

Junho de 2015

PROJETO

# **na**medida **SEBRAE**

PESQUISA DE AVALIAÇÃO

# ÍNDICE



**Metodologia**



**Considerações**



**Resultados**



# Metodologia

## Objetivos da pesquisa

- \* 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.



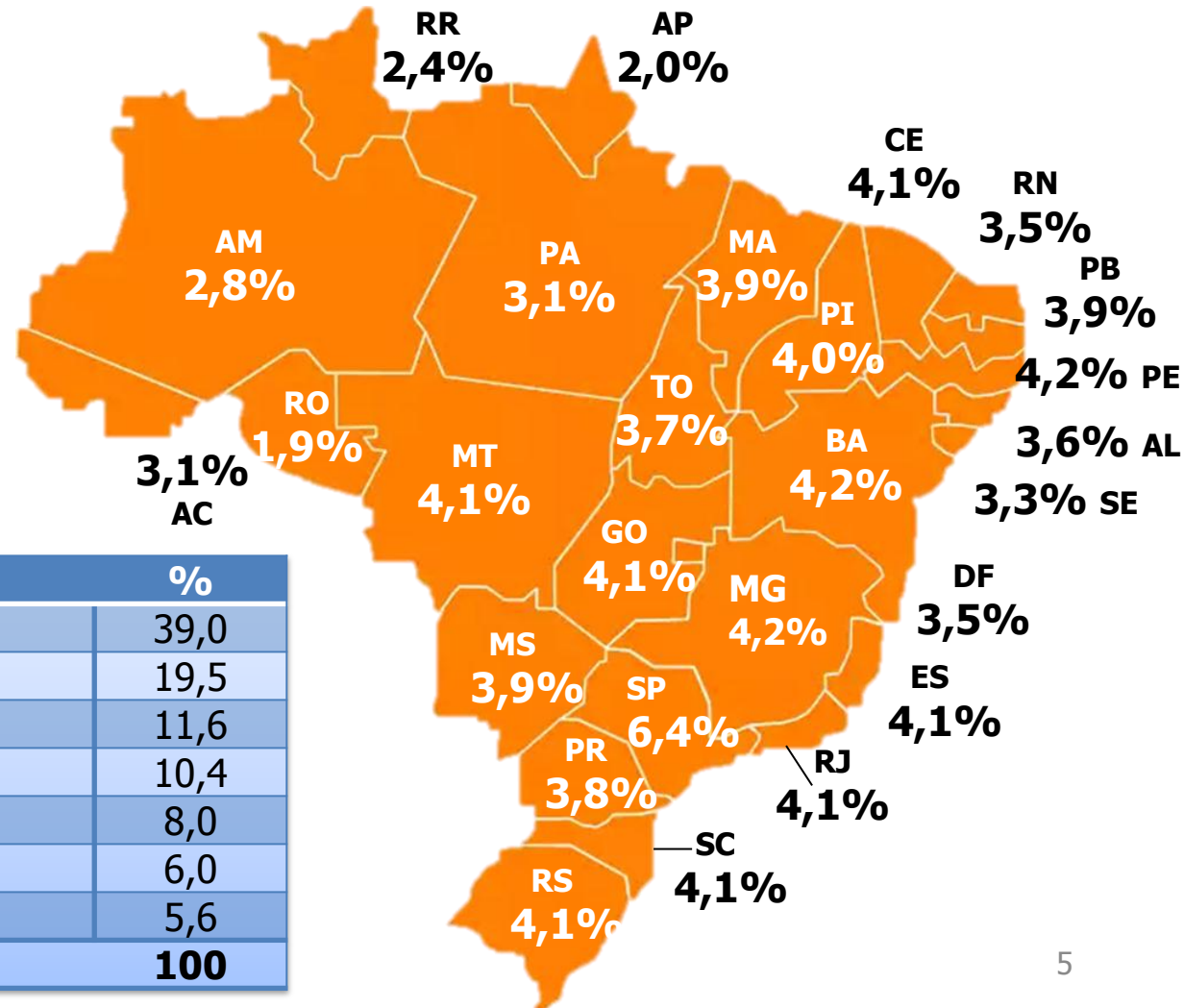
# Metodologia

- \* Pesquisa de natureza **quantitativa**.
- \* **Aplicação da pesquisa:** Via telefone (C.A.T.I).
- \* **Público Alvo:** pessoas que participaram de cursos/consultorias do projeto Na Medida do SEBRAE em 2014.
- \* **Amostra:** 3.421 entrevistados.
- \* **Período de coleta:** de 22 de abril a 12 de junho de 2015.
- \* O banco de dados utilizado para fazer as análises foi ponderado.



# Metodologia

Distribuição das entrevistas por solução e por estado:



Solução	%
Gestão Financeira	39,0
Gestão de Pessoas	19,5
Tributação	11,6
Planejamento Estratégico	10,4
Internet	8,0
Marketing	6,0
Associativismo (Parcerias)	5,6
<b>Total</b>	<b>100</b>

# ÍNDICE



**Metodologia**



**Considerações**

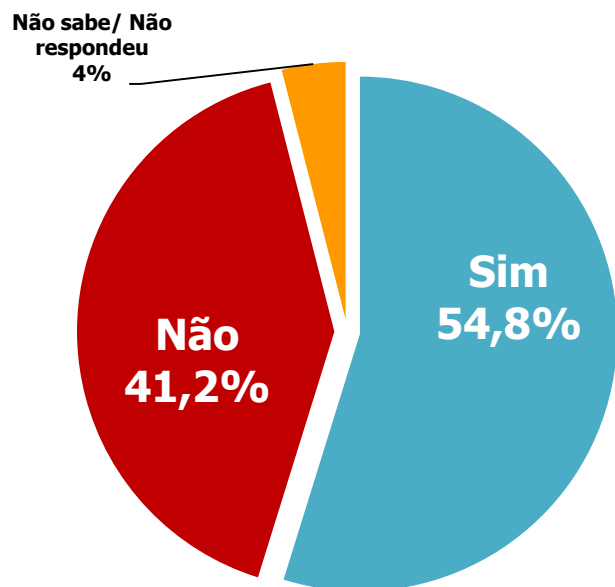


**Resultados**

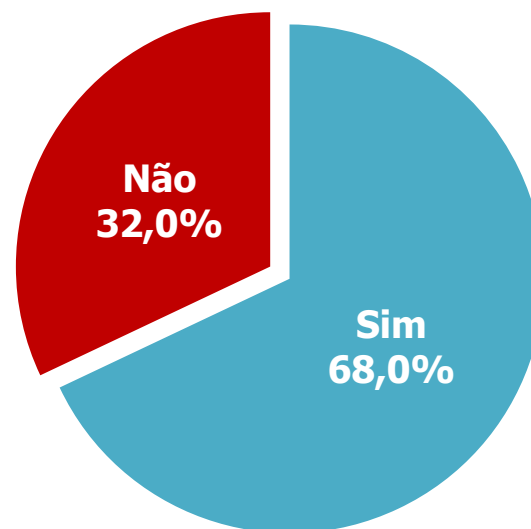


# Considerações

O(A) Sr.(a) sabia que esse curso faz parte de um projeto específico do SEBRAE para microempresas chamado **Na Medida**?



2013



2014

# Considerações

Fazendo a comparação entre os estados, todos apresentam porcentagens maiores que **50%**, porém **AL, MT, PB, PR e RR** possuem as menores porcentagens.

%	AC	AL	AM	AP	BA	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	MT	PA
<b>Sim</b>	71,1	61,0	68,1	67,4	68,3	70,2	65,6	71,2	62,6	65,9	64,3	74,6	55,7	68,2
<b>Não</b>	28,9	39,0	31,9	32,6	31,7	29,8	34,4	28,8	37,4	34,1	35,7	25,4	44,3	31,8
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

%	PB	PE	PI	PR	RJ	RN	RO	RR	RS	SC	SE	SP	TO
<b>Sim</b>	60,9	66,9	66,2	60,3	65,4	74,9	75,2	59,4	72,3	77,9	76,2	69,9	67,2
<b>Não</b>	39,1	33,1	33,8	39,7	34,6	25,1	24,8	40,6	27,7	22,1	23,8	30,1	32,8
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



**41,0%** dos clientes estão **buscando o atendimento do SEBRAE** sem intermédio de outras pessoas ou instituições.

Como tomou conhecimento do curso?	% de respondentes
Indicação (de empresário, amigo ou parente)	17,9
Internet (sites, email, redes sociais)	14,0
Site do Sebrae	10,4
Sebrae foi até a empresa	9,6
Visita aos balcões de atendimento/unidades (Sebrae)	6,4
Alguém do Sebrae me ligou	5,1
Através de um Agente de Orientação Empresarial (AOE)	3,8
Participou de outra solução SEBRAE	3,8
Liguei para o Sebrae	3,6
Propaganda em TV/ rádio/ jornal/ folder	3,5
Participação em feiras e eventos	2,8
Através de um Agente Local de Inovação (ALI)	2,1
Sebrae enviou SMS/torpedo	2,1
Outra instituição (câmara de dirigentes lojistas, associações)	13,8
Outro	1,2
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

# Considerações

**31,7%** dos clientes **buscaram o SEBRAE por intermédio de alguém ou de alguma instituição.**

Como tomou conhecimento do curso?	% de respostas
Indicação (de empresário, amigo ou parente)	17,9
Internet (sites, email, redes sociais)	14,0
Site do Sebrae	10,4
Sebrae foi até a empresa	9,6
Visita aos balcões de atendimento/unidades (Sebrae)	8,4
Através de um Agente de Orientação Empresarial (AOE)	3,8
Participou de outra solução SEBRAE	3,8
Liguei para o Sebrae	3,6
Propaganda em TV/ rádio/ jornal/ folder	3,5
Participação em feiras e eventos	2,8
Através de um Agente Local de Inovação (ALI)	2,1
Sebrae enviou SMS/torpedo	2,1
Outra instituição (câmara de dirigentes lojistas, associações)	13,8
Outro	1,2
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

Apenas **3,5%** dos entrevistados tomaram conhecimento do curso **através de propagandas nos veículos de comunicação.**

# 22,7% dos entrevistados tomaram conhecimento do curso através do próprio SEBRAE.

Como o(a) Sr(a) tomou conhecimento do curso que o(a) Sr(a) participou?

Como tomou conhecimento do curso?	% de respostas
Indicação (de empresário, amigo ou parente)	17,9
Internet (sites, email, redes sociais)	14,0
Site do Sebrae	10,4
Sebrae foi até a empresa	9,6
Visita aos balcões de atendimento/unidades (Sebrae)	6,4
Alguém do Sebrae me ligou	5,1
Através de um Agente de Orientação Empresarial (AOE)	3,8
Participou de outra solução SEBRAE	3,8
Liguei para o Sebrae	3,6
Propaganda em TV/ rádio/ jornal/ folder	3,5
Participação em feiras e eventos	2,8
Através de um Agente Local de Inovação (ALI)	2,1
Sebrae enviou SMS/torpedo	2,1
Outra instituição (câmara de dirigentes lojistas, associações)	13,8
Outro	1,2
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

# Considerações

O que levou o(a) Sr(a) a participar do curso? Qual foi o atrativo principal?

Atrativo principal do curso	% de respostas
Conteúdo da capacitação	57,5
Credibilidade da marca Sebrae	32,5
Valor da inscrição	9,5
Inscrito pela empresa	0,6
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

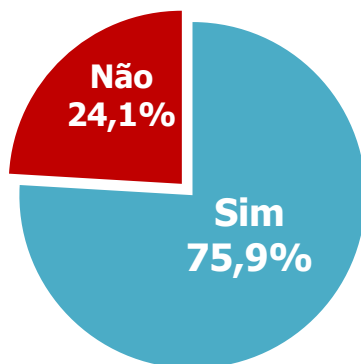


Ao realizar a inscrição, a maioria dos entrevistados obteve as informações essenciais sobre o curso.

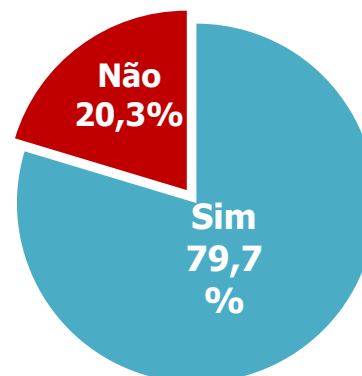
# Considerações

A maior proporção de desconhecimento foi encontrada na informação sobre os outros cursos do Na Medida.

