



Pesquisa de Efetividade SEBRAE NEGÓCIO A NEGÓCIO

Análise Geral

Brasília, Novembro/2013



Método

- **Método:** Pesquisa Quantitativa.
- **Amostragem:** Probabilística.
- **Técnica:** Telepesquisa.
- **Instrumento de coleta:** Questionário Estruturado.
- **Material de coleta:** Sistema CATI, com questionário eletrônico, aplicado por intermédio de pesquisadores, utilizando-se linhas telefônicas convencionais para contato com o público-alvo.
- **Tempo médio de entrevista:** 12 minutos.
- **Universo:** 356.665 participantes do Programa SEBRAE Negócio a Negócio.
- **Característica do Público:** Participantes das orientações técnicas e consultorias do Programa SEBRAE Negócio a Negócio.
- **Amostra:** 9.518 participantes das orientações técnicas e consultorias do Programa SEBRAE Negócio a Negócio.
- **Período de realização das entrevistas:** 30/08/2013 a 01/11/2013.
- **Tratamento dos dados:** software de estatística SPSS®
- **Margem de Erro:** 1,0%.
- **Legenda:** EST – Estimulada; ESP – Espontânea; RM – Resposta Múltipla (Permite soma maior que 100%); RU – Resposta Única.



RESULTADOS DA PESQUISA

SITUAÇÃO DOS ENTREVISTADOS NO MOMENTO DA PESQUISA



Composição da Amostra

Unidade da Federação e Solução

- De modo a manter a proporcionalidade da amostra com o universo do projeto, os resultados obtidos foram submetidos a processo de ponderação.

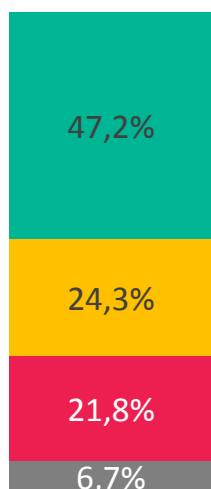
Porte	Frequência	%
MEI	5395	56,7%
ME	4124	43,3%
Total	9519	100,0%



Visitas na Empresa

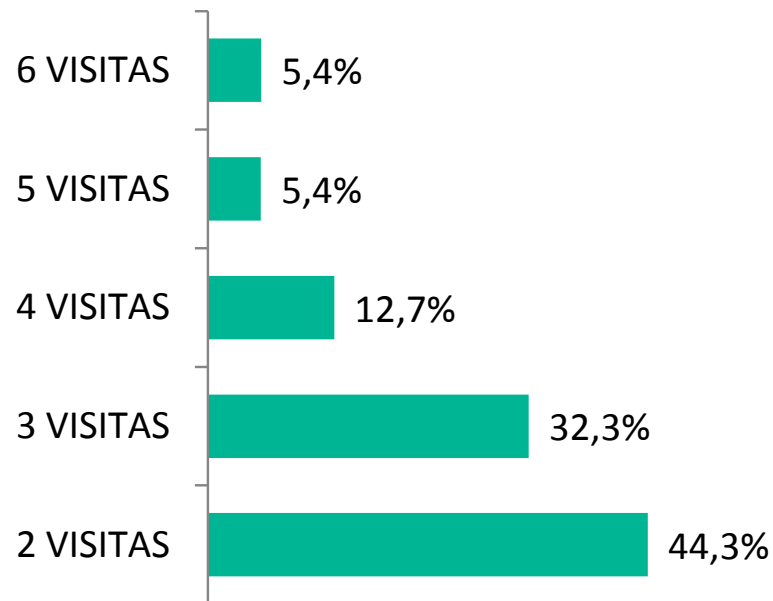
Agente de Orientação

P. Durante o ano de 2012 o agente de orientação do Sebrae do Programa Negócio a Negócio realizou quantas visitas a sua empresa? (ESP-RU)



- Mais de 2 visitas
- Não foi atendido pelo agente de orientação do Sebrae
- Somente 1 visita
- Não lembra de ter sido atendido

Total de respostas: 9518



Total de respostas: 4491

- 52,8% das empresas entrevistadas estão nas seguintes categorias: não foram atendidas, não se lembra ou recebeu apenas uma visita do agente.



RESULTADOS DA PESQUISA

BLOCO A

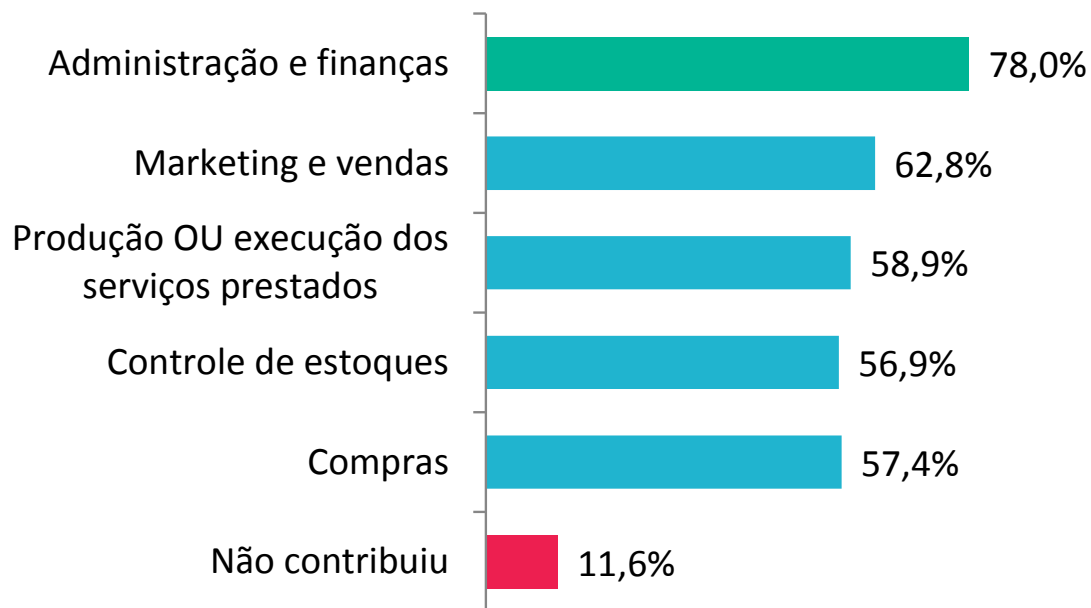
**PERGUNTAS PARA QUEM RECEBEU DUAS OU
MAIS VISITAS DO PROGRAMA *NEGÓCIO A
NEGÓCIO***



Contribuição do Programa

Áreas da Empresa

P. Eu vou citar algumas áreas da sua empresa em que o projeto Negócio a Negócio pode ter contribuído e eu gostaria que o(a) Sr(a) indicasse em quais o programa contribuiu. (EST-RM)



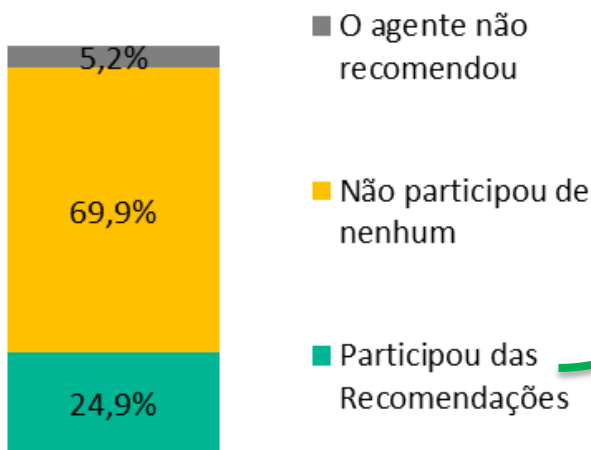
- 88,4% dos entrevistados afirmaram que o Programa Negócio a Negócio contribuiu para melhoria na gestão de sua empresa.
- Entre aqueles que identificaram, as áreas mais citadas foram a Administração e Finanças (78%) (Resposta Múltipla - Permite soma maior que 100%).



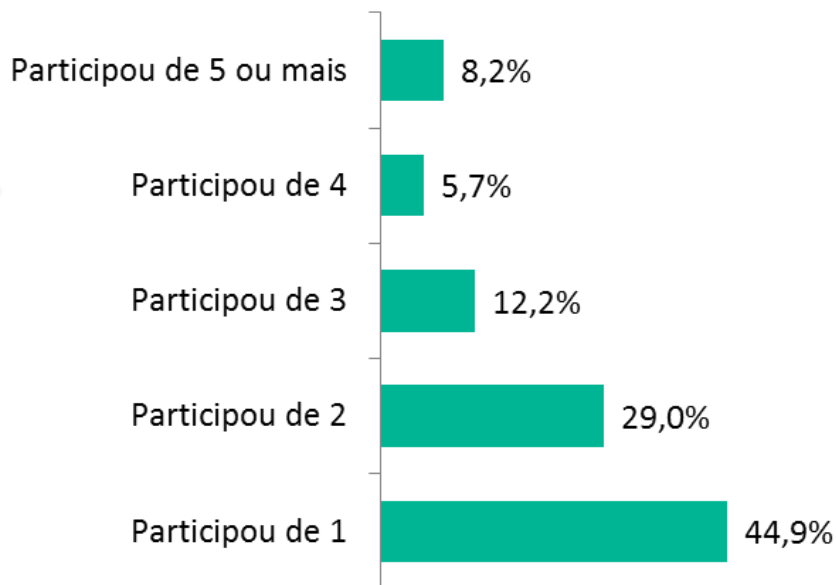
Participação

Cursos/palestras/oficinas

P. Durante a segunda visita o agente recomendou cursos/palestras/oficinas. Em quantos destes o(a) Sr(a) participou? (ESP-RU)



Total de respostas: 4491



Total de respostas: 1117

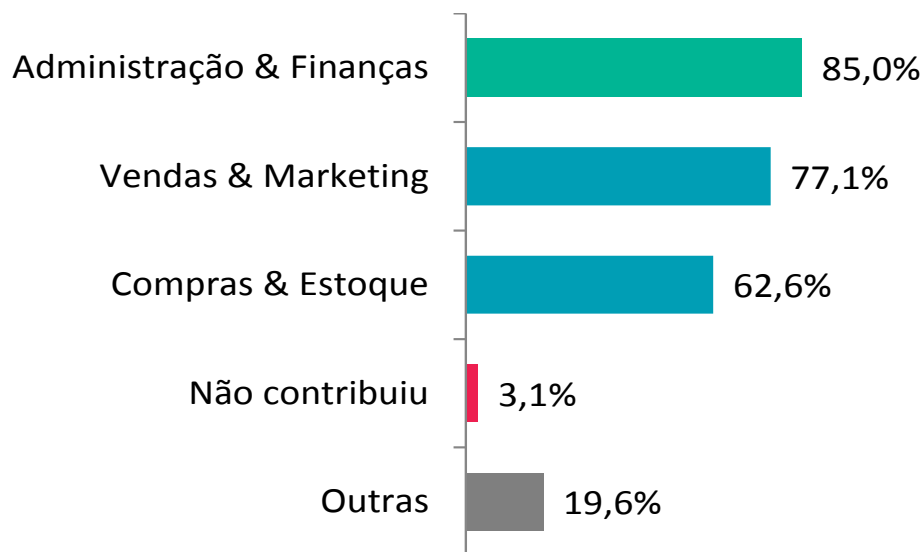
- Observou-se que a maioria dos empresários atendidos (69,9%) não participou de nenhuma recomendação do agente do programa.
- Entre os que participaram, 55,1% participaram de duas ou mais das recomendações.



Contribuição do Cursos/Palestras/Oficinas

Áreas da Empresa

P. Levando em conta esses cursos/palestras/oficinas que o(a) Sr(a) participou. Eu gostaria que o(a) Sr(a) me indicasse em quais área(s) e da sua empresa este curso/treinamento/oficina contribuíram? (EST- RM)



- 96,9% dos entrevistados consideraram que a participação em cursos/palestras/oficinas contribuíram para evolução da sua empresa.
- A área de Administração e Finanças (85%) foi a que mais recebeu contribuição da participação do empresário nas sugestões do agente do programa. (Resposta Múltipla - Permite soma maior que 100%).

