SEBRAE

Checon Pesquisa

pesquisa de satisfação e impacto
Negócio a Negócio

abril 2015

objetivo

avaliar o atendimento aos clientes do programa Negócio a Negócio procurando identificar seu nível de satisfação, aplicabilidade e principais resultados obtidos

9.312 entrevistas

- aplicação de um questionário único (perguntas fechadas e abertas), a uma amostra de clientes do programa Negócio a Negócio
- pesquisa realizada via CATI (telefone)
- a listagem com o nome dos participantes foi fornecida pelo Sebrae
- entrevistas realizadas entre os dias 16/03/2015 e 24/04/2015
- esta apresentação contempla alguns dos principais resultados
- todo o estudo obedeceu aos códigos de ética da:
  - ABEP; da ESOMAR e à norma ISO 20.252

segmentação

VISITAS RECEBIDAS

22%	31%	27%	10%	10%
1 visita	2 visitas	3 visitas	4 visitas	5 ou mais

PORTE

32%	68%
MEI	ME

SEXO

46%	54%
FEMININO	MASCULINO

valores não ponderados*

amostra

AC	335	PB	375
AL	372	PE	370
AM	247	PI	356
AP	133	PR	380
BA	396	RJ	410
CE	391	RN	381
DF	254	RO	160
ES	378	RR	147
GO	387	RS	403
MA	372	SC	403
MG	392	SE	365
MS	379	SP	420
MT	377	TO	354
PA	375		

BLOCO A

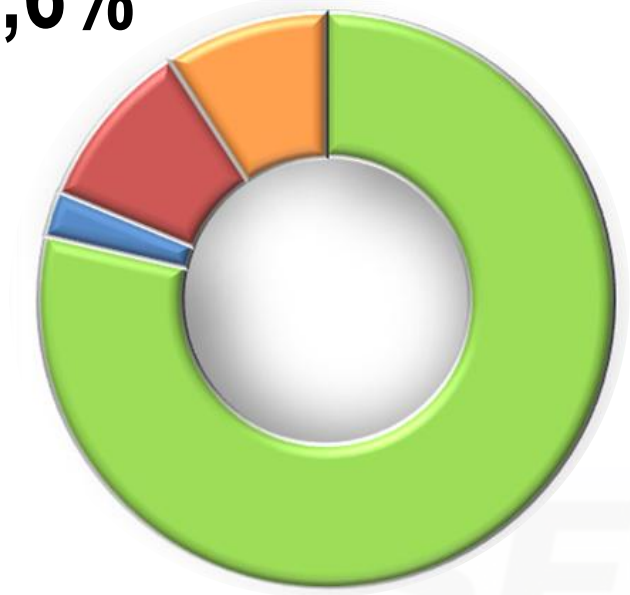
resultados

F1. Consta nos nossos registros que o(a) Sr.(a)/sua empresa foi atendido(a) pelo Sebrae através do Programa Negócio a Negócio em 2014. O(A) Sr.(a) se recorda de ter recebido um agente de orientação do Sebrae na sua empresa?

9,2% não lembra de ter sido atendido

9,6% nunca fui atendido pelo Sebrae

2,6% não foi atendido em 2014 mas foi em anos anteriores

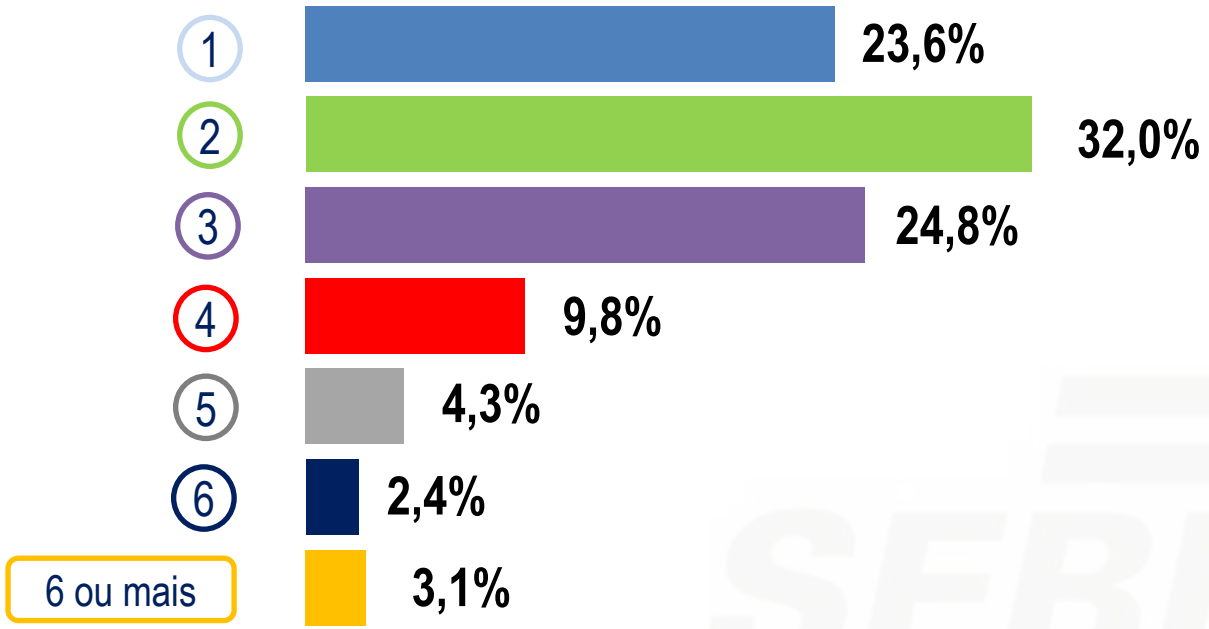


78,6% sim

base: 9.312 entrevistas

resultados

F2. Durante o ano de 2014 até hoje o agente de orientação do Programa Negócio a Negócio realizou quantas visitas à sua empresa?*

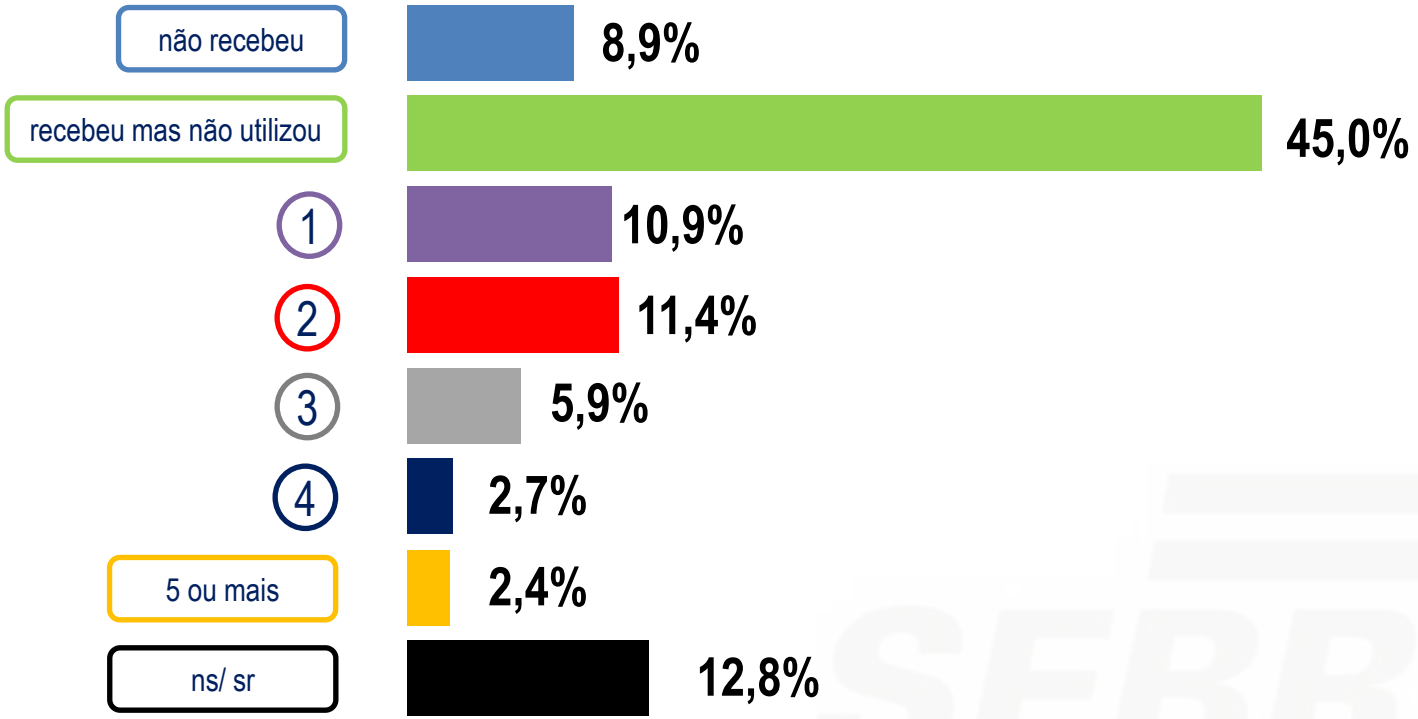


*responderam a esta questão os entrevistados que responderam "sim" na F1

base: 7.310 entrevistas

resultados

P1. Durante a visita foi entregue um caderno/apostila com planilhas e tabelas de administração da sua empresa, contendo, por exemplo, planilhas de fluxo de caixa, de cadastro de clientes entre outras. Quantas planilhas e tabelas o(a) Sr.(a) implementou em sua empresa?*

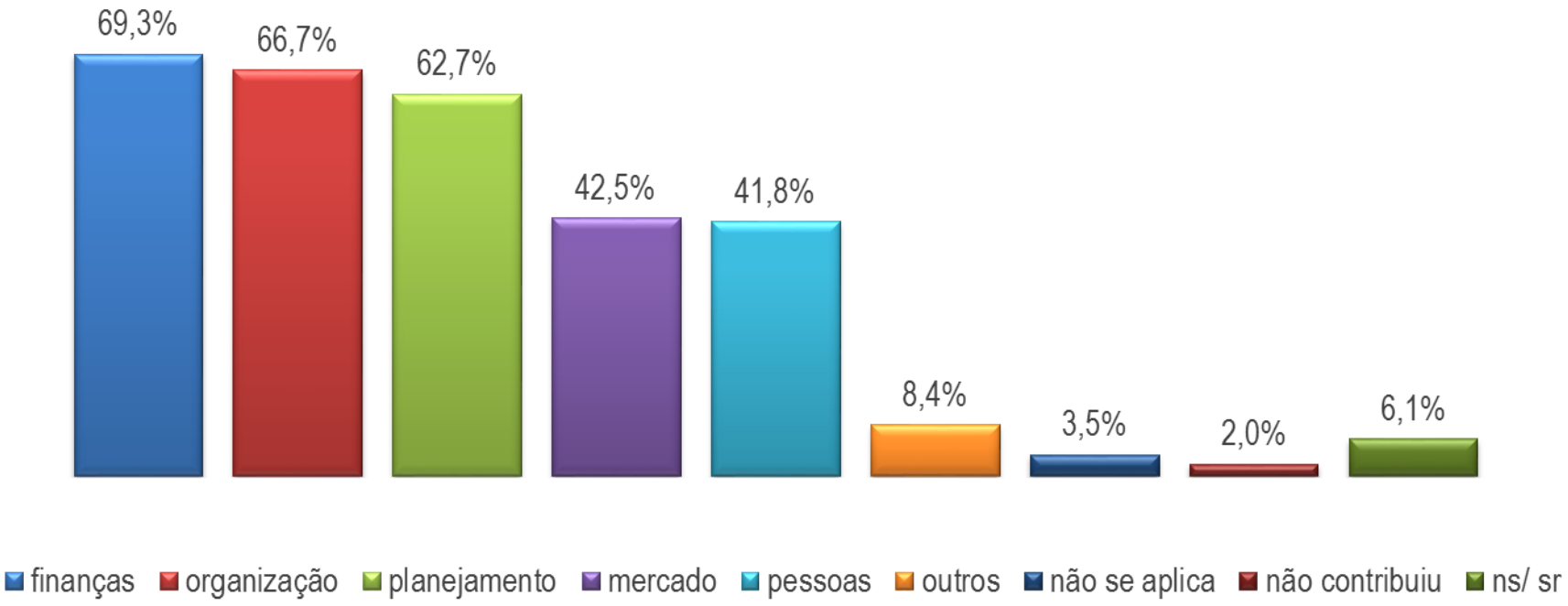


*responderam a esta questão os entrevistados que responderam "sim" na F1

base: 7.310 entrevistas

resultados

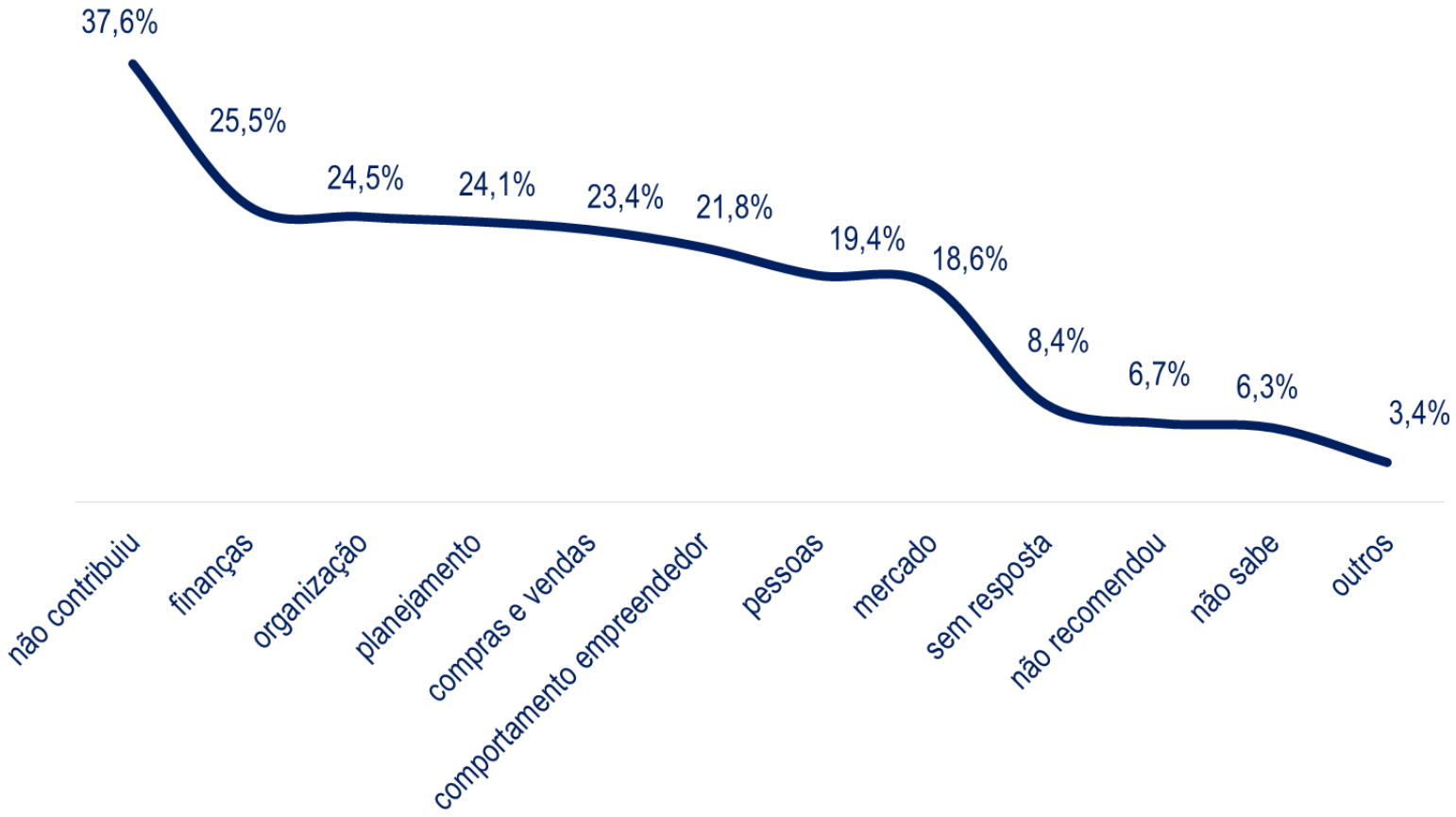
P2. Levando em conta as planilhas e tabelas que o(a) Sr.(a) recebeu. Gostaria que o(a) Sr.(a) me indicasse em quais área(s) da sua empresa as planilhas e tabelas contribuíram



base: 3.266 entrevistas

resultados

P3. Durante o(s) atendimento(s) o agente recomendou alguns cursos/palestras/oficinas, em quais área(s) da sua empresa esses curso(s)/palestra(s)/oficina(s) contribuíram?

