considerando-se os portes das respectivas empresas, apesar das pequenas diferenças percentuais, haveria uma tendência a um maior interesse pelos novos conteúdos quanto menor a pessoa jurídica entrevistada

## quais soluções teria interesse em participar?

	menos de R\$ 5 mil	R\$ 5 mil a R\$ 30 mil	R\$ 30 mil a R\$ 300 mil	acima de R\$ 300 mil
tributação	47,9%	49,6%	52,2%	51,7%
gestão financeira	60,6%	57,2%	49,3%	43,3%
mercado	73,2%	69,7%	68,5%	63,3%
gestão de pessoas	53,5%	56,8%	52,5%	55,0%
internet	63,4%	55,7%	47,5%	53,3%
associativismo	50,7%	47,7%	47,2%	38,3%
empreendedorismo	71,8%	65,5%	67,4%	53,3%
planejamento estratégico	66,2%	70,8%	69,4	76,7%
média	60,9%	59,1%	56,7%	54,4%
entrevistas	71	264	337	60

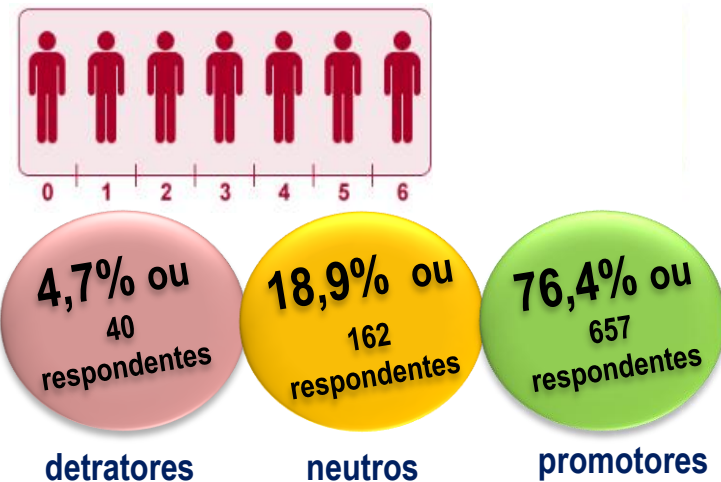
# comentários

- com relação à avaliação do projeto Na Medida, observa-se uma quase unanimidade no sentido de 'recomendação com certeza'

Em uma escala onde 0 significa “não recomendaria” o projeto e 10 que “com certeza recomendaria”, qual a sua avaliação do projeto Na Medida?

nota média  
**9,14\***

desconsiderando não sabe & sem resposta

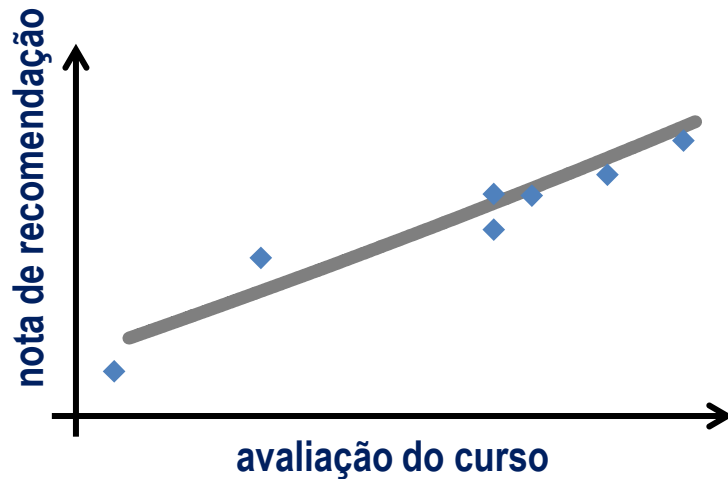


clique no \* para ver as informações. Clique de novo para a informação desaparecer



# comentários

- existe uma relação direta entre essa recomendação e a avaliação do curso frequentado



	avaliação do curso	nota de recomendação
mercado	9,0	9,6
gest. pes.	8,8	9,4
gest. fin.	8,6	9,2
associat.	8,5	8,9
plan. estrat.	8,5	9,2
tributação	7,9	8,7
internet	7,5	7,8



clique no “ó” para ver as informações. Clique de novo para a informação desaparecer

# comentários

- as justificativas mais relevantes para os casos onde não houve a 'recomendação com certeza' não foram expressivas e se distribuíram por diferentes causas, mas nada que suscite maiores preocupações

## por que essa nota de recomendação (≠ de 10)?

mais cursos específicos e com mais conteúdo	4,8%
qualidade da infraestrutura	4,2%
tempo de curso	3,8%
instrutor/palestrante/consultor ruim	3,8%
não aplicou o conteúdo na vida real/ falta de prática	3,3%
motivos pessoais	2,8%
falta de apoio/ suporte do Sebrae pós curso/ descaso	2,7%
falta conhecimento sobre o projeto ou curso	2,0%
não abrange a área dele ou da empresa	1,2%

# comentários

- quanto ao impacto decorrente do Na Medida, a 1ª informação relevante se refere a praticamente 1 em cada 4 entrevistados (21,0%) reconhecer não saber avaliar tal consequência no respectivo faturamento da empresa
- trata-se de uma informação relevante, até em termos de fortalecimento da imagem do curso (e na divulgação boca a boca), sendo recomendável que os participantes disponham de orientação com relação a como avaliar ou mensurar esse impacto

contribuição do Na Medida na sua empresa?

não sei avaliar



# comentários

- considerando ainda apenas as respostas válidas, e algumas premissas como, por exemplo, de valores médios, no geral, o impacto correspondeu a um crescimento de 11,5%, algo considerável
- tabulando-se em função do curso frequentado, e assumindo-se as mesmas premissas, mesmo com as restrições relacionadas aos tamanhos das amostras, o impacto foi de um crescimento geral, desde 7,8% dos participantes do curso internet, até os 23,3% da disciplina Mercado


## quantos % o faturamento aumentou em função do Na Medida?

tributação*	8,1%
gestão financeira	10,8%
mercado*	23,3%
gestão pessoas	11,7%
internet*	7,8%
associativismo	16,5%
plan.estrat.	12,3%

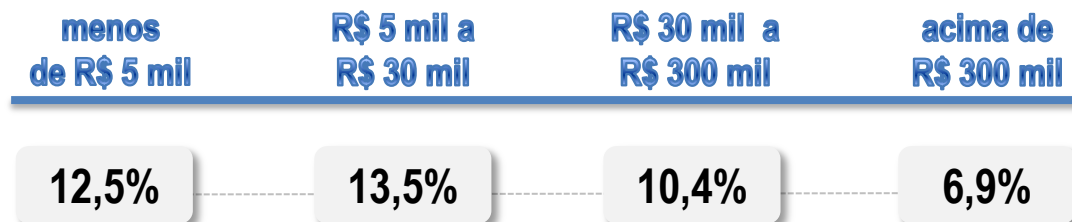


# comentários

- o impacto declarado pelos participantes, considerando-se os portes das respectivas empresas, apresenta uma leve tendência a ser mais expressivo quanto menor o faturamento mensal da pessoa jurídica

“ (quantos por cento o faturamento mensal da empresa aumentou em função da participação no projeto?)  
“Ah, eu acredito assim, que uns, uns 10, porque está faltando capacitação”  
(Gestão de Pessoas - GO) 

quantos % o faturamento aumentou em função do Na Medida?



