

Pesquisa de Impacto do Projeto NEGÓCIO A NEGÓCIO

Relatório Final

Brasília, Dezembro/2014



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:** 9 minutos.
- **Característica do Público:** Clientes atendidos pelo programa SEBRAE Negócio a Negócio no último ano.
- **Amostra:** 3.164 participantes.
- **Período de realização das entrevistas:** 14/10/2014 a 02/12/2014.
- **Tratamento dos dados:** software de estatística SPSS®
- **Legenda:** EST – Estimulada; ESP – Espontânea; RM – Resposta Múltipla (Permite soma maior que 100%); RU – Resposta Única.



RESULTADOS DA PESQUISA

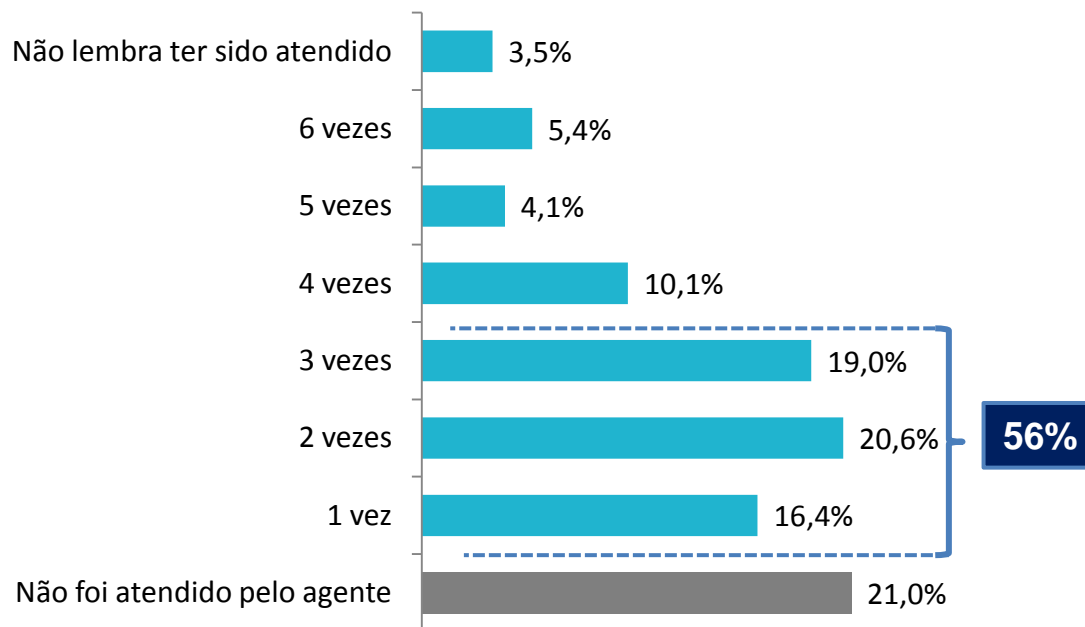
FILTRO



Pergunta Filtro

Brasil

P. Durante o ano de 2013 até hoje o agente de orientação do Sebrae do Programa Negócio a Negócio realizou quantas visitas a sua empresa? (ESP-RU)



- Entre os entrevistados, observou-se que pouco mais da metade (56%) recebeu até 3 visitas do agente de orientação.
- Ressalta-se ainda que, aproximadamente, 1/5 dos entrevistados não recebeu nenhuma visita.



RESULTADOS DA PESQUISA

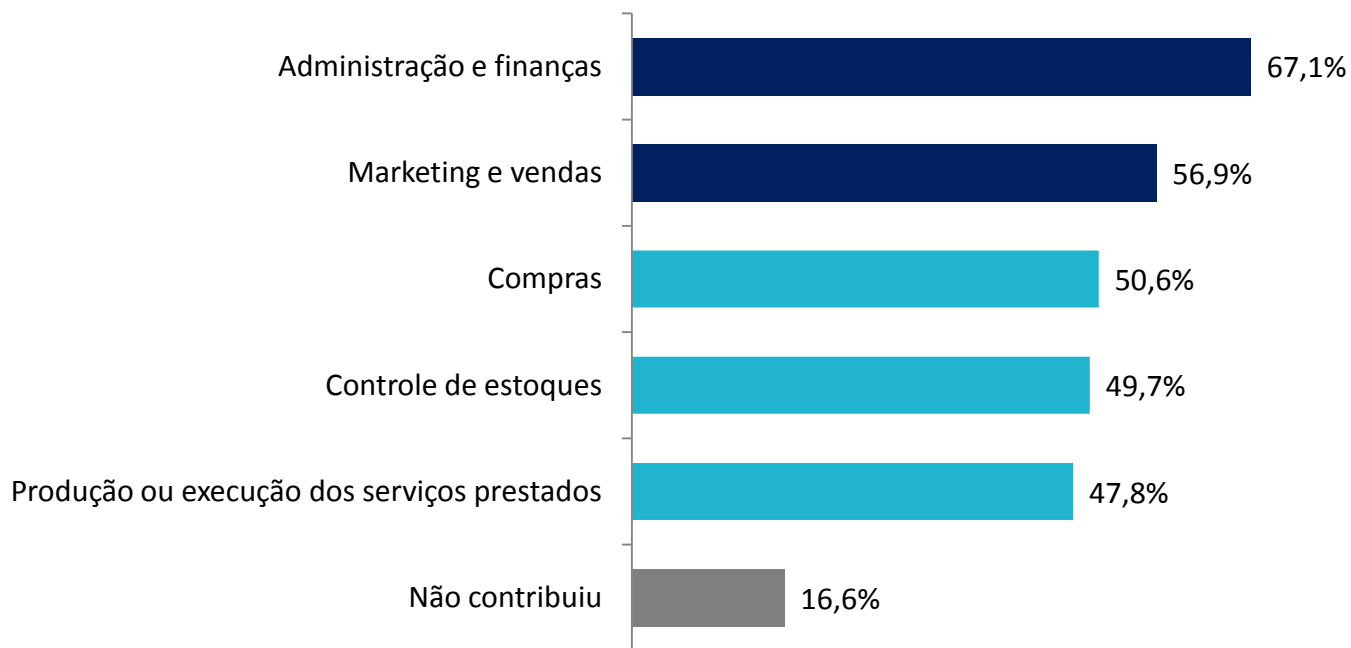
BLOCO A



Áreas de Contribuição

Brasil

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



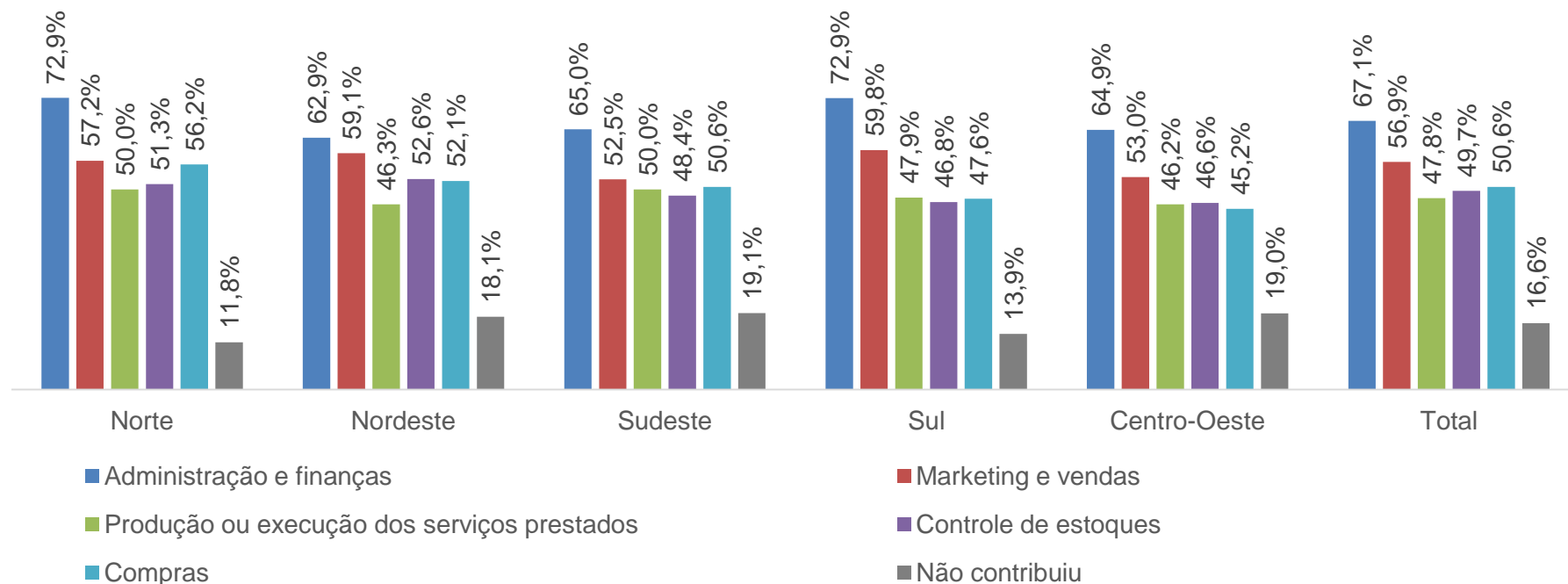
- Entre as áreas citadas, administração/finanças e marketing/vendas foram as que apresentaram maior índice de contribuição.



Áreas de Contribuição

Por Região

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



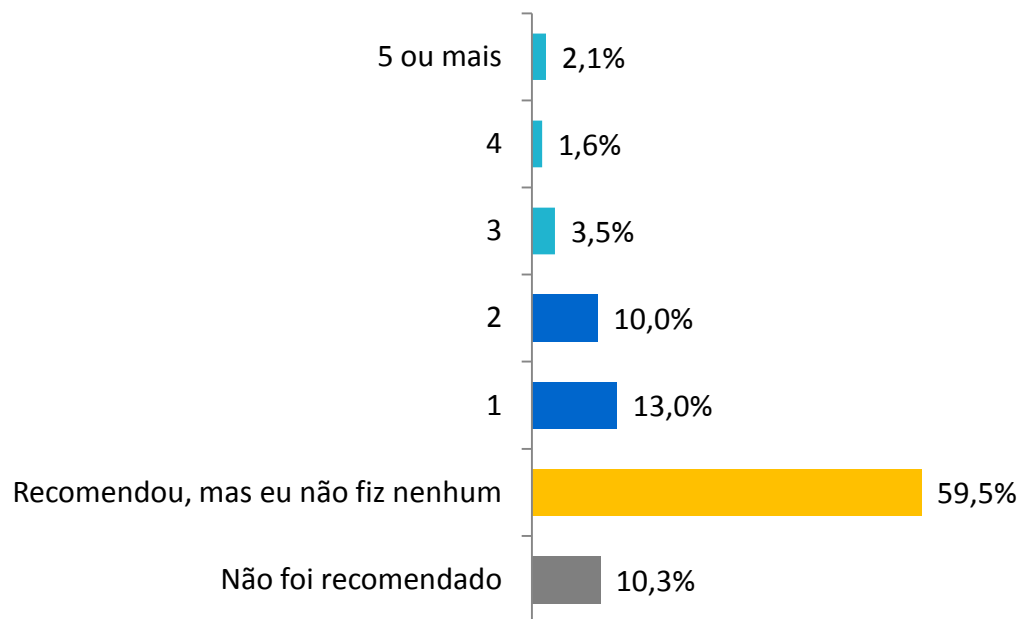
- Na análise por região, o cenário se repete. Em todas as regiões, administração/finanças e marketing/vendas foram as áreas que mais tiveram contribuição.
- Destaque para as Regiões Norte e Sul que apresentaram os maiores percentuais em administração/finanças