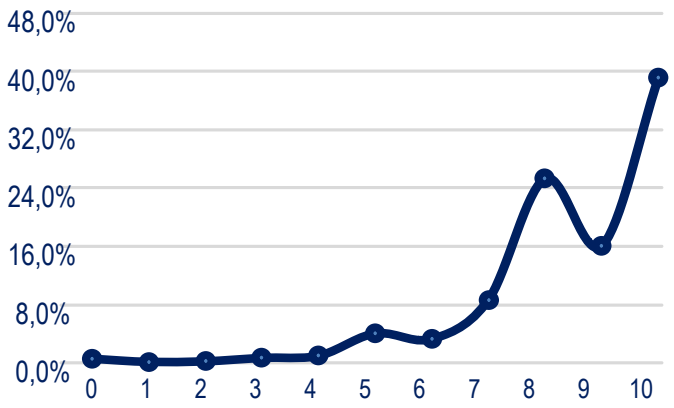


base: 7.310 entrevistas

resultados

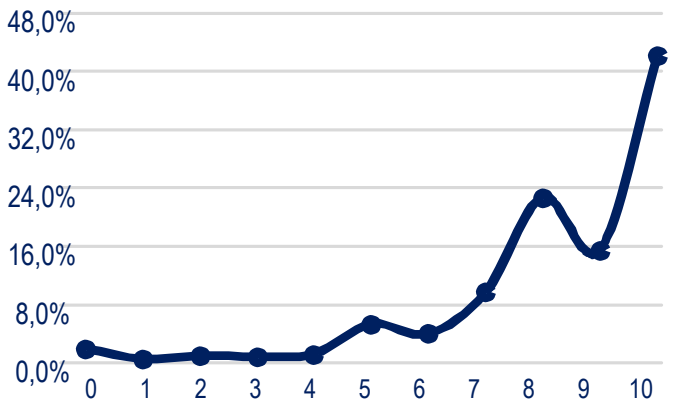
P4. Em uma escala de 0 a 10, onde 0 significa "muito insatisfeito(a)" e 10 significa "muito satisfeito(a)", como o(a) Sr.(a) avalia o desempenho do agente de orientação empresarial com relação a:

P4.1 Conhecimento do agente sobre o Sebrae e das soluções indicadas



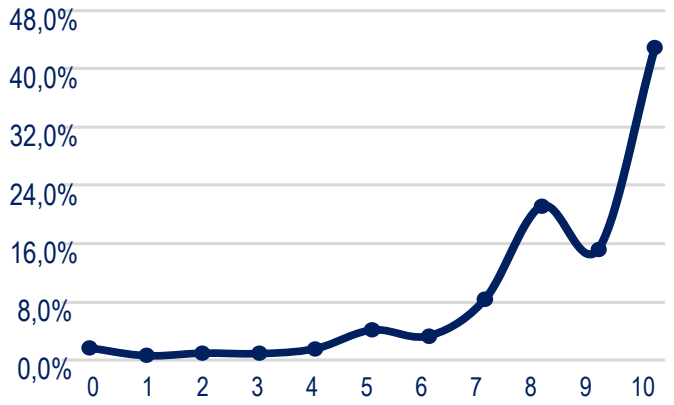
geral
nota média
8,5

P4.3 Utilidade/Praticidade das orientações prestadas



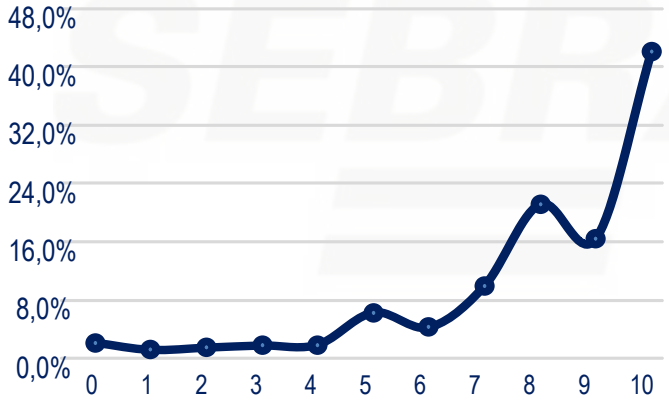
geral
nota média
8,4

P4. 2 A explicação do agente sobre o caderno de ferramentas



geral
nota média
8,6

P4.4 Experiência prática no assunto

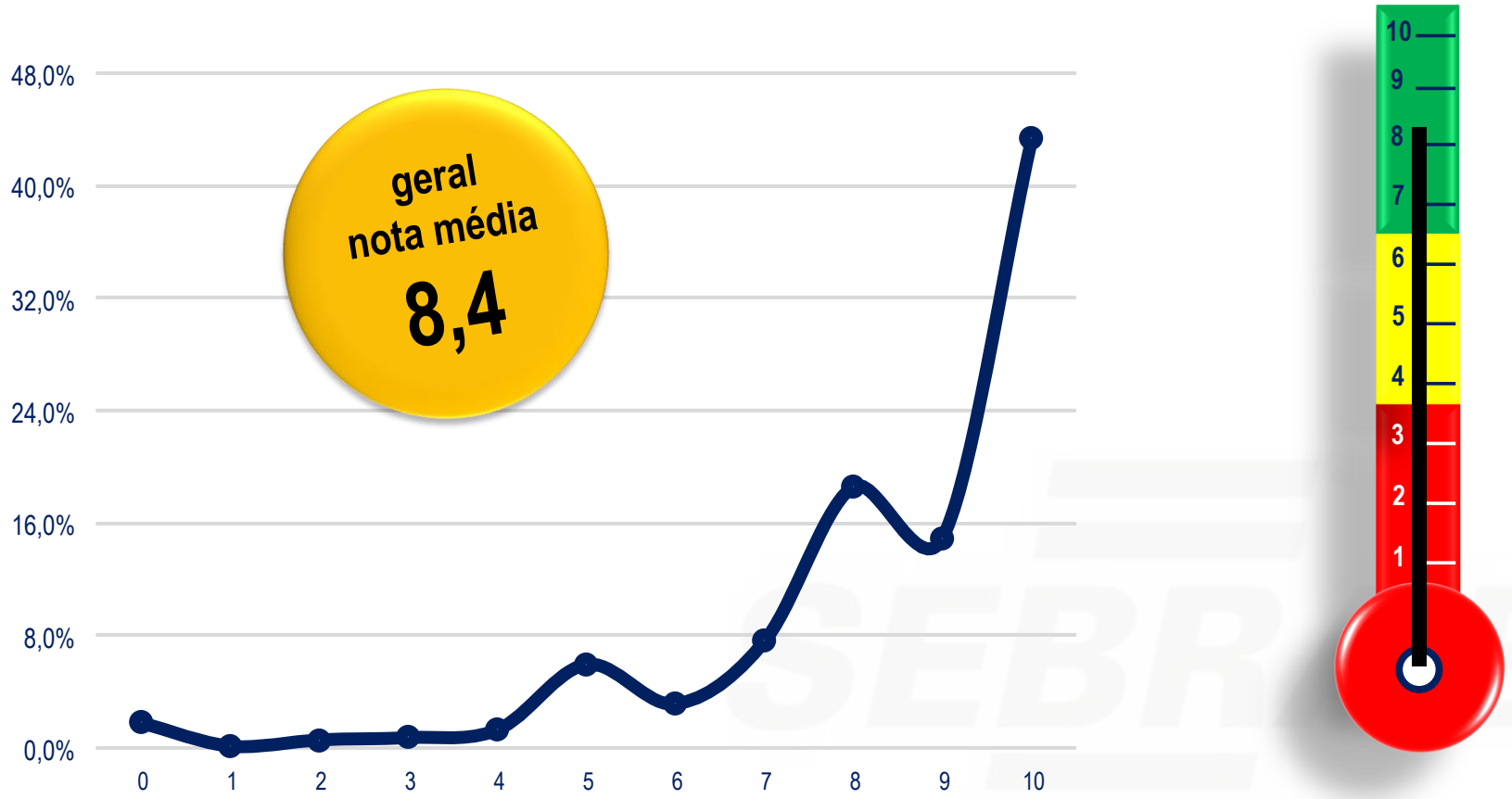


geral
nota média
8,5

base: 7.310 entrevistas

resultados

P5. Qual a sua satisfação geral com o Programa Negócio a Negócio (Considerando a abordagem do agente, seu conhecimento sobre o assunto e as soluções indicadas para a sua empresa)? Atribua nota de 0 a 10, sendo 0 para "totalmente insatisfeito(a)" e 10 para "totalmente satisfeito(a)".

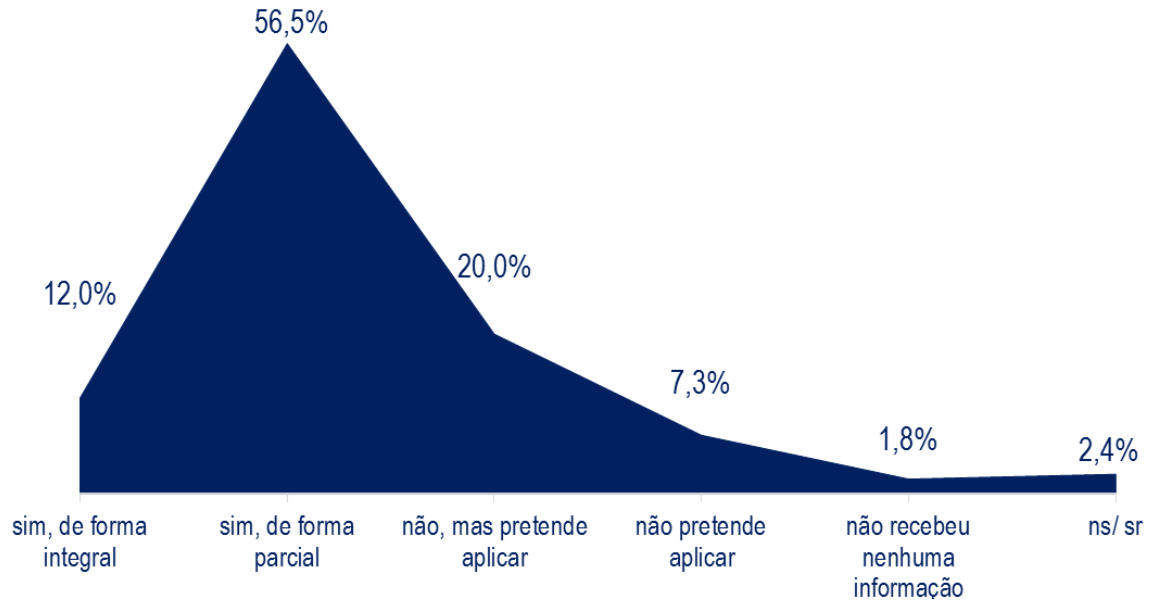


base: 7.202 entrevistas

108 entrevistados responderam "não sabe"/ "sem resposta"

resultados

P6. O(A) Sr.(a) aplicou os conhecimentos adquiridos no Negócio a Negócio na sua empresa ?



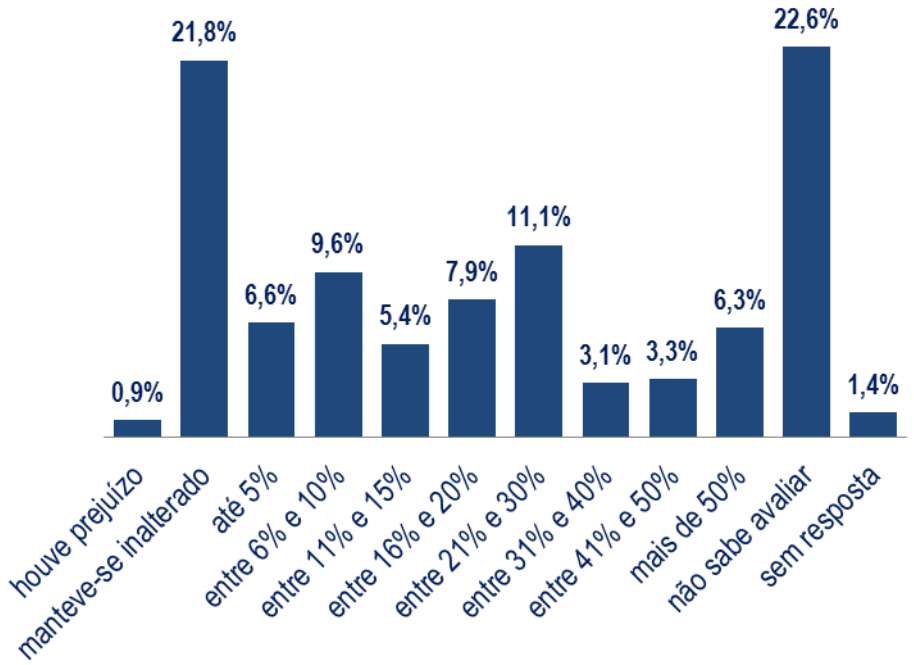
base: 7.310 entrevistas

P7. Por que o(a) Sr.(a) não conseguiu/ pretende aplicar totalmente os conhecimentos adquiridos? (ESPONTÂNEA-RM)

base: 5.835 entrevistas

resultados

P8. Gostaria de avaliar o quanto a visita do Sebrae contribuiu para o aumento do lucro de sua empresa. Para tanto eu gostaria que o(a) Sr.(a) me informasse aproximadamente quantos por cento o lucro de sua empresa aumentou em função da visita do Sebrae.