# índice

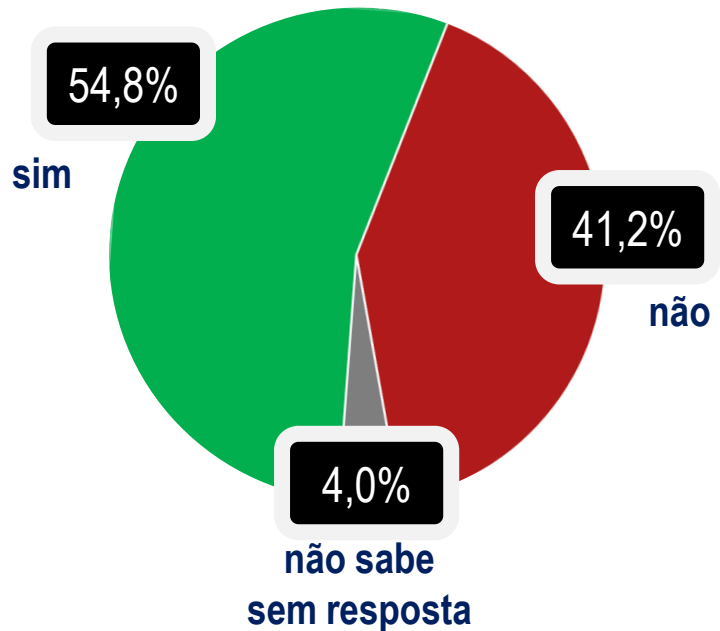
---





# resultados

P1. Ao contratar o(s) curso(s) / consultoria(s) / do Sebrae, o(a) Sr.(a) tinha conhecimento que ele fazia parte do projeto chamado Na Medida?



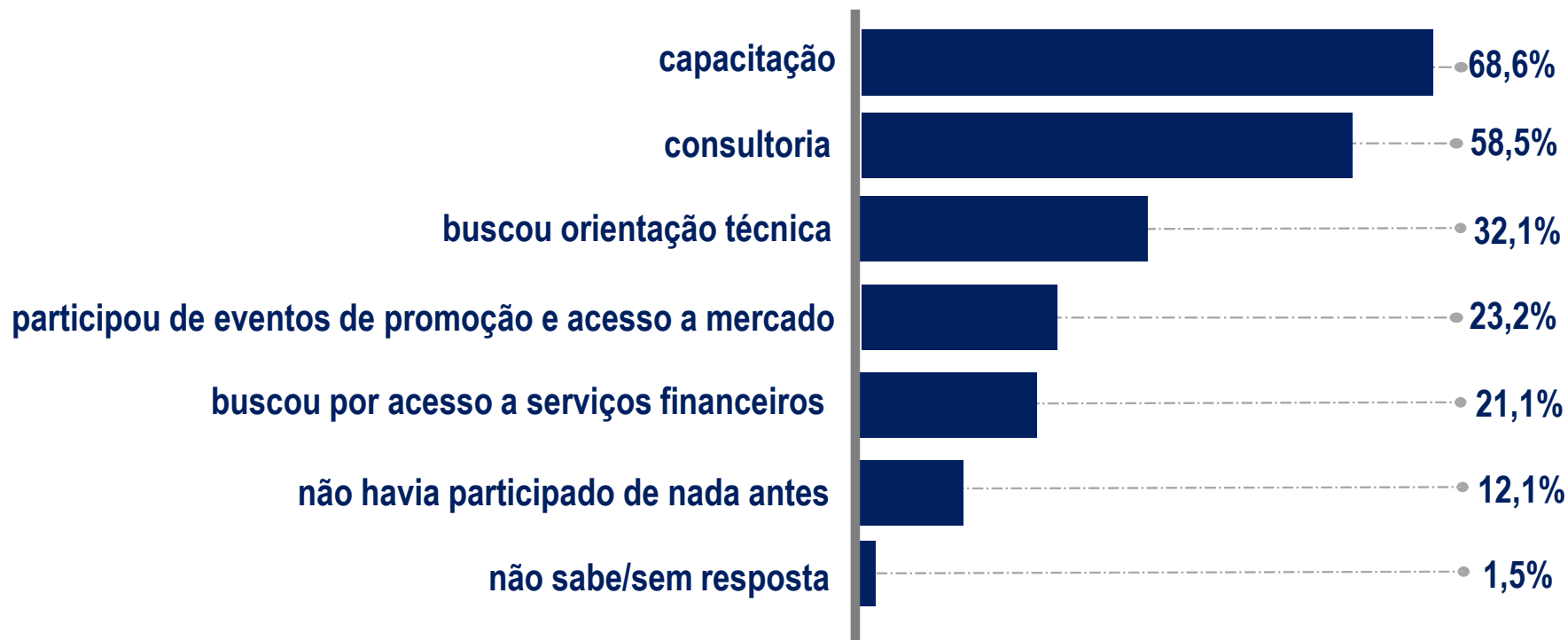
# resultados

P2. Como o(a) Sr(a) tomou conhecimento curso/consultoria que o(a) Sr(a) participou?

	entrevistas	percentual
outra instituição	217	25,0%
internet	136	15,7%
indicação (de empresário, amigo ou parente)	128	14,8%
Sebrae foi até a empresa	86	9,9%
alguém do Sebrae me ligou	76	8,8%
participou de outra solução Sebrae	67	7,7%
site do Sebrae	54	6,2%
através de um Agente de Orientação Empresarial	50	5,8%
propaganda em TV/ rádio/ jornal/ folder	41	4,7%
visita aos balcões de atendimento/unidades	35	4,0%
liguei para o Sebrae	15	1,7%
participação em feiras e eventos	11	1,3%
indicação do chefe/empresa	7	0,8%
Sebrae envio SMS / torpedo	4	0,5%

# resultados

P3. Agora eu vou citar alguns serviços oferecidos pelo Sebrae e gostaria que o(a) Sr(a) me dissesse de quais o(a) Sr(a) já participou.



# resultados

P4. Em uma escala onde 0 significa que a sua expectativa “não foi atendida” e 10 “plenamente atendida”, como avalia os serviços oferecidos pelo Sebrae?