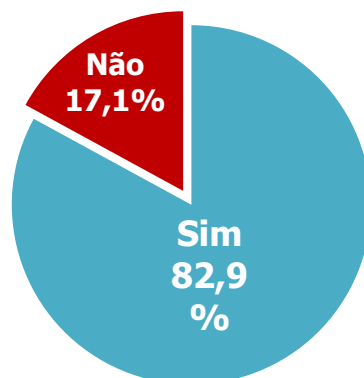
**Público alvo**



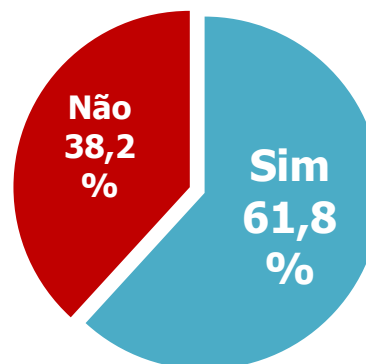
**Etapas do curso**



**Carga horária e conteúdo**



**Outros cursos**



Podemos observar que **mais da metade dos entrevistados aplicou apenas de forma parcial** os conhecimentos adquiridos no curso.

Sim, de forma integral 27,5%

**Foram aplicados, de forma integral, em maior proporção os conhecimentos do curso de associativismo.**

Sim, de forma parcial 61,5%

Não, mas pretende aplicar 6,9%

Destaca-se também que **10,7%** dos entrevistados que participaram do curso de internet não pretendem aplicar os conhecimentos.

	Financeira	Marketing	Pessoas	Produtividade	Associativismo	Estratégico	Total
Sim, de forma integral	28,0	28,0	28,0	33,6	25,9	27,5	
Sim, de forma parcial	55,2	64,0	62,1	66,0	54,0	47,7	61,5
Não, mas pretende aplicar	9,6	4,5	10,6	5,0	11,8	11,9	6,9
Não pretende aplicar	7,1	3,2	1,4	1,8	<b>10,7</b>	6,8	4,1
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

O maior motivo para não terem implantado totalmente os conhecimentos na empresa é a **falta de tempo e oportunidade.**

Por que o(a) Sr(a) não conseguiu aplicar totalmente os conhecimentos na sua empresa?

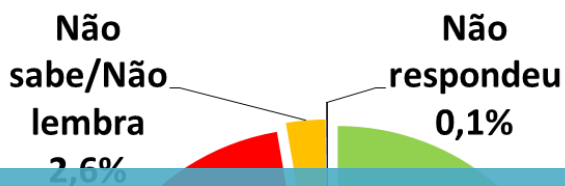
Porque não conseguiu aplicar os conhecimentos totalmente	% de respostas
<b>Ainda não teve tempo</b>	37,4
<b>Ainda não teve a oportunidade para aplicar</b>	25,1
<b>Ainda não domina o assunto</b>	10,8
<b>Faltam recursos financeiros</b>	10
<b>Falta apoio para implantação</b>	7
<b>Por falta de interesse</b>	6,2
<b>Outro</b>	3,5
<b>Total</b>	<b>100</b>

# Considerações

**Menos da metade** dos entrevistados participaram de consultorias após os cursos e **menos de 2 em cada 4 entrevistados** participaram de diálogos empresariais.

Consultoria

Diálogo Empresarial



**A baixa participação não está relacionada com a qualidade do serviço, já que as consultorias e diálogos empresariais receberam, em média, notas de avaliação maiores que 9.**



A não participação nas consultorias pode ser um dos **motivos** para que **10,7%** dos entrevistados que participaram do curso de internet não pretendam aplicar os conhecimentos, já que **76,9%** deles não participaram.

%	Gestão Financeira	Marketing	Gestão de Pessoas	Internet	Planejamento Estratégico
Sim	51,6	49,1	53,9	19,8	46,7
Não	45,0	48,6	44,5	76,9	51,1
Não sabe/Não lembra	3,1	2,3	1,5	3,3	2,1
Não respondeu	0,2	0,0	0,1	0,0	0,1
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

As notas médias atribuídas pelos participantes do curso de **Internet** são as mais baixas entre as soluções em 5 de 6 avaliações.

	Tributação	Gestão Financeira	Marketing	Gestão de Pessoas	Internet	Associativismo (Parcerias)	Planejamento Estratégico
Satisfação geral com o curso	8,8	9,0	8,8	9,2	<b>8,3</b>	9,2	8,9
Resultados obtidos na empresa após participação em curso do Na Medida	8,0	8,0	7,5	8,1	<b>7,1</b>	8,6	8,0
Satisfação geral com o atendimento Sebrae	9,3	9,4	9,1	9,4	9,2	9,5	9,1
Participação em fóruns empresariais, tendo contato com outros empresários durante o curso	8,3	8,0	8,0	8,5	<b>7,8</b>	8,7	8,3
Ter aulas e consultoria com um consultor do Sebrae, especialista em pequenos negócios	8,7	8,7	9,0	9,1	<b>8,4</b>	9,2	8,8
Satisfação com o custo benefício	8,8	9,0	8,7	9,1	<b>8,5</b>	9,1	9,0

# Considerações

Comparando as médias de recomendação dos anos de 2013 e 2014, podemos observar que houve um leve **aumento da média** de um ano a outro.

Em uma escala onde 0 significa "não recomendaria" o projeto e 10 que "com certeza recomendaria", qual a sua avaliação do curso que participou?

**Média: 9,14**  
2013

**Média: 9,30**  
2014

# ÍNDICE



**Metodologia**



**Considerações**



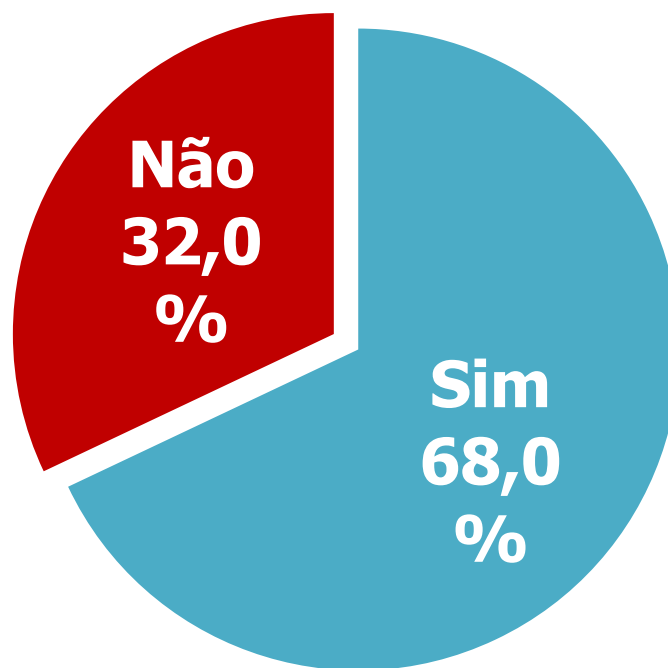
**Resultados**





# Resultados

**Questão 1:** O(A) Sr.(a) sabia que esse curso faz parte de um projeto específico do SEBRAE para microempresas chamado **Na Medida**?



Comparação  
com 2013

Por UF

Por solução

# Resultados

**Questão 2:** Como o(a) Sr(a) tomou conhecimento do curso que o(a) Sr(a) participou? (ESPONTÂNEA – RM)

Resposta múltiplas	% de respostas	% de respondentes
Indicação (de empresário, amigo ou parente)	17,9	20,4
Internet (sites, email, redes sociais)	14,0	16,0
Site do Sebrae	10,4	11,9
Sebrae foi até a empresa	9,6	10,9
Visita aos balcões de atendimento/unidades (Sebrae)	7,2	8,2
Alguém do Sebrae me ligou	5,1	5,9
Através de um Agente de Orientação Empresarial (AOE)	3,8	4,3
Participou de outra solução SEBRAE	3,8	4,3
Liguei para o Sebrae	3,6	4,1
Propaganda em TV/ rádio/ jornal/ folder	3,5	4,0
Participação em feiras e eventos	2,8	3,2
Através de um Agente Local de Inovação (ALI)	2,1	2,4
Sebrae enviou SMS/torpedo	2,1	2,4
Outra instituição (câmara de dirigentes lojistas, associações)	14,0	16,0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>114,2</b>



*"- E como a sra tomou conhecimento desse curso que a sra participou?"*  
**- Através da minha filha."**

# Resultados

**Questão 3:** O que levou o(a) Sr(a) a participar do curso? Qual foi o atrativo principal? (ESTIMULADA - RM)

Resposta múltiplas	% de respostas	% de respondentes
Conteúdo da capacitação	57,5	80,7
Credibilidade da marca Sebrae	32,5	45,6
Valor da inscrição	9,5	13,3
Inscrito pela empresa	0,6	0,8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>140,6</b>

Por número de funcionários

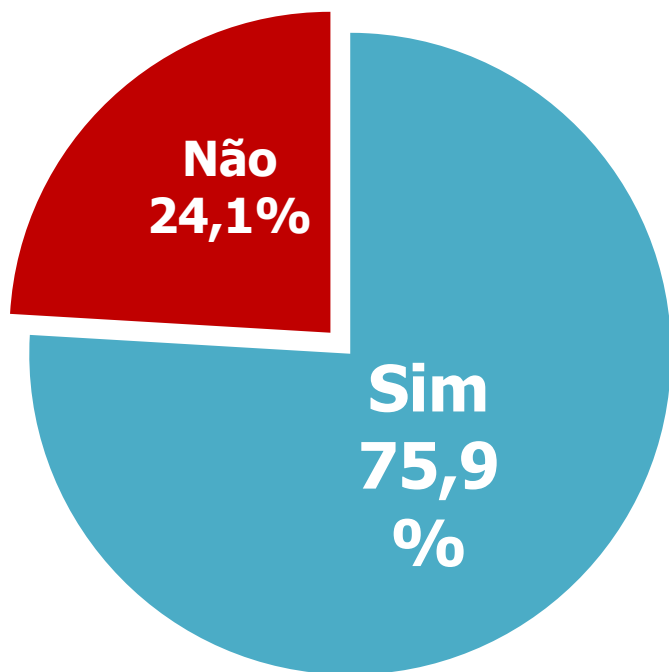
Por faturamento

- "- E o que levou o sr a participar do curso, qual foi o atrativo principal? A credibilidade da marca SEBRAE, o valor da inscrição ou o conteúdo da capacitação?"*
- **Bom, valor da inscrição não teve porque era gratuito. Credibilidade, eu acho, e o conteúdo, né, que eu achei interessante."**



# Resultados

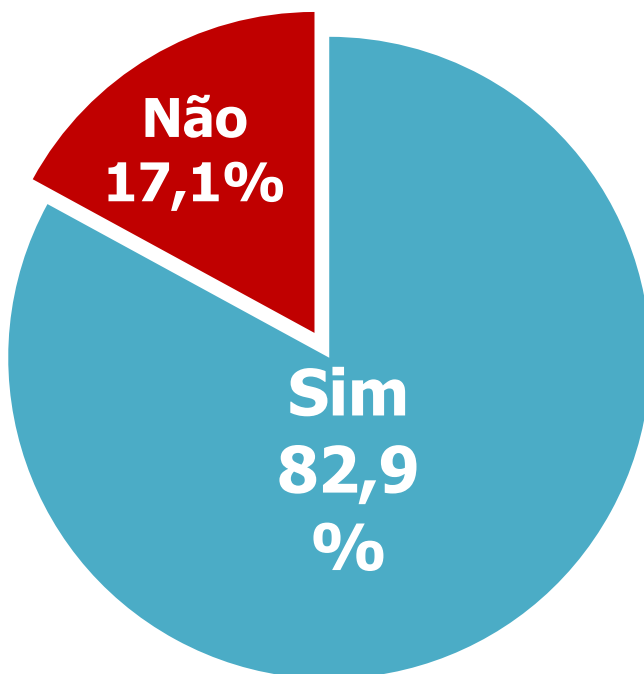
**Questão 4.1:** Ao realizar sua inscrição, o(a) Sr.(a) obteve informações sobre: *Qual seria o público alvo do curso (microempresários)?*



Solução (%)	Sim	Não	Total
<b>Tributação</b>	73,7	26,3	<b>100</b>
<b>Gestão Financeira</b>	79,4	20,6	<b>100</b>
<b>Marketing</b>	72,2	27,8	<b>100</b>
<b>Gestão de Pessoas</b>	73,4	26,6	<b>100</b>
<b>Internet</b>	72,1	27,9	<b>100</b>
<b>Associativismo (Parcerias)</b>	72,9	27,1	<b>100</b>
<b>Planejamento Estratégico</b>	78,0	22,0	<b>100</b>