Cursos/Palestras/Oficinas

Brasil

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

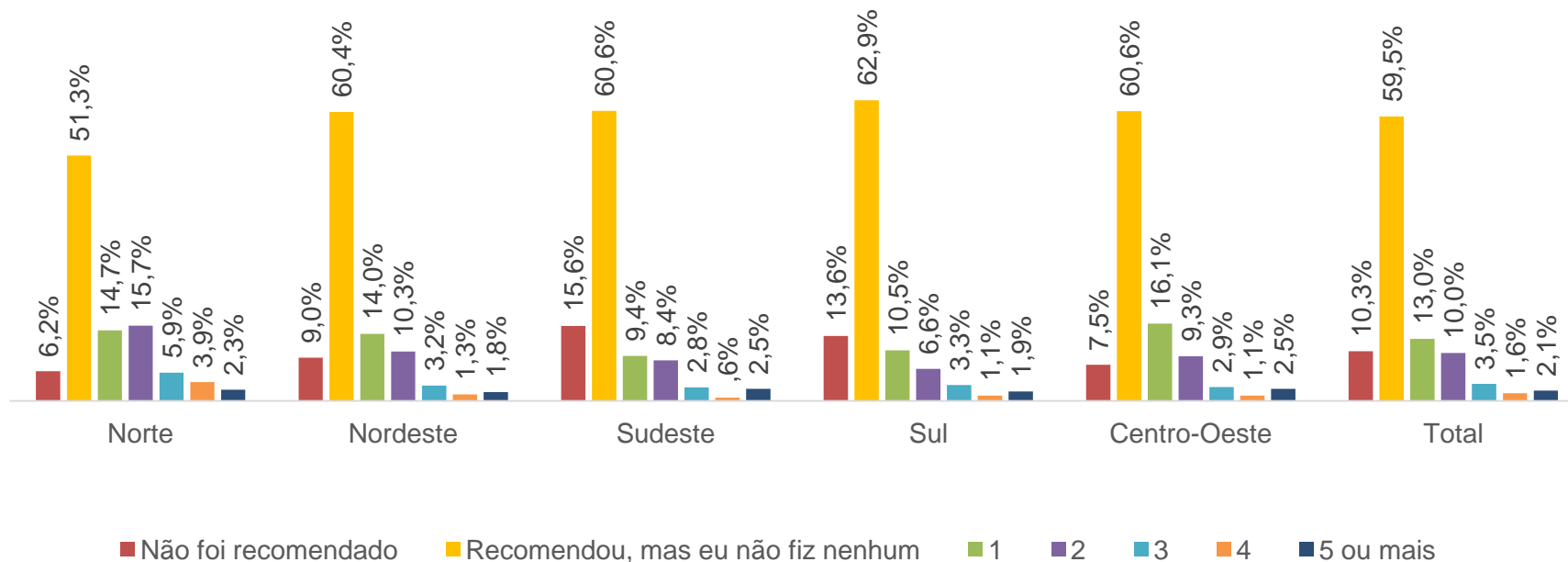


- Entre os entrevistados, observou-se que pouco mais da metade (59,5%) não fez nenhum curso/palestra/oficina que foi recomendado.
- Somente 30,2% fez algum dos itens recomendados, sendo que a maioria destes fez até 2 cursos/palestras/oficinas.

Cursos/Palestras/Oficinas

Por Região

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



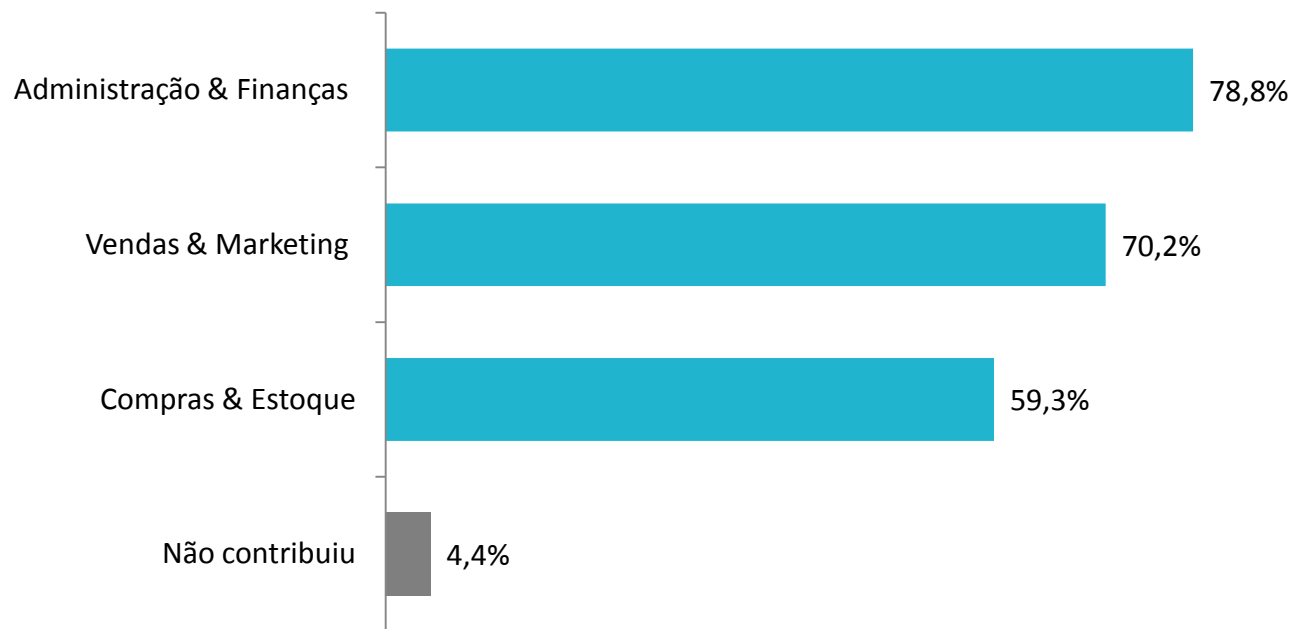
- Em todas as regiões, a maioria dos respondentes não participou de nenhuma das atividades recomendadas.
- Na Região Norte, 30,4% dos respondentes participaram de até 2 atividades.



Áreas Afetadas

Brasil

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) da sua empresa eles contribuíram? (EST- RM)



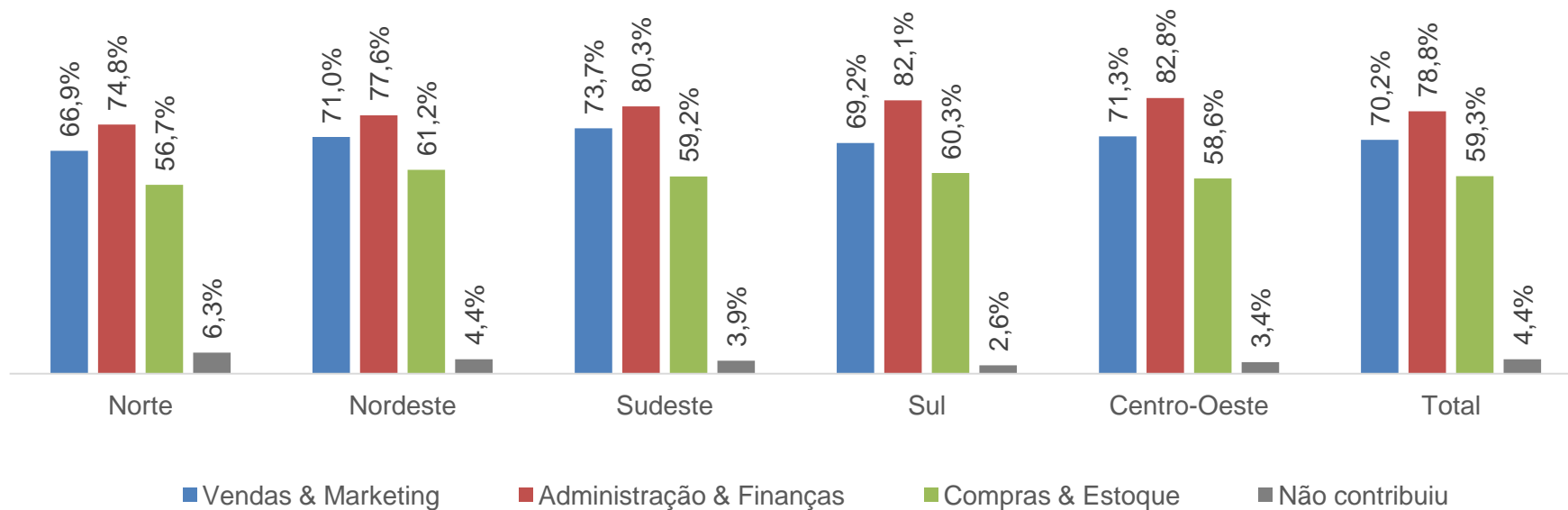
- Levando em conta esses cursos/palestras/oficinas, nota-se que, mais uma vez, administração/finanças e marketing/vendas foram as áreas que apresentaram maior índice de contribuição.



Áreas Afetadas

Por Região

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) da sua empresa eles contribuíram? (EST- RM)



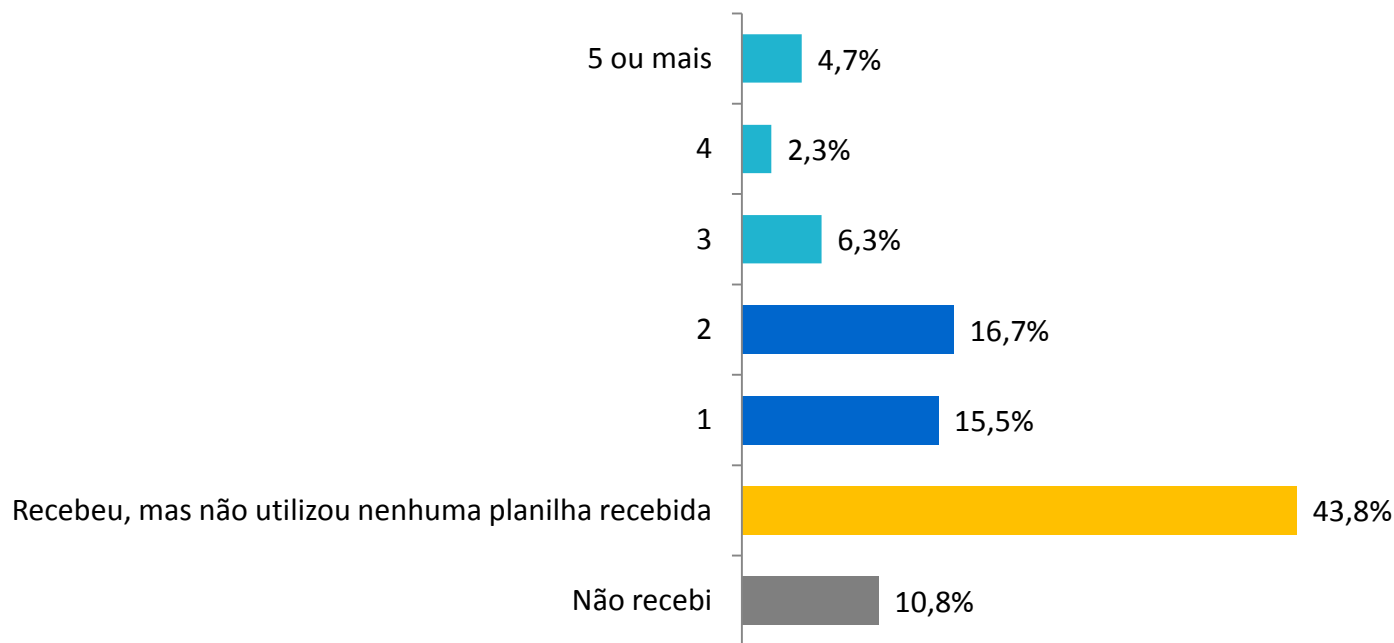
- Na análise por região, nota-se que o cenário é semelhante ao slide anterior, da análise Brasil.