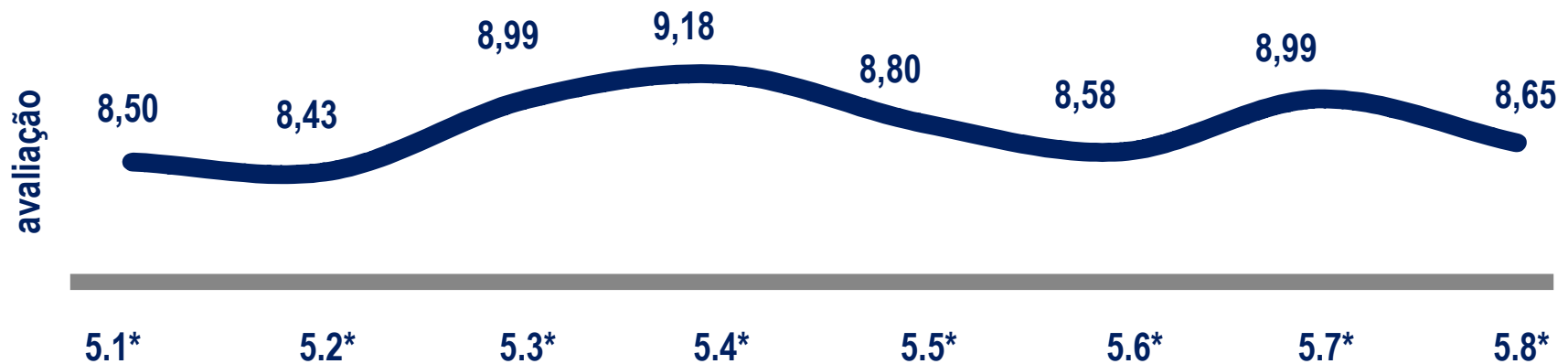
P4.1 Se a nota for menor ou igual a 6, qual o motivo dessa nota?

8,43  
média

	entrevistas	percentual
curso foi muito amplo, mas não aprofundou em nenhum assunto	22	27,8%
consultor/ instrutor/ professor ruim	11	13,9%
descaso/ falta de estrutura do Sebrae	9	11,4%
curso muito teórico ou curto	7	8,9%
cursos/ métodos não atenderam às expectativas	7	8,9%
curso curto/ rápido	4	5,1%
motivos/ problemas pessoais	4	5,1%
assuntos abordados no curso não eram atuais	3	3,8%
outro	4	5,1%
não sabe/ sem resposta	8	10,1%

# resultados

P5. Vou ler alguns atributos e gostaria que o(a) Sr.(a) avaliasse a sua satisfação com cada um deles, em uma escala de 0 a 10, onde 0 significa “totalmente insatisfeito(a)” e 10 “totalmente satisfeito(a)”.



clique no \* para ver as informações. Clique de novo para a informação desaparecer

5.1 Relevância do conteúdo em relação às suas atividades profissionais

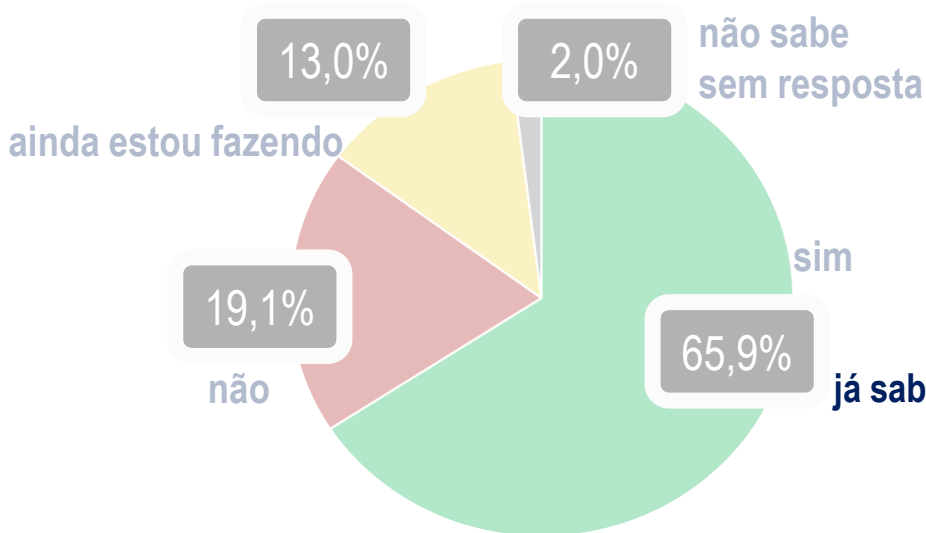
base: 865 entrevistas

base: 864 entrevistas

# resultados

P6. O(A) Sr(a) já fez mudanças na sua empresa como consequência do Na Medida?

P7. Por que o(a) Sr(a) não conseguiu aplicar os conhecimentos na sua empresa?\*



	entrevistas	percentual
ainda não teve a oportunidade para aplicar	32	17,5%
ainda não domina o assunto	26	14,2%
ainda não teve tempo	22	12,0%
não é dono da(e) empresa	21	11,5%
falta apoio para implantação	19	10,4%
faltam recursos financeiros	16	8,7%
já sabia ou usava conhecimentos do curso	16	8,7%
por falta de interesse	12	6,6%
não aproveitou o curso	12	6,6%
problemas na estrutura da empresa/ empresa pequena	10	5,5%

9,8 % dos entrevistados responderam “não sabe” & “sem resposta” ou “outros”

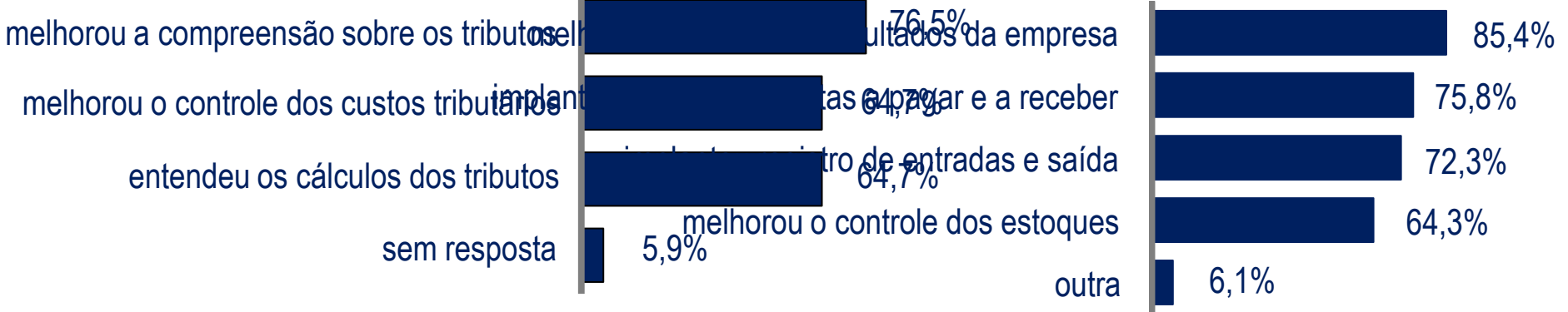


clique no \* para ver as informações. Clique de novo para a informação desaparecer