# Resultados

**Questão 4.2:** Ao realizar sua inscrição, o(a) Sr.(a) obteve informações sobre: *A carga horária e conteúdo do curso?*

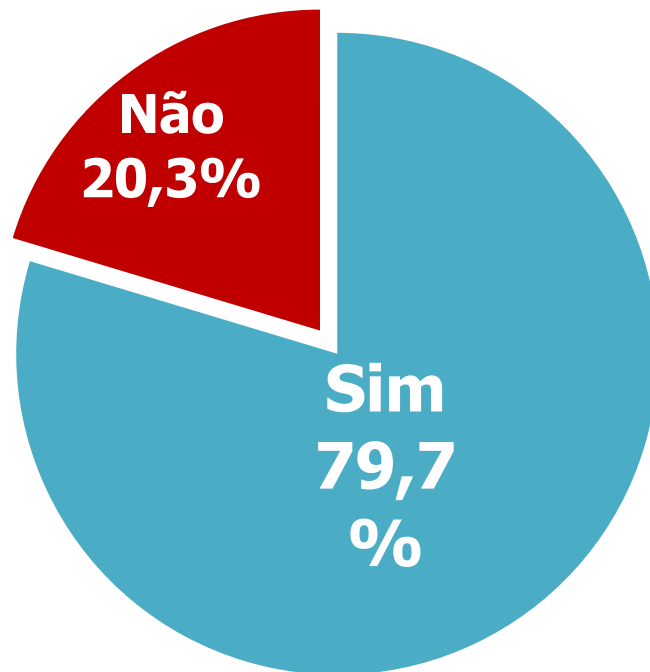


Solução (%)	Sim	Não	Total
<b>Tributação</b>	82,5	17,5	<b>100</b>
<b>Gestão Financeira</b>	84,7	15,3	<b>100</b>
<b>Marketing</b>	82,4	17,6	<b>100</b>
<b>Gestão de Pessoas</b>	83,0	17,0	<b>100</b>
<b>Internet</b>	79,2	20,8	<b>100</b>
<b>Associativismo (Parcerias)</b>	75,8	24,2	<b>100</b>
<b>Planejamento Estratégico</b>	84,4	15,6	<b>100</b>



# Resultados

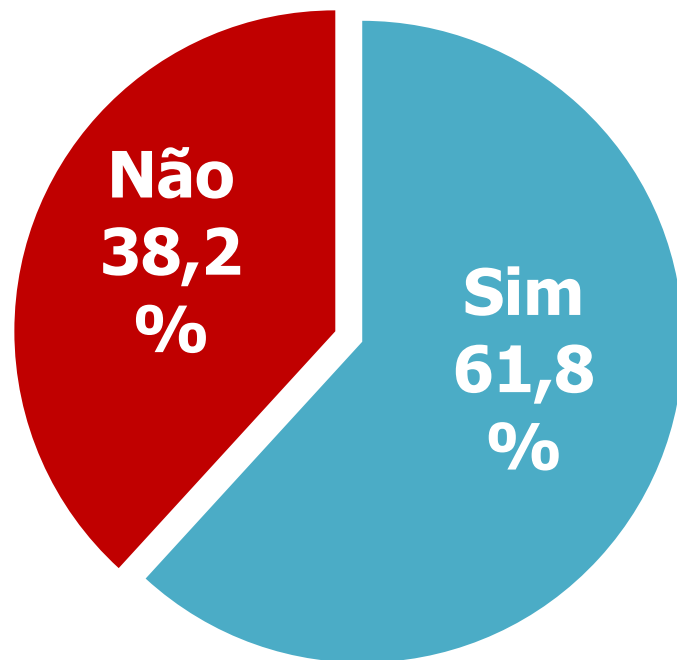
**Questão 4.3:** Ao realizar sua inscrição, o(a) Sr.(a) obteve informações sobre:  
*Todas as etapas que faziam parte do curso?*



Solução (%)	Sim	Não	Total
<b>Tributação</b>	79,1	20,9	<b>100</b>
<b>Gestão Financeira</b>	81,9	18,1	<b>100</b>
<b>Marketing</b>	76,5	23,5	<b>100</b>
<b>Gestão de Pessoas</b>	80,1	19,9	<b>100</b>
<b>Internet</b>	70,5	29,5	<b>100</b>
<b>Associativismo (Parcerias)</b>	79,4	20,6	<b>100</b>
<b>Planejamento Estratégico</b>	82,7	17,3	<b>100</b>

# Resultados

**Questão 4.4:** Ao realizar sua inscrição, o(a) Sr.(a) obteve informações sobre: *Outros cursos do Na Medida?*



Solução (%)	Sim	Não	Total
<b>Tributação</b>	57,5	42,5	<b>100</b>
<b>Gestão Financeira</b>	66,6	33,4	<b>100</b>
<b>Marketing</b>	56,3	43,7	<b>100</b>
<b>Gestão de Pessoas</b>	59,1	40,9	<b>100</b>
<b>Internet</b>	52,8	47,2	<b>100</b>
<b>Associativismo (Parcerias)</b>	61,9	38,1	<b>100</b>
<b>Planejamento Estratégico</b>	66,1	33,9	<b>100</b>

# Resultados

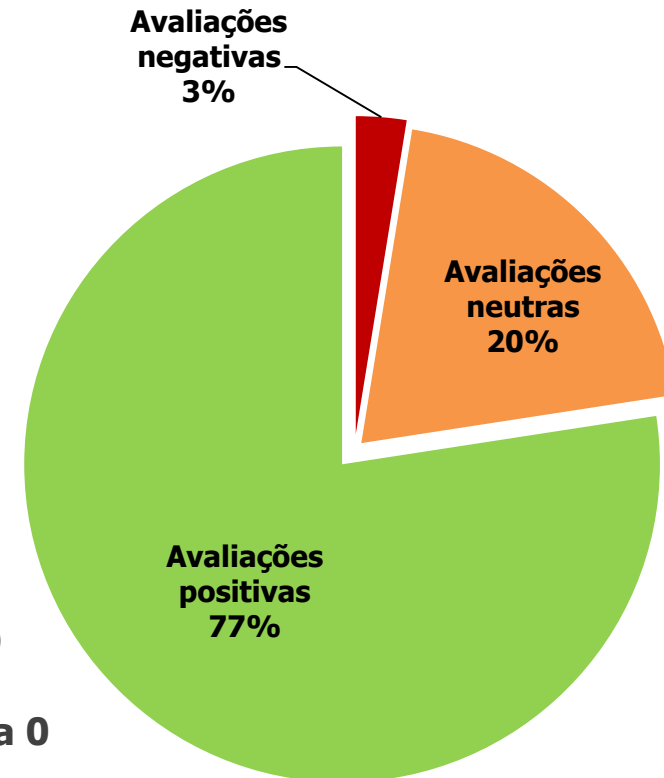
**Questão 5:** Numa escala de 0 a 10, onde 0 significa “totalmente insatisfeito(a)” e 10 “totalmente satisfeito(a)” como o Sr(a) avaliaria o atendimento do Sebrae no momento de sua inscrição?

**Média: 9,21**

Desvio Padrão: 1,16

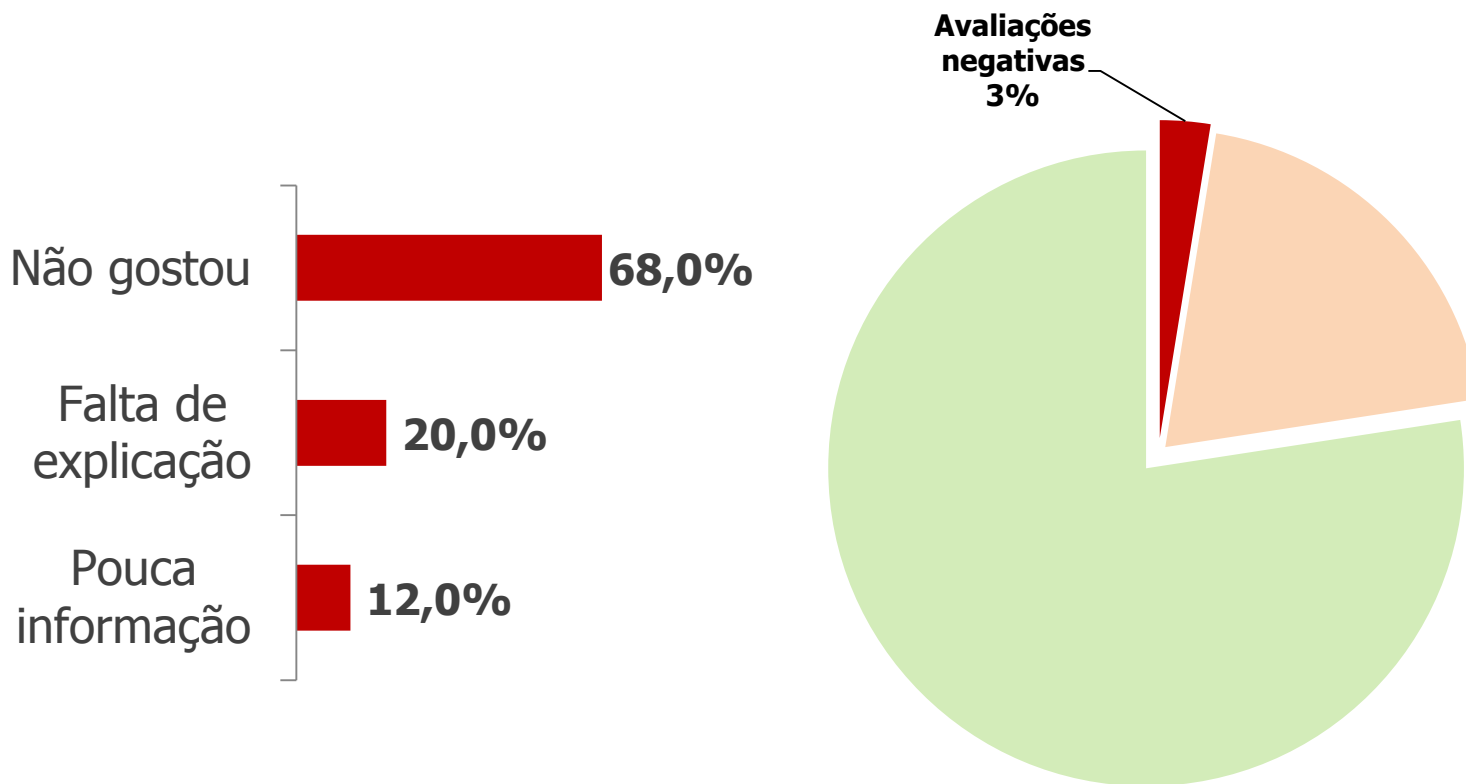
**Por solução**

*Avaliações positivas: 10 e 9*  
*Avaliações Neutras: 8 e 7*  
*Avaliações negativas: de 6 a 0*