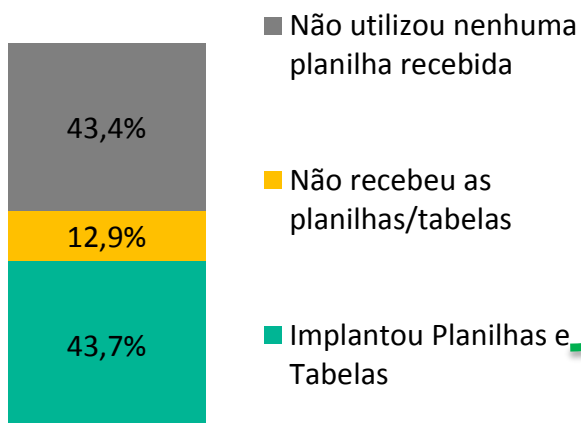
*Apenas quem participou de alguma das recomendações do agente do programa



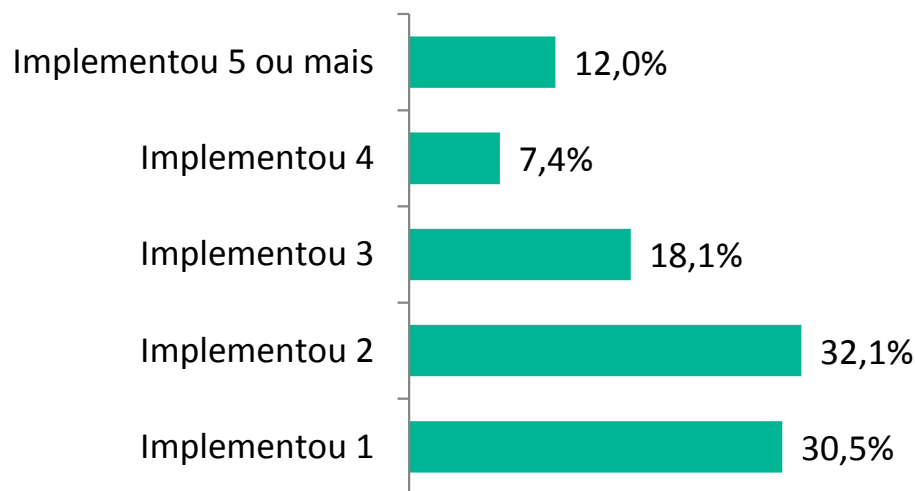
Planilhas e Tabelas

Implementação na Empresa

P. Durante a segunda 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? (ESP-RU)



Total de respostas: 4491



Total de respostas: 1961

- Observa-se uma equivalência entre o total de respondentes que implantou planilhas e tabelas (43,7%) com aqueles que não utilizou nenhuma (43,4%).
- Entre aqueles que implantaram alguma, 62,6% implantaram entre 1 e 2 planilhas ou tabelas.

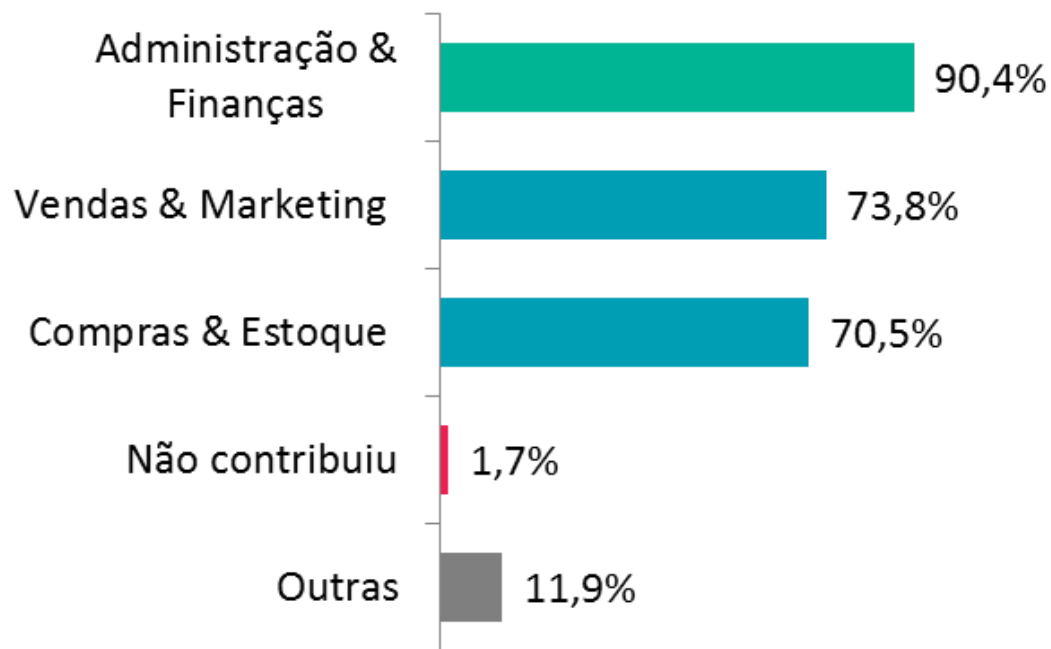
*Apenas quem recebeu mais de uma visita do agente do programa



Contribuição das Planilhas e Tabelas

Áreas da Empresa

P. Levando em conta as planilhas e tabelas que o(a) Sr(a) recebeu. Eu gostaria que o(a) Sr(a) me indicasse em quais área(s) da sua empresa as planilhas e tabelas contribuíram? (EST- RM)



- Observa-se que dentre os que utilizaram o caderno de ferramentas 98,3% consideraram que estes contribuíram para a gestão de sua empresa.

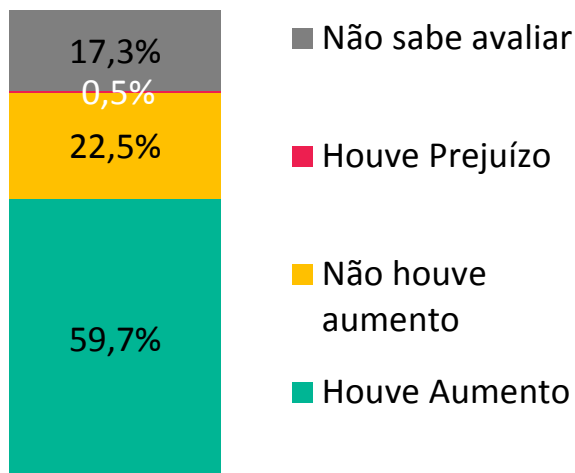


Contribuição da Visita

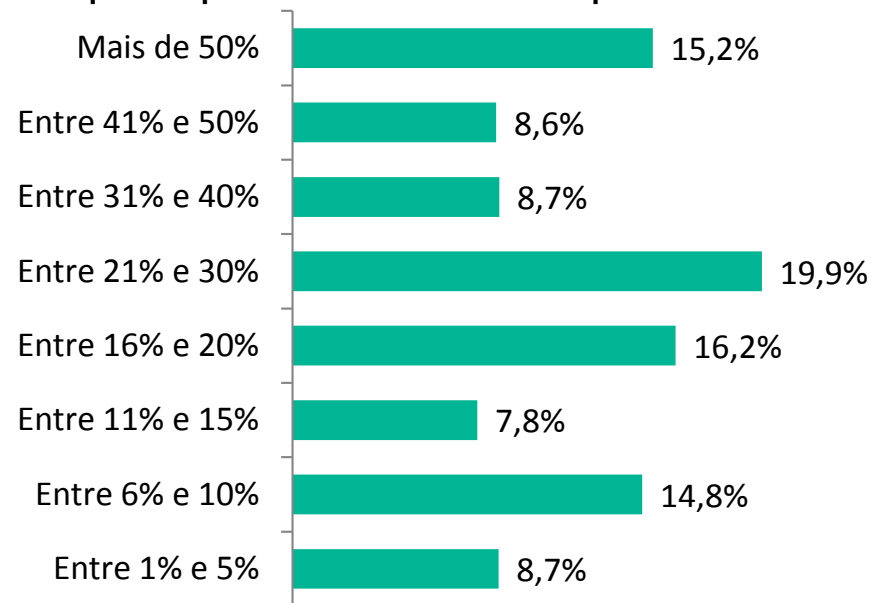
Aumento do Lucro

P. Agora eu gostaria de avaliar o quanto que 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.(ESP-RU)



Total de respostas: 4491



Total de respostas: 2679

- 59,7% dos entrevistados afirmaram que a visita do Sebrae contribuiu para o aumento do lucro.

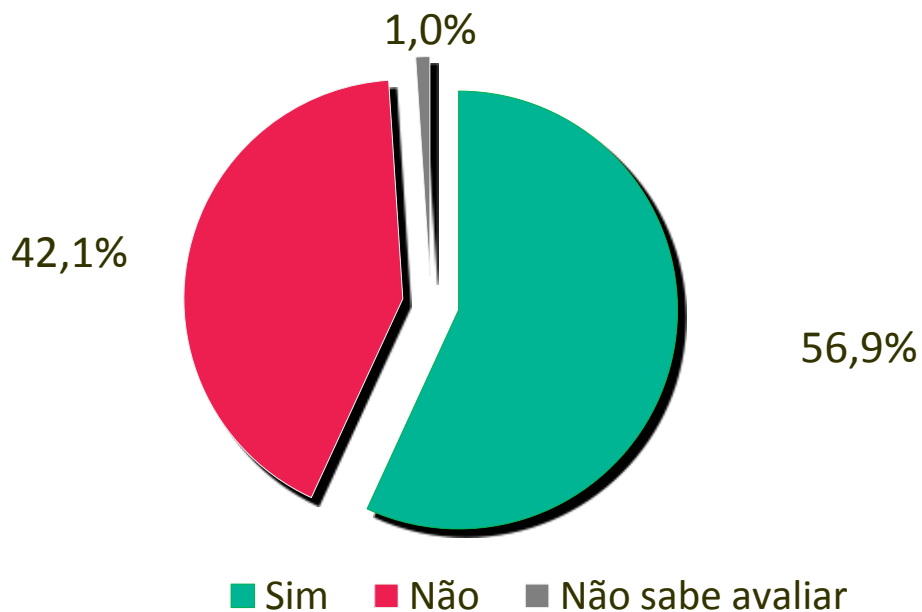
*Apenas quem recebeu mais de uma visita do agente do programa



Contribuição da Visita

Maior Oferta de Produtos/Serviços

P. Em função da visita do Sebrae a sua empresa passou a oferecer um número maior de produtos e/ou serviços? (ESP-RU)



- 56,9% dos empresários que receberam visita do Sebrae em sua empresa passaram a oferecer um número maior de produtos e/ou serviços, indicando assim uma expansão do seu negócio.

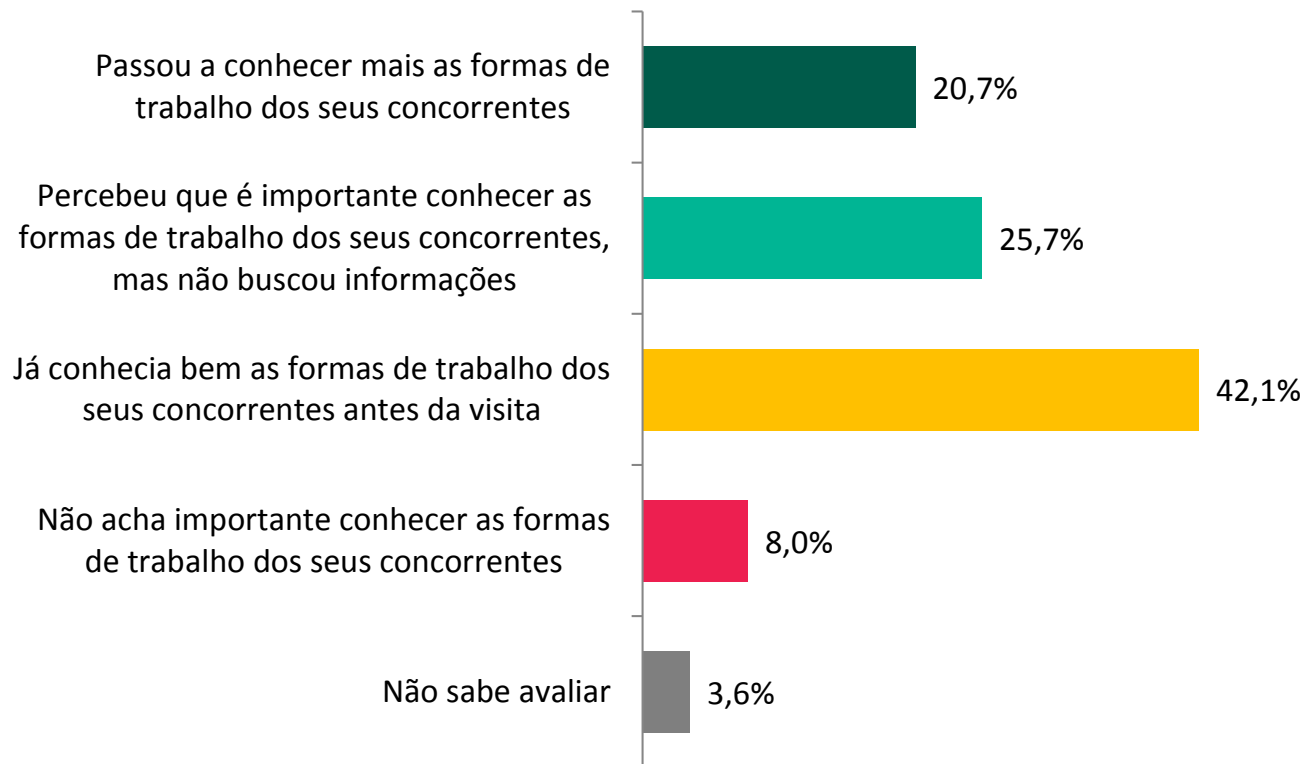
Total de respostas: 4491



Contribuição da Visita

Concorrentes

P. Em relação à forma de trabalho dos seus concorrentes, o(a) Sr(a) diria que em função do atendimento do Sebrae o(a) Sr(a).... (EST-RU)



- 46,4% dos entrevistados foram sensibilizados quanto a importância de monitorar a concorrência.