# resultados

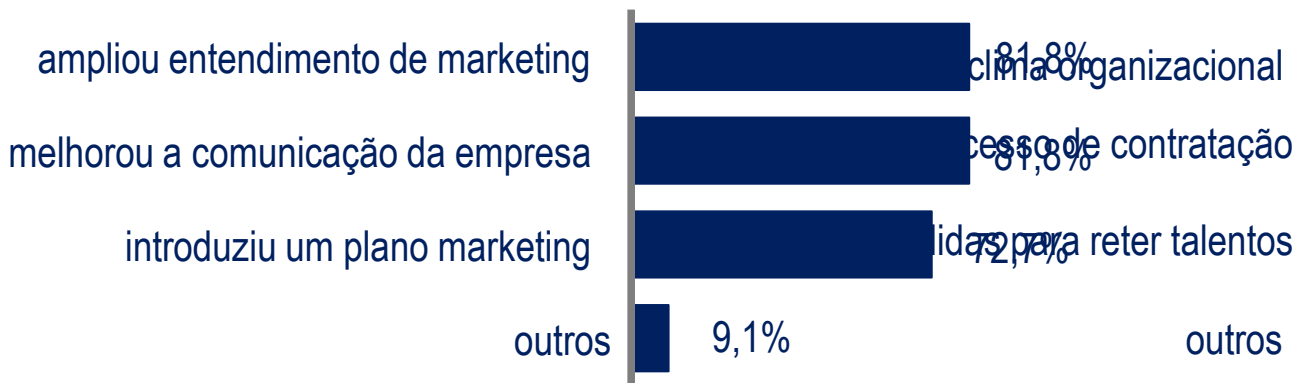
P8.1 Quais mudanças o(a) Sr(a) realizou/ está realizando na área de tributação?

8.2 Quais mudanças o(a) Sr(a) realizou/ está realizando na área de gestão financeira?

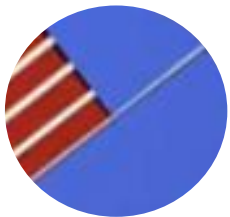
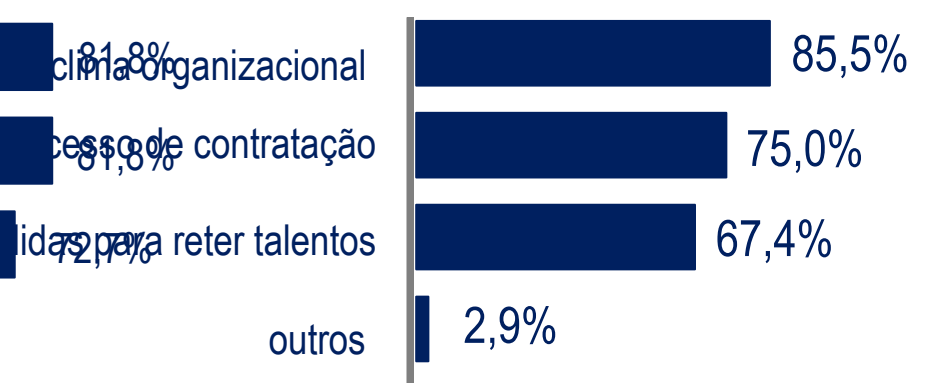


# resultados

P8.3 Quais mudanças o(a) Sr(a) realizou/ está realizando na área de mercado?



8.4 Quais mudanças o(a) Sr(a) realizou/ está realizando na área de gestão de pessoas?





# resultados

P8.5 Quais mudanças o(a) Sr(a) realizou/ está realizando na área de internet?