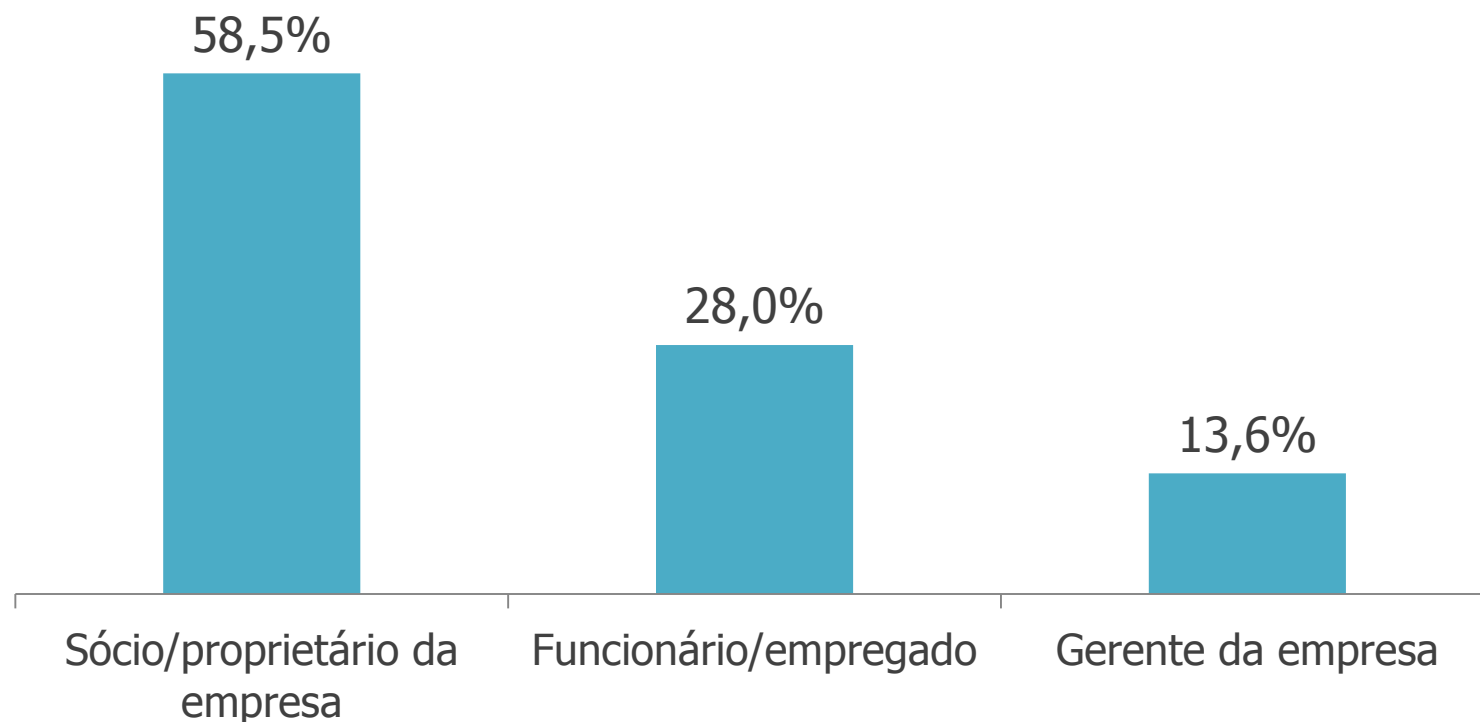
# Resultados

**Questão 5.1:** (Se nota menor que 7) O(A) Sr(a) poderia informar o porquê?



# Resultados

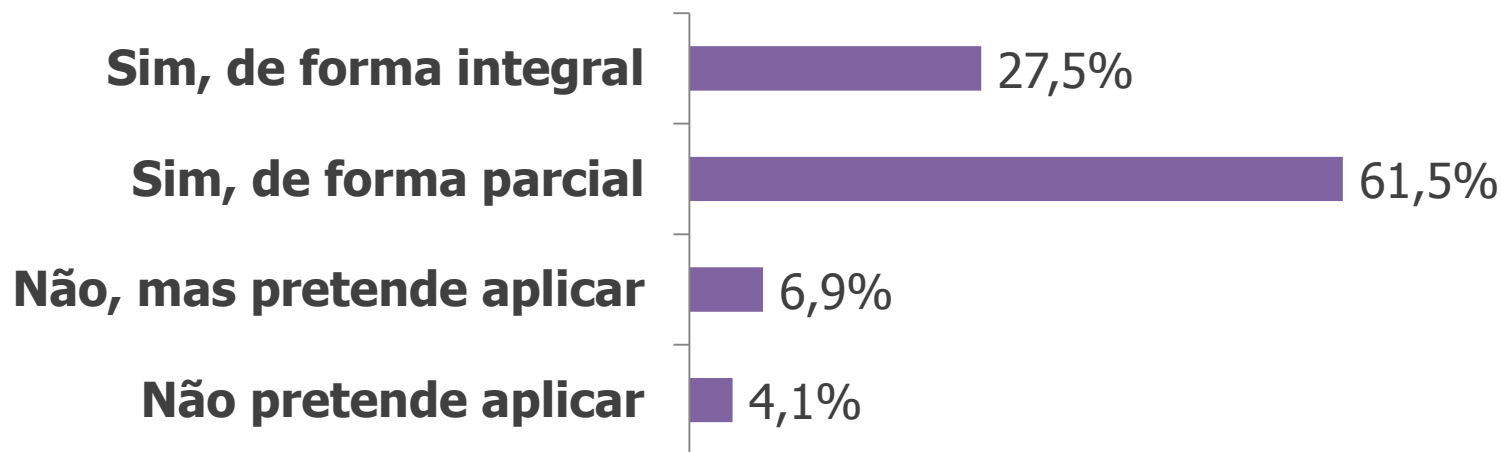
**Questão 6:** O(A) Sr.(a) é: (ESTIMULADA - RU)





# Resultados

**Questão 7:** O(a) Sr.(a) aplicou conhecimentos adquiridos no curso na sua empresa? (ESTIMULADA - RU)



“- O sr aplicou os conhecimentos adquiridos no curso na sua empresa?

- **Sim**



- De forma parcial ou integral?


- **Integral.**”

**Por solução**

# Resultados

**Questão 8:** (Se de forma parcial) Por que o(a) Sr(a) não conseguiu aplicar totalmente os conhecimentos na sua empresa? (ESPONTÂNEA - RM)

Respostas múltiplas	% de respondentes	% de respostas
<b>Ainda não teve tempo</b>	37,4	41,9
<b>Ainda não teve a oportunidade para aplicar</b>	25,1	28,1
<b>Ainda não domina o assunto</b>	10,8	12,1
<b>Faltam recursos financeiros</b>	10,0	11,3
<b>Falta apoio para implantação</b>	7,0	7,8
<b>Por falta de interesse</b>	6,2	7,0
<b>Outro</b>	3,5	3,9
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>112,1</b>



Outros	%
Empresa não se adaptou	38,8
Está em andamento	27,8
Já usava	16,8
Não se aplica	16,6
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

**Por solução**

# Resultados

**Questão 9:** (Se Sim) Quais mudanças o(a) Sr(a) realizou/está realizando na sua empresa depois da participação no curso? (ESTIMULADA-RM)

TRIBUTAÇÃO – Resposta múltiplas	% de respondentes	% de respostas
Melhorou a compreensão sobre os tipos de tributos	34,7	53,4
Melhorou o controle dos custos tributários	32,5	49,9
Entendeu os cálculos dos tributos	28,1	43,2
Outro	4,7	7,3
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>153,8</b>



Outro	%
Atendimento	34,0
Conhecimentos	10,1
Esclarecimentos	55,9
<b>Total</b>	<b>100</b>

# Resultados

**Questão 9:** (Se Sim) Quais mudanças o(a) Sr(a) realizou/está realizando na sua empresa depois da participação no curso? (ESTIMULADA-RM)

GESTÃO FINANCEIRA – Resposta múltiplas	% de respondentes	% de respostas
Implantou registro de contas a pagar e a recebe	26,7	58,1
Implantou registro de entradas e saída	24,3	52,9
Melhorou a análise de resultados da empresa	24,1	52,5
Melhorou controle dos estoques	22,2	48,3
Outro	2,7	5,9
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>216,6</b>



<b>Implantando sistema</b>	<b>42,4%</b>
Planejamento	28,8%
Relatórios	28,8%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

# Resultados

**Questão 9:** (Se Sim) Quais mudanças o(a) Sr(a) realizou/está realizando na sua empresa depois da participação no curso? (ESTIMULADA-RM)

<b>MARKETING – Resposta múltiplas</b>	<b>% de respondentes</b>	<b>% de respostas</b>
Melhorou comunicação da empresa	48,7	75,1
Ampliou entendimento de marketing	28,0	43,2
Introduziu um plano marketing	23,3	35,9
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>154,3</b>



# Resultados

**Questão 9:** (Se Sim) Quais mudanças o(a) Sr(a) realizou/está realizando na sua empresa depois da participação no curso? (ESTIMULADA-RM)

GESTÃO DE PESSOAS – Resposta múltiplas	% de respondentes	% de respostas
Melhorou o clima organizacional	37,5	62,5
Melhorou o processo de contratação	35,6	59,3
Aplicou medidas para reter talentos	22,6	37,7
Outro	4,4	7,3
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>166,8</b>



Outro	%
Melhorou a gestão	30,2
Melhorou o atendimento	25,0
Melhorou a qualidade do serviço	24,3
Melhorou o planejamento	20,5
<b>Total</b>	<b>100</b>

# Resultados

**Questão 9:** (Se Sim) Quais mudanças o(a) Sr(a) realizou/está realizando na sua empresa depois da participação no curso? (ESTIMULADA-RM)

<b>INTERNET – Resposta múltiplas</b>	<b>% de respondentes</b>	<b>% de respostas</b>
Ampliou o uso da internet	49,0	62,2
Criou um site ou loja virtual para a empresa	34,6	43,9
Criou um blog para empresa	16,4	20,8
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>126,9</b>

# Resultados

**Questão 9:** (Se Sim) Quais mudanças o(a) Sr(a) realizou/está realizando na sua empresa depois da participação no curso? (ESTIMULADA-RM)

<b>ASSOCIATIVISMO (PARCERIAS) – Resposta múltiplas</b>	<b>% de respondentes</b>	<b>% de respostas</b>
Trabalhou em ações conjuntas	46,7	62,8
Fez parceria para ampliar seus negócios	30,7	41,3
Identificou necessidades comuns	20,9	28,1
Organização	1,8	2,4
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>134,6</b>

# Resultados

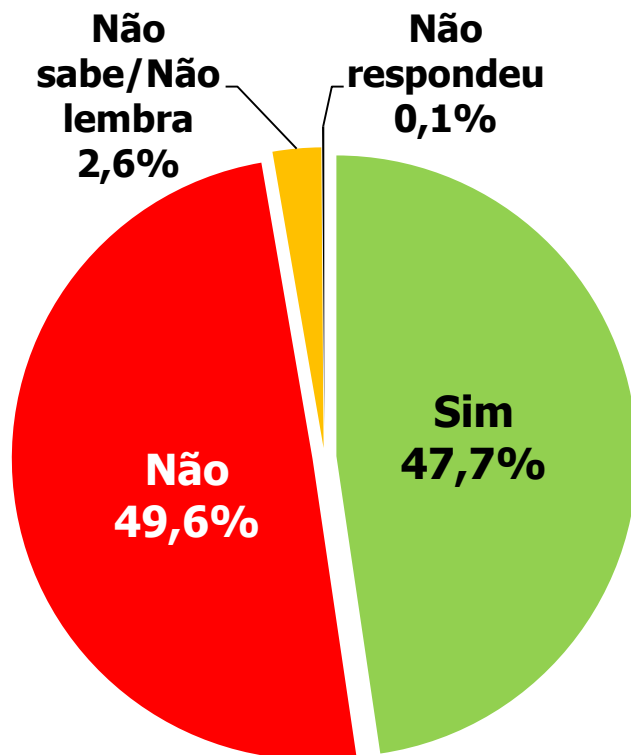
**Questão 9:** (Se Sim) Quais mudanças o(a) Sr(a) realizou/está realizando na sua empresa depois da participação no curso? (ESTIMULADA-RM)

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO – Resposta múltiplas	% de respondentes	% de respostas
Estabeleceu estratégias com foco no mercado	39,9	59,2
Fez análise interna da empresa	32,7	48,5
Fez análise do ambiente	24,4	36,3
Outro	3,0	4,5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>149,5</b>

Outro	%
Estratégias de vendas	36,6
Planejamento	32,2
Pesquisa de mercado	20,6
Melhoras no ambiente	10,7
<b>Total</b>	<b>100</b>

# Resultados

**Questão 10:** (Somente para os participantes dos cursos Gestão Financeira, Planejamento Estratégico, Gestão de Pessoas, Internet e Marketing). Após participar do curso, o(a) Sr(a) compareceu na consultoria? (ESPONTÂNEA - RU)



Por solução



# Resultados

**Questão 10.1:** (Se sim) Avalie a consultoria como complemento do aprendizado do curso. Nota 0 a 10.

**Média: 9,12**

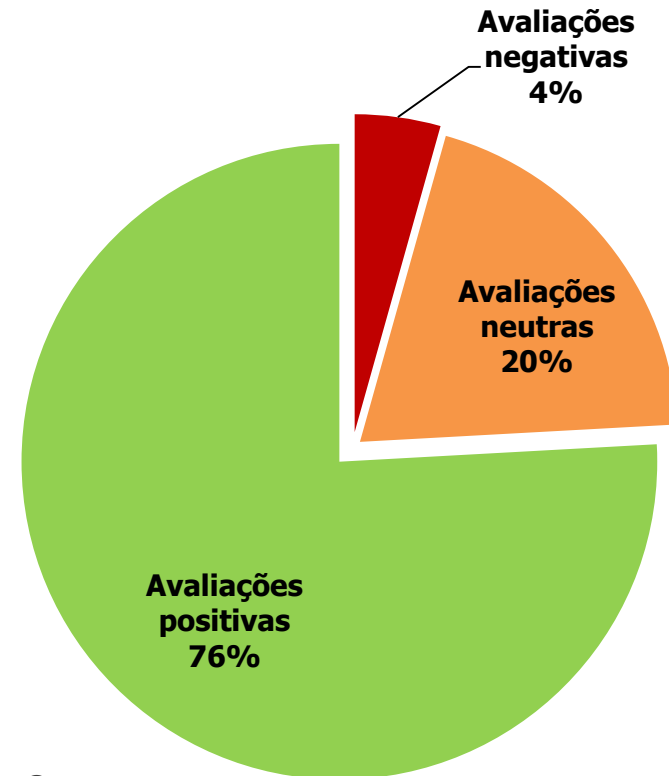
Desvio Padrão: 1,32

"- E que nota a sra daria sobre essas consultorias, de 0 a 10?  
- **Pode colocar 10.**"