Planilhas e Tabelas

Brasil

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)



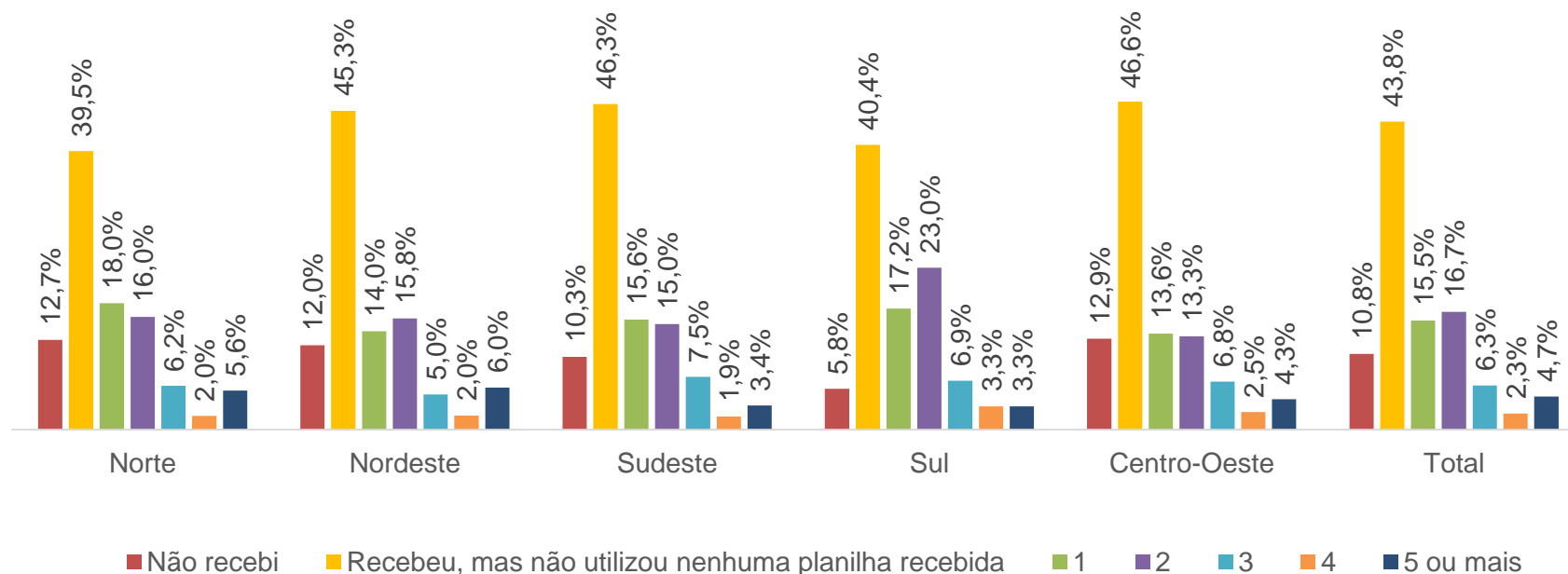
- Entre os entrevistados, observou-se que pouco mais da metade (54,6%) não recebeu ou recebeu e não fez uso de nenhuma planilha e/ou tabela que lhe foi entregue.
- 32,2% dos respondentes utilizaram até duas planilhas e/ou tabelas.



Planilhas e Tabelas

Por Região

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)



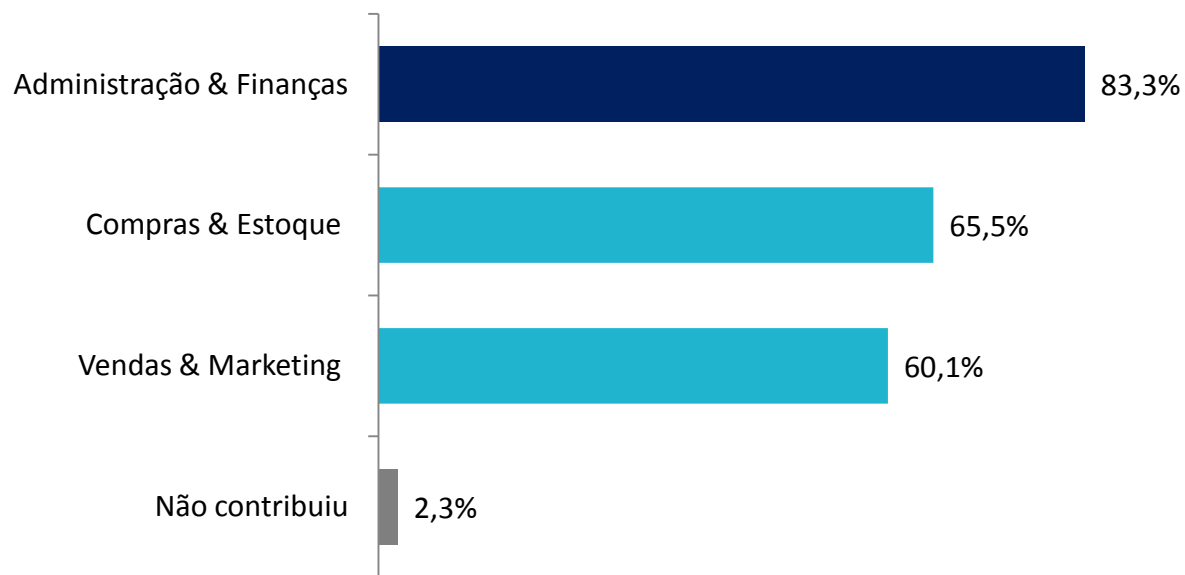
- Em todas as regiões, a maior parte dos respondentes não fez uso de nenhuma das planilhas e/ou tabelas recomendadas.
- Na Região Sul, 40,2% dos respondentes utilizaram até 2 planilhas e/ou tabelas e na Norte 34% .



Áreas Afetadas

Brasil

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 das áreas que vou citar, as planilhas e tabelas contribuíram com sua empresa? (EST- RM)



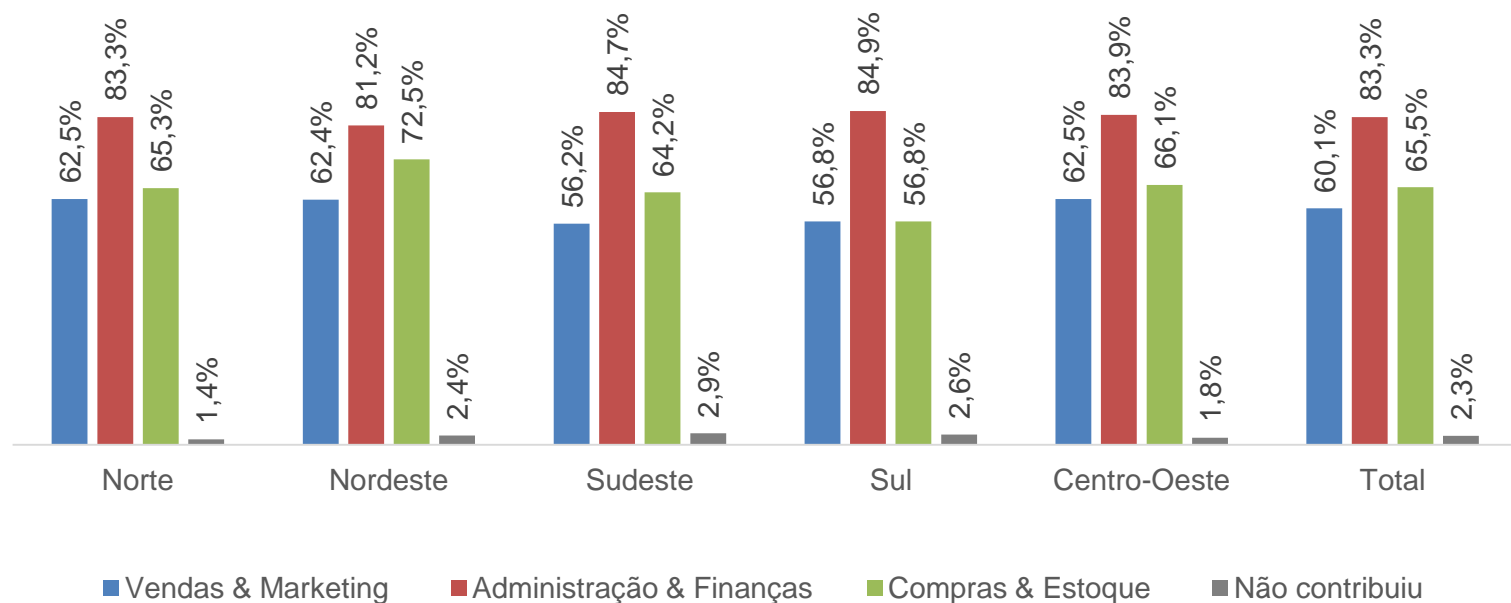
- Sobre as tabelas e planilhas recebidas, é possível observar que administração/finanças foi a área que apresentou maior índice de contribuição.