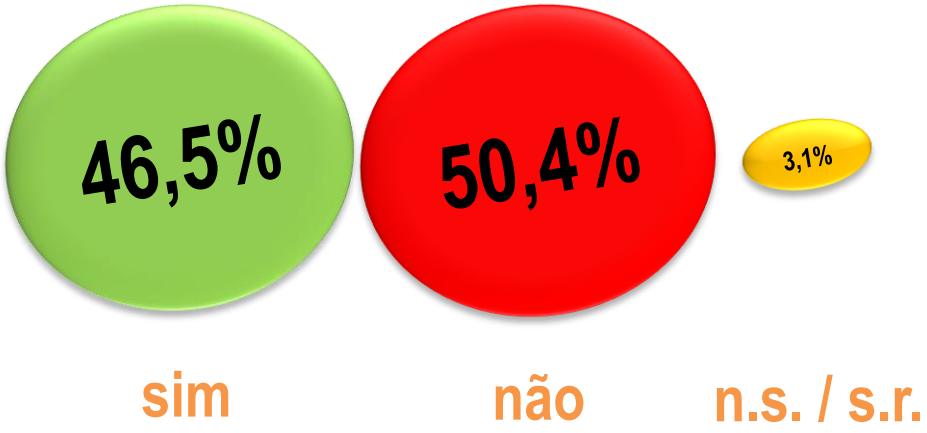
base: 5.438 entrevistas

P9. Em uma escala de 0 a 10, onde 0 significa "Não contribuiu em nada" e 10 significa "Contribuiu muito", quanto a sua participação no Negócio a Negócio contribuiu para esta mudança no faturamento?

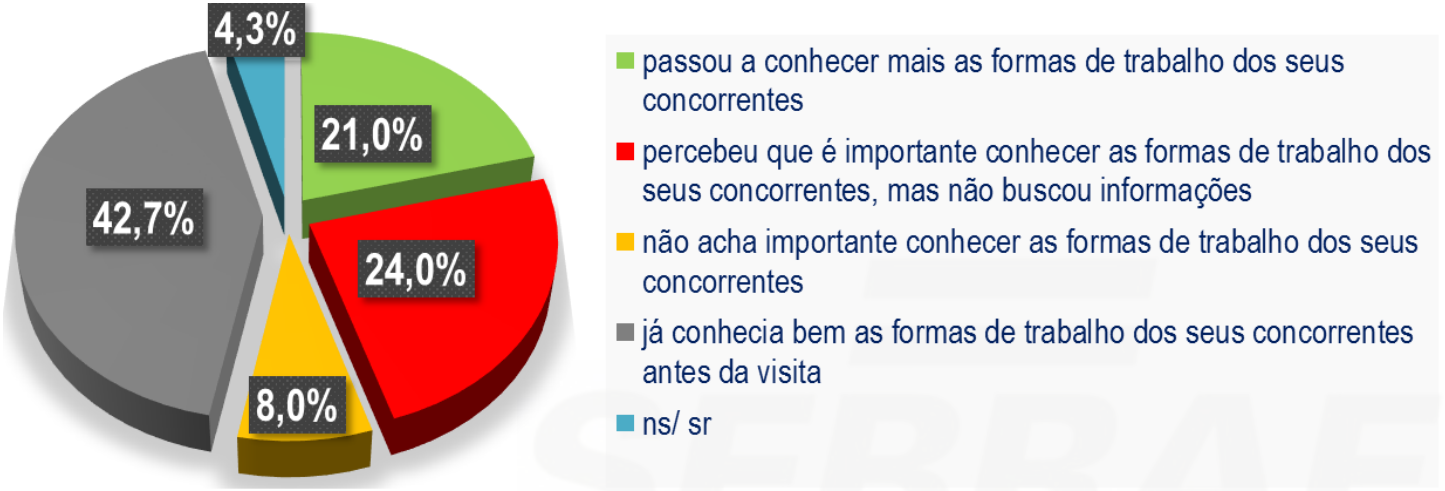
base: 2.878 entrevistas

resultados

P10. Em função da visita do Sebrae, a sua empresa passou a oferecer um número maior de produtos e/ou serviços?

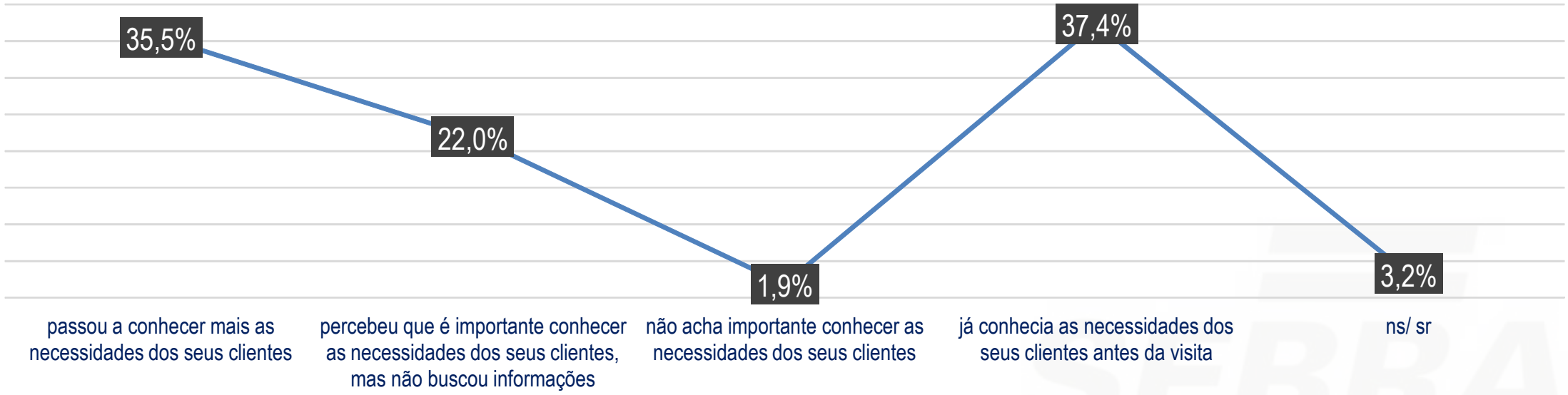


P11. Em relação à forma de trabalho dos seus concorrentes, eu vou citar 4 opções e gostaria que escolhesse a que melhor descreve sua avaliação. O(A) Sr.(a) diria que em função do atendimento do Sebrae o(a) Sr.(a)....



base: 7.310 entrevistas

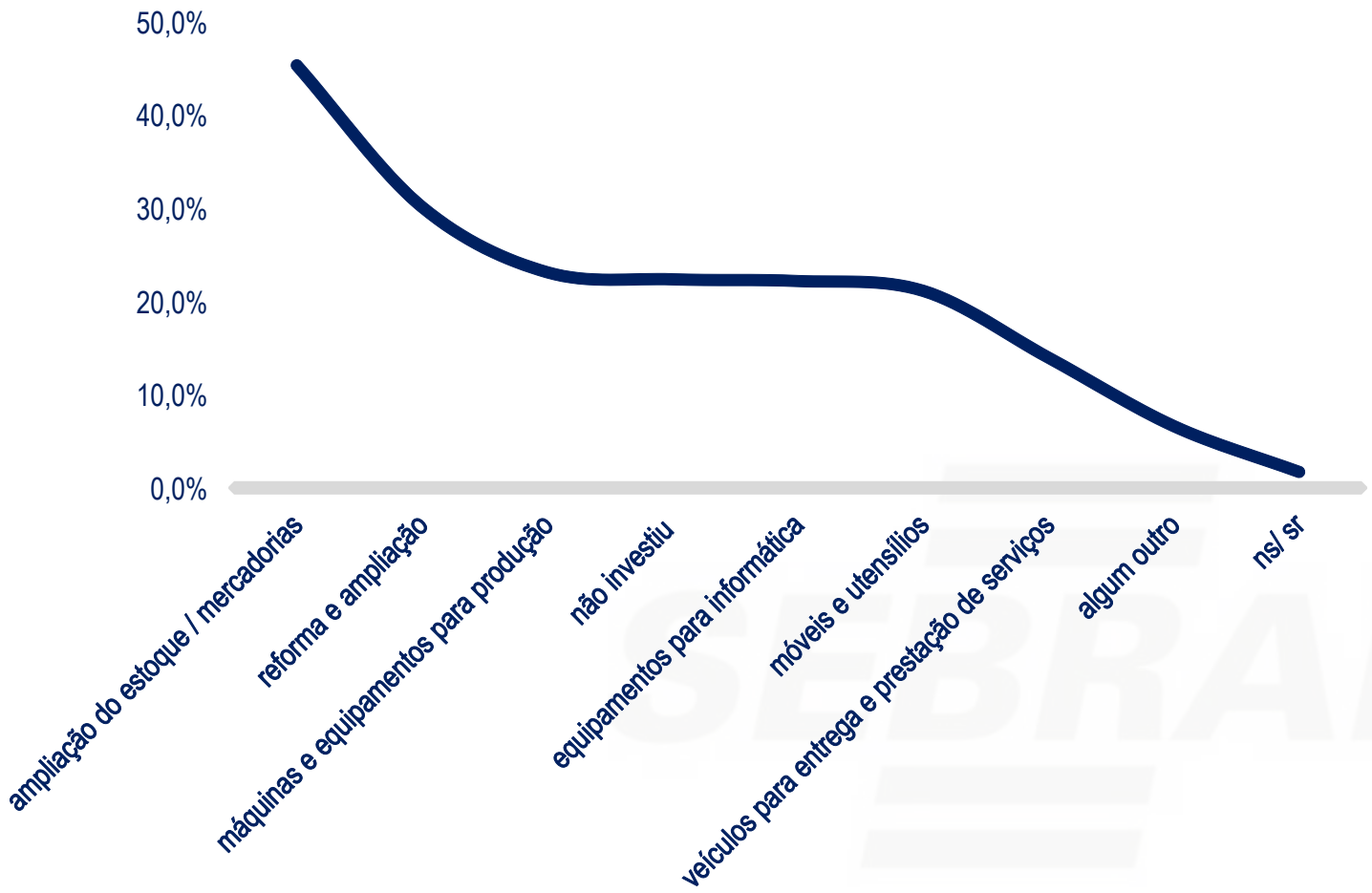
P12. No que se refere ao seu conhecimento em relação às necessidades dos seus clientes, o(a) Sr.(a) diria que em função do atendimento do Sebrae...



base: 7.310 entrevistas

resultados

P13. Depois do atendimento do programa a sua empresa investiu em quê?



base: 7.310 entrevistas

resultados

P14. Dê uma nota entre 0 e 10 para o quanto o atendimento do Sebrae contribuiu para melhorar seus processos de compras, onde 0 significa "não contribuiu em nada" e 10 que "contribuiu muito".

base: 7.033 entrevistas

P15. Dê uma nota entre 0 e 10 para o quanto o(a) Sr(a) recomendaria o atendimento do Programa Negócio a Negócio para outros empresários, onde 0 significa que "com certeza não recomendaria" e 10 que "com certeza recomendaria"?

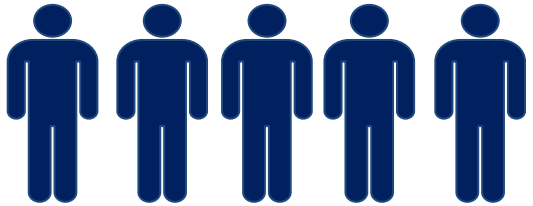
índice de recomendação : 72%

base: 7.152 entrevistas

promotores: 79,7%
neutros: 12,6%
detratores: 7,7%

comentários

- aproximadamente 1 em cada 5 empreendedores (21,4%) diz ‘nunca ter sido atendido’, ‘não se recordar de haver sido atendido’ ou ‘não ter sido atendido em 2014 pelo Sebrae’, algo que sugere um acompanhamento mais próximo ao universo alvo do programa (F1)



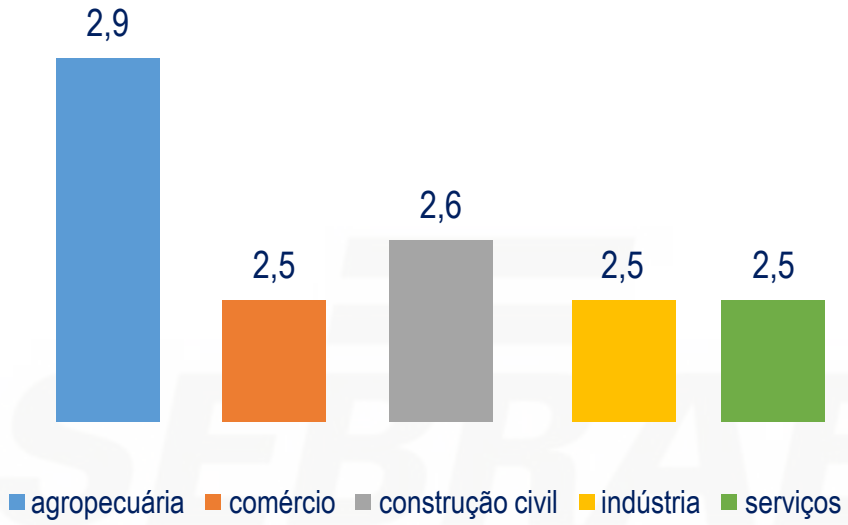
- estados como Sergipe (51,5%), Rondônia (60,8%), Amapá (64,2%), Pará (65,6%), Piauí (66,8%) e Rio de Janeiro (67,0%) apresentam situações ainda mais críticas quanto ao total de empreendedores se recordando de haverem sido atendidos (F1)

comentários

- o número médio geral de visitas dos AOEs correspondeu a ‘2,6’, apesar de se registrarem variações pelos diversos setores econômicos (F2)

- o total de participantes do programa Negócio a Negócio que utilizou o caderno / apostila (entregue durante a visita) se restringiu a aproximadamente 1 em cada 3 (33,3%) desses entrevistados (P1)