8.6 Quais mudanças o(a) Sr(a) realizou/ está realizando na área de associativismo?

ampliou o uso da internet

60,9%

para ampliar seus negócios

46,8%

criou um site ou loja virtual p/ empresa

47,8%

identificou necessidades comuns

34,0%

criou um blog p/ empresa

26,1%

trabalhou em ações conjuntas

12,8%

outra

8,7%

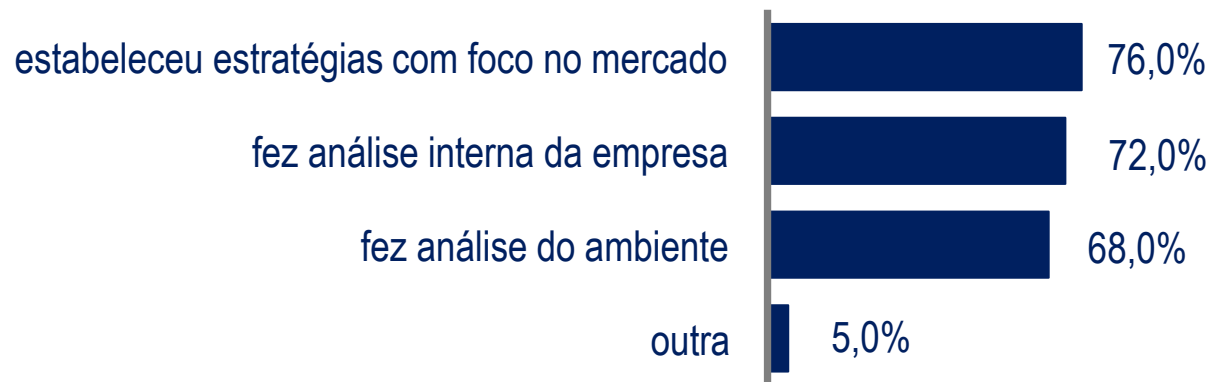
sem resposta

8,5%



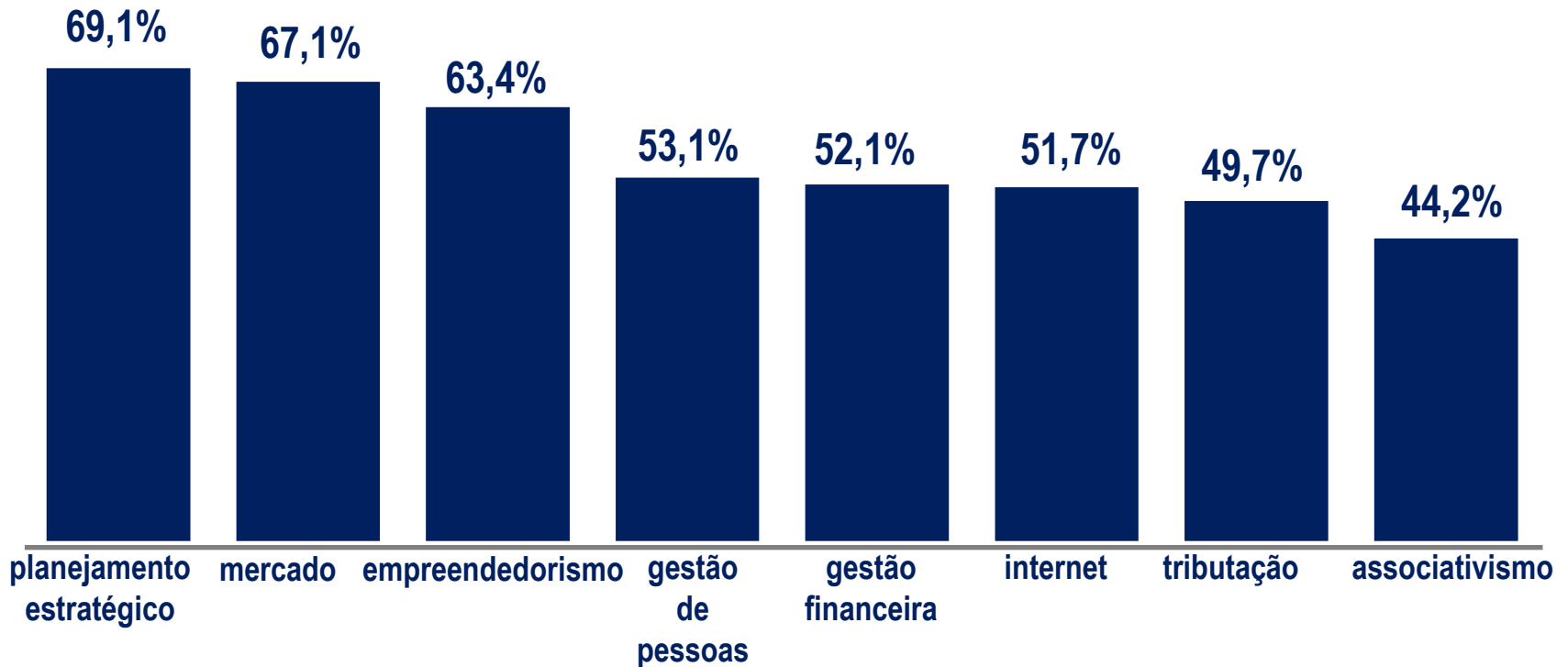
# resultados

P8.7 Quais mudanças o(a) Sr(a) realizou/ está realizando na área de planejamento estratégico?



# resultados

P9. Vou citar algumas soluções e gostaria que o(a) Sr(a) me dissesse quais o(a) Sr(a) teria interesse de participar?

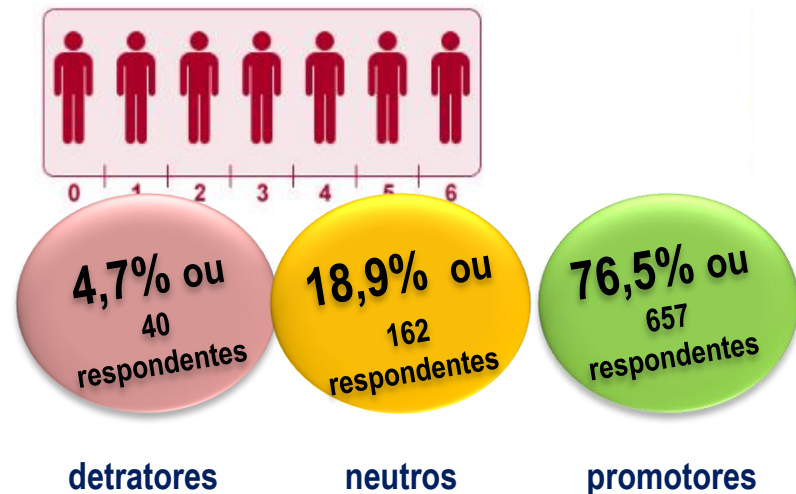


# resultados

10. Em uma escala onde 0 significa “não recomendaria” o projeto e 10 que “com certeza recomendaria”, qual a sua avaliação do projeto Na Medida?