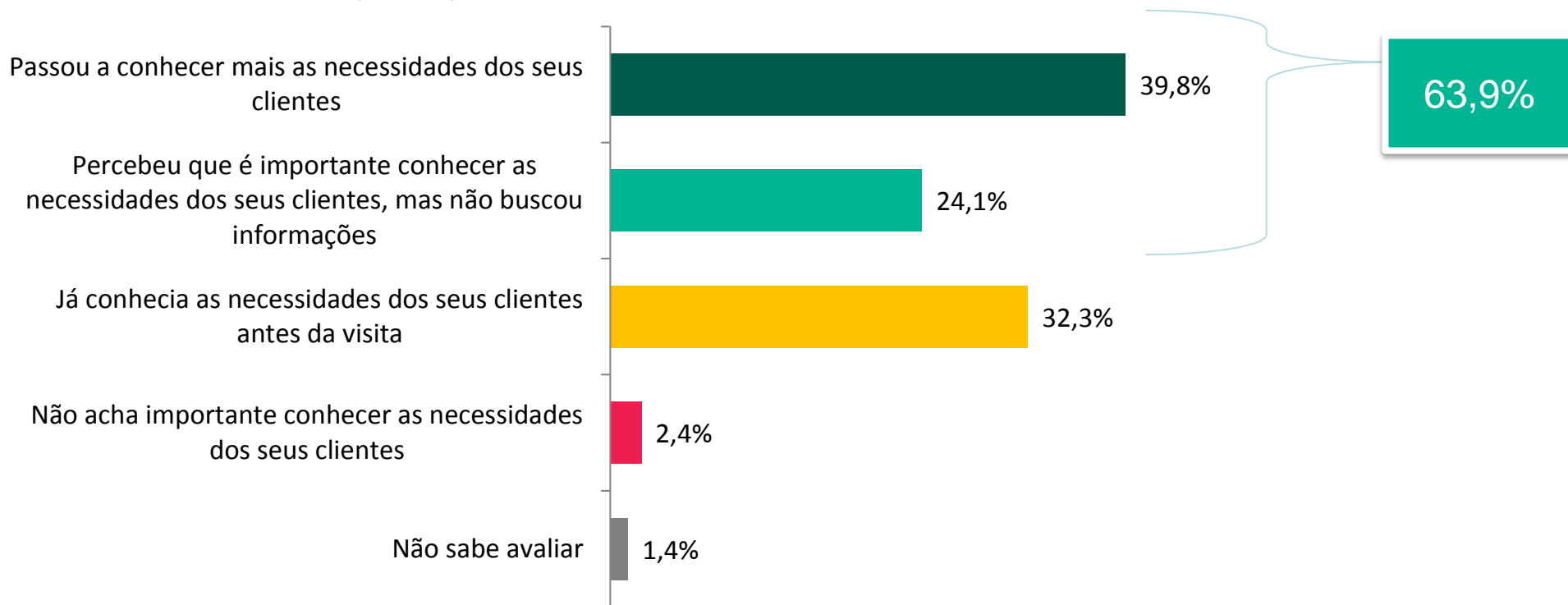
Total de respostas: 4491



Contribuição da Visita

Necessidades dos Clientes

P. 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... (EST-RU)



- 63,9% dos empresários perceberam ganhos no que se refere a sua visão sobre as necessidades dos seus clientes.

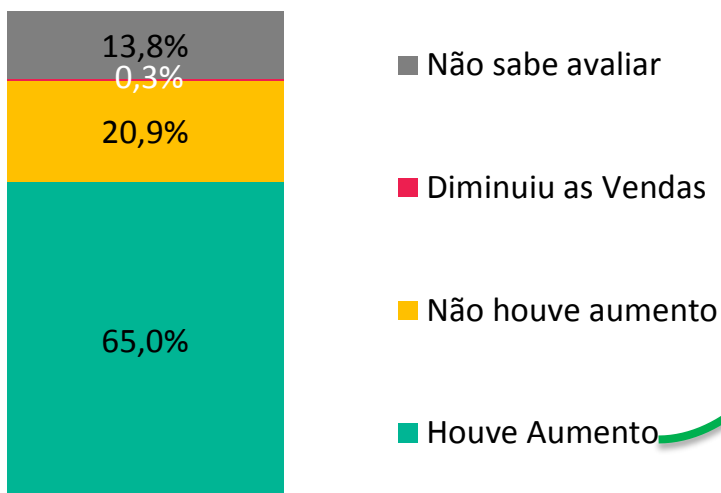
Total de respostas: 4491



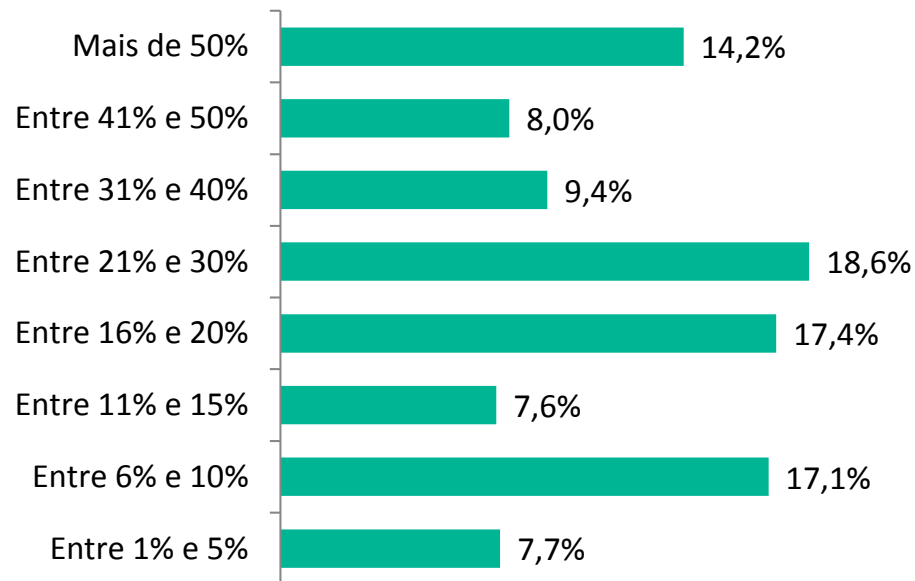
Contribuição da Visita

Aumento das Vendas

P. Agora eu gostaria de avaliar o quanto que visita do Sebrae contribuiu para o aumento das *vendas* da sua empresa. Para tanto eu gostaria que o(a) Sr(a) me informasse aproximadamente quantos por cento as vendas de sua empresa aumentou em função da visita do Sebrae.(ESP-RU).



Total de respostas: 4491



Total de respostas: 2919

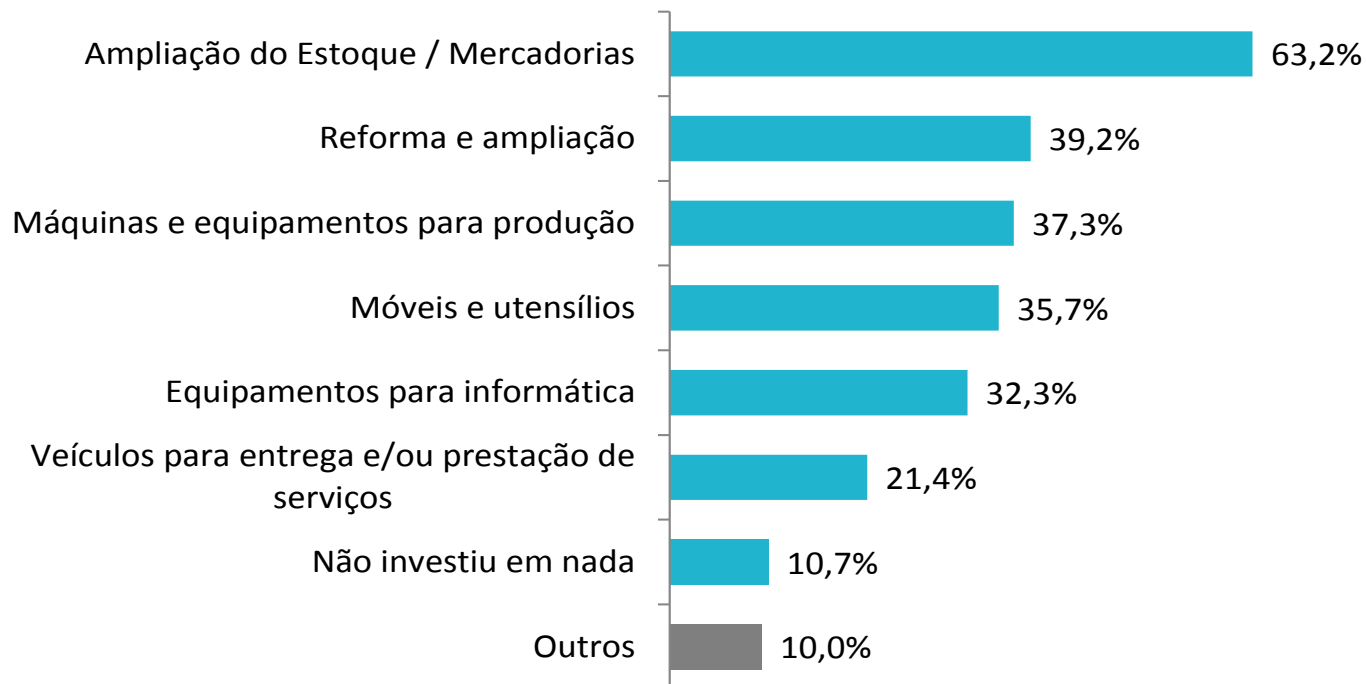
- Entre os 65% dos empresários que afirmaram ter havido aumento das vendas da empresa, em 75,2% o aumento foi superior a 11%.



Contribuição da Visita

Investimento

P. Depois do atendimento de 2012 a sua empresa investiu em quê? (EST-RM)



- 89,3% dos entrevistados afirmaram que fizeram algum tipo de investimento em 2012 após a visita do Sebrae, demonstrando assim uma evolução das empresas atendidas.
- A maioria dos empresários (63,2%) investiu na ampliação do estoque e/ou das mercadorias.

(Resposta Múltipla - Permite soma maior que 100%)

Total de respostas: 4491

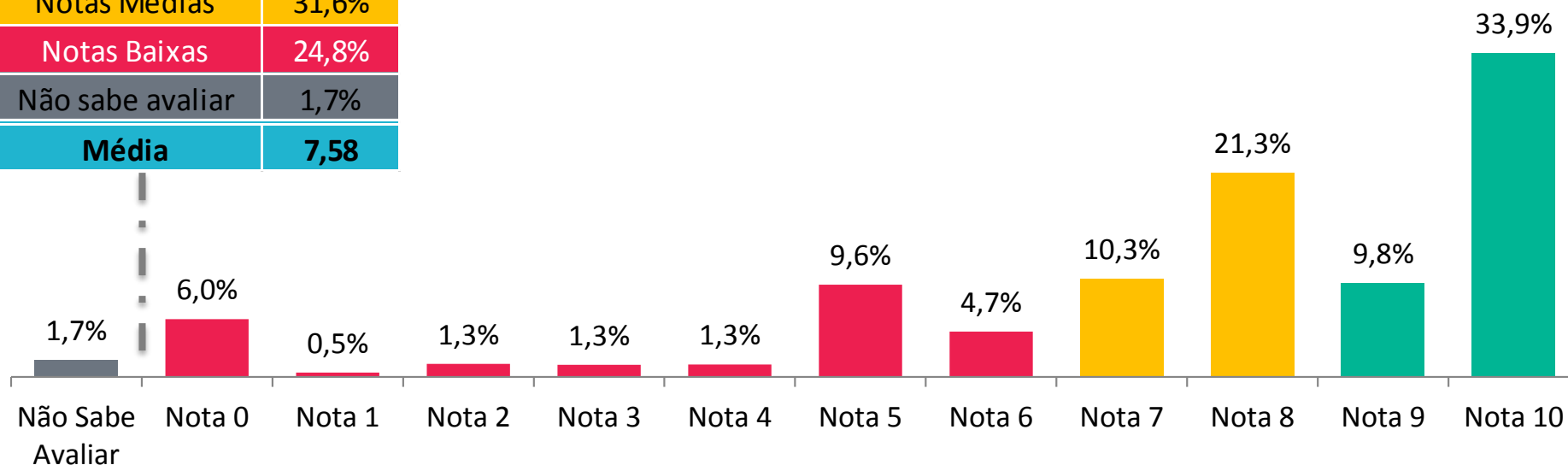


Contribuição da Visita

Melhoria dos Processos de Compras

P. De uma nota de 0 a 10, para o quanto que o atendimento do Sebrae contribuiu para melhorar seus processos de *compras*. Sendo que a nota 0 significa “não contribui em nada” e a nota 10 “contribuiu muito”. (ESP-RU)

Notas Altas	43,6%
Notas Médias	31,6%
Notas Baixas	24,8%
Não sabe avaliar	1,7%
Média	7,58



- 75,2% dos entrevistados deram notas médias e altas quanto à contribuição do atendimento do Sebrae na melhoria de seus processos de compras.