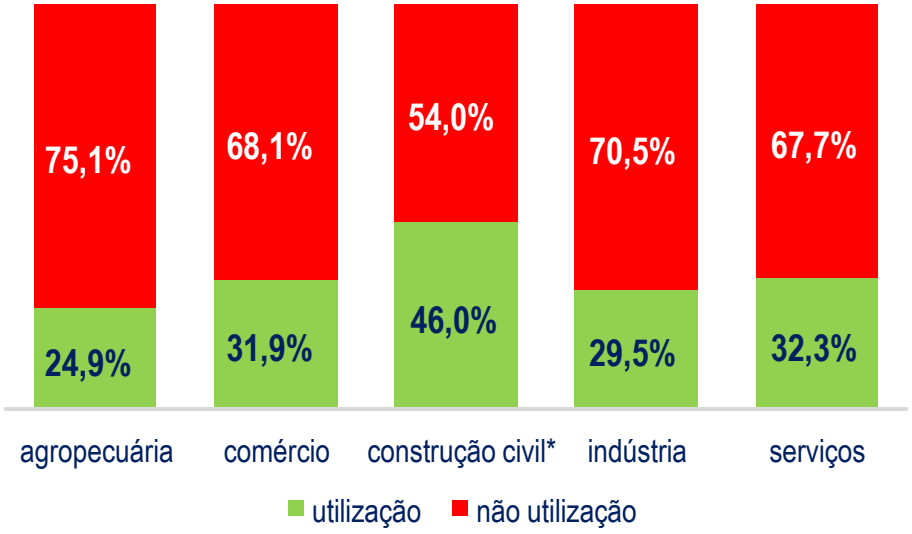
visitas realizadas à empresa, de 2014 até hoje, pelo AOE do Programa Negócio a Negócio



comentários

- ou seja, a grande maioria desses empreendedores, 2 em cada 3 entrevistados, simplesmente ignorou ou não recebeu o recurso disponibilizado pelo programa (P1)

posição quanto à implementação das planilhas e tabelas na empresa



posição quanto à implementação das planilhas e tabelas na empresa

não recebeu planilhas/tabelas	8,9%
recebeu, mas não utilizou	45,0%
não sabe se implementou	12,2%
sem resposta	0,6%
total	66,7%

- independentemente do gênero do(a) entrevistado(a) ou do segmento econômico do negócio, os percentuais quanto à utilização se apresentam similares, sinalizando talvez a necessidade de se aprimorar ainda mais o caderno / apostila (P1)

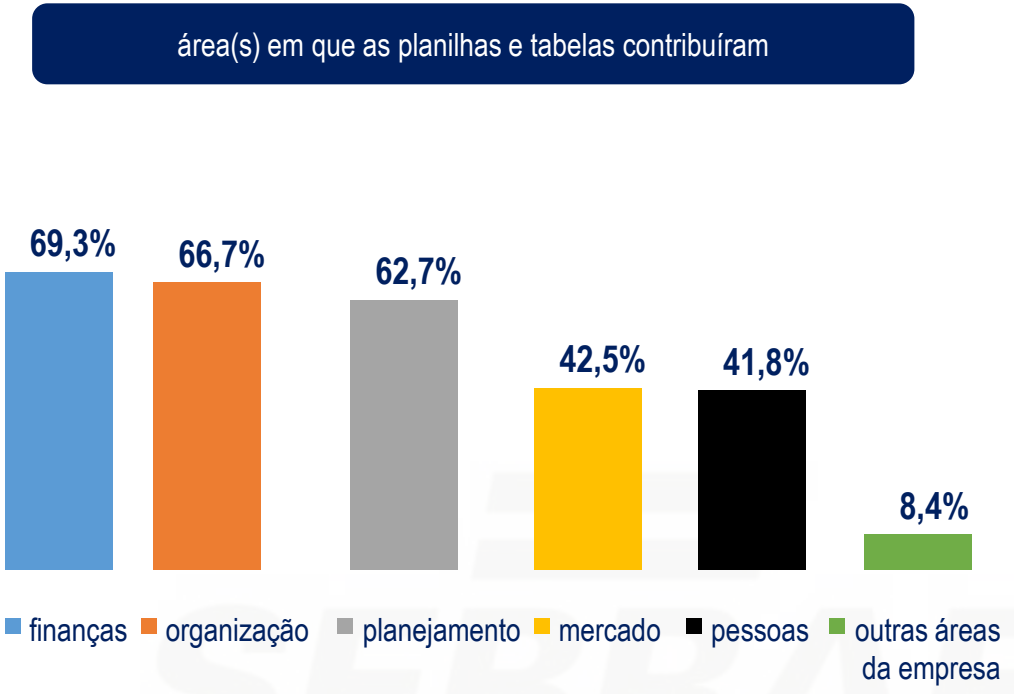
Clique no * para ver as informações

amostra não representativa – apenas 57 entrevistados da construção civil responderam a essa pergunta

comentários

- as áreas nas empresas identificadas como aquelas que mais foram beneficiadas pela utilização das planilhas e das tabelas apresentam um maior destaque para ‘finanças’, ‘organização’ e ‘planejamento’, e em um 2º patamar o ‘mercado’ e as ‘pessoas’ (P2)

- de qualquer forma, é interessante que somente 2,0% desses empreendedores não identifiquem contribuição das planilhas ou das cartilhas em área alguma das respectivas empresas (P2)



comentários

- 1 em cada 3 das recomendações de cursos, palestras e oficinas não contribuíram para nenhuma área das respectivas empresas (P3)

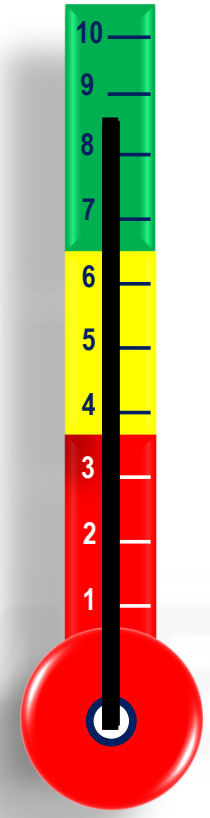
- considerando-se os percentuais de ‘sem resposta’, de ‘não recomendação’ e os que se recusaram a responder esse percentual (59,0%) alcança a praticamente 3 em cada 5 respondentes (P3)

comentários

- a avaliação do desempenho do AOE pelos empreendedores foi bastante positiva, alcançando um patamar muito elevado, visto todas terem sido acima da nota ‘8’ (P4)

avaliações
notas
0 a 10

	nota média
conhecimento do agente sobre o Sebrae e das soluções indicadas	8,5
a explicação do agente sobre o caderno de ferramentas	8,6
utilidade / praticidade das orientações prestadas	8,4
experiência prática no assunto	8,5



comentários

- mais interessante ainda é o fato dessas avaliações invariavelmente serem mais elevadas quanto maior a quantidade de visitas realizadas pelo AOE, o que apenas reforça a importância da presença do agente nas empresas (P4)

avaliações
notas
0 a 10

quantidade de visitas do AOE em 2014

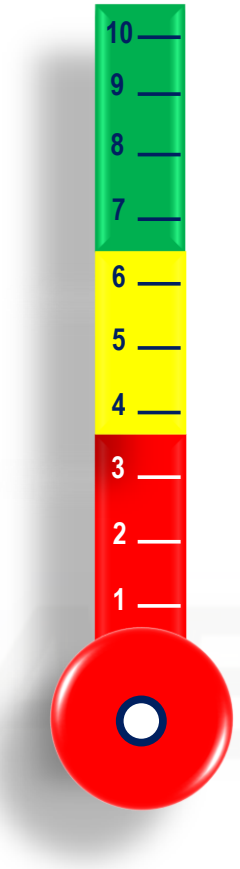
	1 visita	2 visitas	3 visitas	4 visitas	5 ou + visitas
conhecimento do agente sobre o Sebrae e das soluções indicadas	7,8	8,4	8,8	9,0	9,0
a explicação do agente sobre o caderno de ferramentas	7,8	8,5	8,9	9,1	9,1
utilidade / praticidade das orientações prestadas	7,6	8,4	8,8	9,0	9,1
experiência prática no assunto	7,8	8,5	8,7	9,0	9,0

comentários

- apesar das diferenças serem reduzidas, as avaliações do perfil ME sempre são inferiores às notas do perfil MEI (P4)

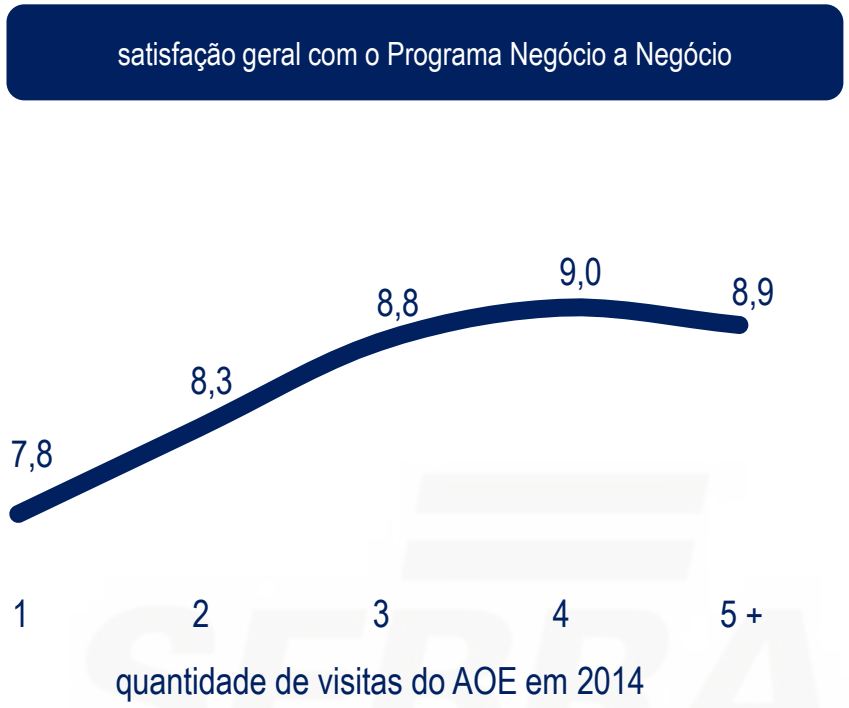
quantidade de visitas do AOE em 2014

	MEI	ME
conhecimento do agente sobre o Sebrae e das soluções indicadas	8,6	8,4
a explicação do agente sobre o caderno de ferramentas	8,7	8,5
utilidade / praticidade das orientações prestadas	8,5	8,4
experiência prática no assunto	8,6	8,4



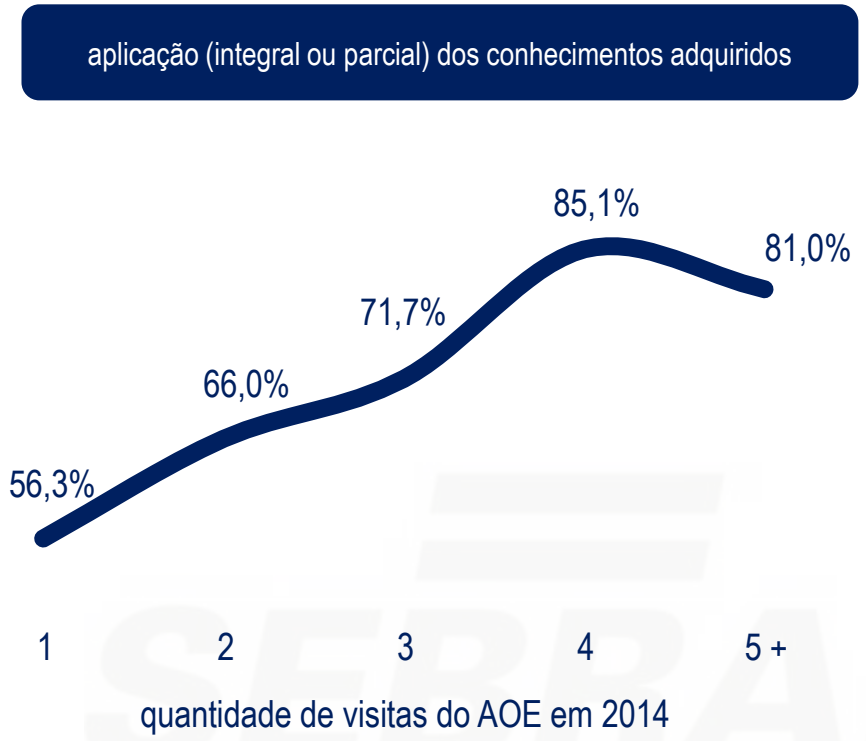
comentários

- na mesma linha, e corroborando ainda mais esses resultados, a satisfação geral com o Programa Negócio a Negócio confirma essa tendência, além de sinalizar ser o total de 4 visitas um número recomendado (ou ideal) para o relacionamento entre as partes (P5)



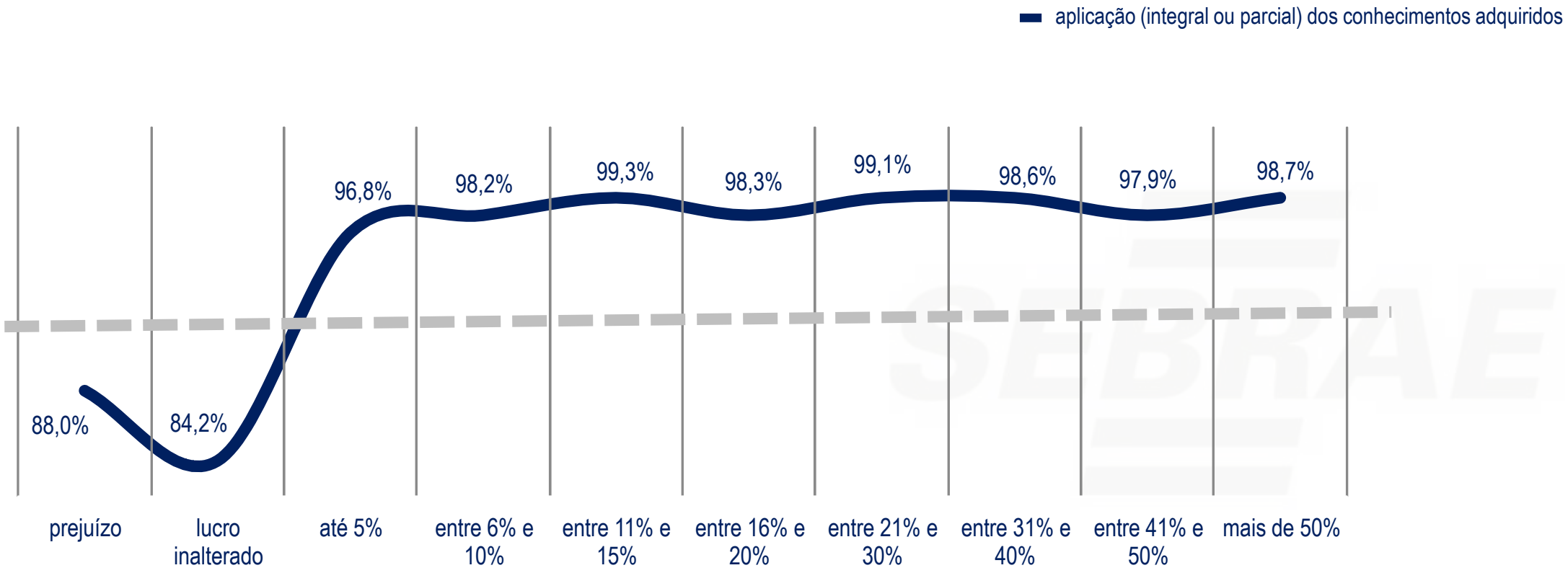
comentários

- apesar da aplicação dos conhecimentos adquiridos no Negócio a Negócio ter alcançado a praticamente 7 em cada 10 empreendedores, existe ainda um impacto considerável dessa aplicação em função da quantidade de visitas do AOE (P6)



comentários

- os menores percentuais de aplicação dos conhecimentos adquiridos foram justamente nas empresas que não informaram aumento no **lucro** ou que o mesmo se manteve inalterado (P6 & P8)