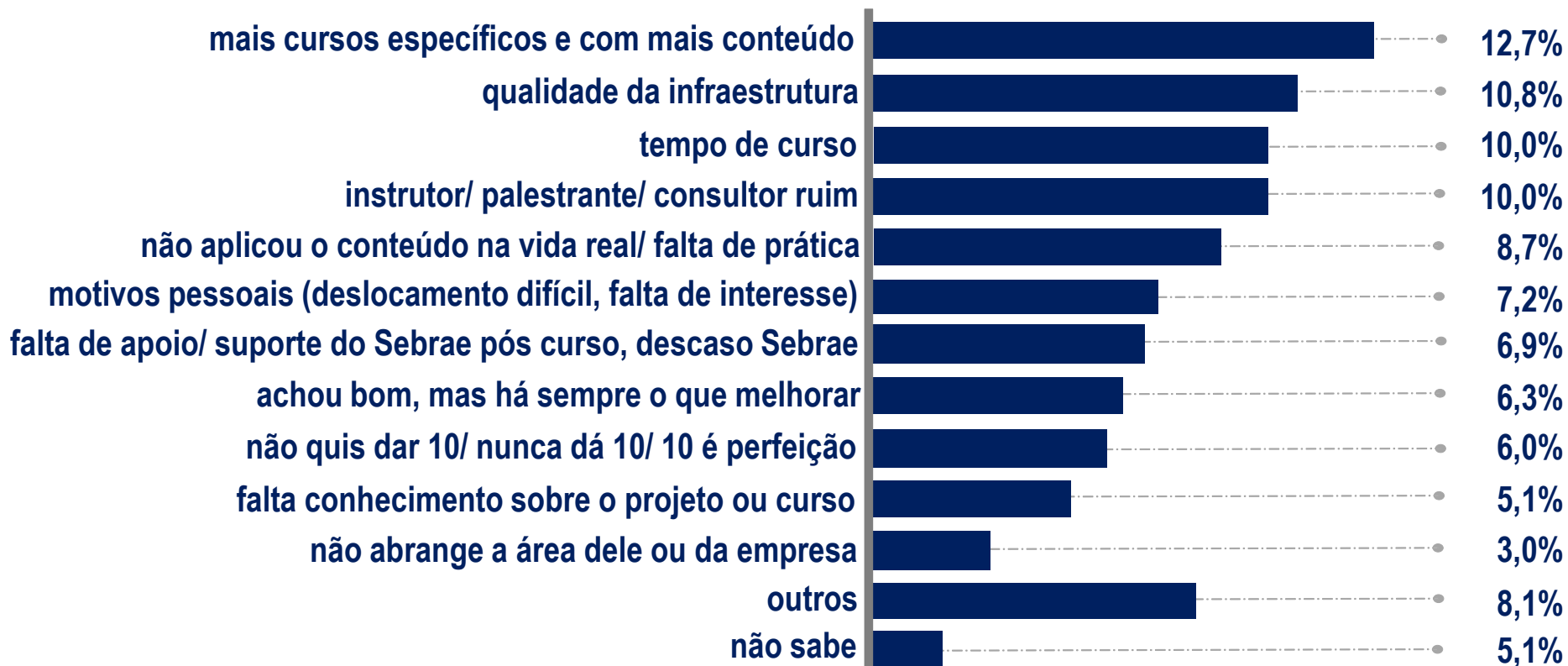
nota média  
**9,14\***

desconsiderando não sabe & sem resposta



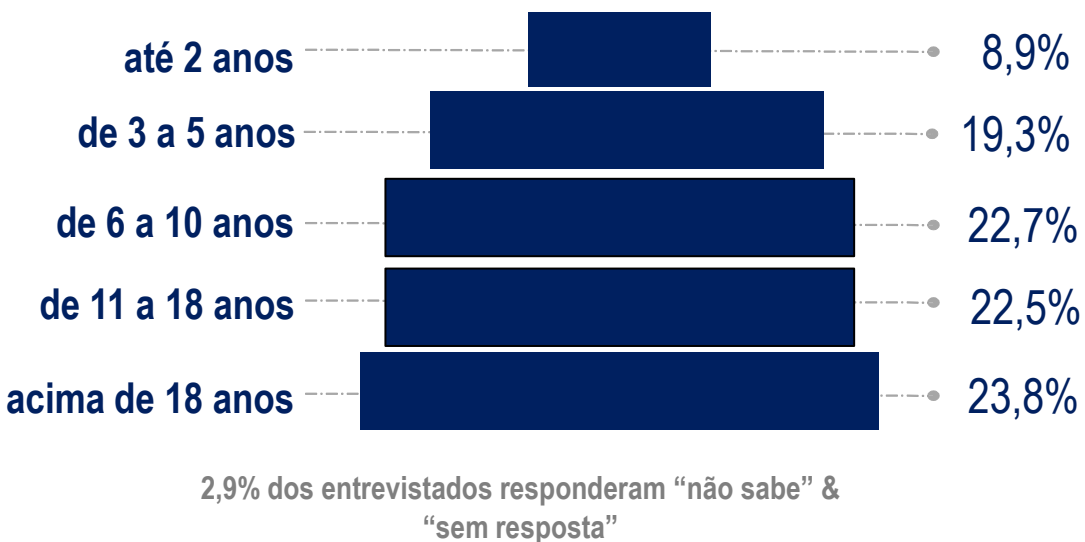
# resultados

10.1 (Caso a nota seja diferente de 10) O que ficou faltando para que o (a) Sr(a) desse a nota máxima de recomendação?