Áreas Afetadas

Por Região

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 das áreas que vou citar, as planilhas e tabelas contribuíram com sua empresa? (EST- RM)



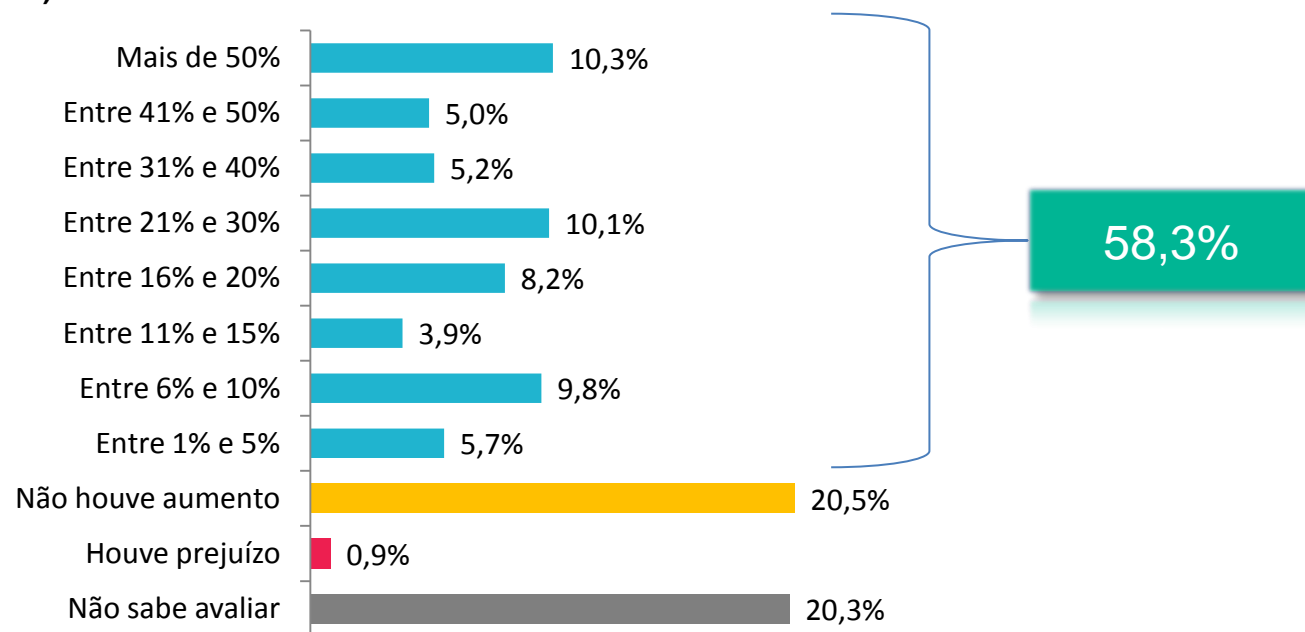
- Na análise por região, nota-se que o cenário é semelhante ao slide anterior, da análise Brasil.



Aumento do Lucro

Brasil

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)



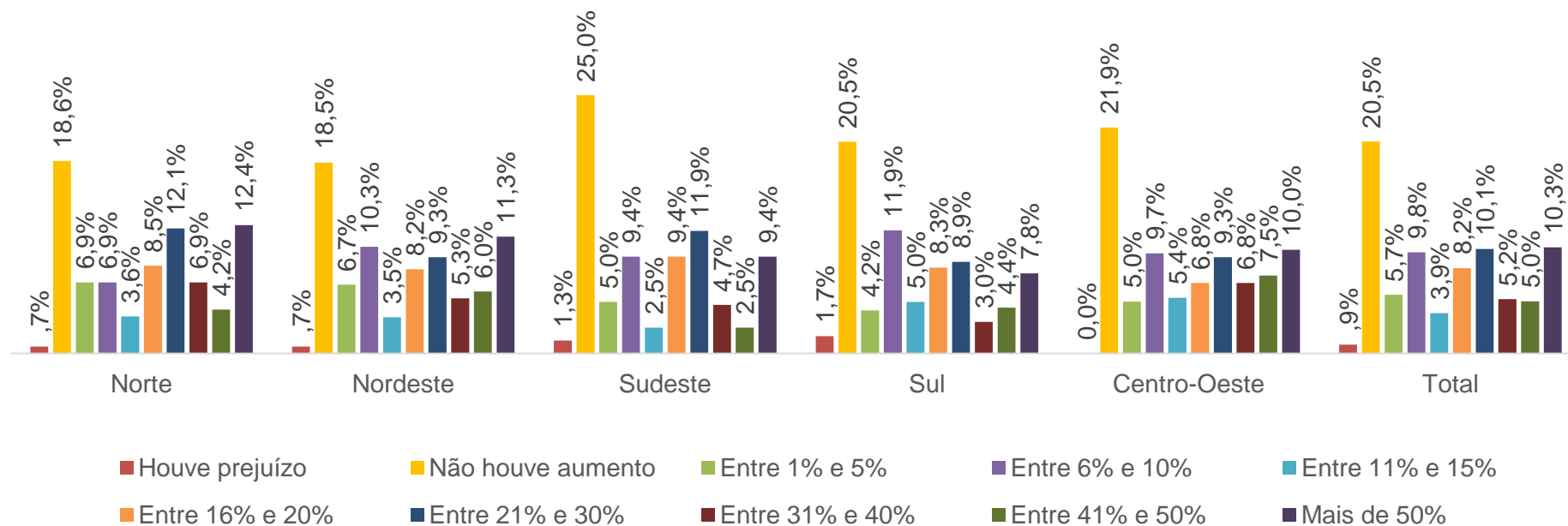
- Observa-se que, cerca de 58% dos empresários atendidos pelo programa relataram ter obtido algum aumento no lucro no último ano.



Aumento do Lucro

Por UF

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)



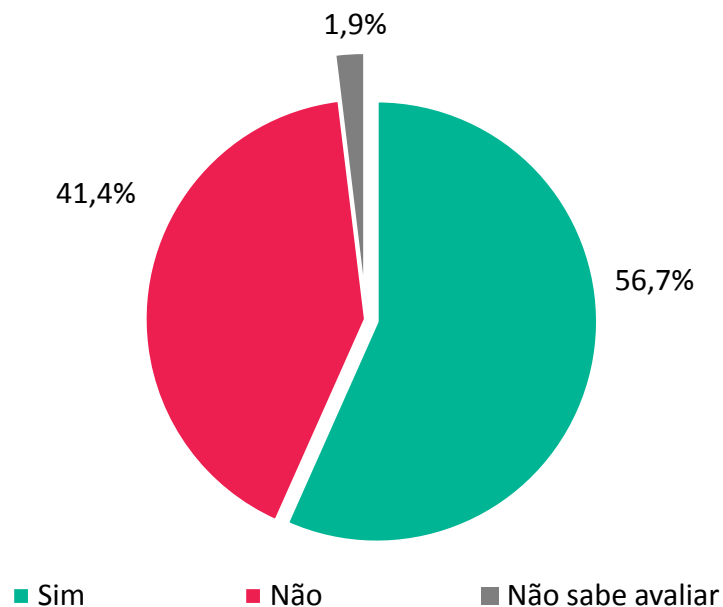
- Em todas as regiões, observa-se que percentual de entrevistados que relataram prejuízo foi mínimo, enquanto que em todas, o índice de empresários que relataram algum aumento variou de 53,5%(Sul) a 61,4%(Norte).



Maior Volume de Ofertas

Brasil

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



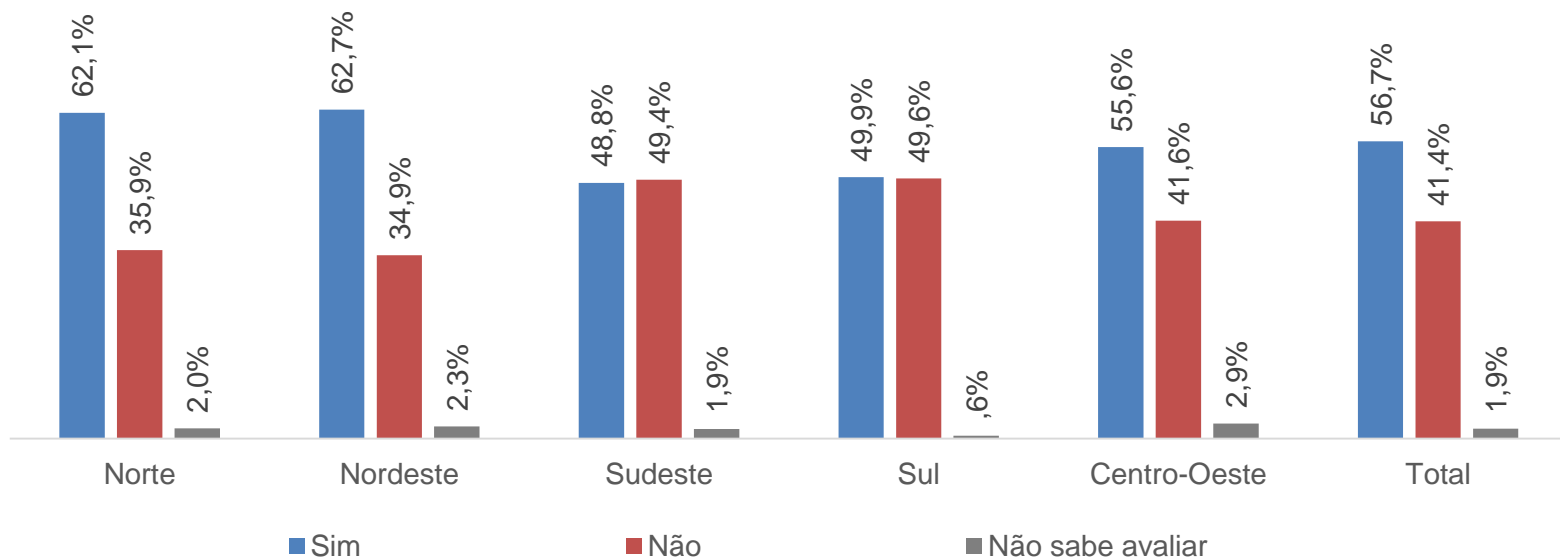
- Pode-se defender que, a maioria dos respondentes (56,7%) passou a oferecer um número maior de produtos e/ou serviços após a visita do Sebrae, porém para 41,4% não houve alteração.



Maior Volume de Ofertas

Por Região

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



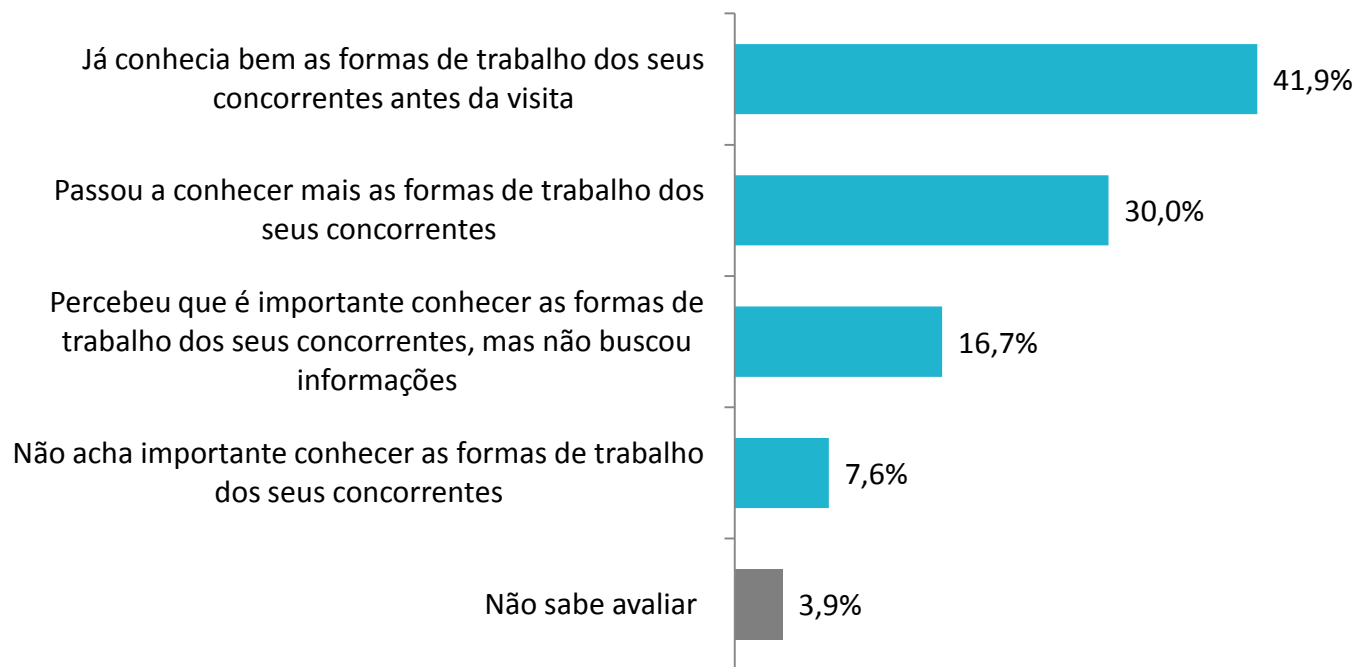
- Nas Regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste, a maioria das empresas passaram a oferecer um número maior de produtos por influência do Sebrae, já na Região Sul e Sudeste, os índices ficaram equilibrados.