P8. aproximadamente quantos por cento o lucro de sua empresa aumentou em função da visita do Sebrae

comentários

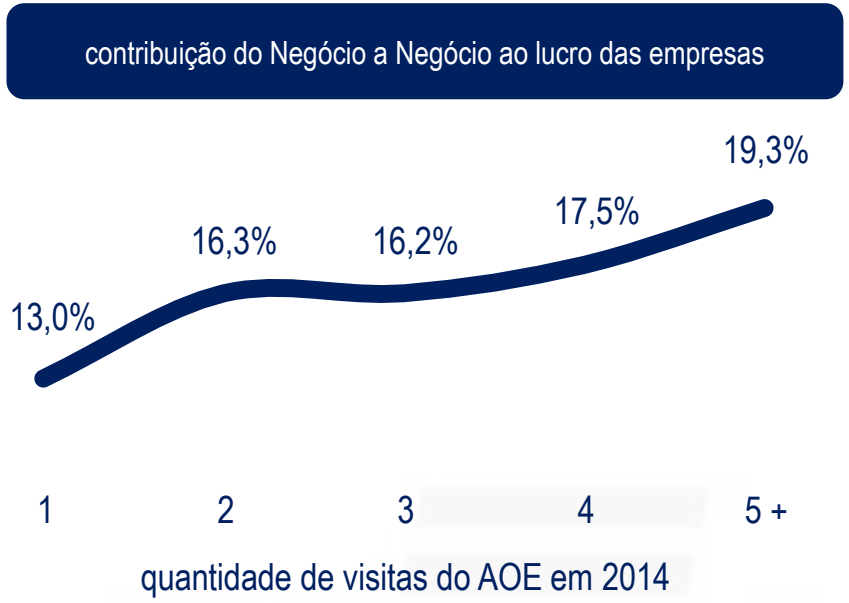
- as justificativas dos empreendedores para a não aplicação dos conhecimentos adquiridos no Negócio a Negócio se distribuíram por vários grupos de respostas, com destaque para a questão do ‘tempo’ e do ‘interesse’, que correspondem a mais de 1 em cada 2 casos (P7)

justificativas para não conseguir / não pretender aplicar os conhecimentos adquiridos

comentários

- a contribuição do Negócio a Negócio ao lucro das empresas (estimativamente, visto haverem sido informadas apenas faixas de valores) correspondeu na média a **16,1%**, o que não deixa de ser um número muito expressivo (P8)

- observa-se, mais uma vez, existir uma relação direta entre o número de visitas do AOE e o crescimento do lucro das empresas, com uma elevação aproximada de 1,5% a cada visita (P8)



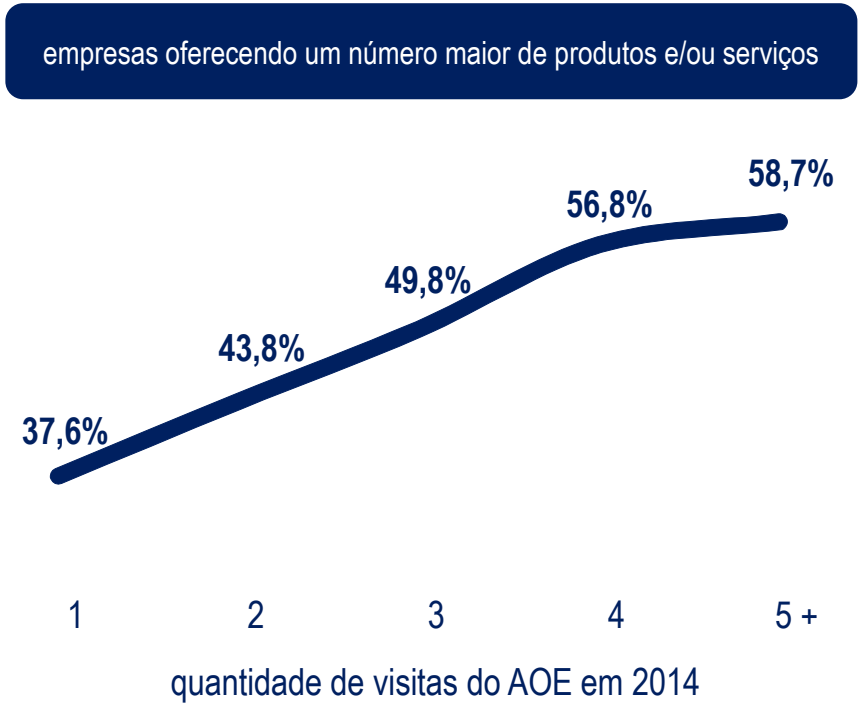
comentários

- coerentemente com os resultados já apresentados, a contribuição do Negócio a Negócio é maior para o perfil MEI (P8)

- na mesma linha, a percepção dos empreendedores quanto à contribuição do programa Negócio a Negócio para essa mudança no faturamento da empresa, apesar de mesmo na média geral já ser elevada (7,8), torna-se ainda mais acentuada quanto mais frequente tiverem sido as visitas dos AOEs (P9)

participação do Negócio a Negócio para a mudança no faturamento

comentários



- outra consequência benéfica, resultante da participação no programa, é perceptível com as empresas diversificando e passando a oferecer um maior número de produtos e/ou serviços, que no geral alcança a pouco menos de 1 em cada 2 (46,5%) desses empreendedores entrevistados (P10)

- ainda em relação à oferta de produtos ou serviços pelas empresas, também é possível perceber um impacto considerável neste aumento em função da quantidade de visitas do AOE, percentual esse crescente 5,3% a cada visita (P10)

comentários

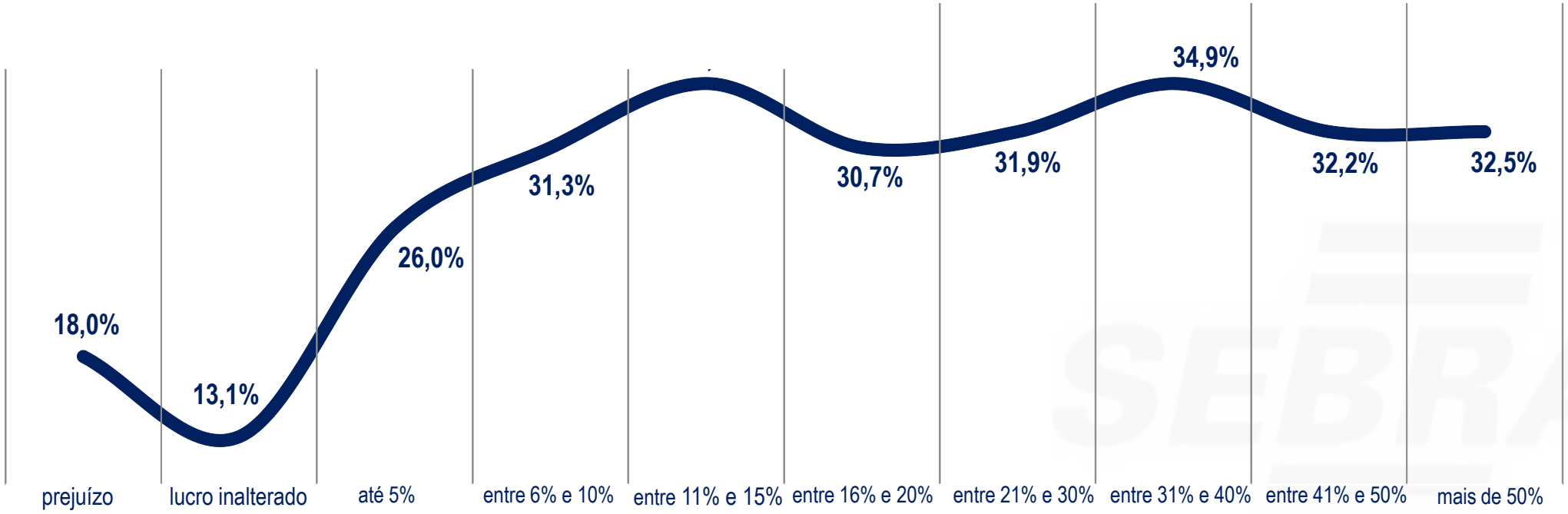
- o atendimento recebido do Sebrae através do Negócio a Negócio sensibilizou a quase 1 em cada 2 entrevistados no que tange a conhecer a forma de trabalho da concorrência (P11)

conhecimento do mercado em função do atendimento do Sebrae...	
passou a conhecer mais as formas de trabalho dos concorrentes	21,0%
percebeu ser importante conhecer a forma de trabalho dos concorrentes, mas não buscou informação	24,0%
total	45,0%
não acha importante conhecer as formas de trabalho dos concorrentes	8,0%
já conhecia bem as formas de trabalho dos concorrentes antes da visita	42,7%
não sabe / sem resposta	4,3%
total	55,0%

- mas pouco mais da 'metade' do público alvo, aparentemente não se sensibilizou com relação a conhecer melhor a forma de trabalho dos concorrentes (P11)

comentários

- os menores percentuais dos empreendedores que passaram a conhecer mais as formas de trabalho dos concorrentes foi justamente dos que tiveram ‘prejuízo’ ou ‘lucro inalterado’ (P11 & P8)



P8. aproximadamente quantos por cento o lucro de sua empresa aumentou em função da visita do Sebrae

comentários

- o atendimento recebido do Sebrae através do Negócio a Negócio sensibilizou quase 3 em cada 5 entrevistados no que tange a importância e a conhecer as necessidades dos seus clientes (P12)

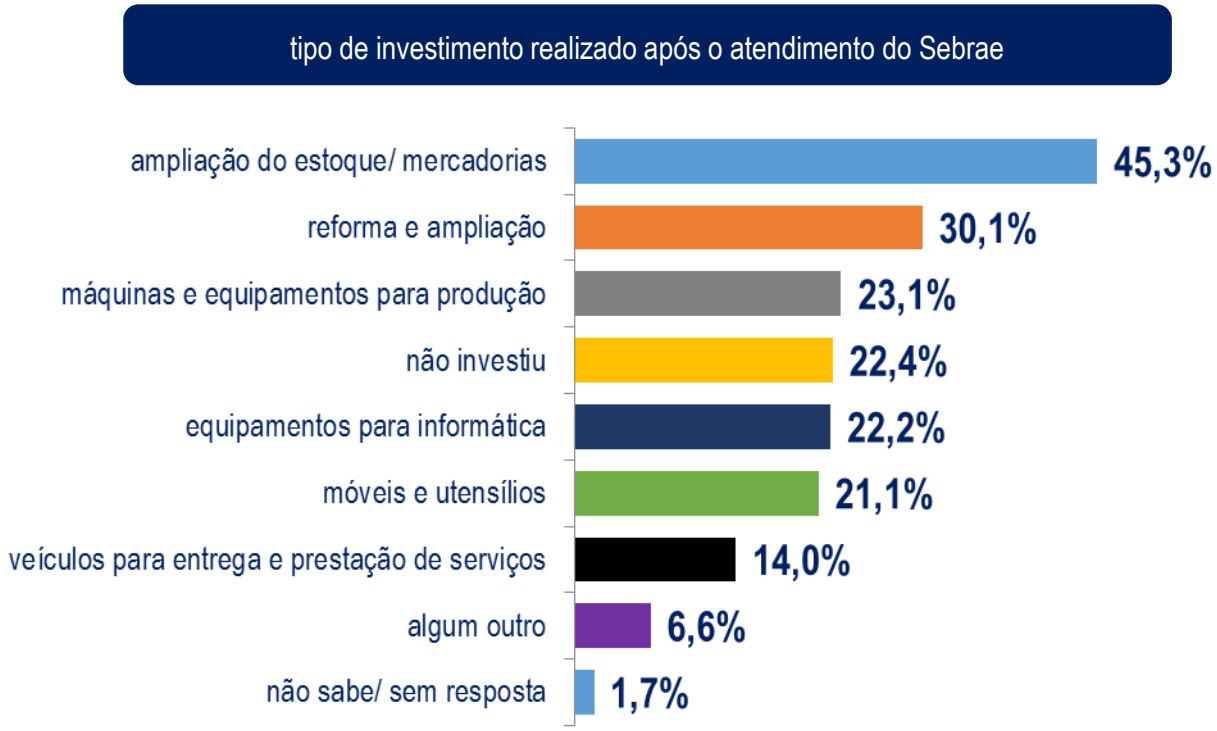
conhecimento do mercado em função do atendimento do Sebrae...

passou a conhecer mais as necessidades dos clientes	35,5%	57,5%	total
percebeu ser importante conhecer as necessidades dos clientes, mas não buscou informação	22,0%		
não acha importante conhecer as formas de trabalho dos concorrentes	1,9%	42,5%	total
já conhecia bem as formas de trabalho dos concorrentes antes da visita	37,4%		
não sabe / sem resposta	3,2%		

- mas, ainda assim, uma considerável parcela do público alvo, 2 em cada 5 empreendedores, aparentemente não se sensibilizou com relação a conhecer melhor as necessidades dos seus clientes (P12)