Total de respostas: 4491



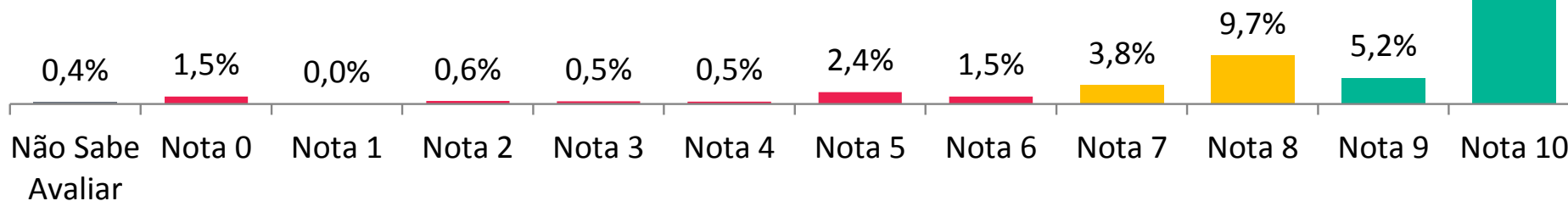
Satisfação com Projeto

Recomendação do SEBRAE Negócio a Negócio

P. De 0 a 10, onde 0 significa “com certeza não recomendaria” e 10 significa “com certeza recomendaria”, para o quanto você recomendaria o atendimento do Programa Negócio a Negócio para outros empresários? (ESP-RU)

Promotores	79,5%
Neutros	13,5%
Depreciadores	7,0%
Não sabe avaliar	0,4%
NPS	72,6%

NPS=Promotores -
Depreciadores



- É possível observar que o programa Sebrae Negócio a Negócio obteve um NPS relativamente elevado, 72,6%.



RESULTADOS DA PESQUISA

BLOCO B

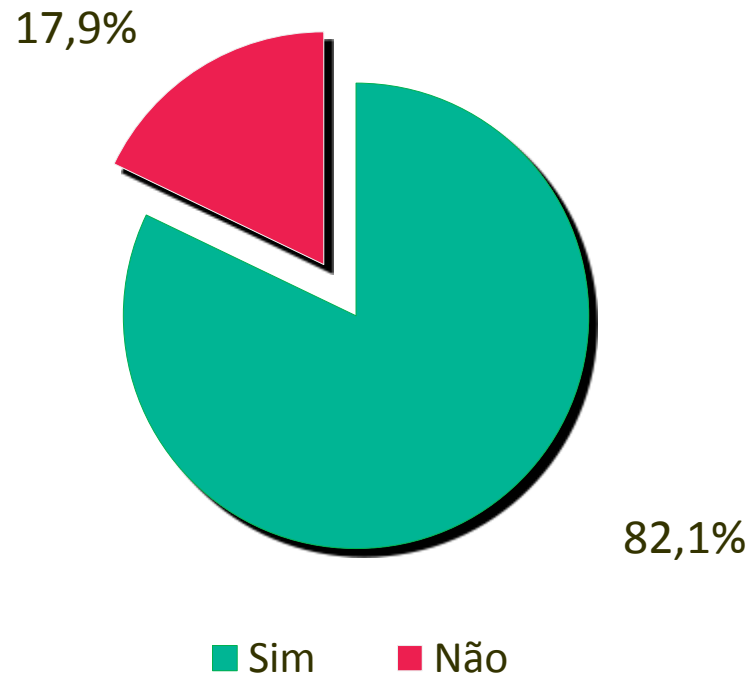
**PERGUNTAS PARA QUEM NÃO RECEBEU
VISITA OU QUE NÃO SE LEMBRA DE TER SIDO
ATENDIDO**



Gestão da Empresa

Orientação Gratuita

P. O(a) Sr(a) gostaria que o agente do Sebrae fornecesse orientação gratuita para a gestão de sua empresa? (ESP-RU)



- A maioria dos empresários (82,1%) demonstraram interesse em receber orientação gratuita para a gestão de sua empresa.

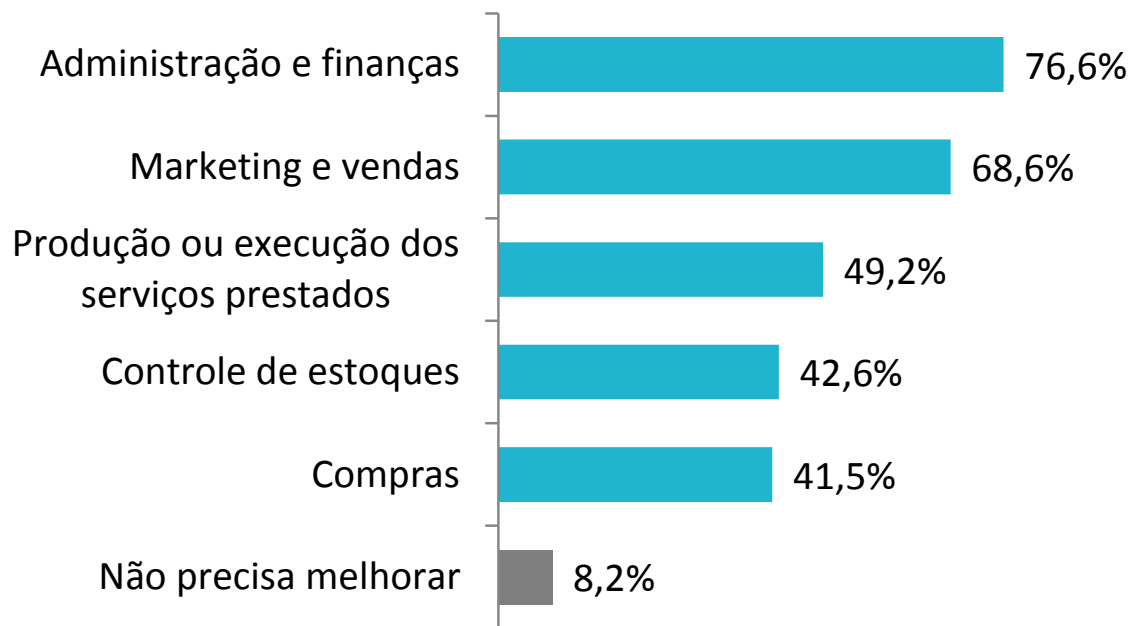
Total de respostas: 2947



Gestão da Empresa

Áreas para Melhorias

P. Em quais áreas o(a) Sr(a) considera que sua empresa precisa melhorar? (EST-RM)



- Entre esses empresários, 76,6% afirmaram que precisam de melhorias nas áreas administrativas e financeiras, percentual próximo dos 78% que afirmam que o atendimento do Sebrae contribuiu para que sua empresa melhorasse neste quesito. Demonstrando, assim, que a metodologia do programa está alinhada com as necessidades de seu público-alvo.

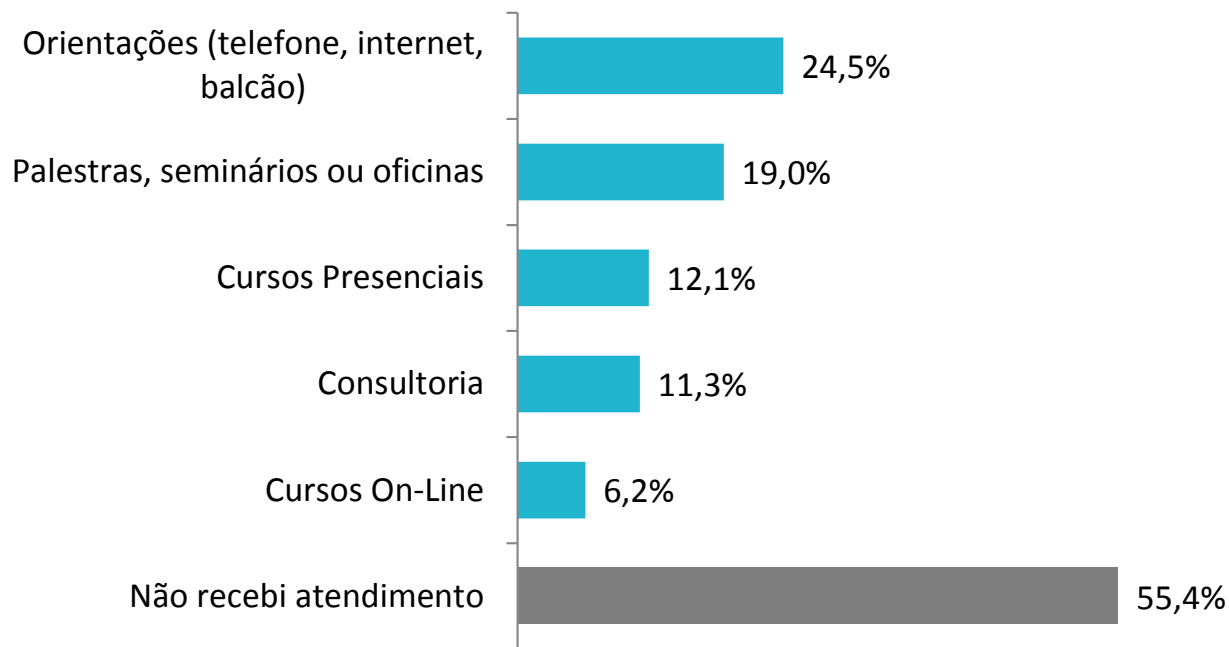
Total de respondentes: 2947



Tipos de Atendimento

Quais Recebeu?

P. Eu vou citar alguns tipos de atendimentos do Sebrae e eu gostaria que o(a) Sr(a) me indicasse quais o(a) Sr(a) já recebeu no último ano. (EST-RM)



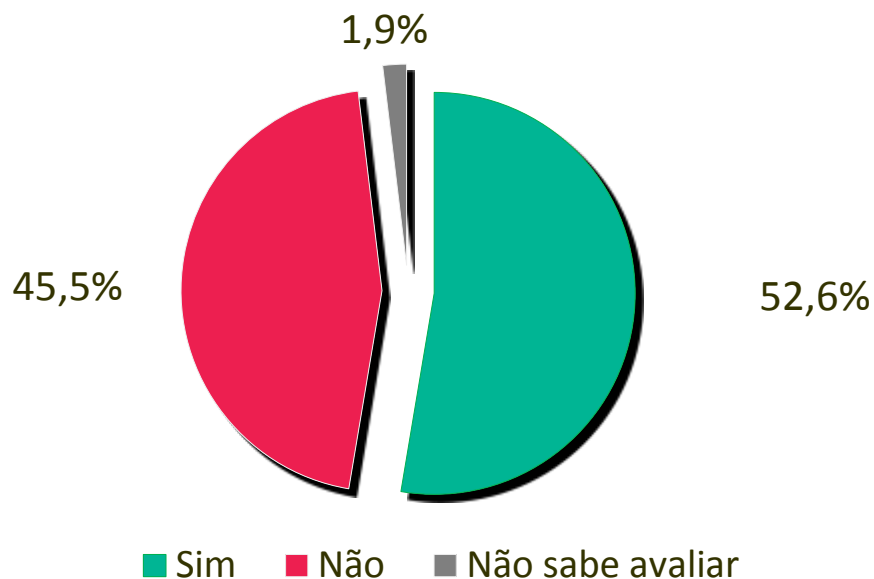
- Pouco mais da metade dos empresários (55,4%) afirmaram que não receberam atendimento em nenhuma das áreas citadas.
- 24,5% deles afirmaram ter recebido orientações por meio de telefones, internet ou balcões de atendimento.

Total de respondentes: 2947

Gestão da Empresa

Oferta de Produtos/Serviços

P. A sua empresa passou a oferecer um número maior de produtos e/ou serviços no último ano? (ESP-RU)



- 52,6% dos empresários que não receberam atendimento do projeto afirmaram ter aumentado o número de produtos e/ou serviços no último ano.