Forma de Trabalho da Concorrência

Brasil

P. Vou citar quatro opções sobre a forma de trabalho dos seus concorrentes, e gostaria que o(a) Sr(a) dissesse se no último ano... (EST-RU)



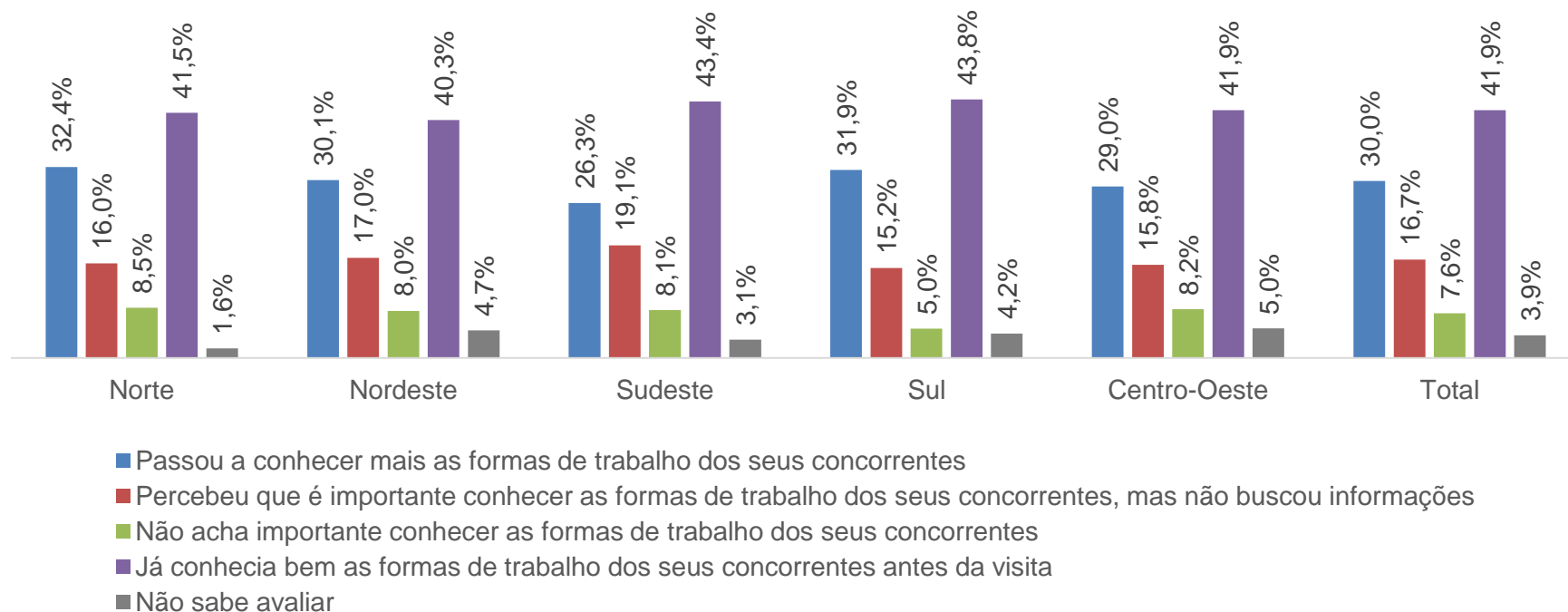
- Entre os entrevistados, observou-se que a maior parte já conhecia bem as formas de trabalho dos concorrentes e 1/3 passou a conhecer mais.
- Somente 7,6% não acha importante conhecer as formas de trabalho dos concorrentes.



Forma de Trabalho da Concorrência

Por Região

P. Vou citar quatro opções sobre a forma de trabalho dos seus concorrentes, e gostaria que o(a) Sr(a) dissesse se no último ano... (EST-RU)



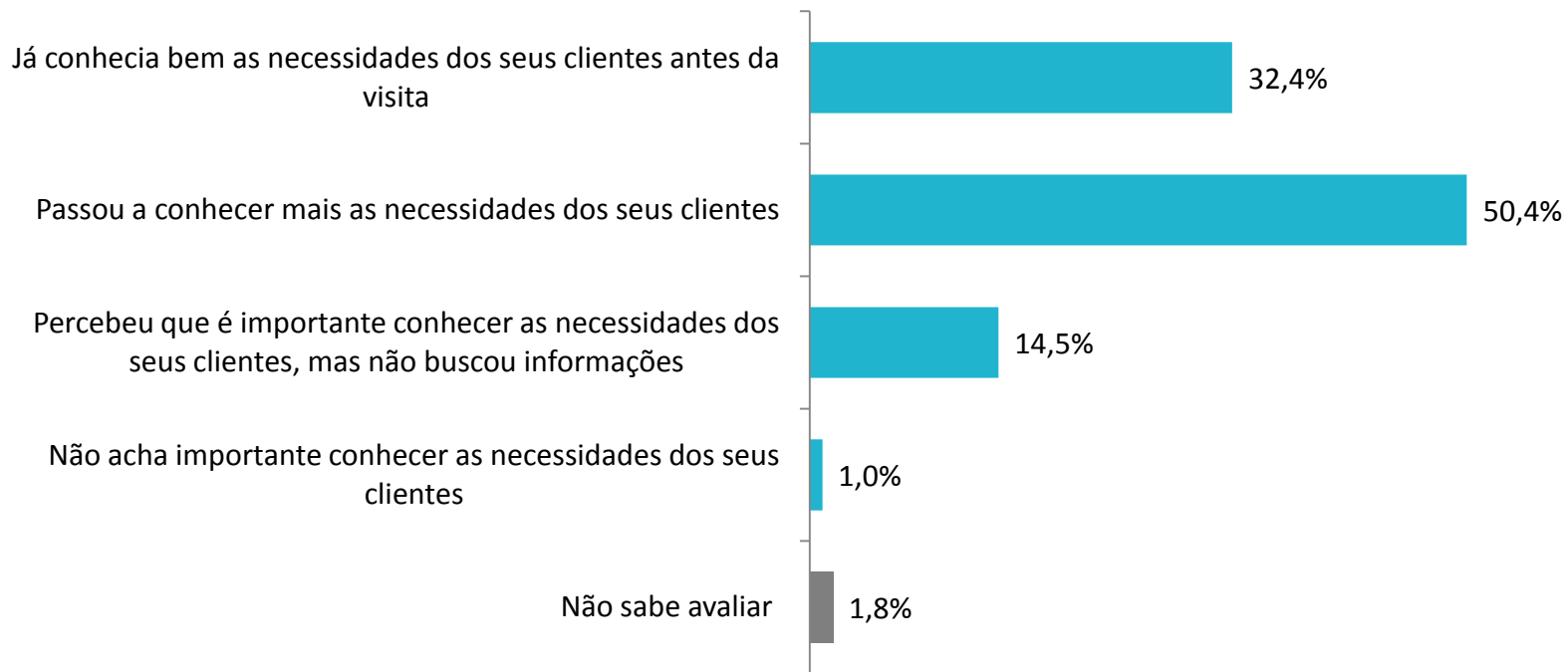
- Na análise por região, nota-se que o cenário é semelhante ao slide anterior, da análise Brasil.



Necessidades dos Clientes

Brasil

P. Vou citar quatro opções sobre seu conhecimento em relação às necessidades dos seus clientes, e gostaria que me dissesse se no último ano... (EST-RU)



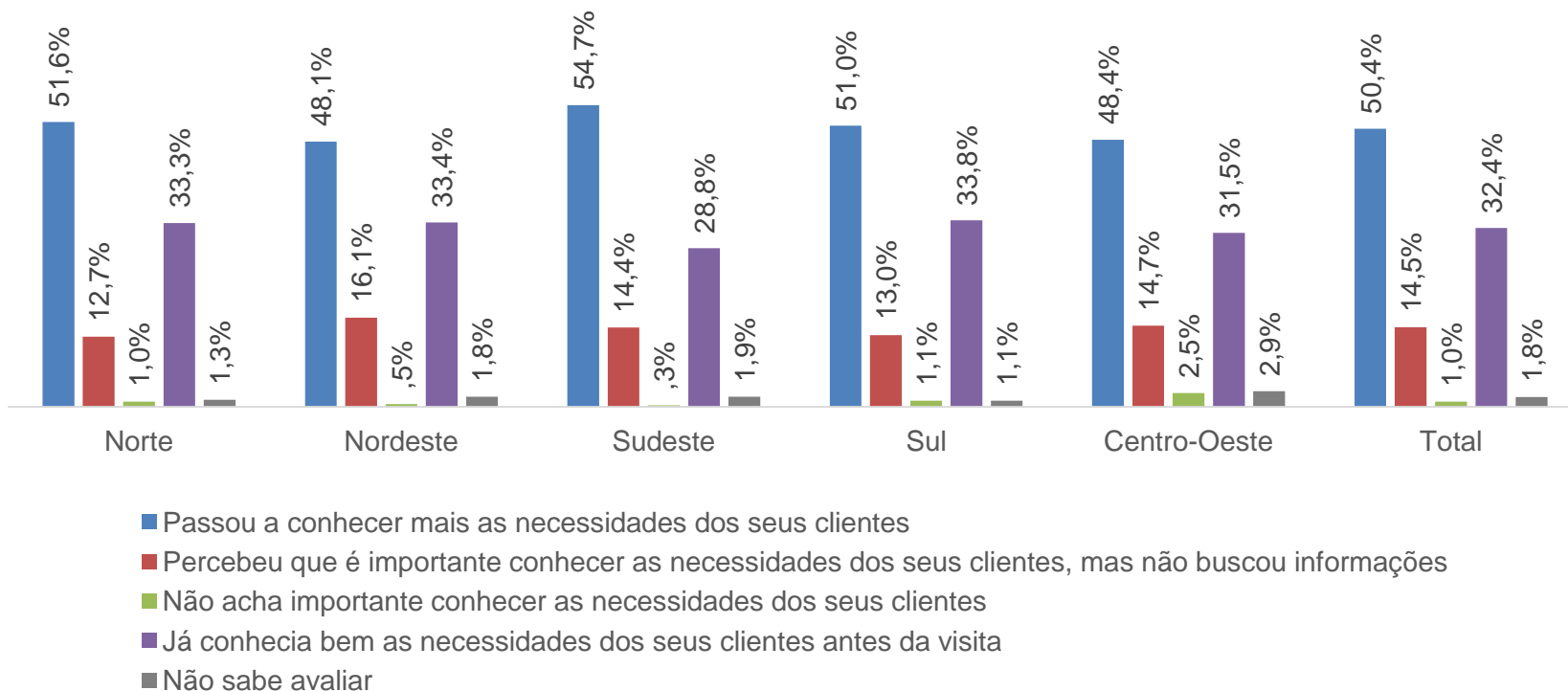
- Metade dos respondentes teve interesse e passou a conhecer mais sobre as necessidades dos clientes e, aproximadamente, 1/3 já as conhecia bem.
- Somente 1% não acha importante conhecer as necessidades dos clientes.