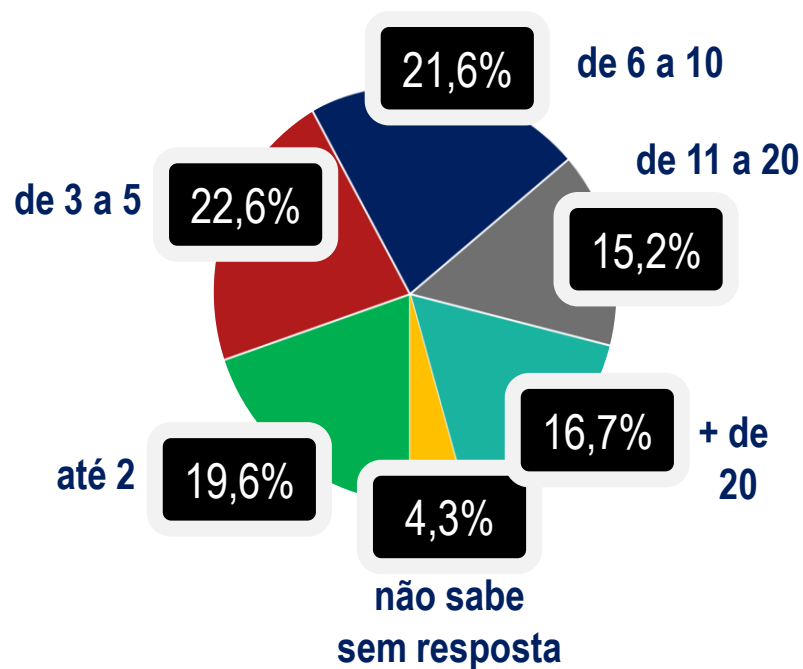


# resultados

P11. A empresa existe há quantos anos?\*

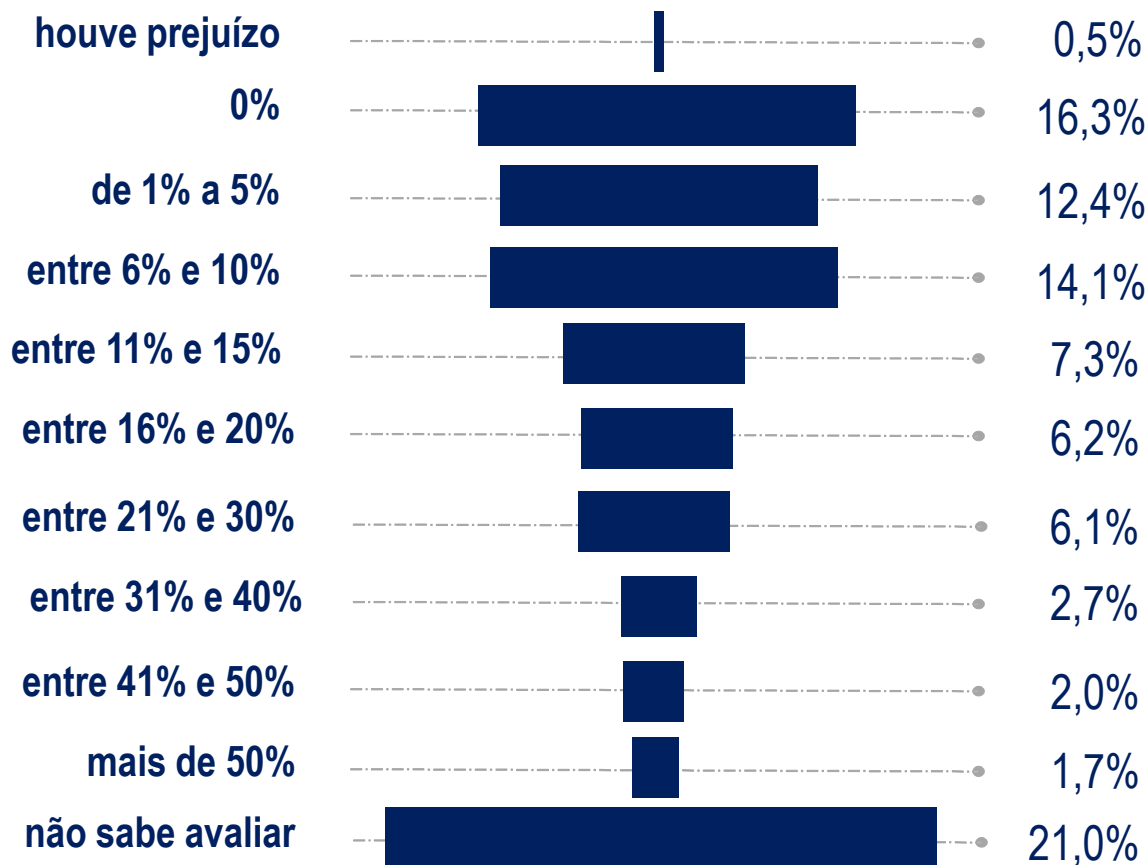


P12. Quantos funcionários a sua empresa tem?



# resultados

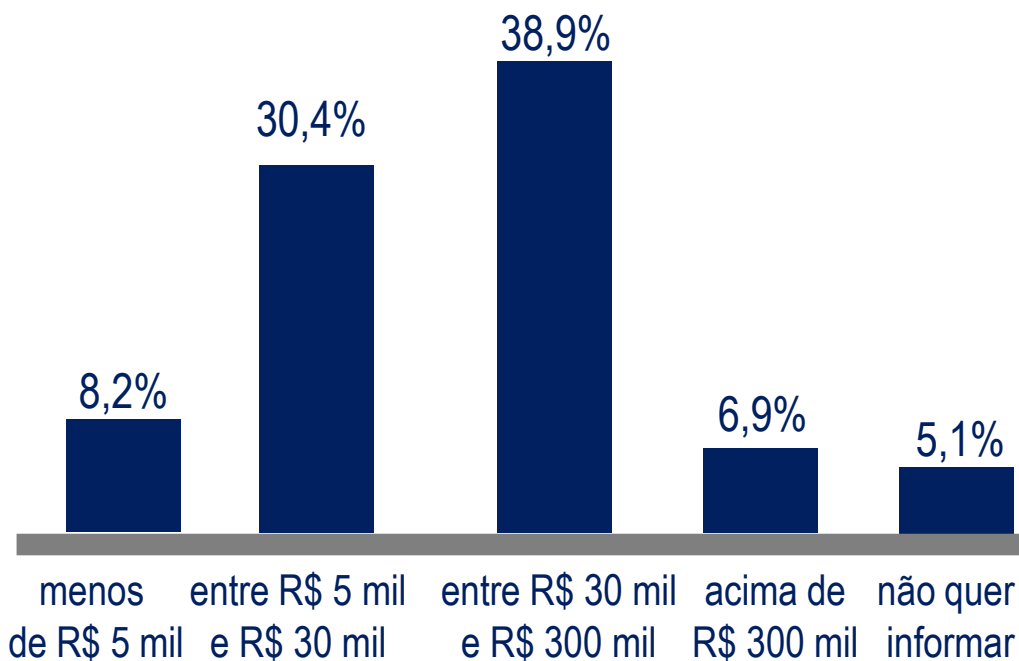
13. Avaliando a contribuição do Na Medida para sua empresa, gostaria que o(a) Sr(a) me informasse em aproximadamente quantos por cento o faturamento mensal de sua empresa aumentou em função da sua participação no projeto:\*



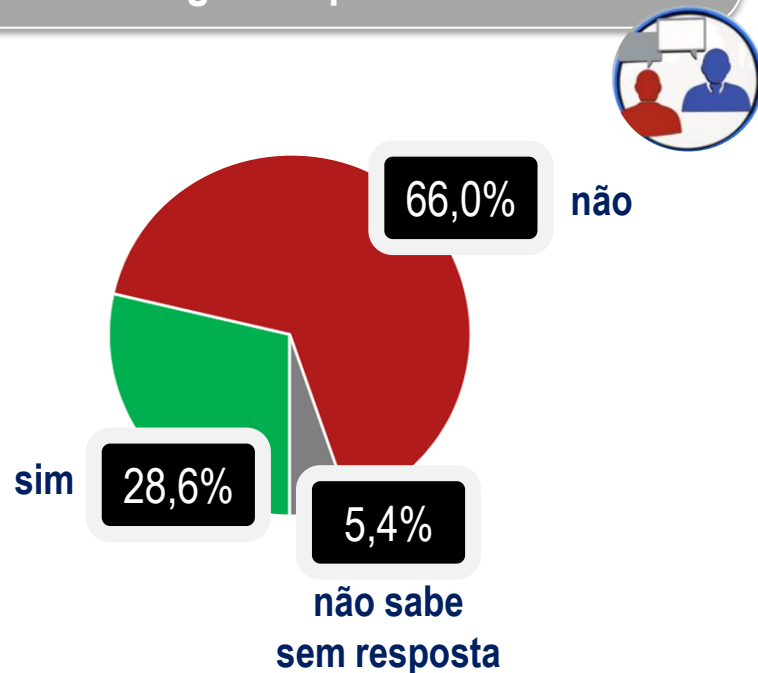
9,7% dos entrevistados não responderam

# resultados

P14. A sua empresa fatura em média por mês?\*



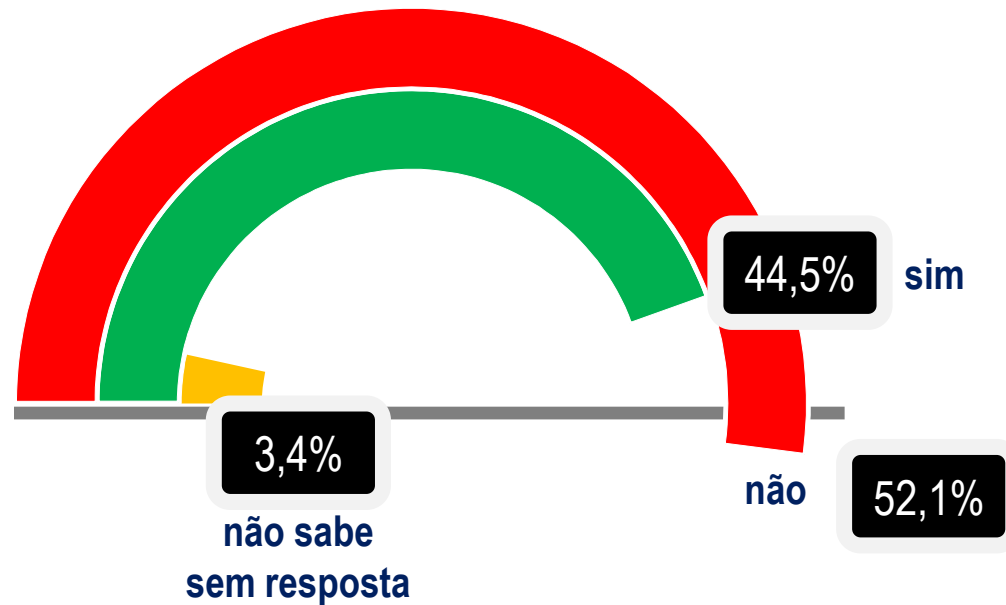
15. Após sua participação no curso/ consultoria do Na Medida, alguém do Sebrae entrou em contato para convidá-lo a participar dos “Diálogos Empresariais”?