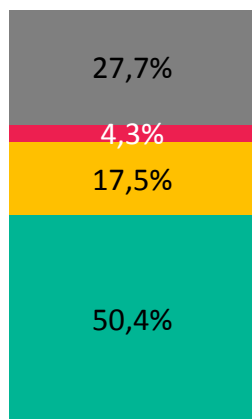
Total de respostas: 2947



Gestão da Empresa

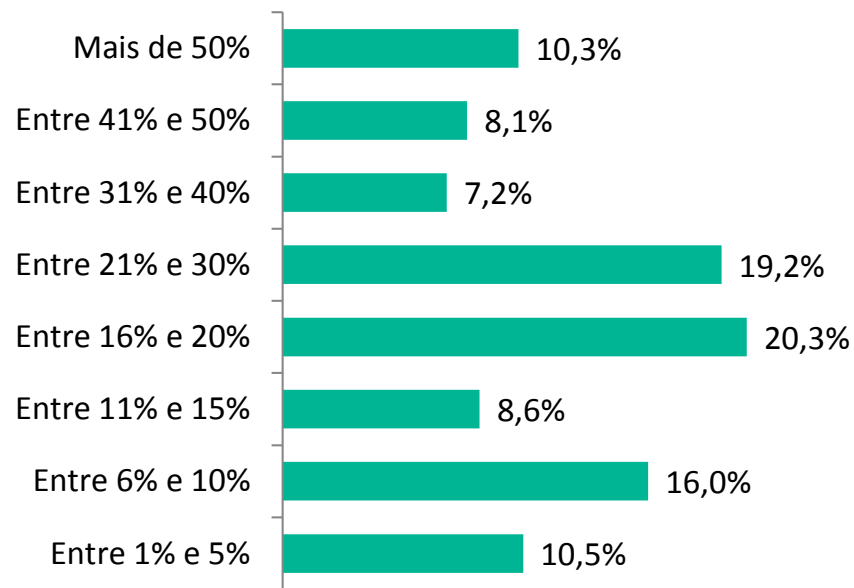
Aumento do Lucro

P. Quantos por cento, aproximadamente, o *lucro* de sua empresa aumentou no último ano? (ESP-RU)



- Não sabe avaliar
- Houve Prejuízo
- Não houve aumento
- Houve Aumento

Total de respostas: 2947



Total de respostas: 1486

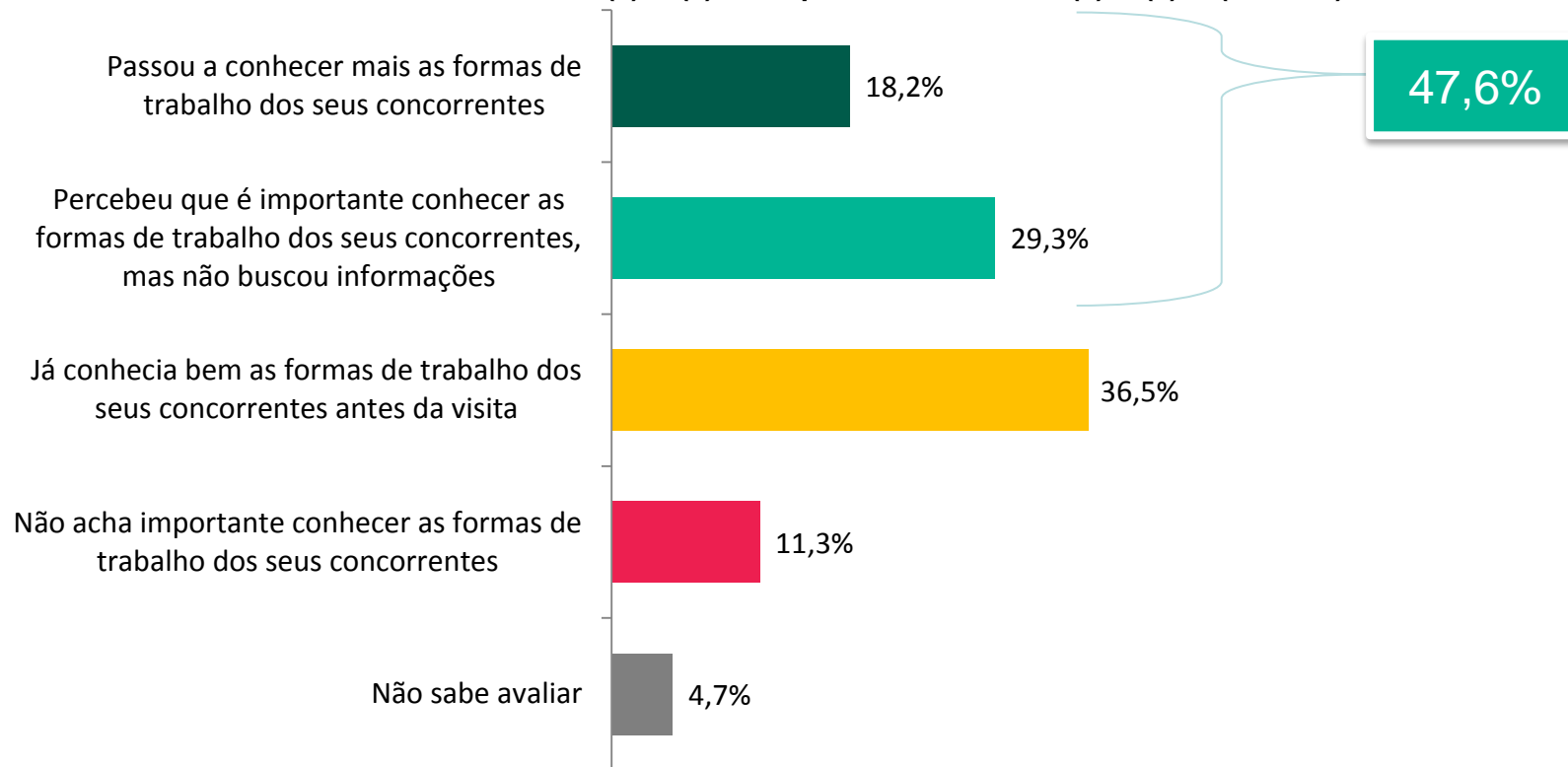
- Entre aqueles que relataram aumento no lucro da empresa, cerca de 39% deles afirmaram ter ocorrido um aumento variando entre 16% e 30%.
- Quando comparado o aumento de lucro do grupo que não recebeu atendimento ou que não se lembra (50,4%) versus os que foram atendidos (59,7%), nota-se que o último é 18,4% superior.



Gestão da Empresa

Concorrentes

P. Em relação à forma de trabalho dos seus concorrentes, o(a) Sr(a) diria que no último ano O(a) Sr(a).... (EST-RU)



- 47,6% dos empresários perceberam ganhos no que se refere a sua visão sobre a necessidade de conhecer os seus concorrentes.

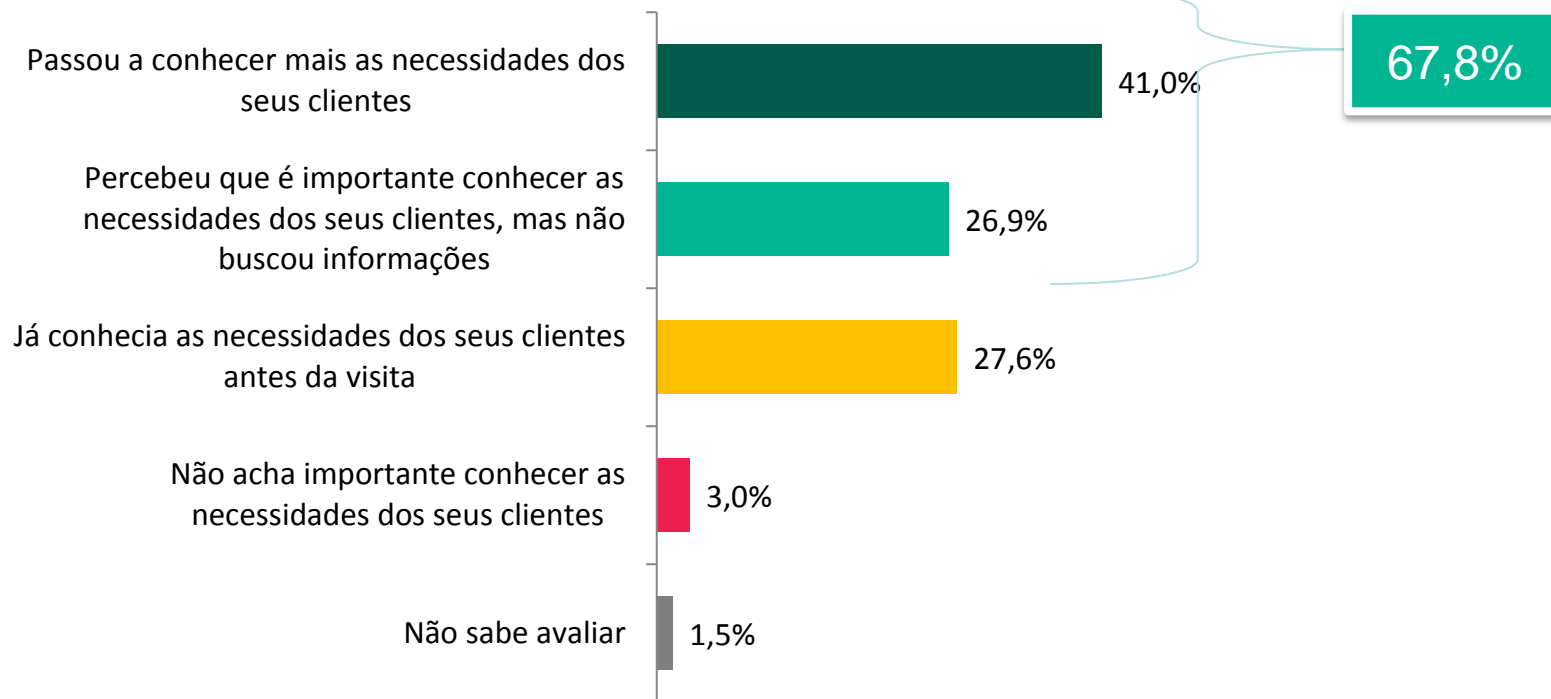
Total de respostas: 2947



Gestão da Empresa

Necessidades dos Clientes

P. No que se refere ao seu conhecimento em relação às necessidades dos seus *clientes*, o(a) Sr.(a) diria que no último ano... (EST-RU)



- Em maior proporção quando em comparação com o conhecimento da concorrência, 67,8% dos empresários perceberam ganhos no que se refere a sua visão sobre as necessidades dos seus clientes.

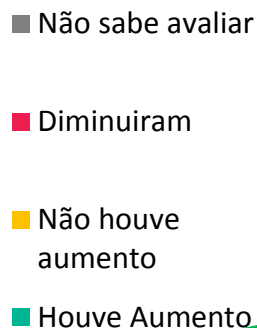
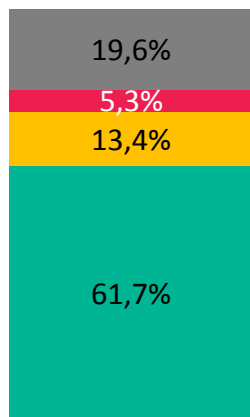
Total de respostas: 2947