Necessidades dos Clientes

Por Região

P. Vou citar quatro opções sobre seu conhecimento em relação às necessidades dos seus clientes, e gostaria que me dissesse se no último ano... (EST-RU)



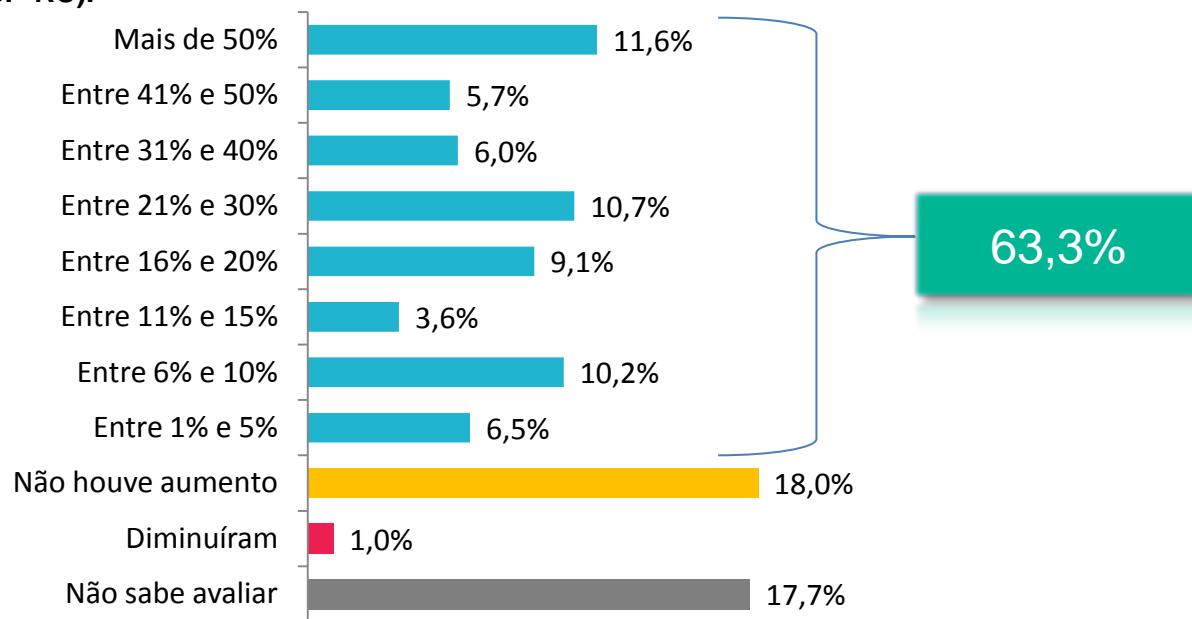
- Na análise por região, nota-se que o cenário é semelhante ao slide anterior, da análise Brasil.



Aumento das Vendas

Brasil

P. Agora eu gostaria de avaliar o quanto que a 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 aumentaram em função da visita do Sebrae. (ESP-RU).



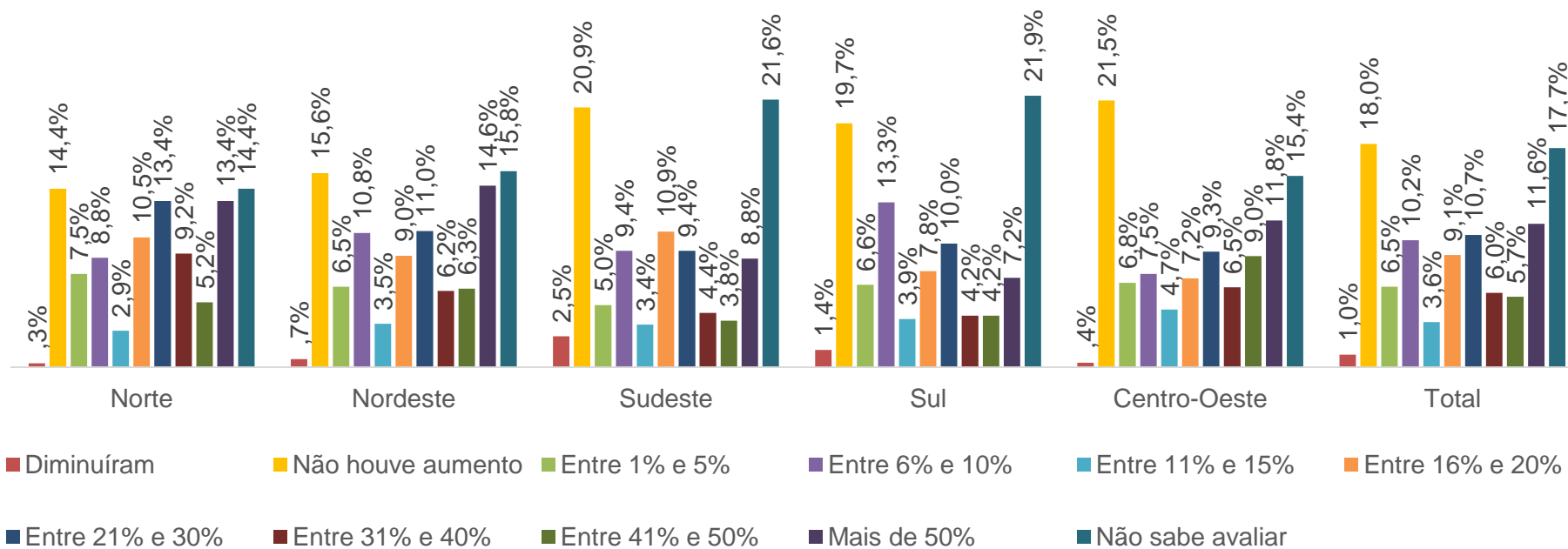
- Observa-se que cerca de 63% dos empresários atendidos pelo programa relataram ter obtido algum aumento nas vendas durante o último ano.



Aumento das Vendas

Por UF

P. Agora eu gostaria de avaliar o quanto que a 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 aumentaram em função da visita do Sebrae. (ESP-RU).



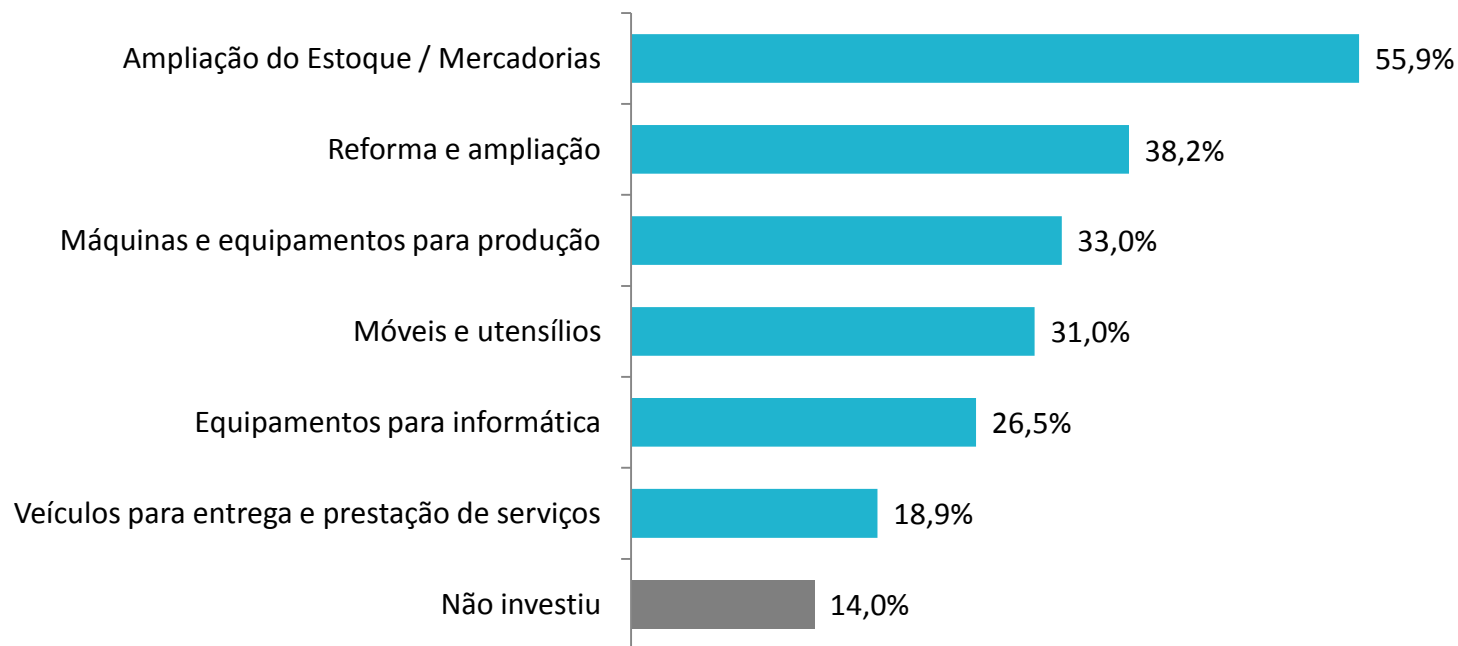
- Em todas as regiões, observa-se que percentual de entrevistados que relataram diminuição nas vendas foi mínimo, enquanto que em todas, o índice de empresários que relataram algum aumento variou de 55,0%(Sudeste) a 70,9%(Norte).