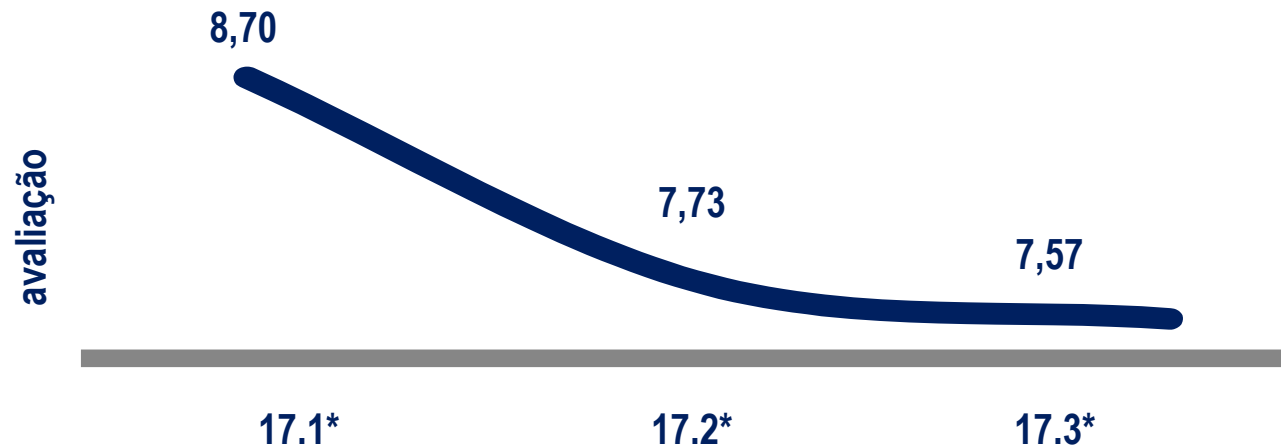
# resultados

P16. Após realização dos cursos presenciais, o(a) Sr(a) participou das consultorias do Na Medida?



# resultados

P17. Vou ler alguns critérios relacionados ao projeto Na Medida e gostaria que o(a) Sr(a) avaliasse a sua satisfação com cada um deles em uma escala de 0 a 10, onde zero significa “totalmente insatisfeito(a)” e dez “totalmente satisfeito(a)”:



17.2 resultados obtidos em pesquisas com participantes do projeto

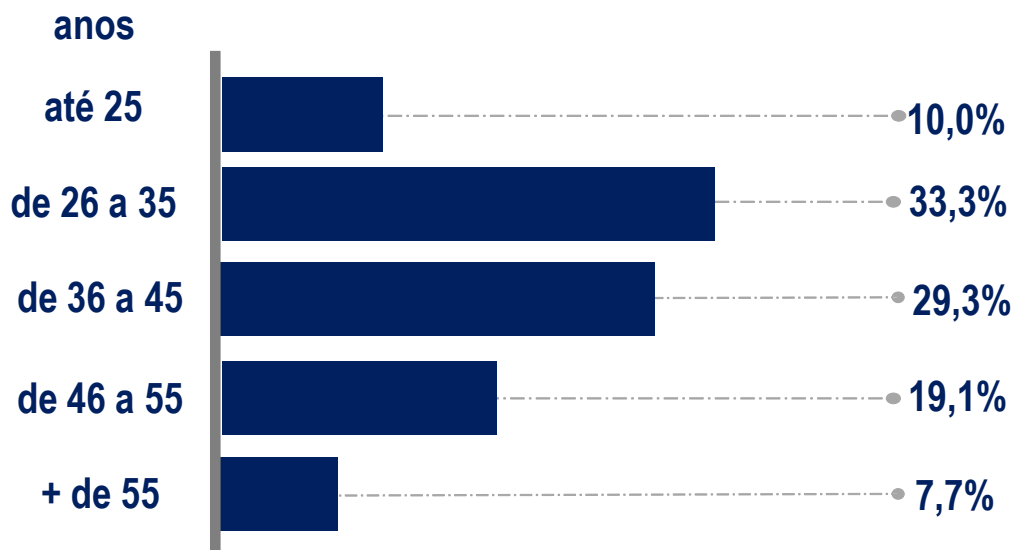
17.1 Satisfação geral com o projeto  
base: 825 entrevistas  
base: 864 entrevistas



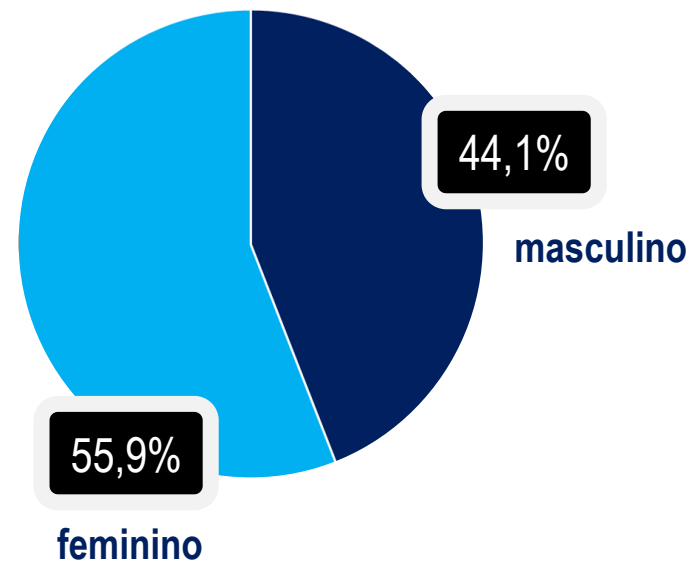
clique no \* para ver as informações. Clique de novo para a informação desaparecer

# resultados

P18. Qual a sua idade?



19. Sexo



# SEBRAE NACIONAL UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Equipe

Paulo Jorge de Paiva Fonseca

Ramon de Almeida Bispo