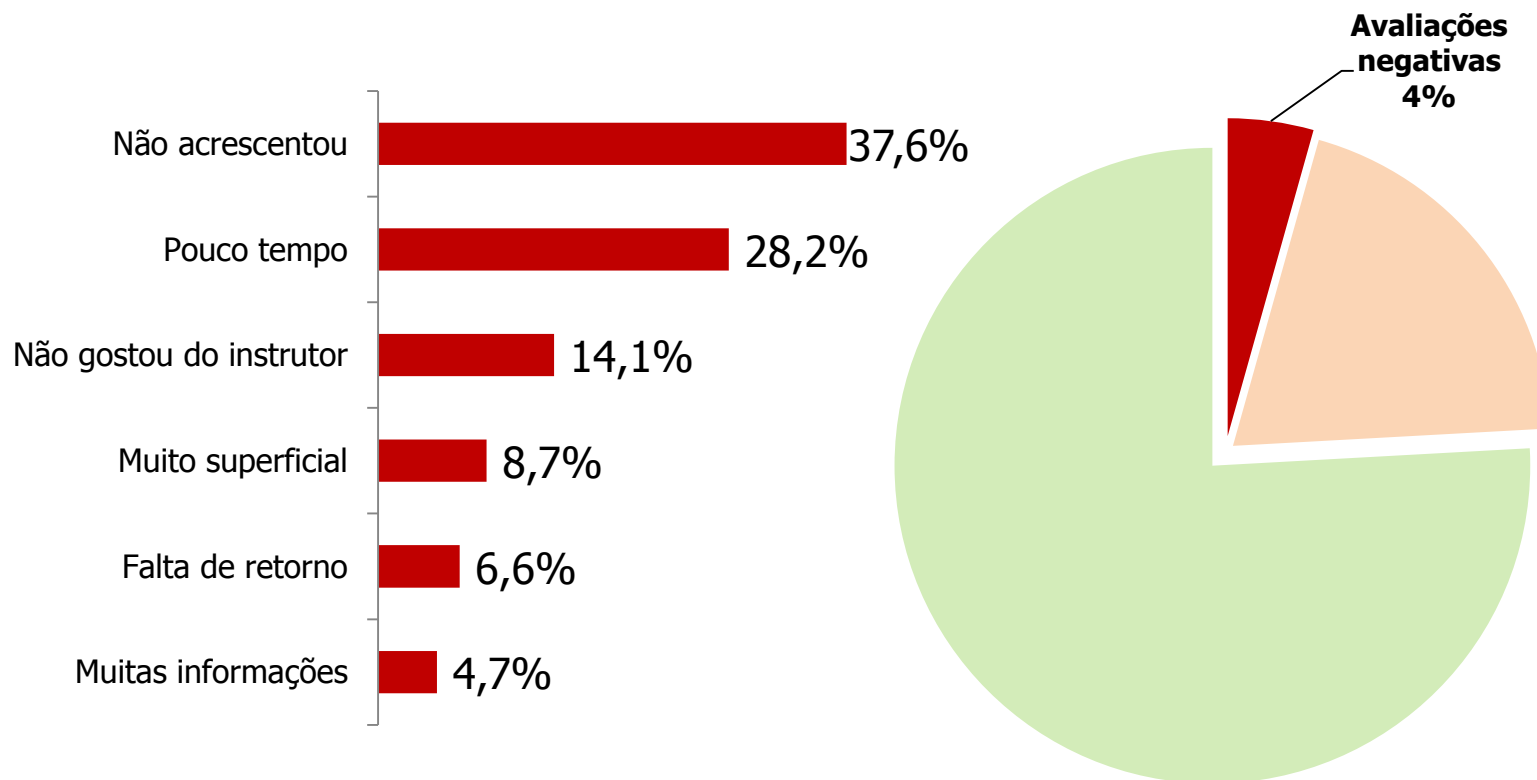
**Por solução**

*Avaliações positivas: 10 e 9*  
*Avaliações Neutras: 8 e 7*  
*Avaliações negativas: de 6 a 0*



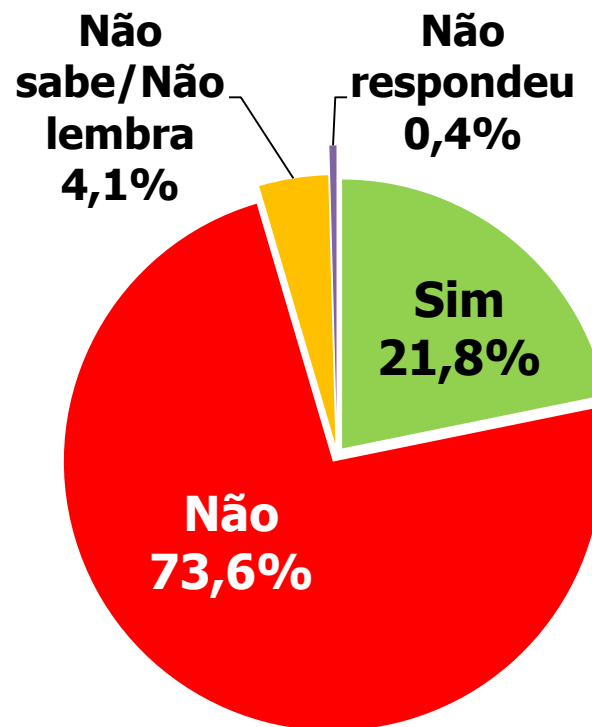
# Resultados

**Questão 10.1.1:** (Se nota menor que 7) O(A) Sr(A) poderia informar o porquê?



# Resultados

**Questão 11:** (Somente para os participantes dos cursos Gestão Financeira, Planejamento Estratégico, Gestão de Pessoas e Marketing) Após participar do curso, o(a) Sr(a) participou de algum diálogo empresarial? (ESPONTÂNEA - RU)



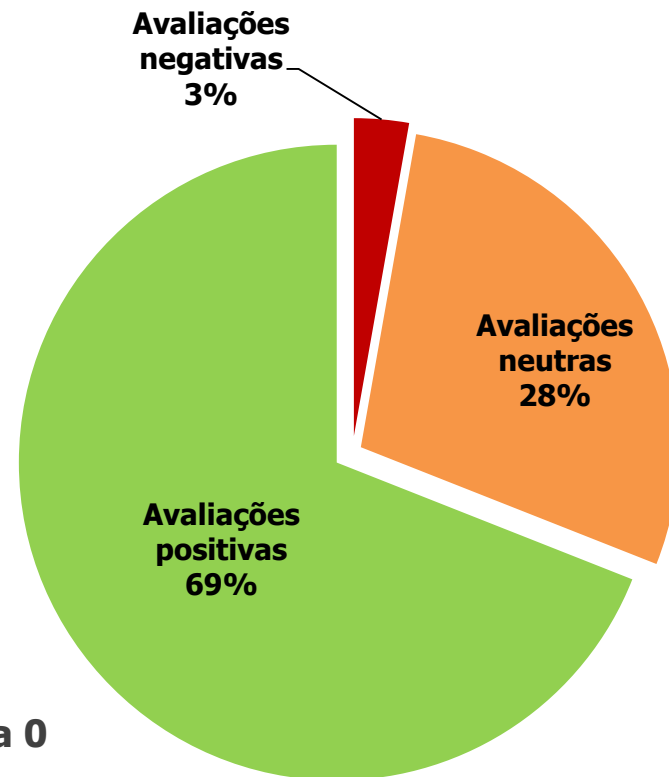
Por solução

# Resultados

**Questão 11.1:** (Se sim) Avalie o dialogo como complemento do aprendizado do curso. Nota 0 a 10.

**Média: 9,03**

Desvio Padrão: 1,08

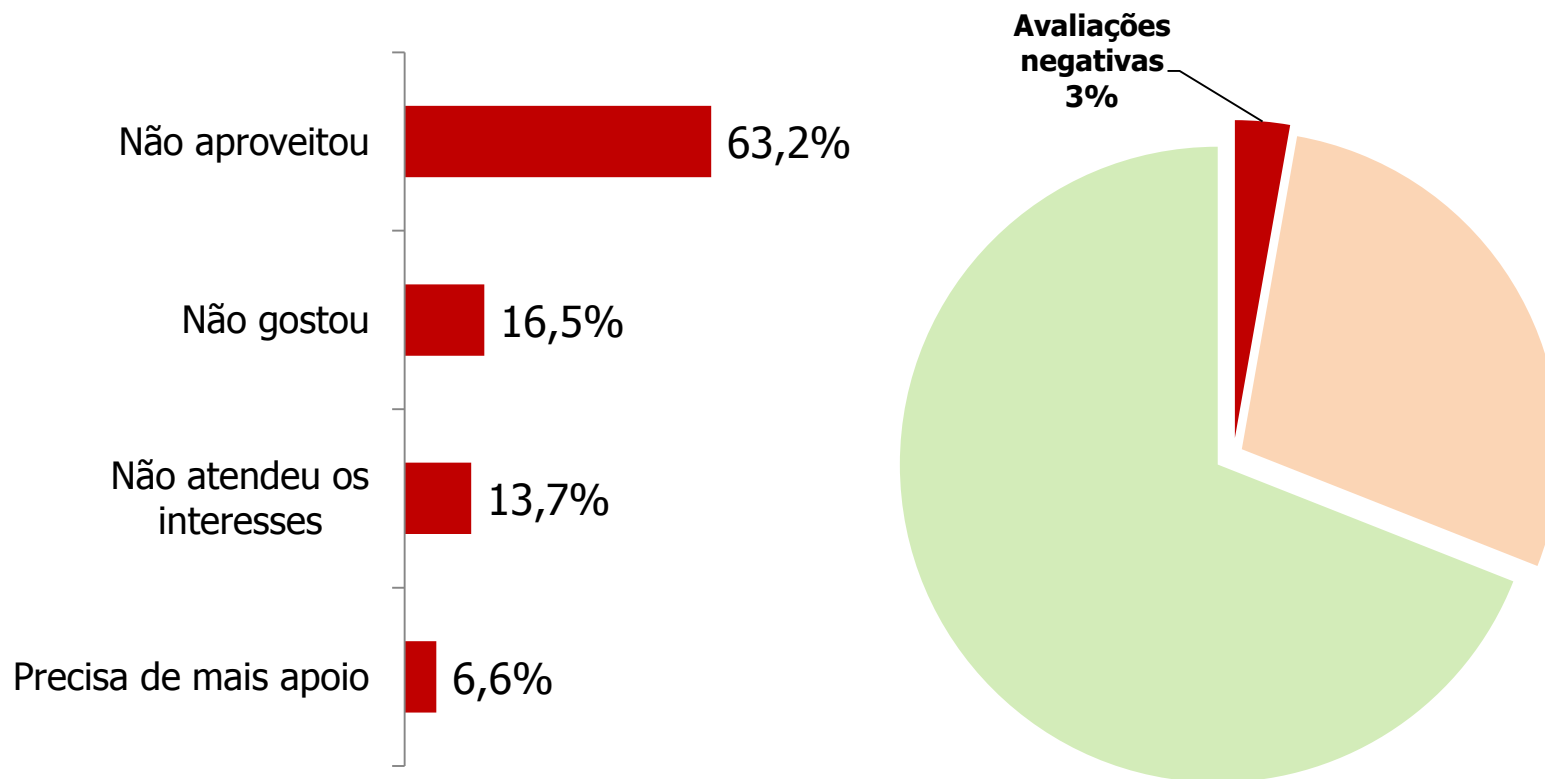


*Avaliações positivas: 10 e 9*  
*Avaliações Neutras: 8 e 7*  
*Avaliações negativas: de 6 a 0*