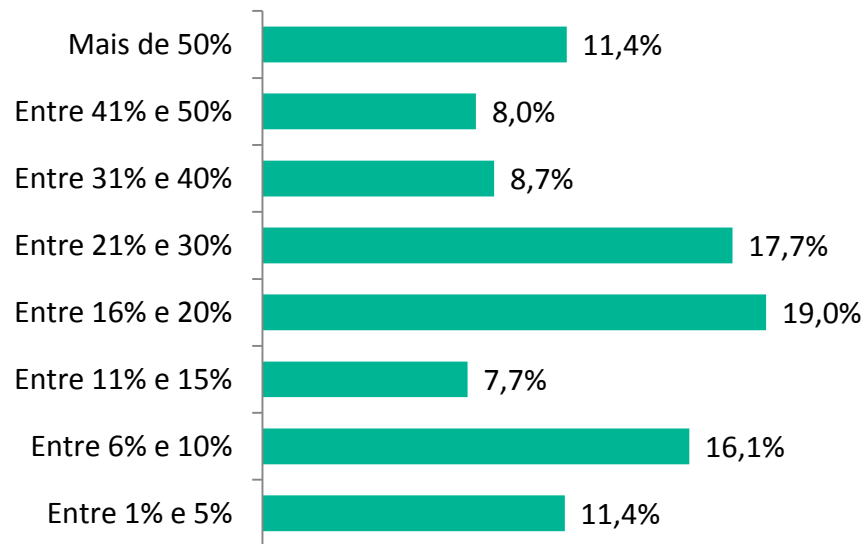
Gestão da Empresa

Aumento das Vendas

P. Quantos por cento, aproximadamente, as vendas da sua empresa aumentaram no último ano? (ESP-RU)



Total de respostas: 2947



Total de respostas: 1818

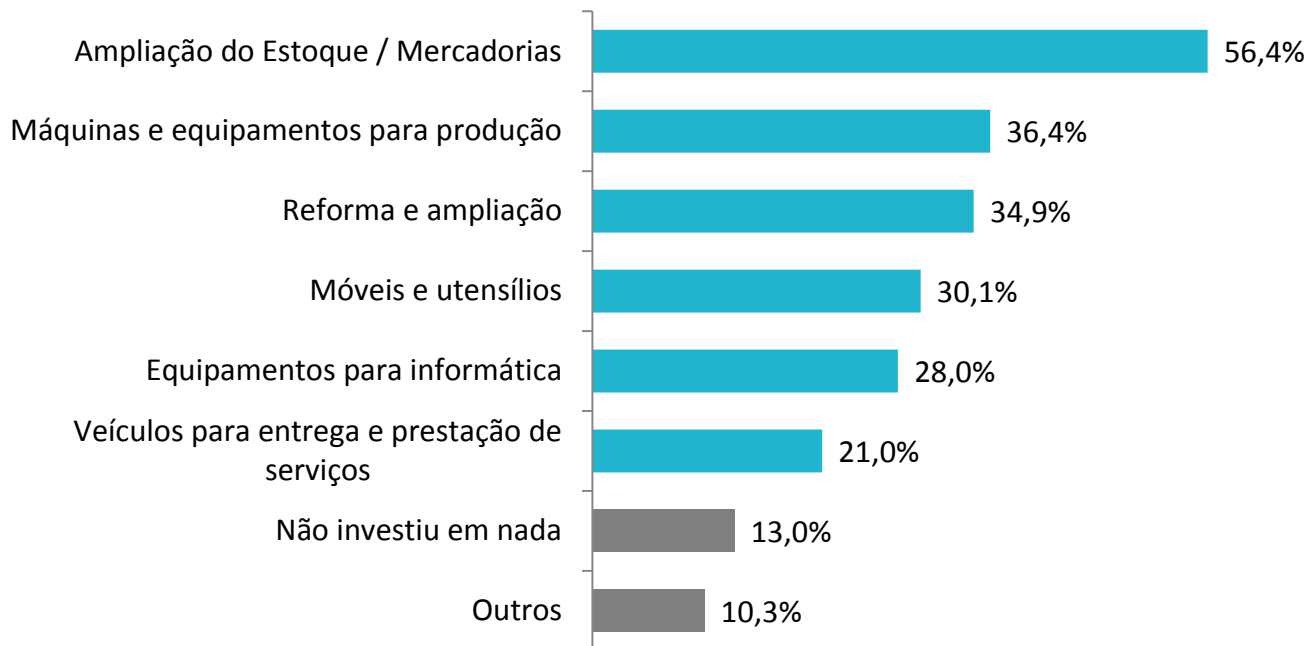
- Entre os 61,7% dos empresários que afirmaram ter havido aumento das vendas da empresa, 36,6% deles afirmaram que a visita do Sebrae contribuiu, aproximadamente, entre 16% e 30% nesse aumento.



Gestão da Empresa

Investimento

P. No último ano Sua empresa investiu em que? (EST-RM)



- Quando questionados sobre os investimentos no último ano, a maioria dos empresários (56,4%) investiu na ampliação do estoque e/ou das mercadorias.

Total de respondentes: 2947

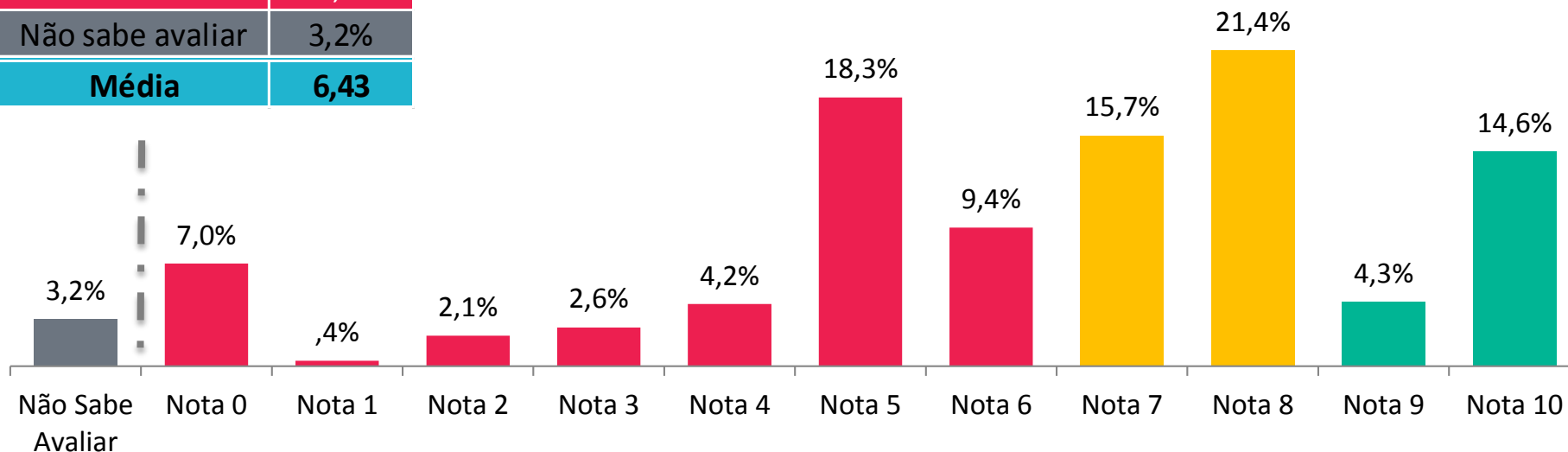


Gestão da Empresa

Melhoria dos Processos de Compras

P. De uma nota de 0 a 10, para o quanto que seus processos de *compras* melhorou no último ano. Sendo que a nota 0 significa “melhorou em nada” e a nota 10 “melhorou muito”. (ESP-RU)

Notas Altas	18,9%
Notas Médias	37,1%
Notas Baixas	43,9%
Não sabe avaliar	3,2%
Média	6,43



- 56,0% dos entrevistados, não atendidos pelo programa, deram notas médias e altas quanto à evolução de seus processos de compras, versus 75,2% dos entrevistados que foram atendidos pelo Sebrae.

Total de respostas: 2947



RESULTADOS DA PESQUISA

BLOCO C

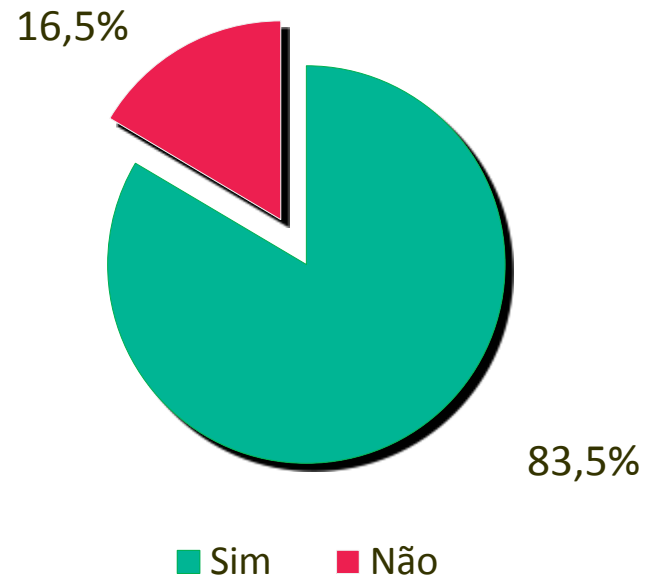
**PERGUNTAS PRA QUEM RECEBEU SÓ UMA VISTA
DO PROGRAMA *NEGÓCIO A NEGÓCIO***



Gestão da Empresa

Mais Orientações

P. Você gostaria que o agente do Sebrae continuasse a fornecer orientação para a gestão de sua empresa? (ESP-RU)



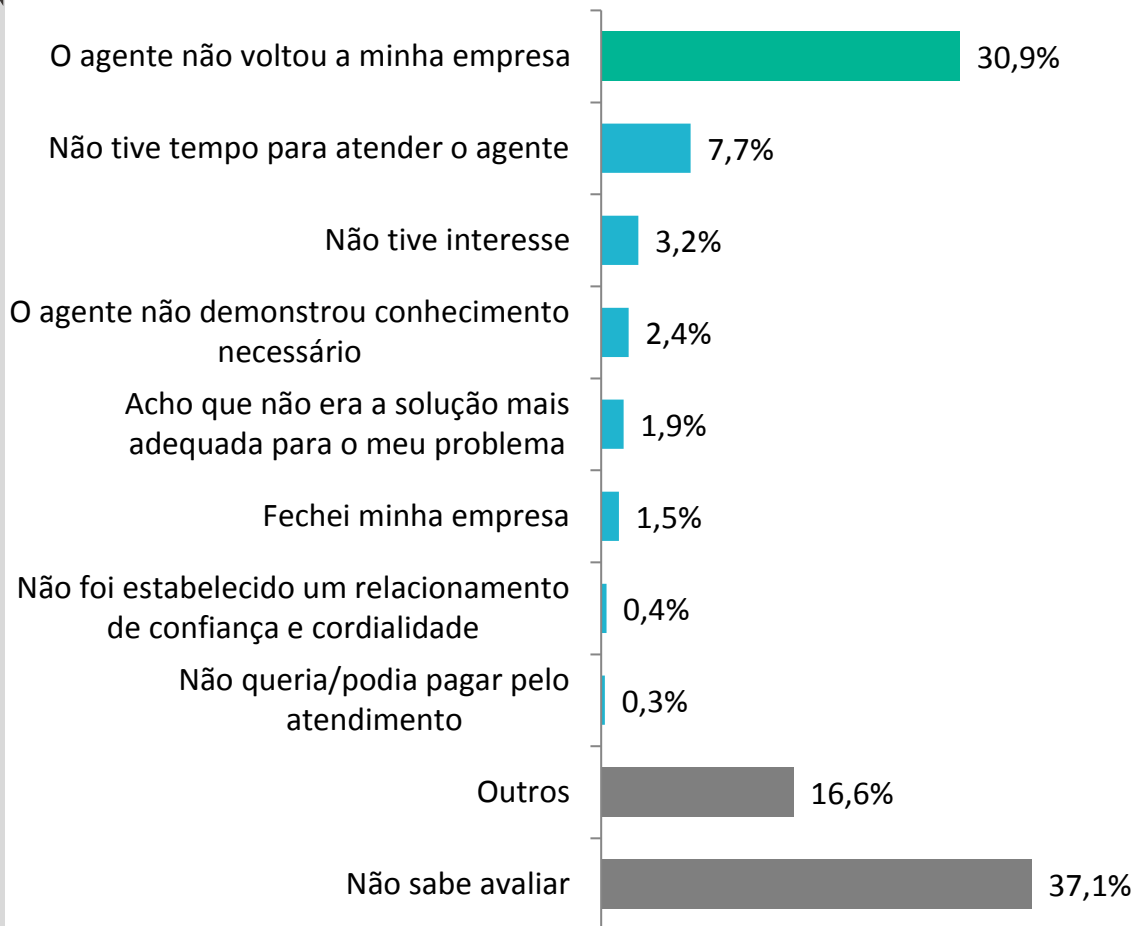
- A maioria dos empresários (83,5%) demonstraram interesse em receber orientação gratuita para a gestão de sua empresa.