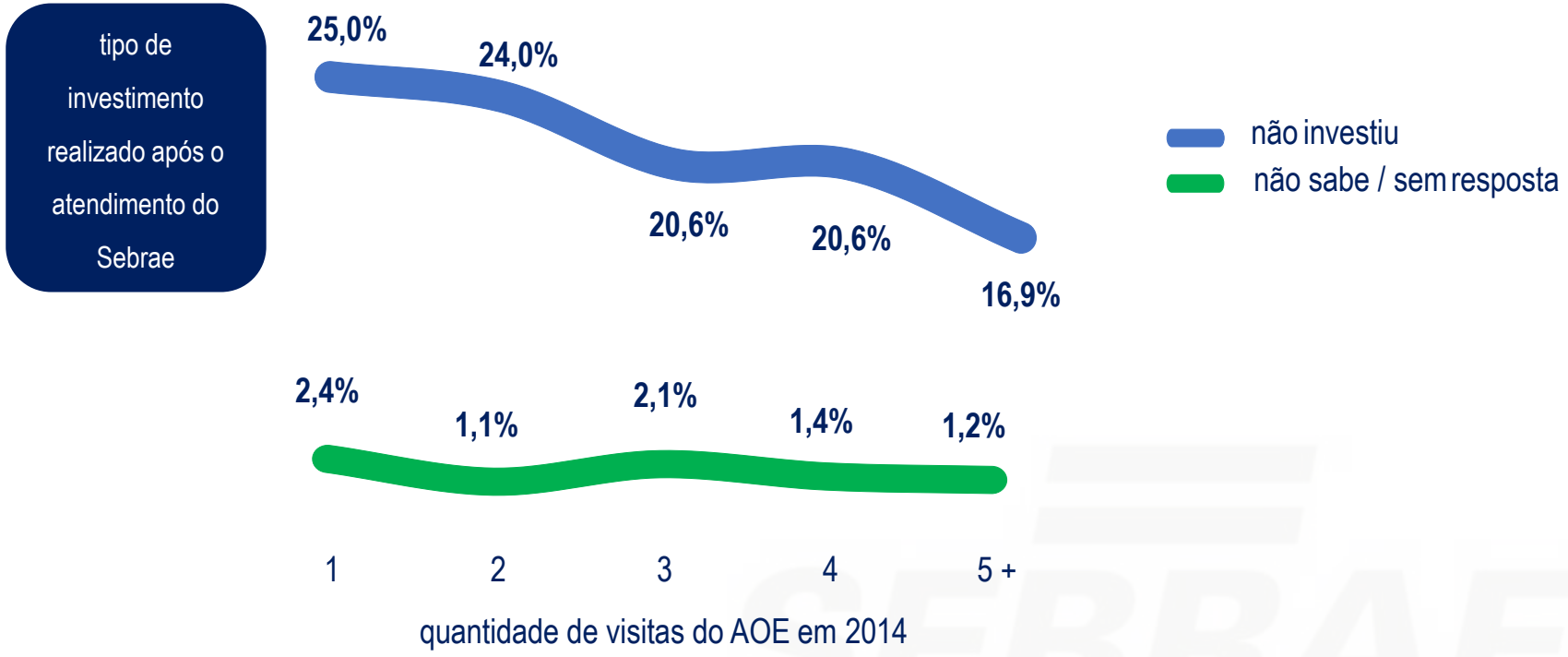
comentários

- no que tange aos investimentos realizados pelas empresas, após o atendimento do programa, observa-se que uma parcela ainda significativa (17,6%) não realizou esse tipo de 'aposta no futuro' (P13)



comentários

- mas, coerentemente com os demais resultados já apurados nesse mesmo estudo, o percentual de empreendedores investindo cresce a uma taxa superior a 2,3% a cada visita do AOE (P13)



comentários

- o impacto do programa Negócio a Negócio na melhoria do processo de compras é apenas razoável na média geral, alcançando a 7,2 em uma escala de 0 a 10, apesar das diferenças por setor econômico, bem como da influência direta da quantidade de visitas (P14)

média geral

7,2

melhoria no processo de compras

quantidade de visitas do AOE
setor econômico

agropecuária

6,3

comércio

7,1

construção civil

7,5

indústria

7,8

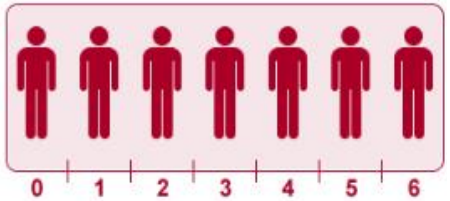
serviços

7,8

comentários

- bem mais favorável foi o comportamento dos empreendedores com relação à recomendação do atendimento do Negócio a Negócio que, na média geral, alcançou um valor de 9,2 (P15)

- índice de recomendação – NPS: **72%** (79,7% - 7,7%)



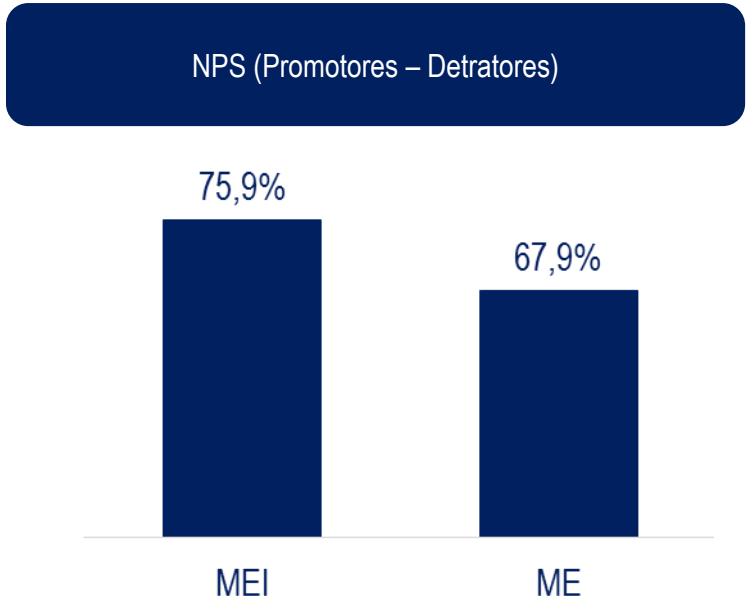
detratores	neutros	promotores
7,7%	12,6%	79,7%

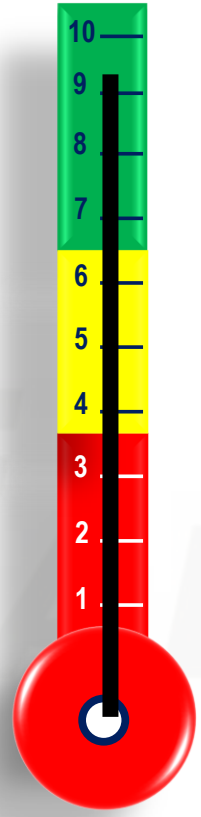
recomendação do atendimento do Programa Negócio a Negócio para outros empresários

comentários

- avaliando a nota de recomendação em função do porte da empresa, fica clara a melhor avaliação das empresas MEI

- resultando em um maior índice NPS quanto comparado às empresas de porte ME





comentários

- as variações por ramo de atividade foram todas bastante reduzidas, apesar da correlação do grau de recomendação com a quantidade de visitas ainda se fazer presente (P15)

quantidade de visitas do AOE

agropecuária

8,7

comércio

9,1

construção civil

9,4

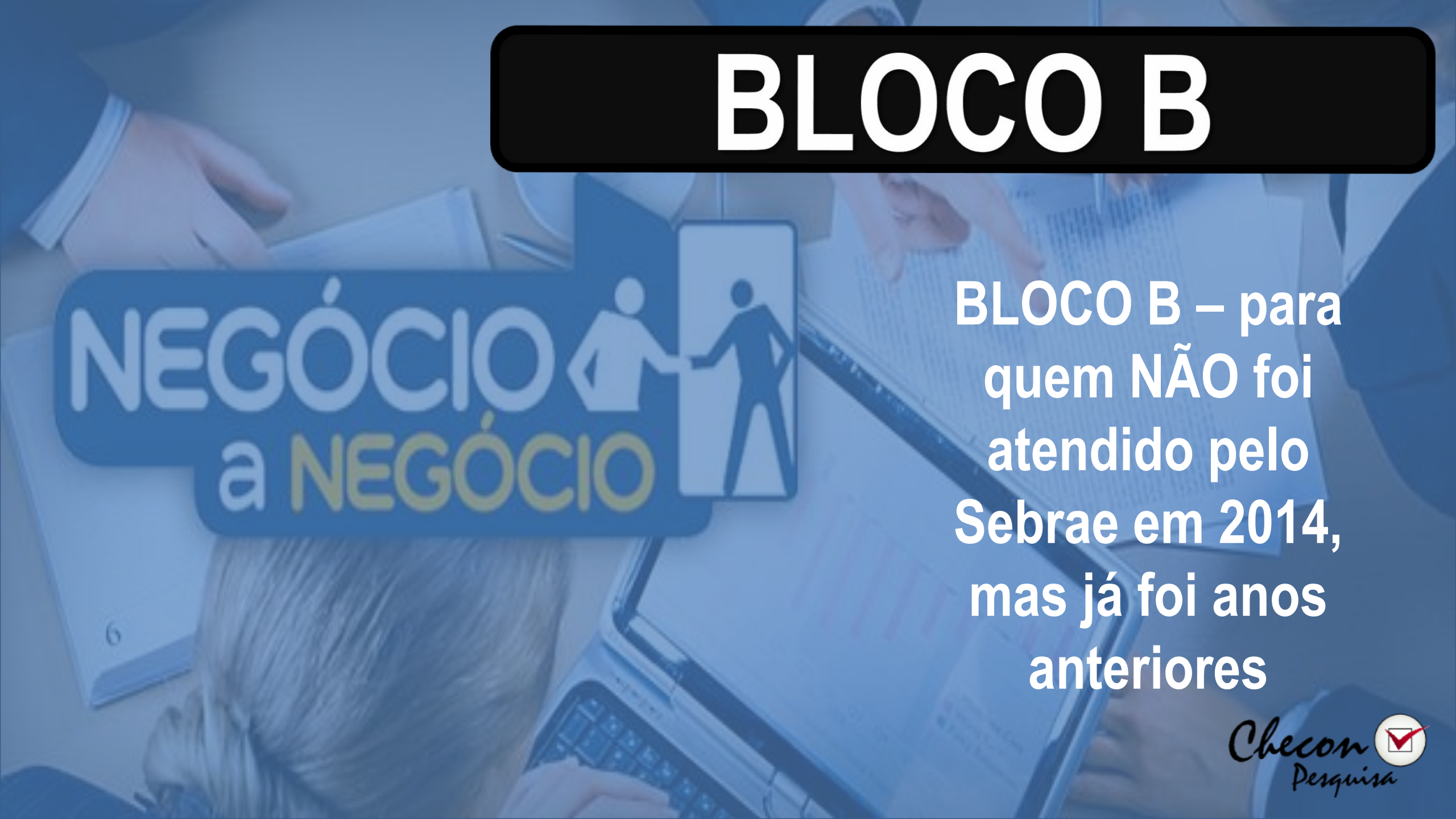
indústria

9,5

serviços

9,5

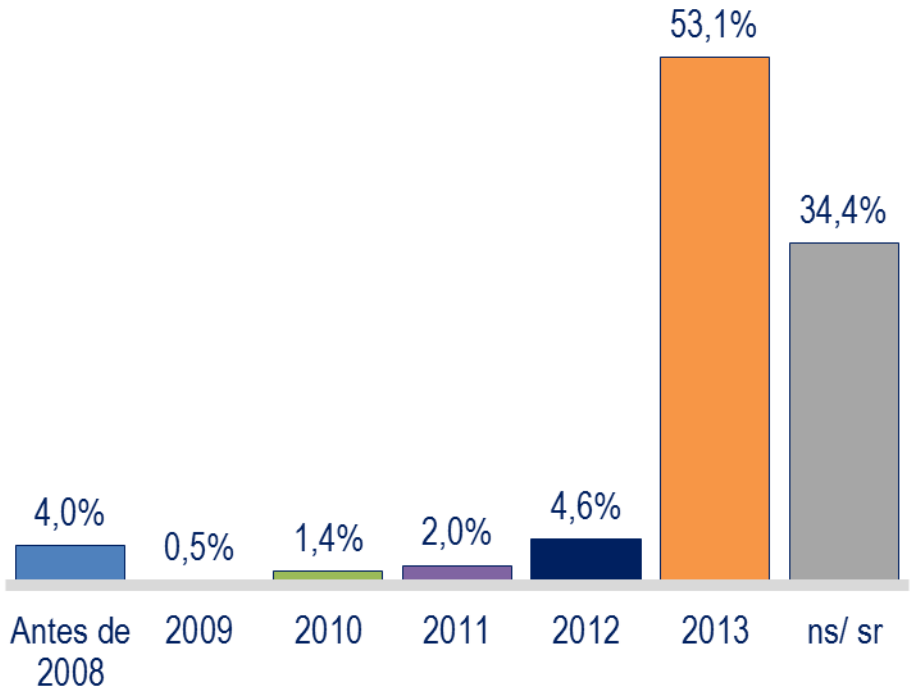
BLOCO B



BLOCO B – para quem NÃO foi atendido pelo Sebrae em 2014, mas já foi anos anteriores

Checon Pesquisa

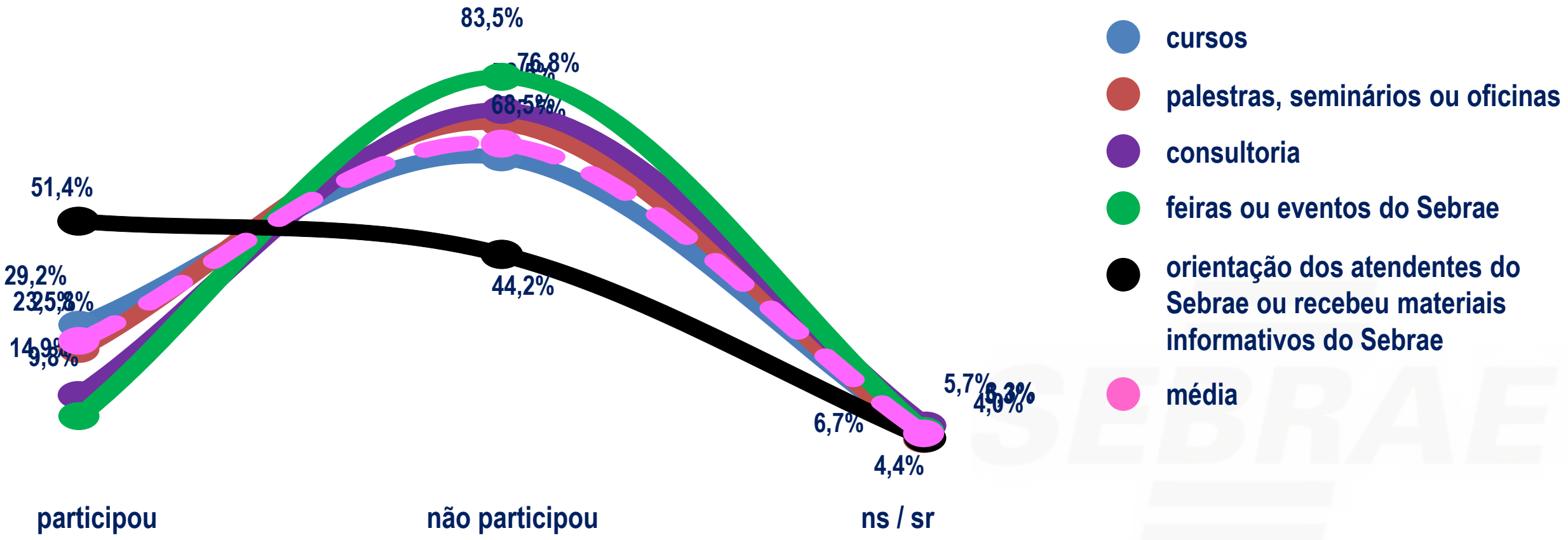
16. Em que ano o(a) Sr.(a) teve contato pela última vez com o Sebrae?



base: 270 entrevistas

resultados

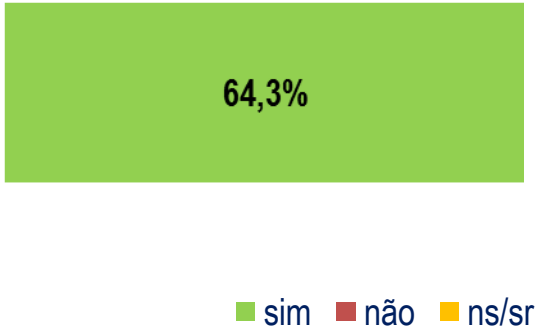
P17. Quando o(a) Sr.(a) foi atendido pelo Sebrae, de qual(is) atividade(s) participou?