**Por solução**

# Resultados

**Questão 11.1.1:** (Se nota menor que 7) O(A) Sr(a) poderia informar o porquê?





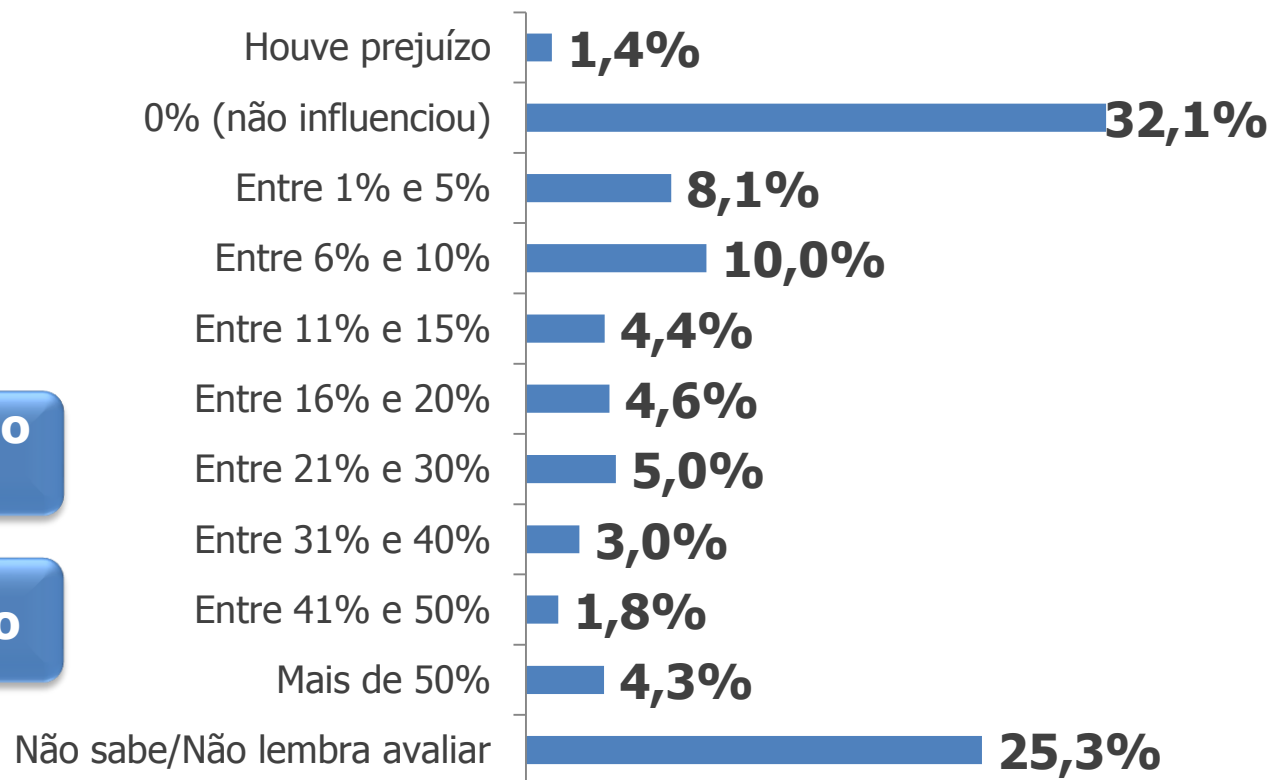
# Resultados

**Questão 12:** 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 0 significa "totalmente insatisfeito(a)" e 10 "totalmente satisfeito(a)". (ESPONTÂNEA - RU)

Critérios	Nota média	Desvio Padrão
<b>Satisfação geral com o curso</b>	<b>8,93</b>	1,33
<b>Resultados obtidos na empresa após participação em curso do Na Medida</b>	<b>7,92</b>	1,92
<b>Satisfação geral com o atendimento Sebrae</b>	<b>9,30</b>	1,13
<b>Participação em fóruns empresariais, tendo contato com outros empresários durante o curso</b>	<b>8,20</b>	2,25
<b>Ter aulas e consultoria com um consultor do Sebrae, especialista em pequenos negócios</b>	<b>8,83</b>	1,85
<b>Satisfação com o custo benefício</b>	<b>8,92</b>	1,61
<b>Média das notas médias</b>	<b>8,63</b>	<b>0,56</b>

# Resultados

**Questão 13:** (Apenas se for sócio/proprietário ou gerente) Avaliando a contribuição do aprendizado adquirido 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: (ESPONTÂNEA - RU)

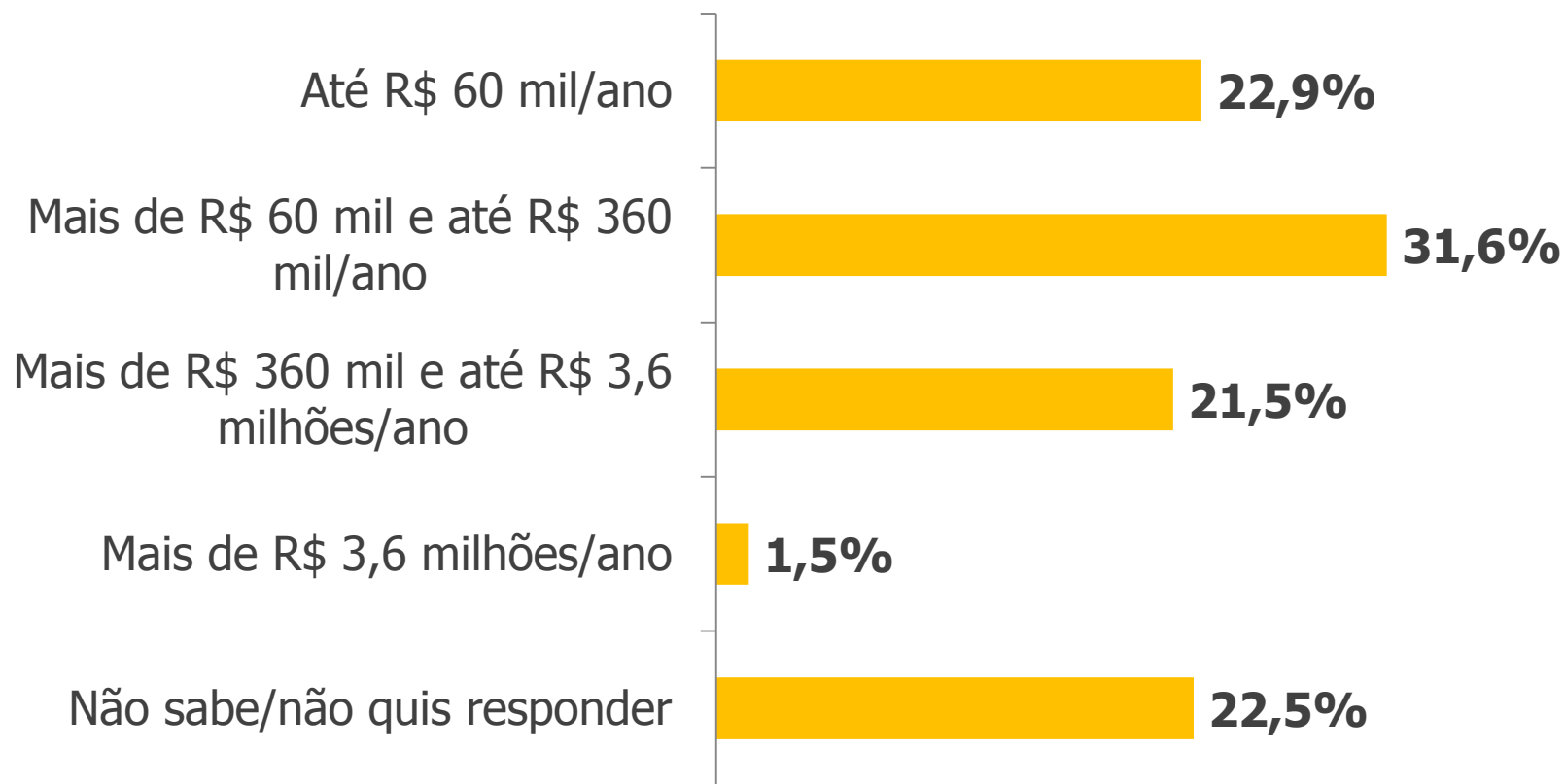


**Comparação  
com 2013**

**Por solução**

# Resultados

**Questão 14:** (Apenas se for sócio/proprietário ou gerente) A sua empresa fatura em média por ano: (ESTIMULADA - RU)

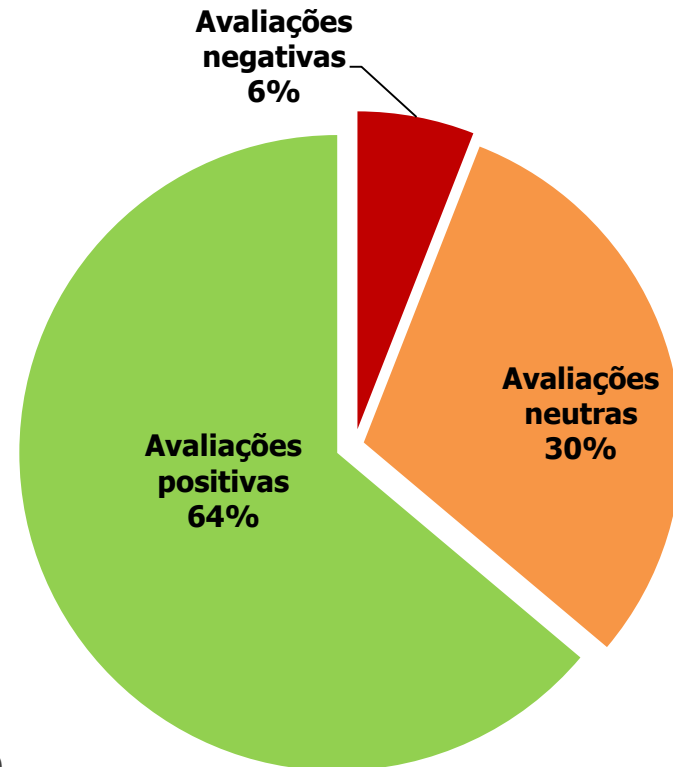


# Resultados

**Questão 15:** Em uma escala onde 0 significa que a sua expectativa “não foi atendida” e 10 “plenamente atendida”, como avalia o curso que você fez? (ESPONTÂNEA - RU)

**Média: 8,70**

Desvio Padrão: 1,62

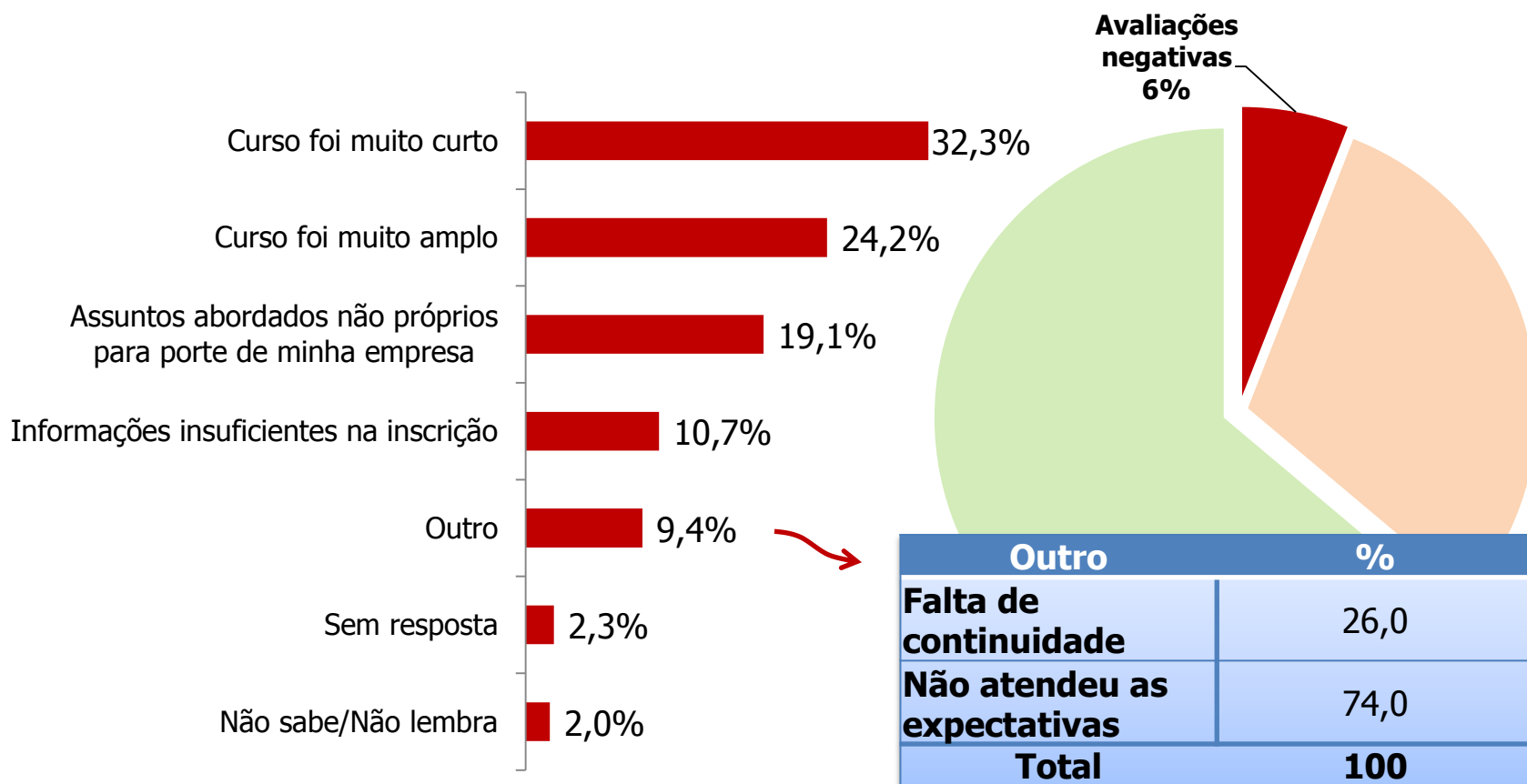


**Por solução**

*Avaliações positivas: 10 e 9*  
*Avaliações Neutras: 8 e 7*  
*Avaliações negativas: de 6 a 0*