Itens Investidos

Brasil

P. Depois do atendimento do programa, em quais dos itens que vou citar, sua empresa investiu? (EST-RM)

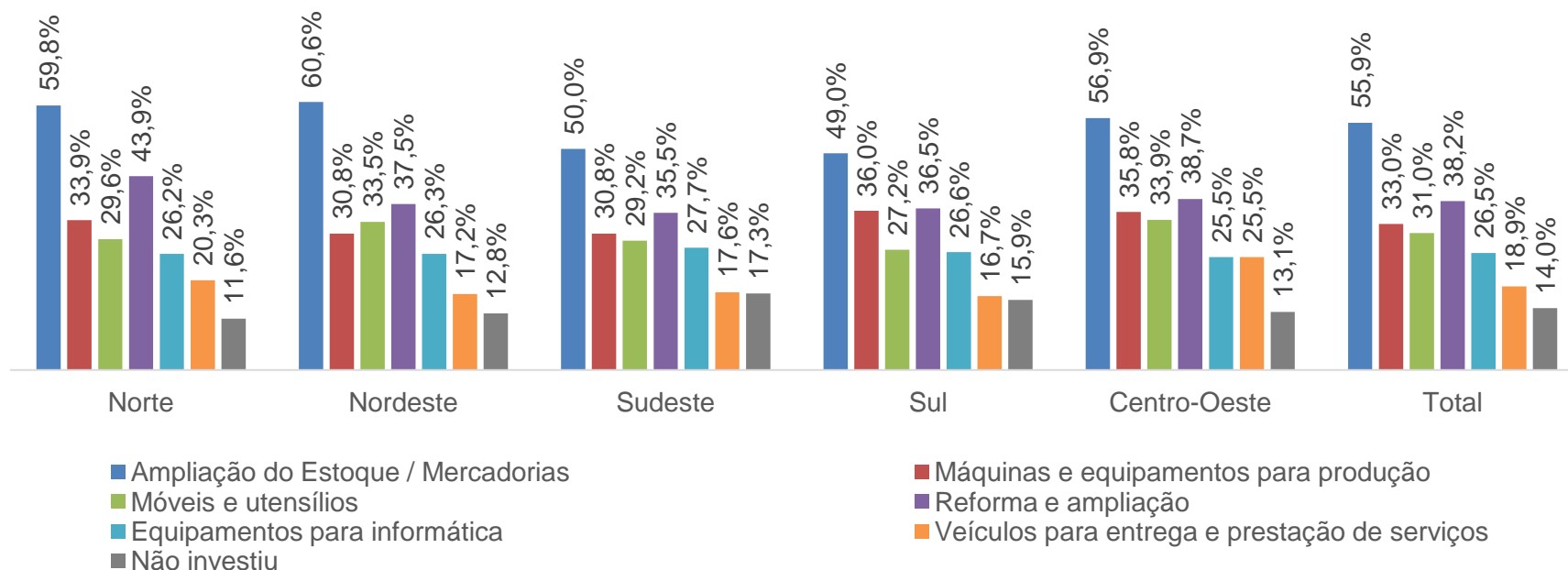


- Ampliação do estoque/mercadorias foi o item no qual a maioria das empresas investiu seguido de reforma/ampliação e máquinas e equipamentos.

Itens Investidos

Por Região

P. Depois do atendimento do programa, em quais dos itens que vou citar, sua empresa investiu? (EST-RM)



- Para os respondentes de todas as regiões, Ampliação do estoque /Mercadorias foi a área de maior investimento pós atendimento, porém reforma e ampliação também foi motivo de investimento na Região Norte.

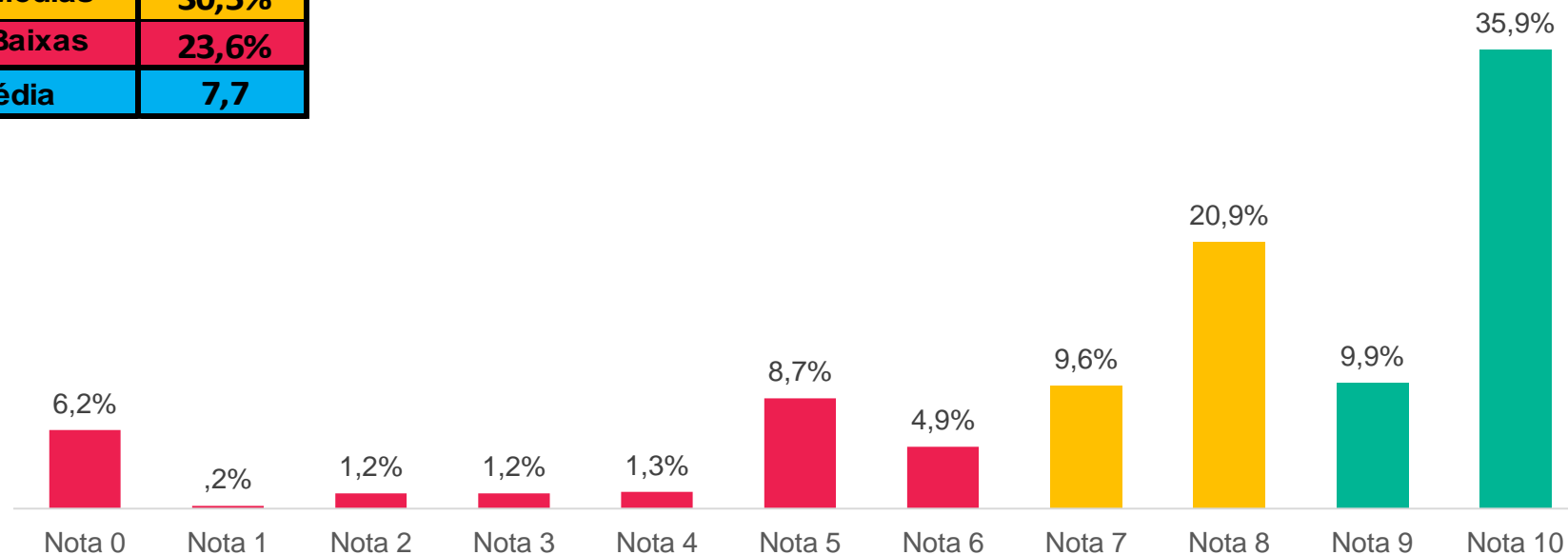


Avaliação – Processos de Compras

Brasil

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

Notas Altas	45,8%
Notas Médias	30,5%
Notas Baixas	23,6%
Média	7,7



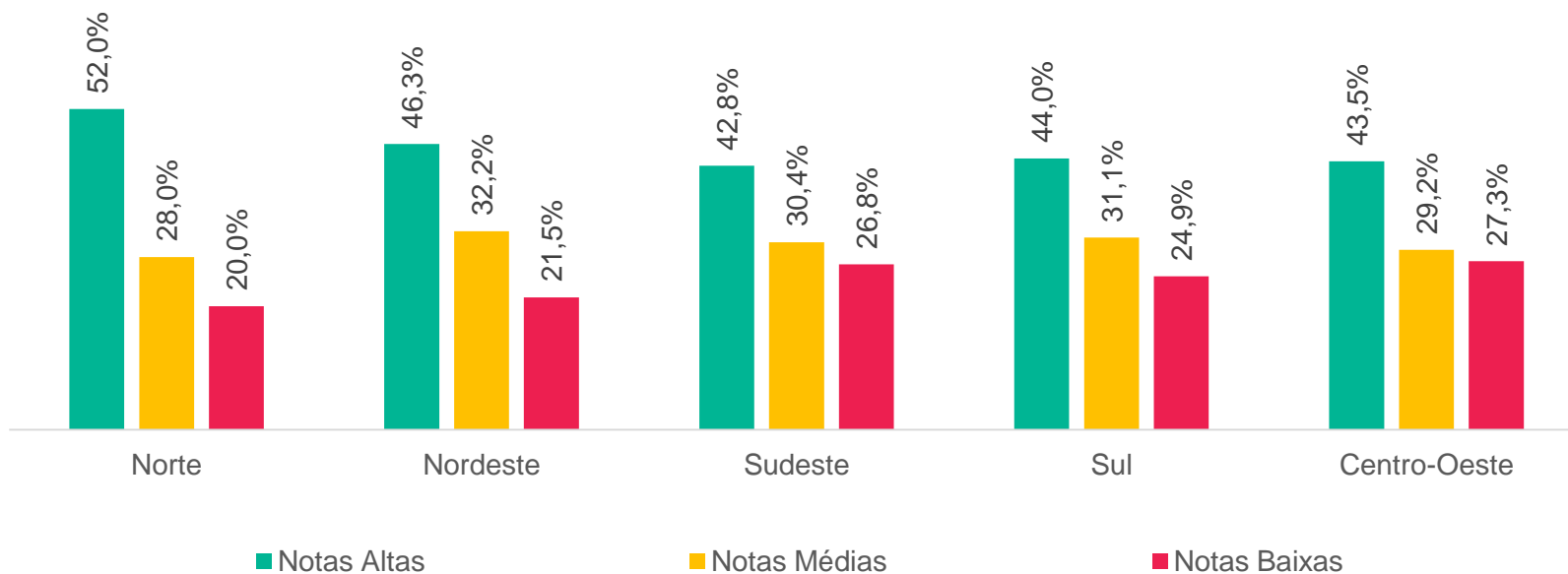
- A satisfação com o atendimento do Sebrae atingiu um nível mediano, apresentando uma média de 7,7 pontos e um índice de notas altas de 45,8%.



Avaliação – Processos de Compras

Por Região

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



- Na análise por região, destaque para a Região Norte, que apresentou pouco mais da metade (52%) de notas 9 e 10, o maior índice.



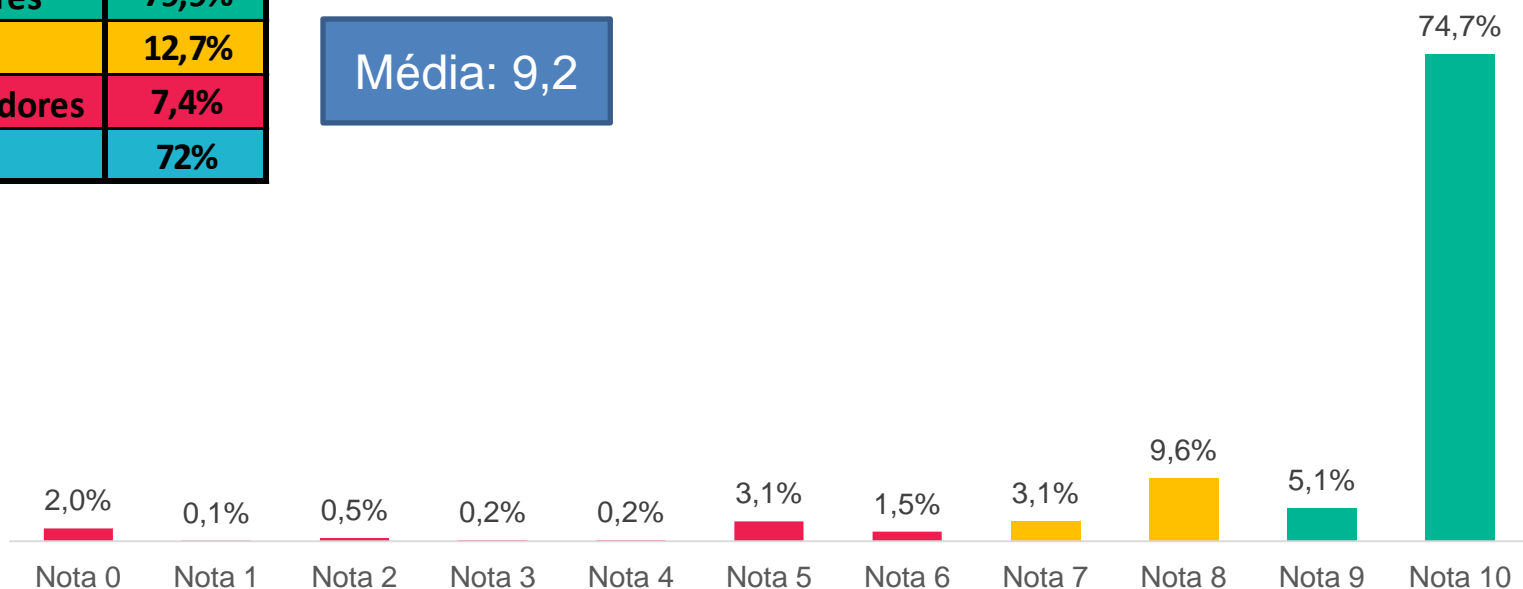
Net Promoter Score

Brasil

P. Dê uma nota entre 0 e 10 para o quanto você recomendaria o atendimento do Programa Negócio a Negócio para outros empresários, sendo 0 que significa que “com certeza não recomendaria” e 10 significa “com certeza recomendaria”? (ESP-RU)