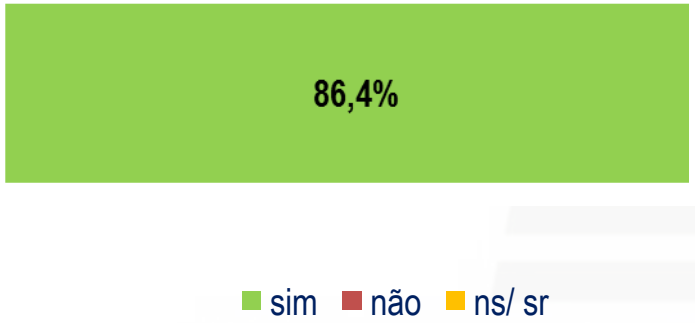
base: 270 entrevistas

resultados

P18. O(A) Sr.(a) gostaria que o agente do Sebrae fornecesse orientação gratuita para a gestão de sua empresa?



P19. O(A) Sr.(a) autoriza passar apenas o seu contato para o Sebrae?

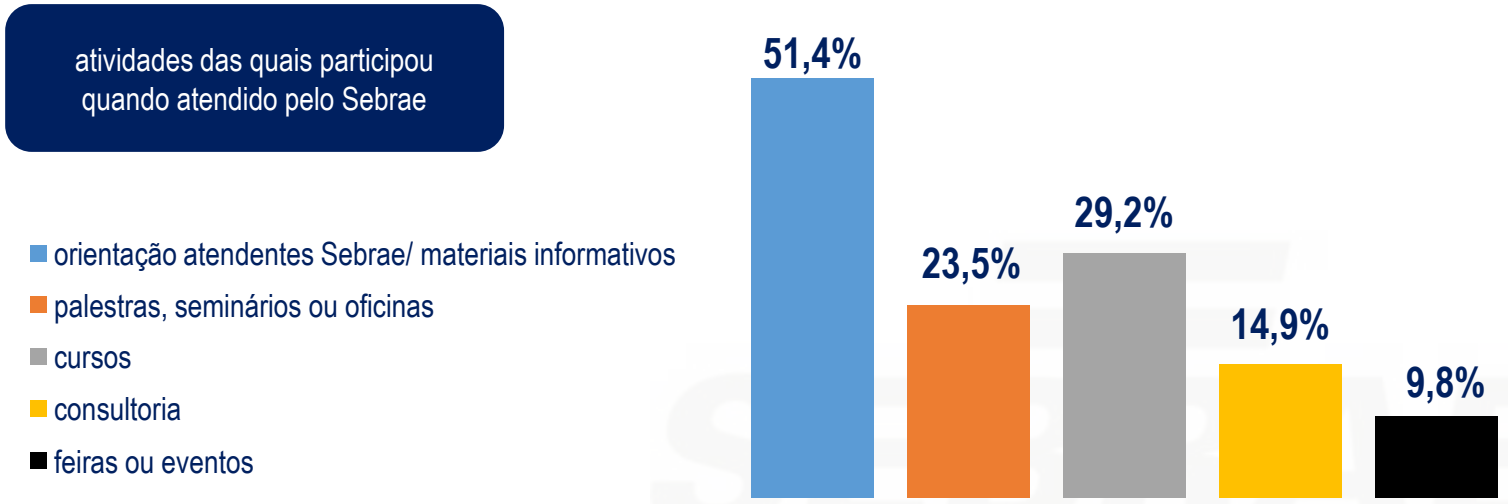


base: 270 entrevistas

comentários

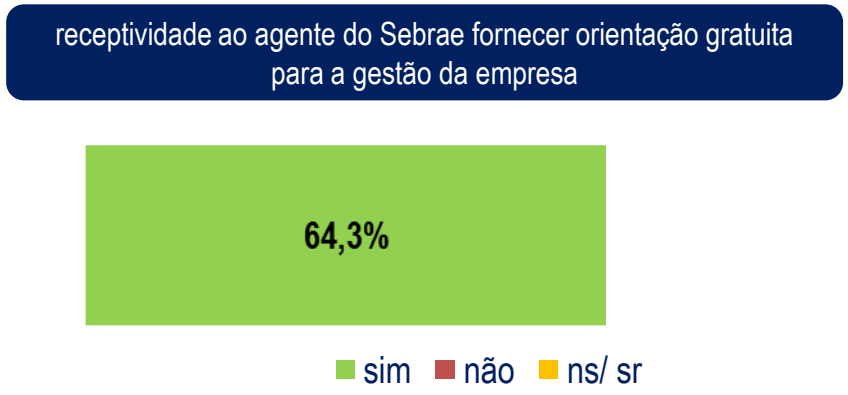
- com relação aos empreendedores que não foram atendidos pelos Sebrae em 2014, mas apenas em anos anteriores, existiu um número mais reduzido de entrevistas, com uma grande concentração de contatos realizados pela última vez em 2013 (53,1%)

- pouco mais de 1 em cada 2 desses atendimentos se deu sob a forma de 'orientação dos atendentes Sebrae' e/ou 'materiais informativos', apesar de, na média, cada entrevistado não ter se restringido a apenas um atendimento, mas utilizado '1,3' dessas diferentes opções (P17)



comentários

- mesmo com a ressalva de uma base amostral mais reduzida, o interesse pelo agente do Sebrae fornecer orientação gratuita para a gestão das respectivas empresas é muito expressivo, alcançando a praticamente 2 em cada 3 entrevistados (64,3%) (P18)

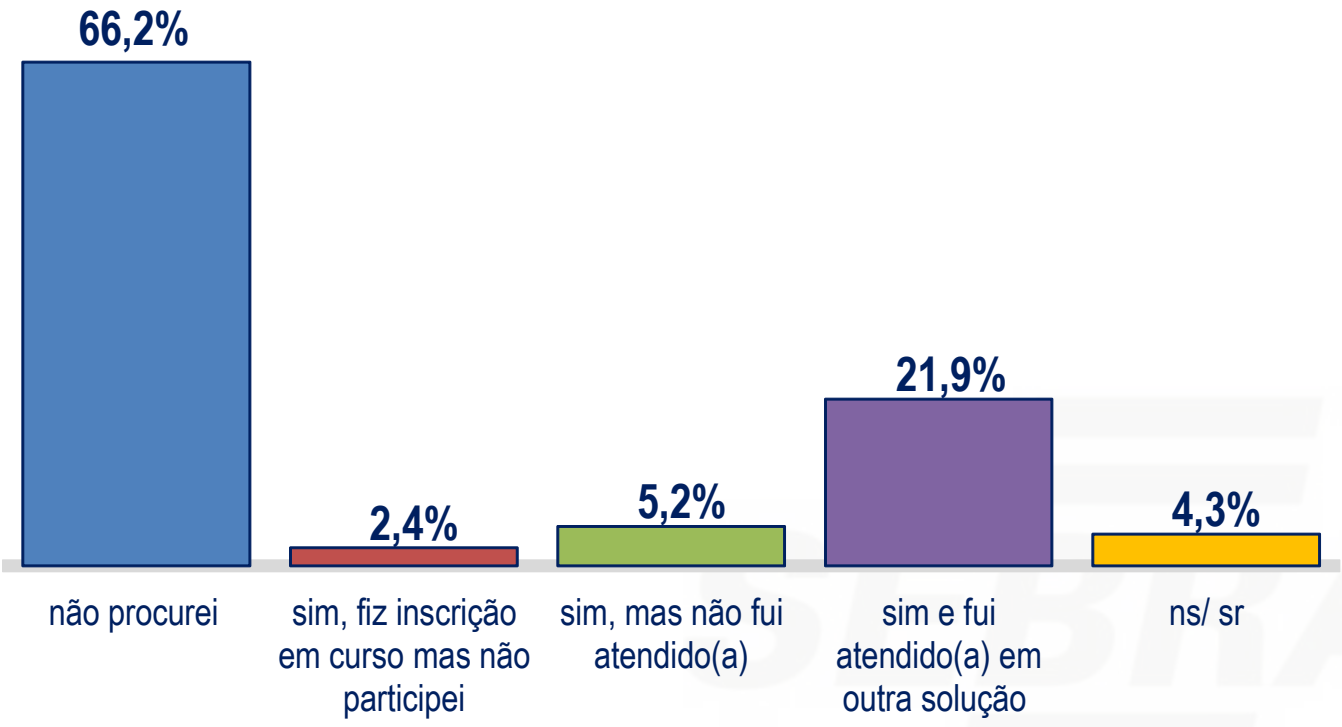


BLOCO C

BLOCO C - perguntas para quem não recebeu visita ou não lembra de ter recebido

Checon Pesquisa

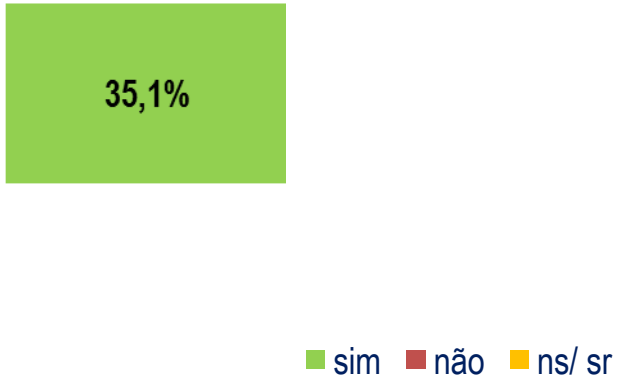
P20. O(A) Sr.(a) procurou o SEBRAE em 2014?



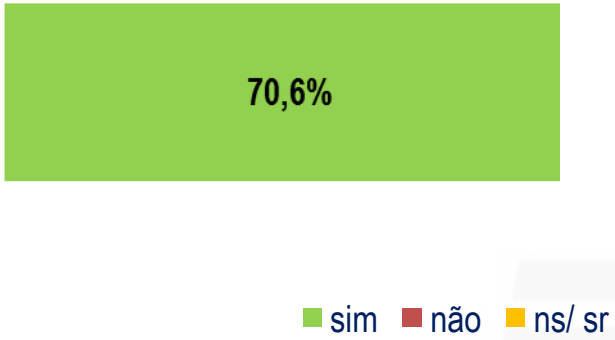
base: 1.732 entrevistas

resultados

P21. Alguém a serviço do SEBRAE esteve em sua empresa em 2014?

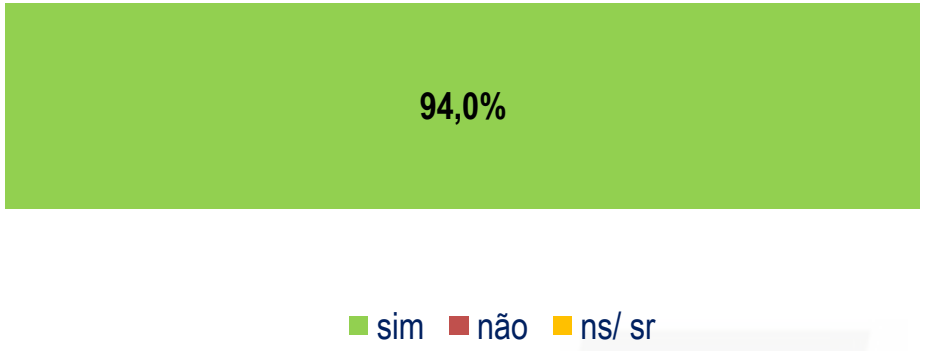


P22. O(A) Sr.(a) gostaria que o agente do Sebrae fornecesse orientação gratuita para a gestão de sua empresa?