# Resultados

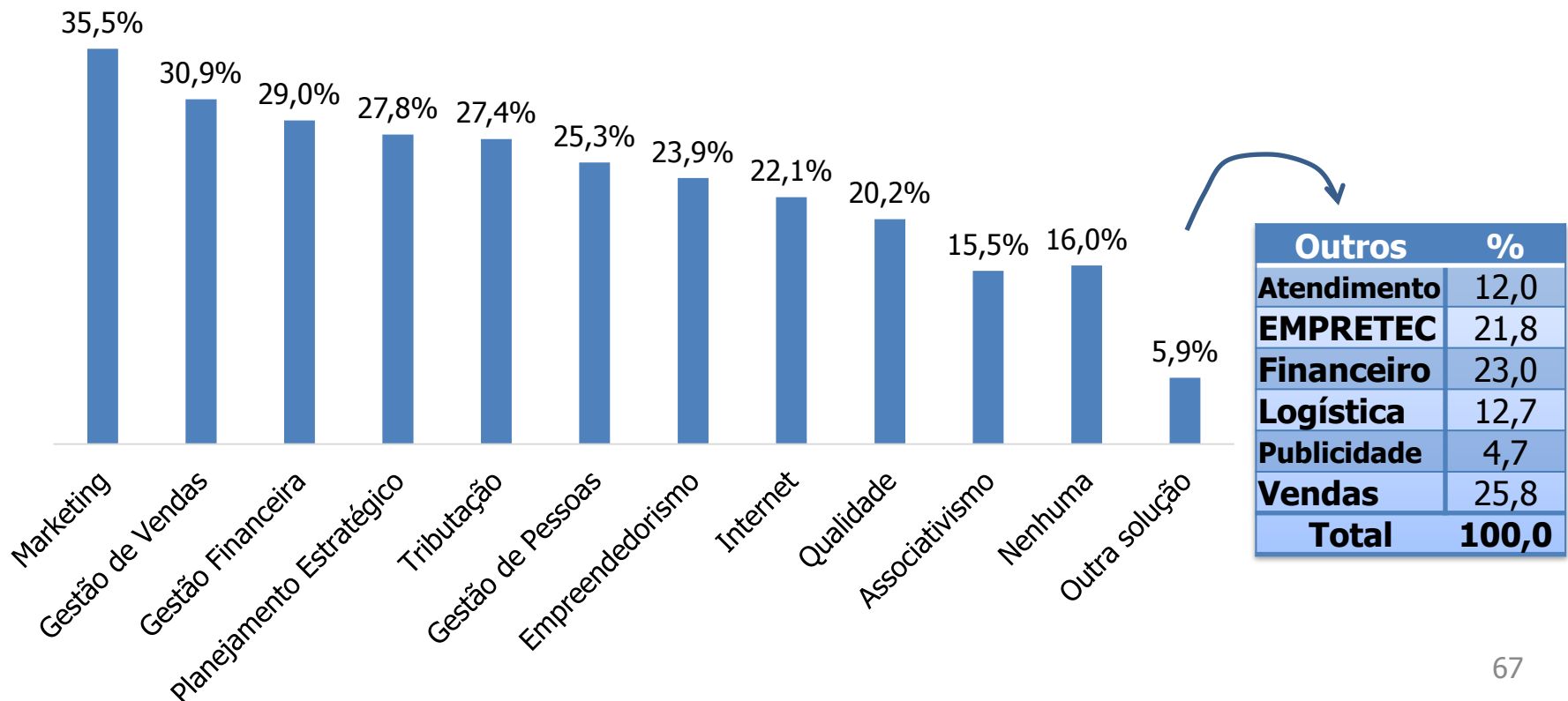
**Questão 15.1:** (Se a nota for menor ou igual a 7) Qual o motivo dessa nota?  
(ESPONTÂNEA - RM)





# Resultados

**Questão 16:** Eu vou citar algumas soluções e eu gostaria que o(a) Sr(a) me dissesse quais o(a) Sr(a) teria interesse de participar. (ESTIMULADA - RM)



# Resultados

**Questão 17:** Em uma escala onde 0 significa que o(a) Sr(a) “não recomendaria” o projeto e 10 que “com certeza recomendaria”, qual a sua avaliação do curso que participou? (ESPONTÂNEA - RU)

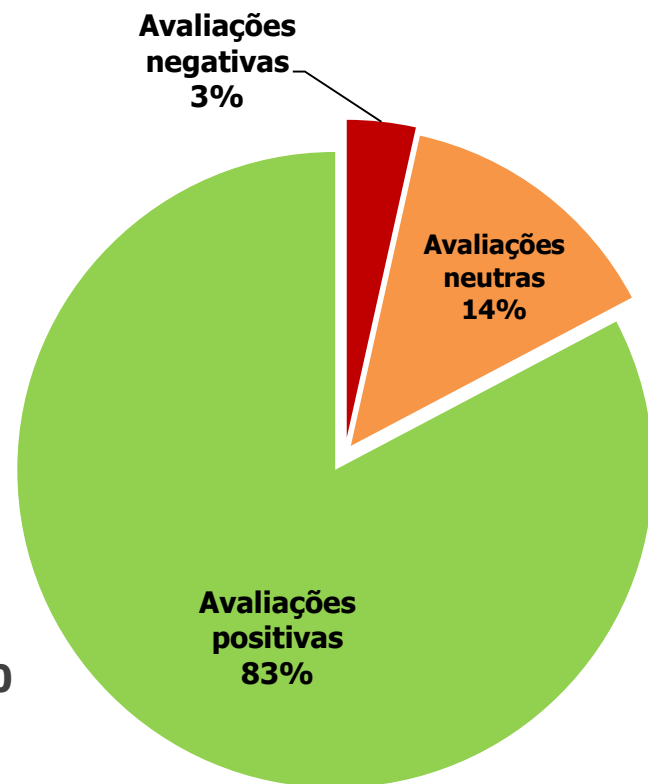
**Média: 9,30**

Desvio Padrão: 1,08

**Comparação  
com 2013**

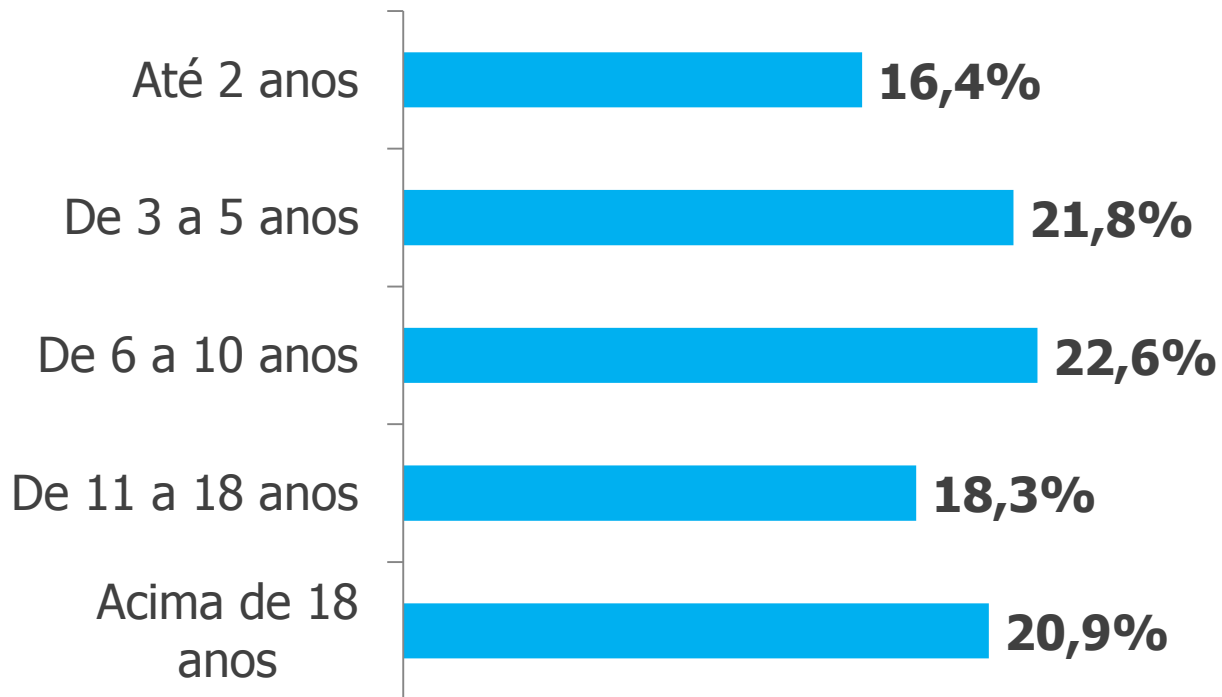
**Por solução**

*Avaliações positivas: 10 e 9*  
*Avaliações Neutras: 8 e 7*  
*Avaliações negativas: de 6 a 0*