Atendimento do Sebrae

Impedimentos

P. Na sua opinião, o que impediu que o(a) Sr(a) continuasse a ter o atendimento do agente do Sebrae? (ESP- RM)



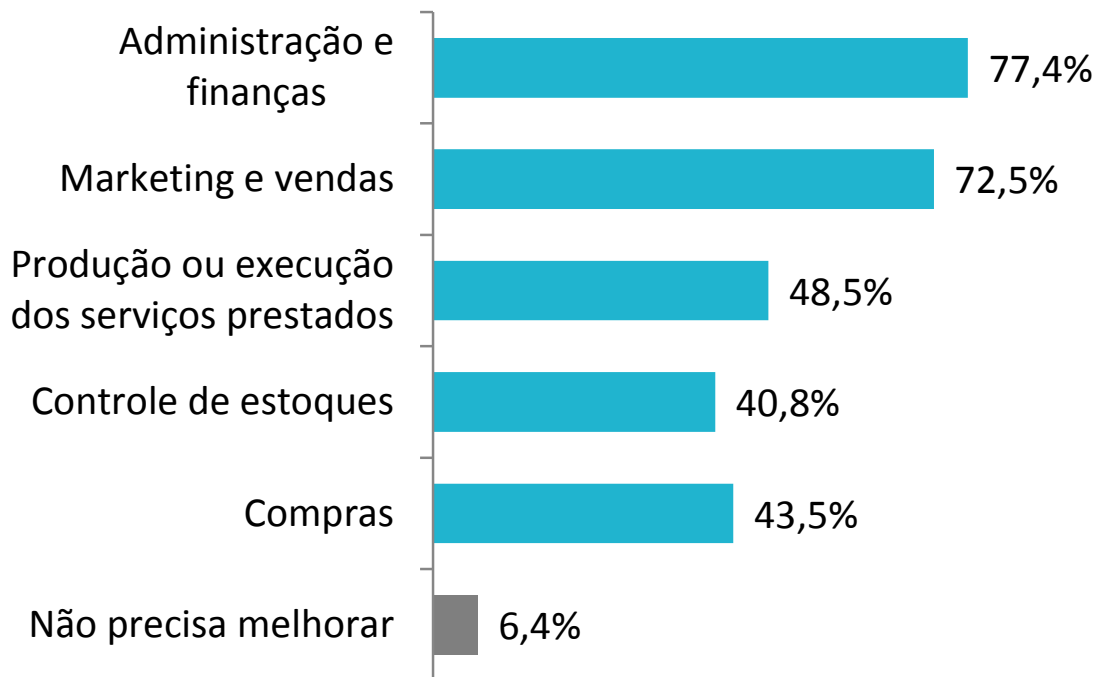
- A principal razão apontada para não dar continuidade a participação no processo foi o fato do agente do Sebrae não ter voltado a empresa(30,9%)



Gestão da empresa

Áreas à Melhorar

P. Em quais áreas o(a) Sr(a) considera que sua empresa precisa melhorar? (EST-RM)



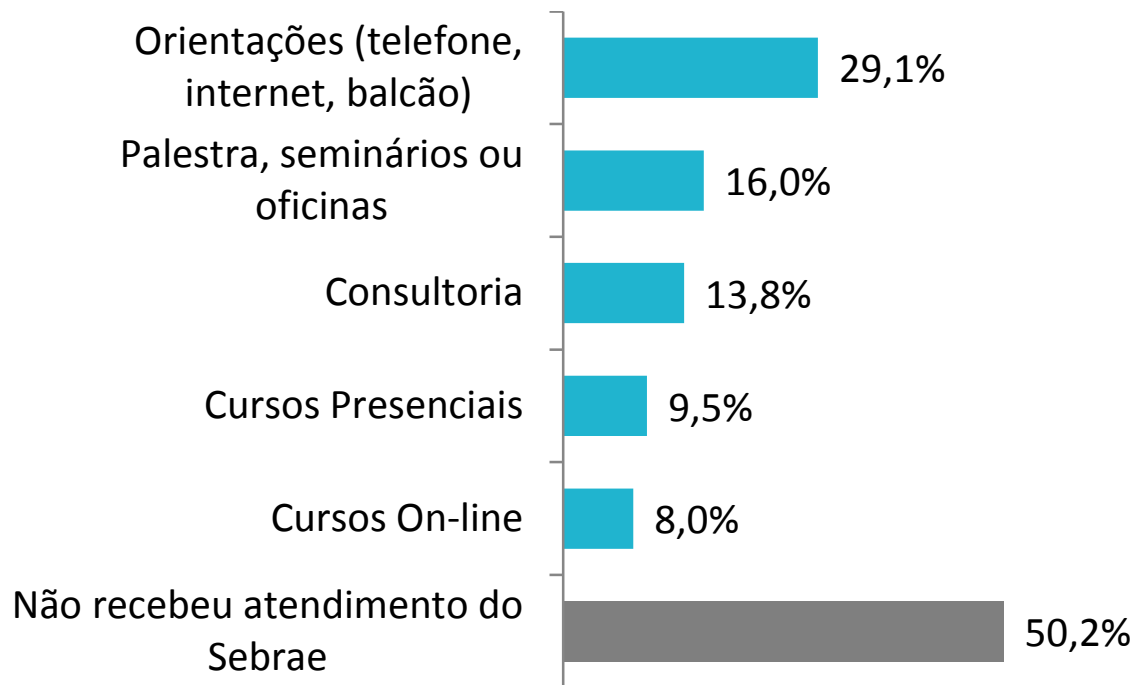
- Administração e finanças (77,4%), bem como Marketing e vendas(72,5%) foram as principais áreas apontadas como necessitando de melhorias.



Tipos de Atendimento

Quais Recebeu?

P. Eu vou citar alguns tipos de atendimentos do Sebrae e eu gostaria que o(a) Sr(a) me indicasse quais o(a) Sr(a) já recebeu no último ano? (EST-RM)



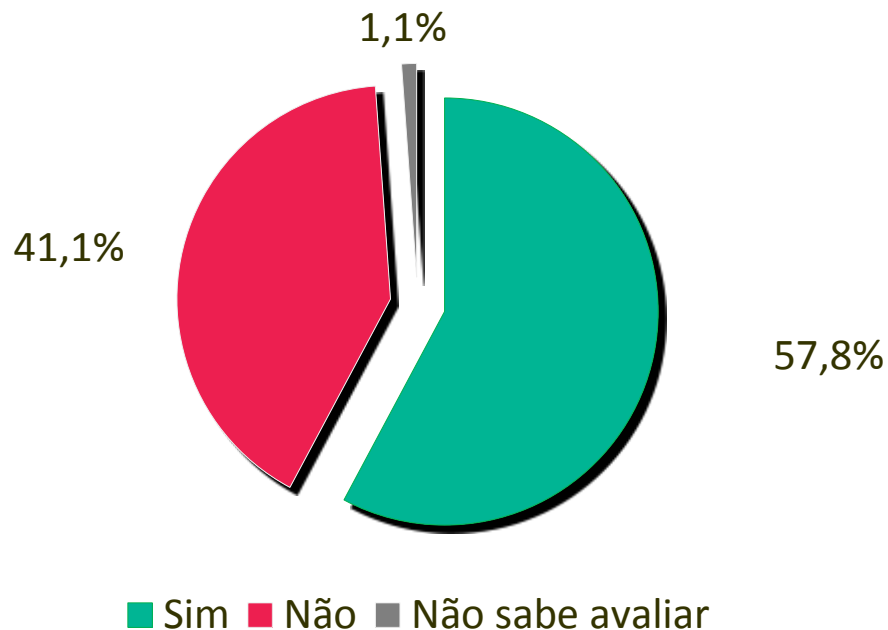
- Cerca de metade dos empresários (50,2%) afirmaram que não receberam atendimento em nenhuma das áreas citadas.
- 29,1% deles afirmaram ter recebido orientações por meio de telefones, internet ou balcões de atendimento.



Gestão da Empresa

Maior Oferta de Produtos/Serviços

P. A sua empresa passou a oferecer um número maior de produtos e/ou serviços no último ano? (ESP-RU)



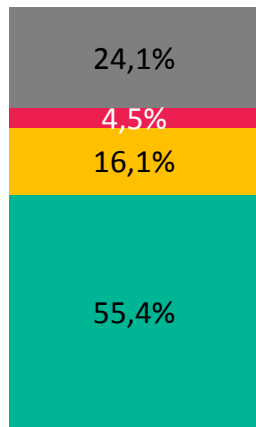
- 57,8% dos empresários que só receberam uma visita do atendente do projeto afirmaram ter aumentado o número de produtos e/ou serviços no último ano.



Gestão da Empresa

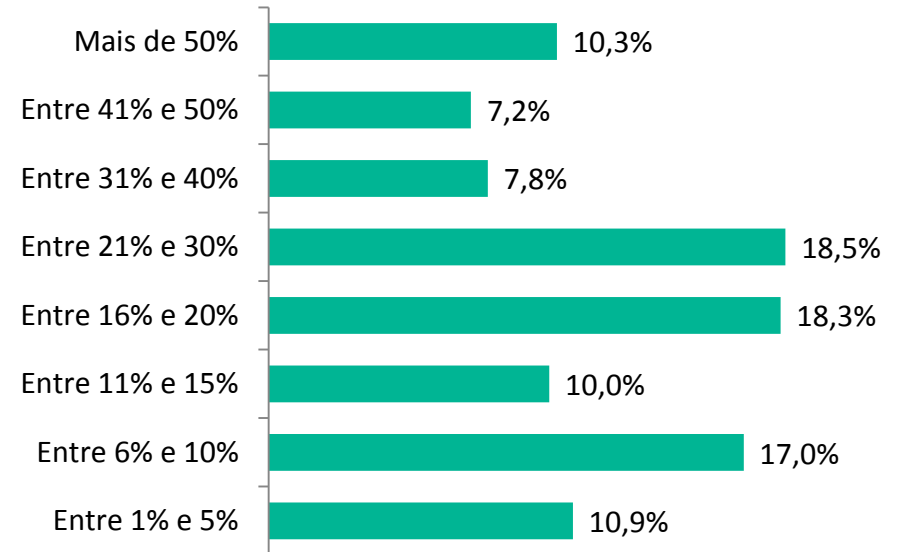
Aumento do Lucro

P. Quantos por cento, aproximadamente, o *lucro* de sua empresa aumentou no último ano? (ESP-RU)



■ Não sabe avaliar
■ Houve Prejuízo
■ Não houve aumento
■ Houve Aumento

Total de respostas: 2081



Total de respostas: 1152

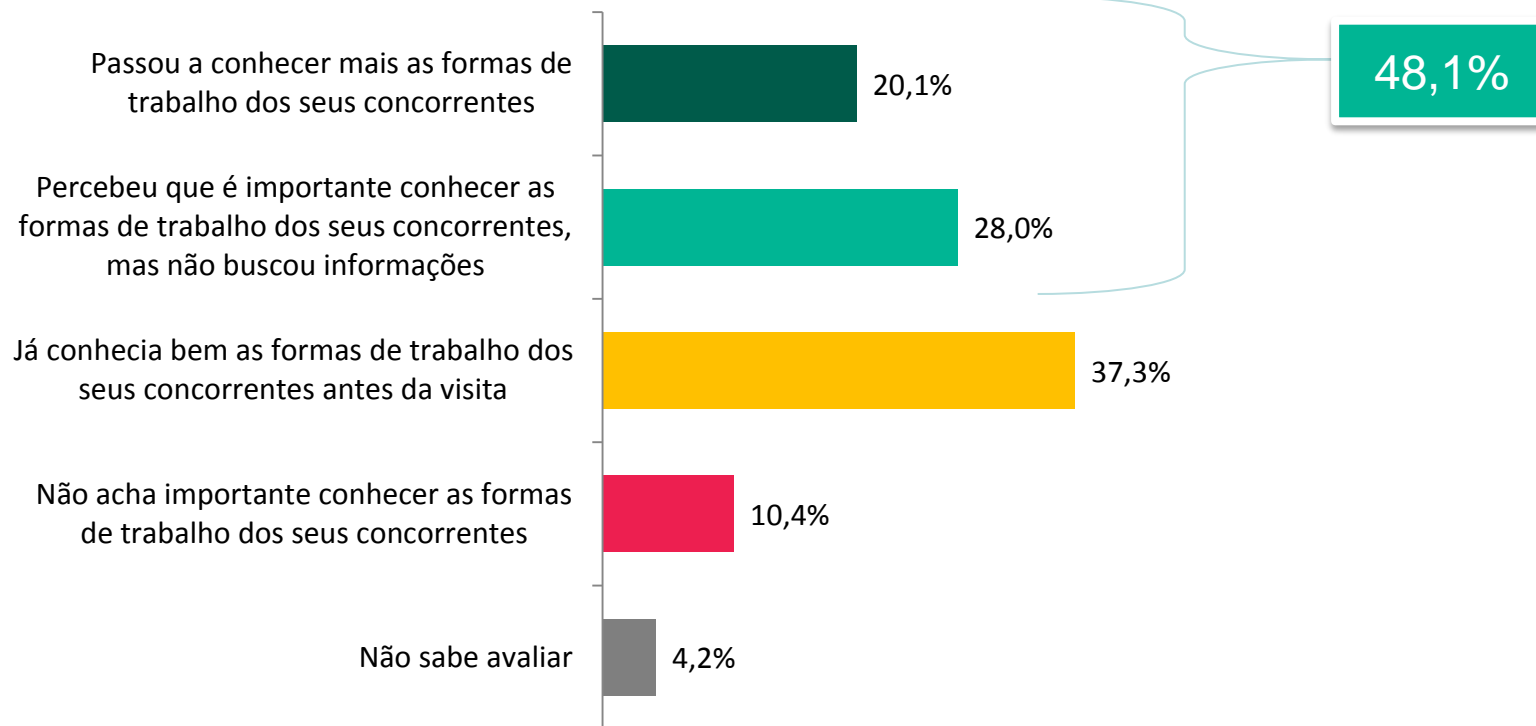
- Entre aqueles que relataram aumento no lucro da empresa, cerca de 56% deles afirmaram ter ocorrido um aumento de no máximo 15%.