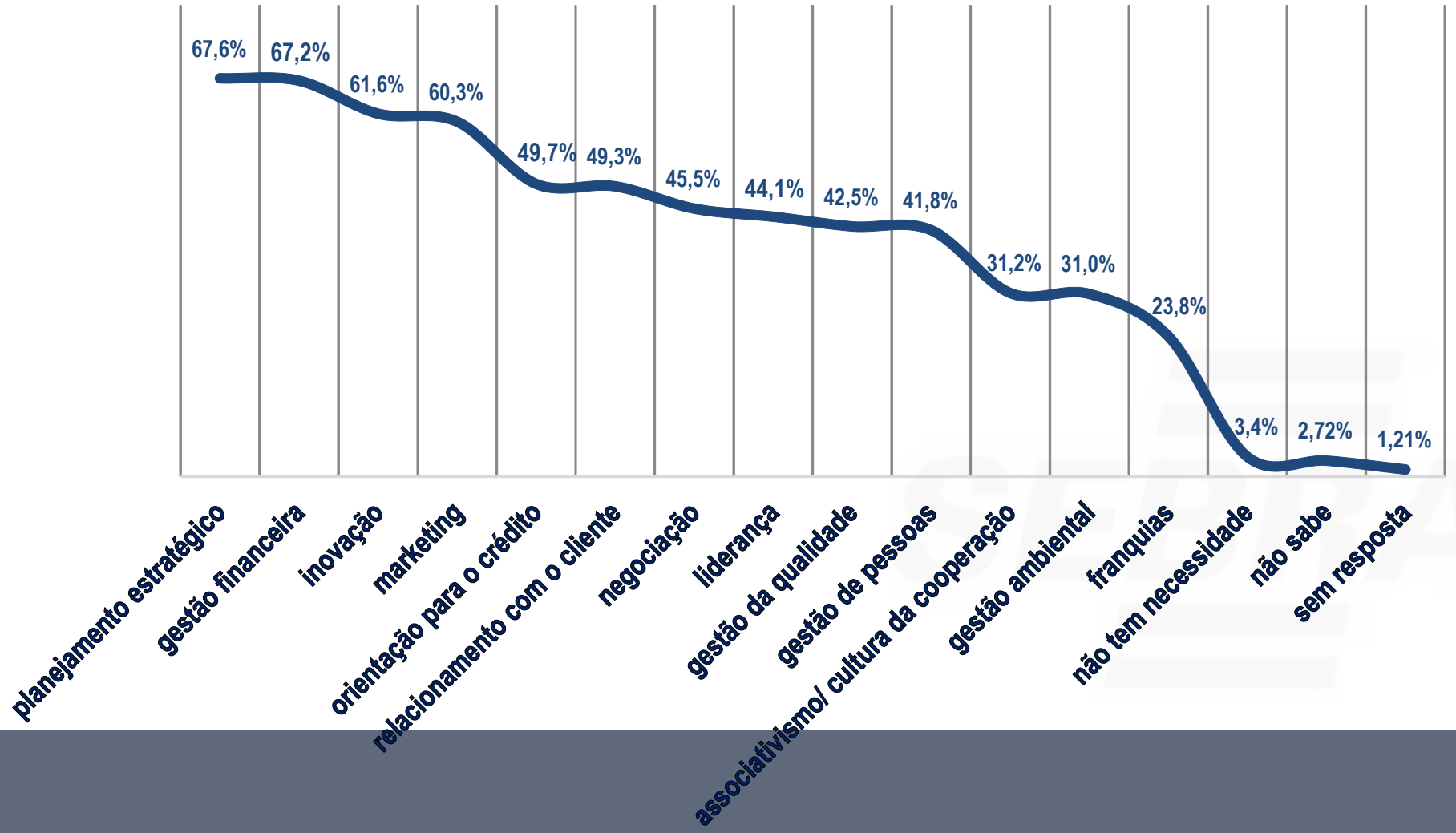
base: 1.732 entrevistas

P23. O(A) Sr.(a) autoriza passar apenas o seu contato para o Sebrae?



resultados

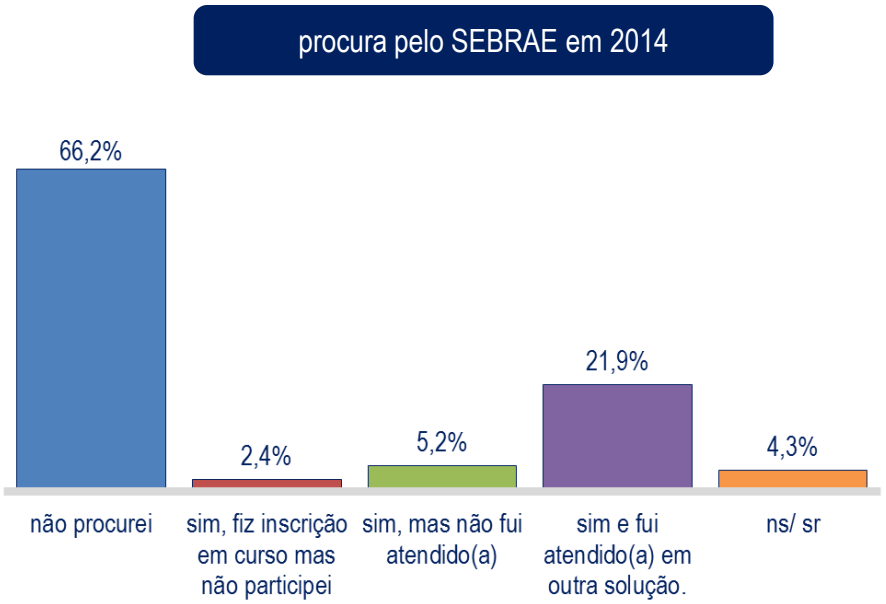
P24. Em quais áreas o(a) Sr.(a) considera que sua empresa precisa melhorar atualmente?



comentários

- dos empreendedores que não receberam a visita do agente do Sebrae (ou não se recordam desse contato), uma parcela expressiva sequer se interessou em procurar a instituição (66,2%) ou teve uma experiência negativa (procuraram, mas não foram atendidos 5,2%) (P20)

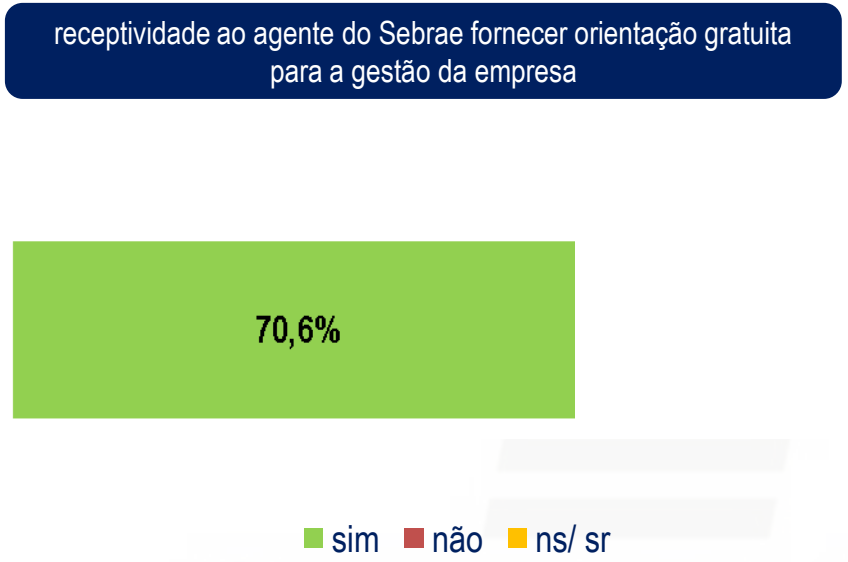
- em contrapartida, um pouco menos de 1 em cada 4 desses empreendedores procurou o Sebrae e foi atendido em outra solução ou simplesmente se inscreveu, mas não participou (24,3%) (P20)



- observa-se que a grande maioria, algo em torno de 2 em cada 3 empreendedores (64,9%), sequer foi procurada (ou se recorda de tal) pelo Sebrae (P21)

comentários

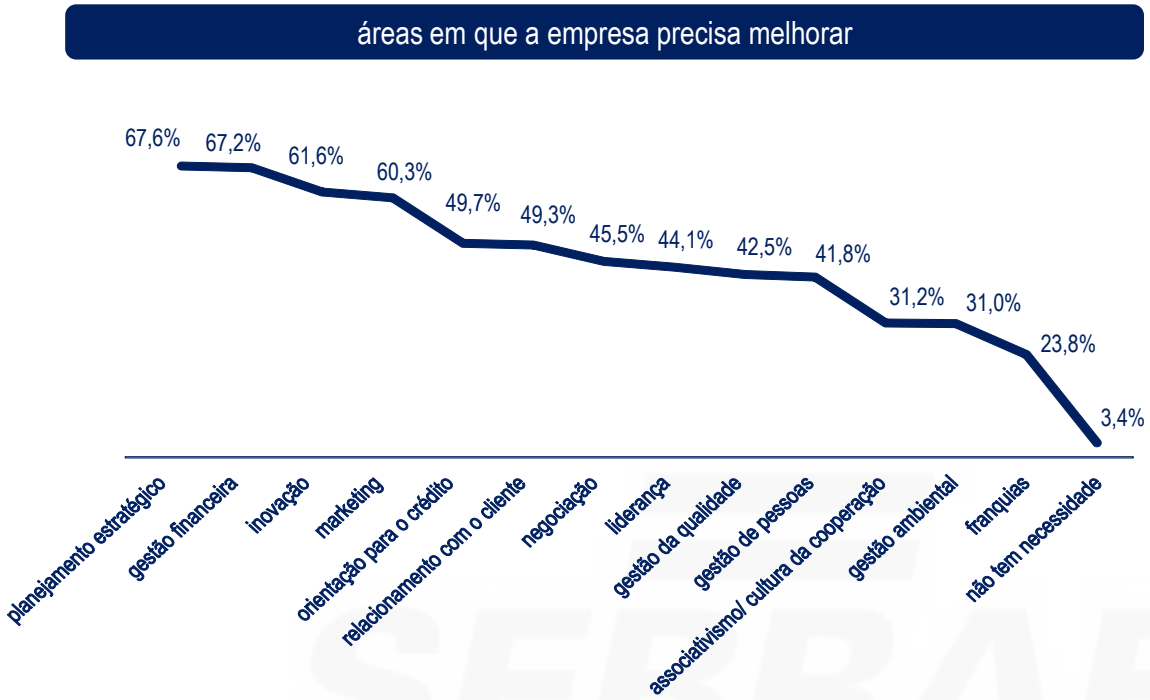
- de qualquer maneira, um pouco mais de 7 em cada 10 desses empreendedores entrevistados (70,6%) se mostram receptivos e com interesse no agente do Sebrae fornecer orientação gratuita para a gestão das respectivas empresas (P22)



comentários

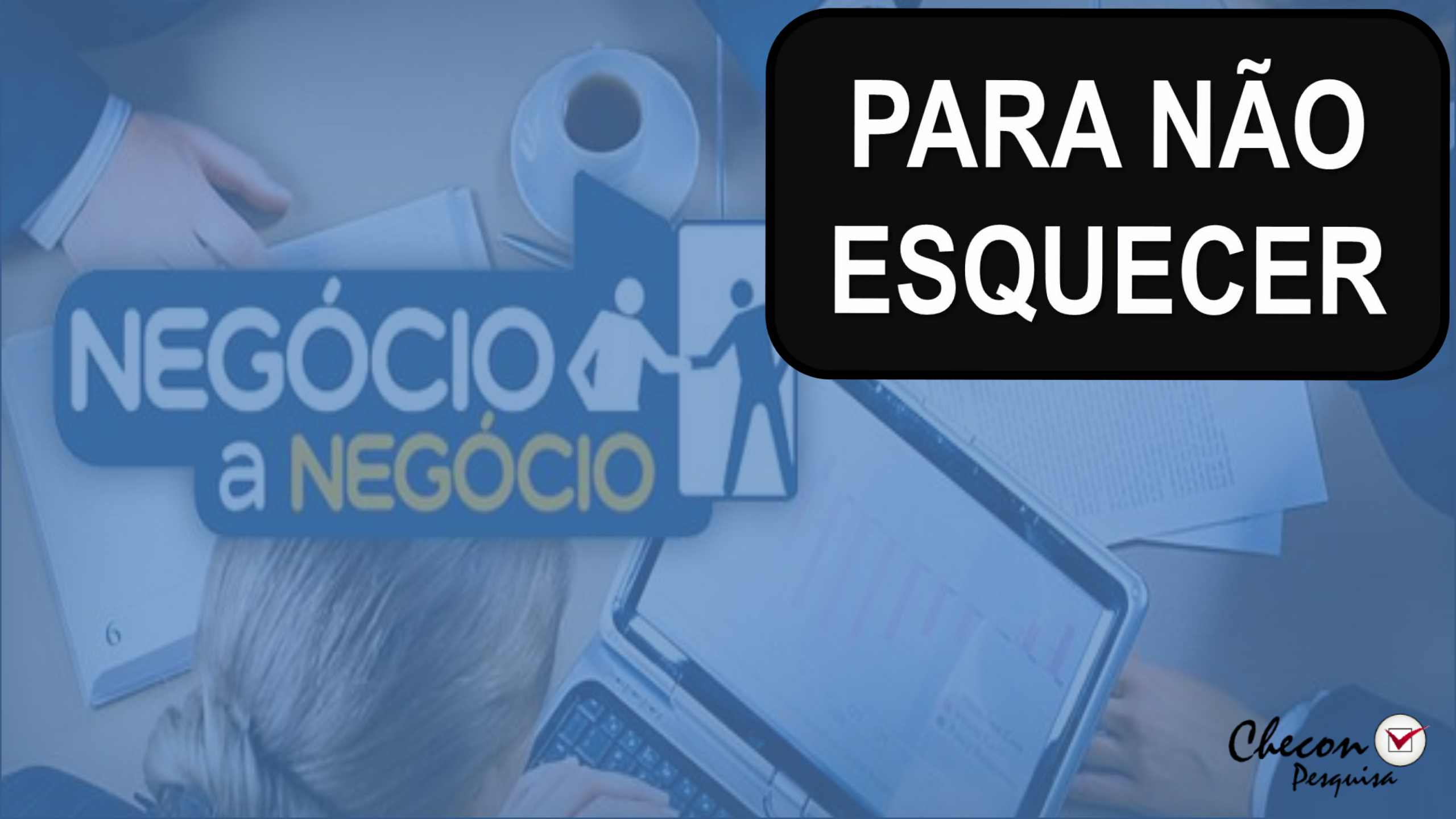
- as carências desses empreendedores nos seus respectivos negócios são de diferentes naturezas, mas 2 em cada 3 demandam atenção na área de ‘gestão financeira’ e na de ‘planejamento estratégico’ (P24)

- além dessas áreas, outras também são demandadas por um número considerável de empresas, conforme detalhado no gráfico (P24)



- apenas uma diminuta parcela desses empreendedores, pouco mais de 7,3% dos entrevistados, não especificou alguma área passível de melhorias nas respectivas empresas (P24)

PARA NÃO ESQUECER



para não esquecer

- os resultados do programa Negócio a Negócio são bastante perceptíveis
- sob várias e diferentes variáveis econômicas (lucro, faturamento, diversificação de produtos/serviços, ...)
- planilhas e tabelas ainda demandam aprimoramentos para uma maior utilização e contribuição
- o AOE é um fator fundamental ao sucesso do programa
- os resultados alcançados podem ainda serem mais expressivos
- a meta de realizar uma média de 4 visitas a cada empresa seria um caminho para essa melhoria
- cada visita adicional do AOE, na média representa:
  - +1,5% no lucro das empresas
  - +5,3% no aumento na oferta de produtos & serviços
  - +2,3% de investimentos das empresas

SEBRAE NACIONAL
UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA – UGE

Coordenação da pesquisa
Dênis Pedro Nunes

Tel.: (61)3348-7180

www.checonpesquisa.com.br
checonpesquisa@checonpesquisa.com.br
(61) 2107.0800