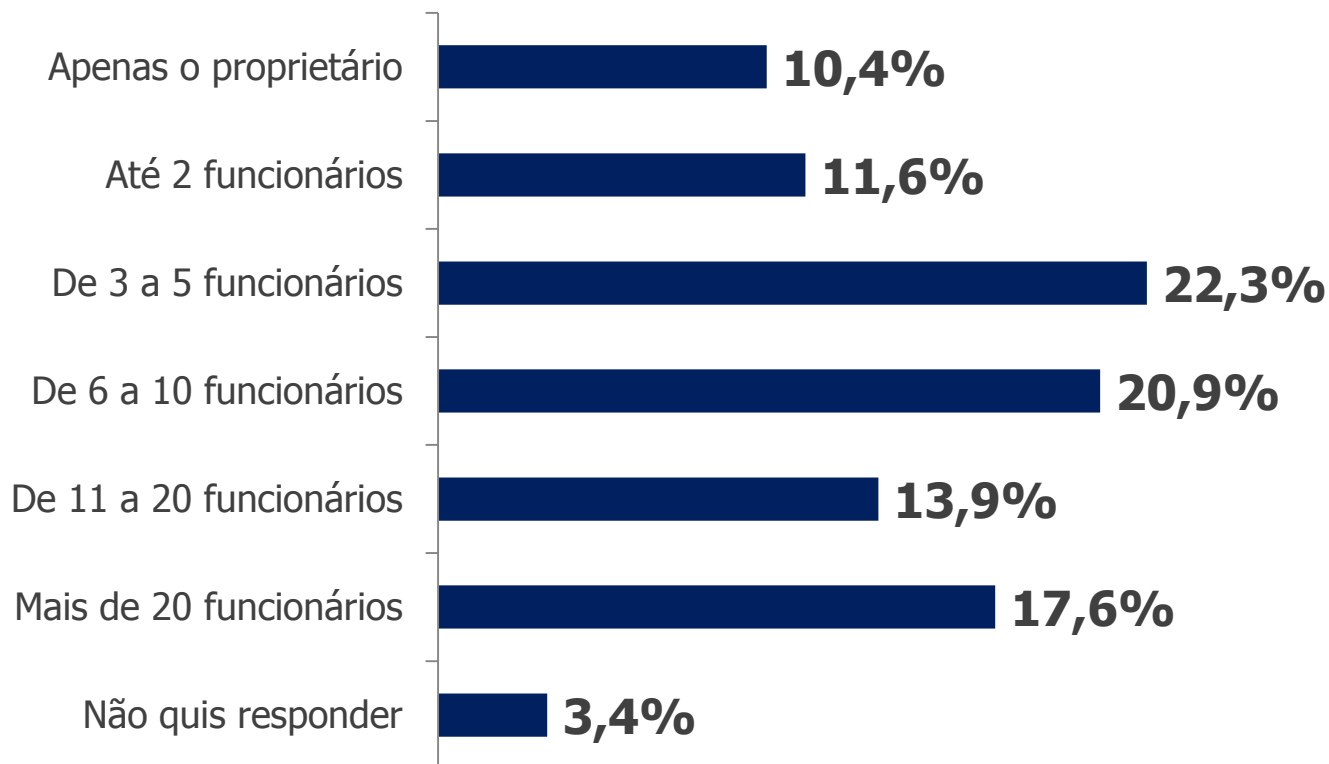
# Resultados

**Questão 18:** A empresa existe há quantos anos?



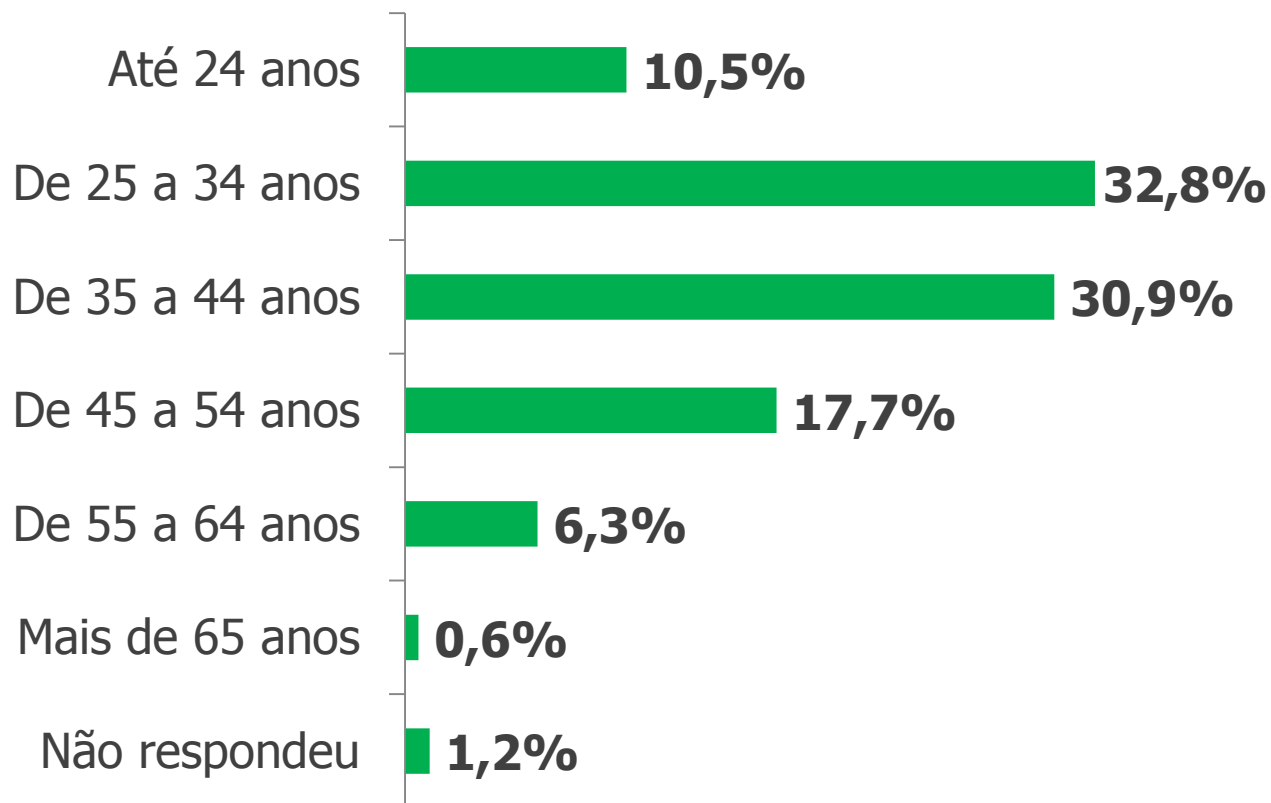
# Resultados

**Questão 19:** Quantos funcionários a sua empresa tem?



# Resultados

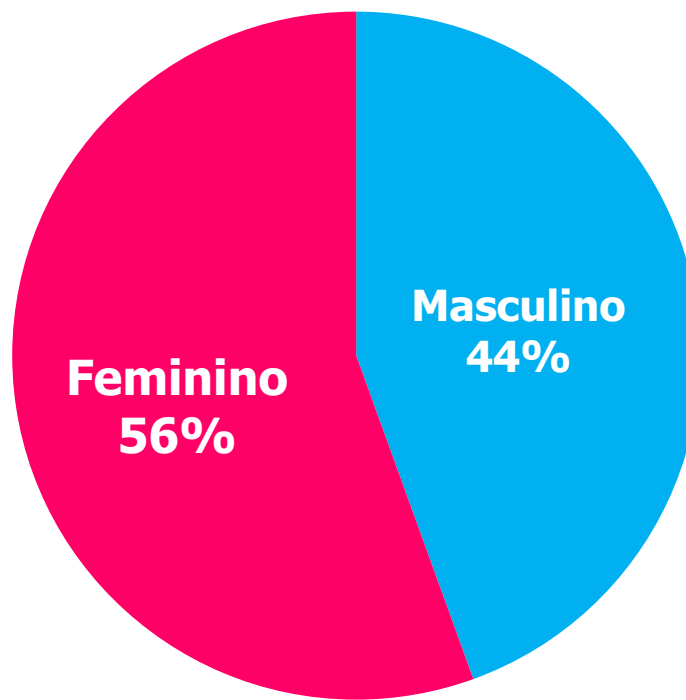
**Questão 20:** Qual a sua idade?





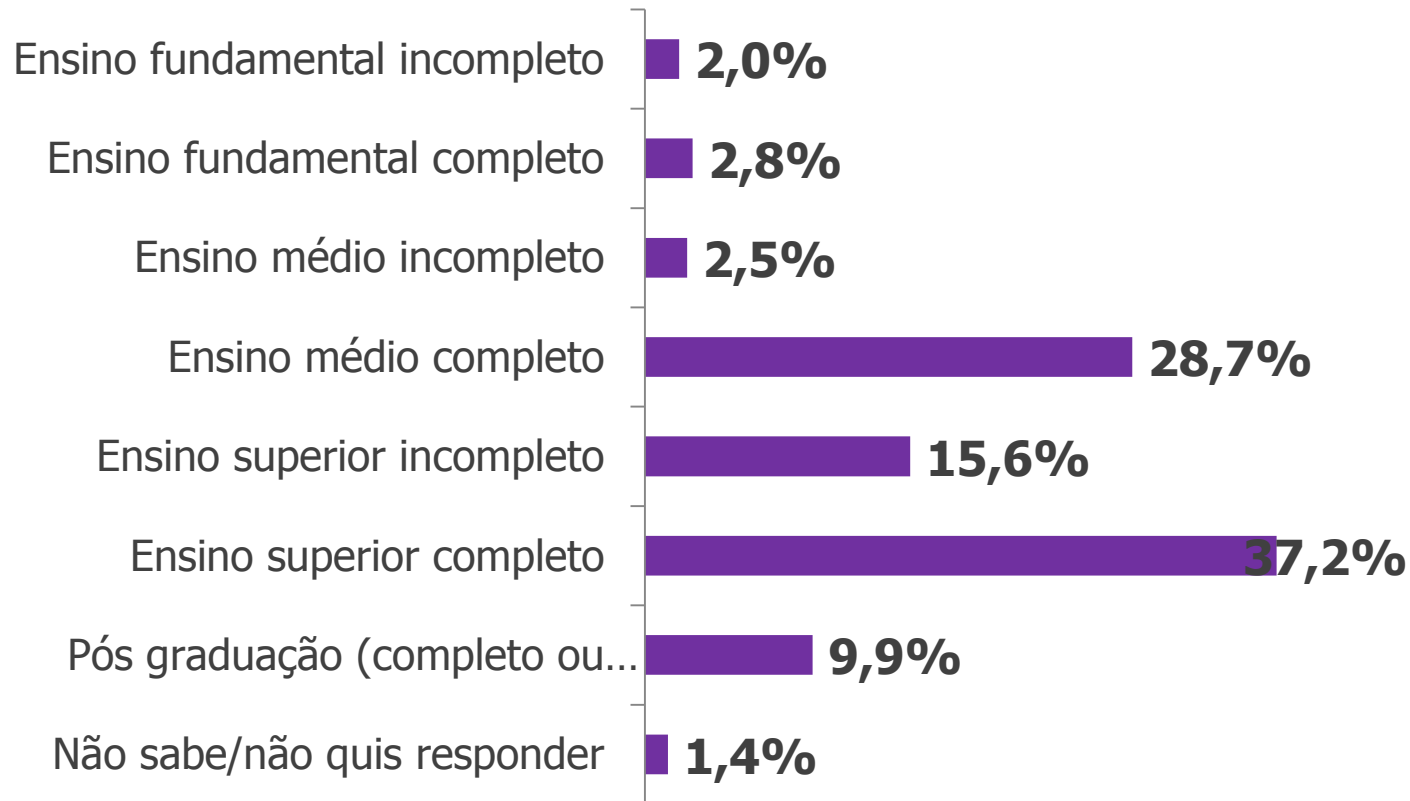
# Resultados

**Questão 21: Sexo:**



# Resultados

**Questão 22:** Qual o seu grau de instrução (faixa de escolaridade):



# Resultados

## Observações adicionais: (Elogios)

*“Vejo o SEBRAE como uma ferramenta de apoio ao empresário. Estou sempre aberto a aprender cada vez mais, agradeço o apoio.”*

*“O atendimento é muito bom! Parabéns.”*

*“Foi perfeito. O professor foi fantástico!”*

*“Foi muito bom para a empresa!”*

*“Faz um ano que participo de cursos do SEBRAE. A estrutura é muito bem elaborada.”*

*“Gostaria de agradecer ao SEBRAE pelo apoio e serviços prestados a minha empresa.”*

# Resultados

## Observações adicionais: (Divulgação)

*“Ter mais propaganda divulgando o trabalho do SEBRAE.”*

*“O SEBRAE deveria ser mais ativo, informar mais o empresário sobre o que o SEBRAE tem para oferecer em relação a curso, consultoria e outros, atingir mais os empresários, divulgar mais no meu estado, na minha cidade.”*

*“Ter mais divulgações, informativos sobre os cursos e custos atualizados para os microempreendedores.”*

*“Sempre que houver eventos enviar por e-mail, e enviar sobre palestras, feiras e congressos, pois compareço em todas palestras e eventos do SEBRAE, mas não foi mais enviado nada para mim.”*

# Resultados

## Observações adicionais: (Consultorias)

*“Talvez uma consultoria mais aprofundada, um tempo a mais na empresa; o curso foi bom no geral, mas a consultoria foi muito rápida, deveria ser mais aprofundada por empresa e ramo.”*

*“Consultoria personalizada, com mais tempo e mais específico para cada área.”*

*“Em relação o curso expectativa excelente, mas precisamos de um pouco mais de tempo na consultoria, talvez por módulos, mais debates, deveria ser conversado mais.”*



# Resultados

## Observações adicionais: (Críticas e sugestões)

*“Tenho uma crítica sobre alguns instrutores no curso, que demonstraram total despreparo na hora de aplicar o conteúdo.”*

*“Dar mais continuidade com os cursos, parece que mediante a dificuldade, no surgimento das dúvidas, nos sentimos abandonados.”*

*“Em relação ao atendimento, explicar ao público os horários e dias corretos dos cursos.”*

*“Faltou conteúdo, mais exemplos, vivência do instrutor, mais experiência para poder passar para os microempresários.”*

**SEBRAE NACIONAL  
UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA – UGE**

**Coordenação da pesquisa:  
Alexandre Vasconcelos Lima  
[alexandre.lima@sebrae.com.br](mailto:alexandre.lima@sebrae.com.br)  
Tel.: 61 3243-7818**

**Paulo Jorge de Paiva Fonseca  
[Paulo.fonseca@sebrae.com.br](mailto:Paulo.fonseca@sebrae.com.br)  
Tel: 61 3348-7461**