Gestão da Empresa

Concorrentes

P. Em relação à forma de trabalho dos seus concorrentes, o(a) Sr(a) diria que no último ano O(a) Sr(a)... (EST-RU)



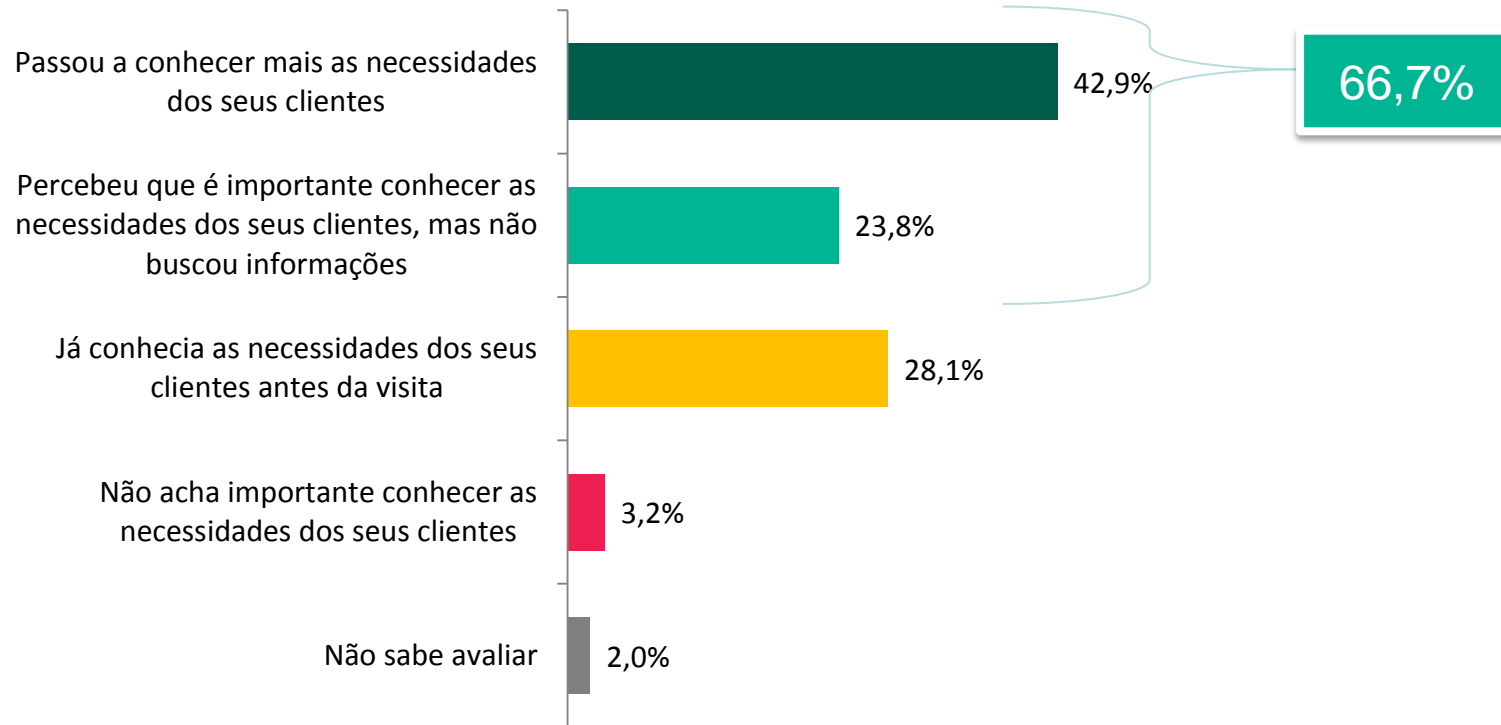
- 48,1% dos empresários perceberam que no último ano houve melhorias de postura no que concerne a necessidade de conhecer os seus concorrentes.

Total de respostas: 2081

Gestão da Empresa

Necessidades dos Clientes

P. No que se refere ao seu conhecimento em relação às necessidades dos seus clientes, o(a) Sr.(a) diria que no último ano... (EST-RU)



- Em maior proporção quando em comparação com o conhecimento da concorrência, 66,7% dos empresários perceberam melhorias no último ano no que se refere a sua visão sobre as necessidades dos seus clientes no ultimo.

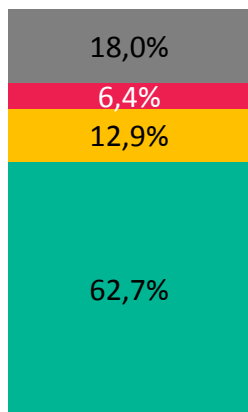
Total de respostas: 2081



Gestão da Empresa

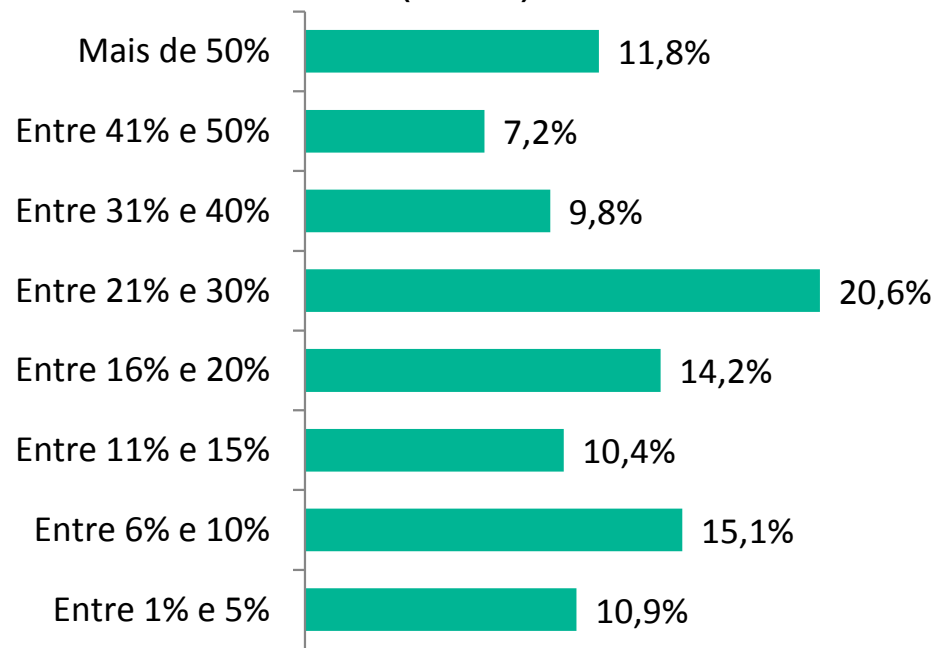
Aumento das Vendas

P. Quantos por cento, aproximadamente, as vendas da sua empresa aumentaram no último ano? (ESP-RU)



- Não sabe avaliar
- Diminuíram
- Não houve aumento
- Houve Aumento

Total de respostas: 2081



Total de respostas: 1305

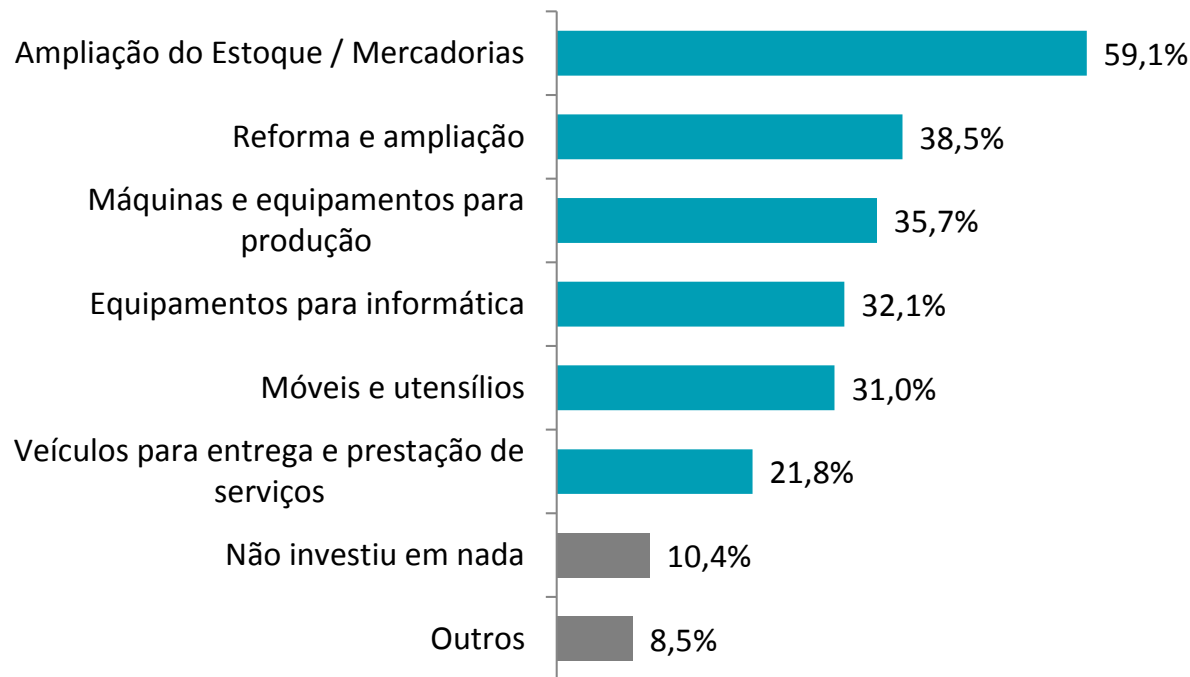
- Entre os 62,7% dos empresários que afirmaram ter havido aumento das vendas da empresa, 36,4% deles afirmaram as vendas de sua empresa aumentaram em no máximo 15% no último ano.



Gestão da Empresa

Investimento

P. Sua empresa investiu em que no último ano? (EST-RM)



- Quando questionados sobre os investimentos no último, a maioria dos empresários (59,1%) investiu na ampliação do estoque e/ou das mercadorias.

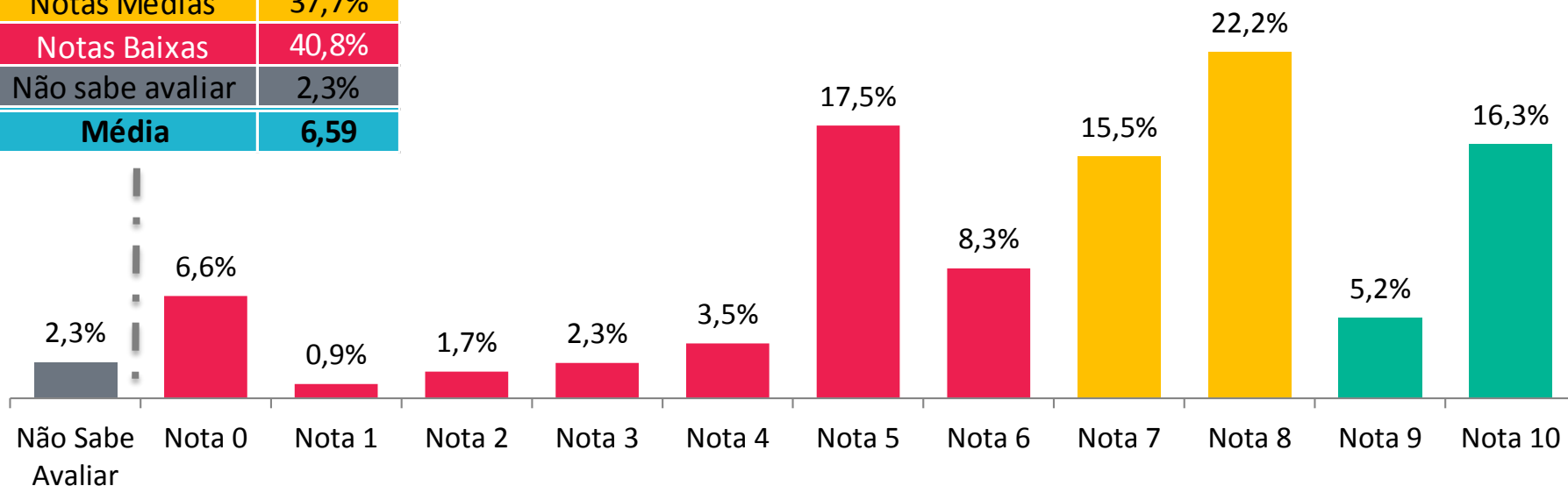


Gestão da Empresa

Melhoria dos Processos de Vendas

P. De uma nota de 0 a 10, para o quanto que seus processos de compras melhorou no último ano. Sendo que a nota 0 significa “melhorou em nada” e a nota 10 “melhorou muito”. (ESP-RU)

Notas Altas	21,5%
Notas Médias	37,7%
Notas Baixas	40,8%
Não sabe avaliar	2,3%
Média	6,59



- Com média 6,59, observa-se que os processos de compras dos empresários melhoraram de maneira mediana.
- Destaque para o fato de que 40,8% dos empresários atribuíram notas baixas ao item avaliado.



UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA SEBRAE NACIONAL

(61) 3348-7180

Alexandre de Oliveira Ambrosini