Promotores	79,9%
Neutros	12,7%
Depreciadores	7,4%
NPS	72%

Média: 9,2



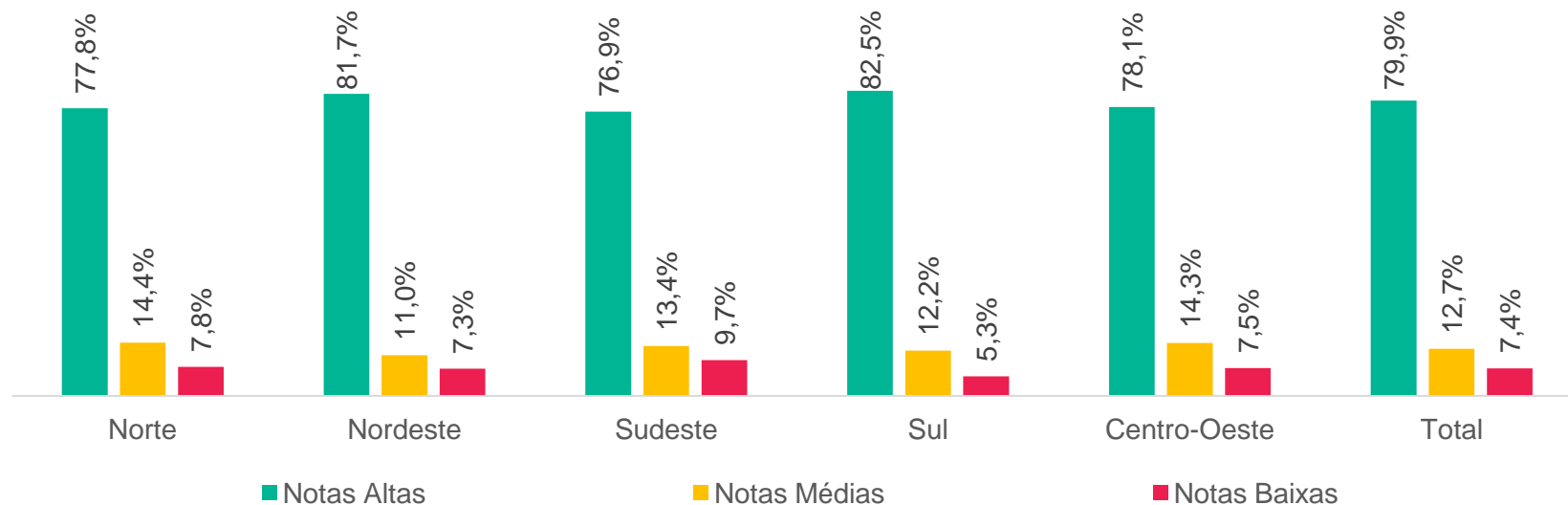
- É possível observar que, o programa Sebrae Negócio a Negócio obteve um NPS relativamente elevado, 72%.



Net Promoter Score

Por Região

P. Dê uma nota entre 0 e 10 para o quanto você recomendaria o atendimento do Programa Negócio a Negócio para outros empresários, sendo 0 que significa que “com certeza não recomendaria” e 10 significa “com certeza recomendaria”? (ESP-RU)



NPS	Norte	Nordeste	Sudeste	Sul	Centro-Oeste
	70%	74%	67%	77%	71%

- É possível observar que a Região Sul obteve o maior NPS, com um nível de promoção relativamente elevado, 77%.



RESULTADOS DA PESQUISA

BLOCO B

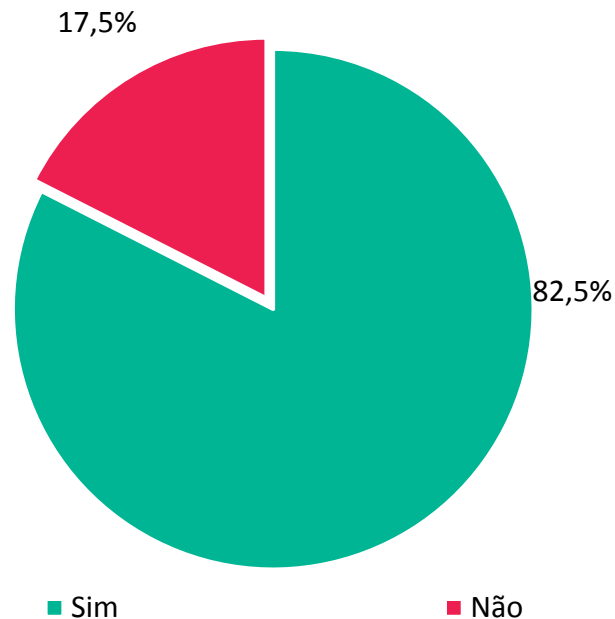
***PERGUNTAS PARA QUEM NÃO RECEBEU VISITA OU NÃO LEMBRA DE TER RECEBIDO**



Orientação Gratuita

Brasil

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



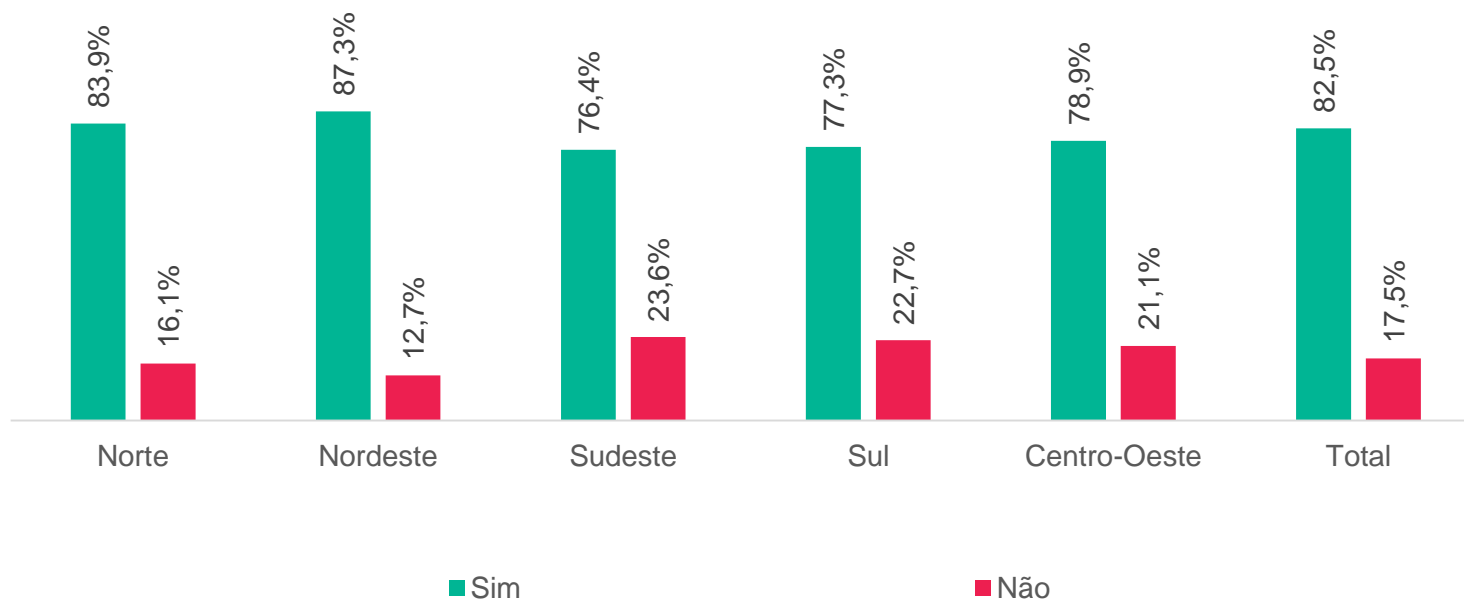
- A grande maioria (82,5%) é a favor de que o agente do Sebrae forneça orientação gratuita para a empresa.



Orientação Gratuita

Por Região

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



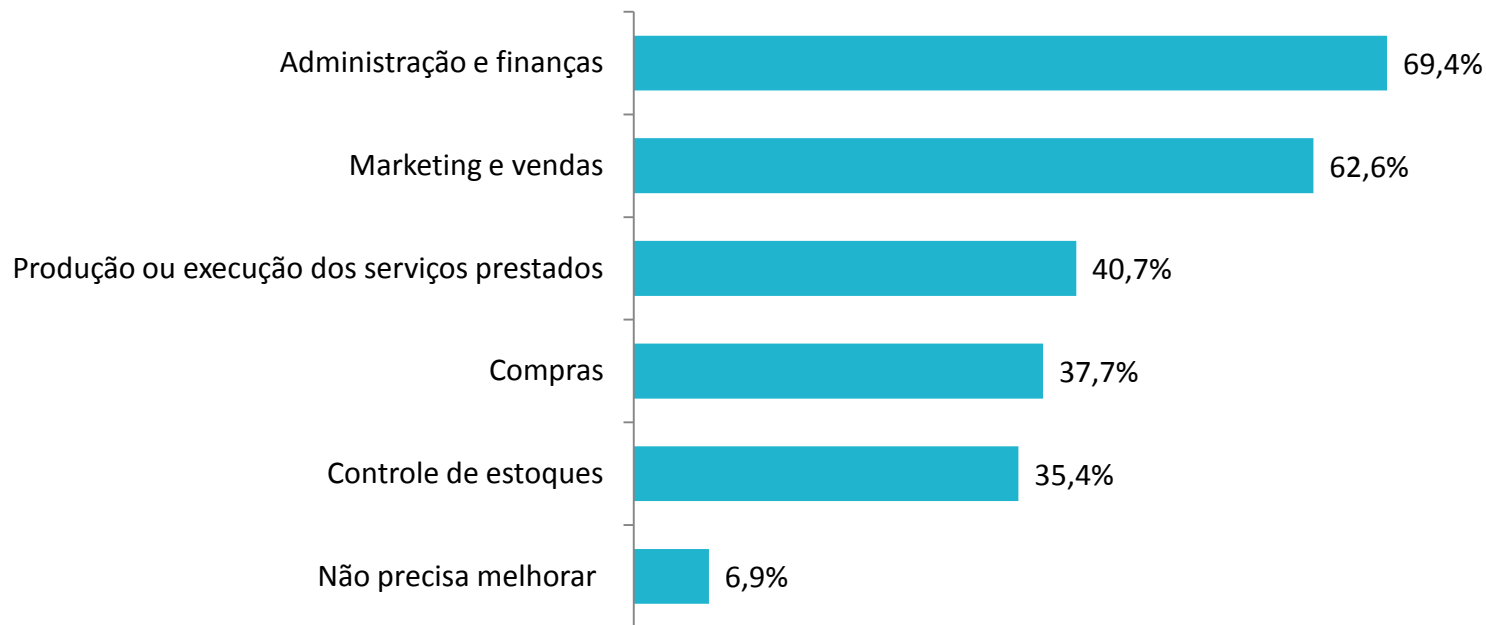
- Em todas as regiões, os índices de empresários que gostariam receber orientação gratuita para a sua gestão são, predominantemente, elevados.



Necessidade de Melhora

Brasil

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

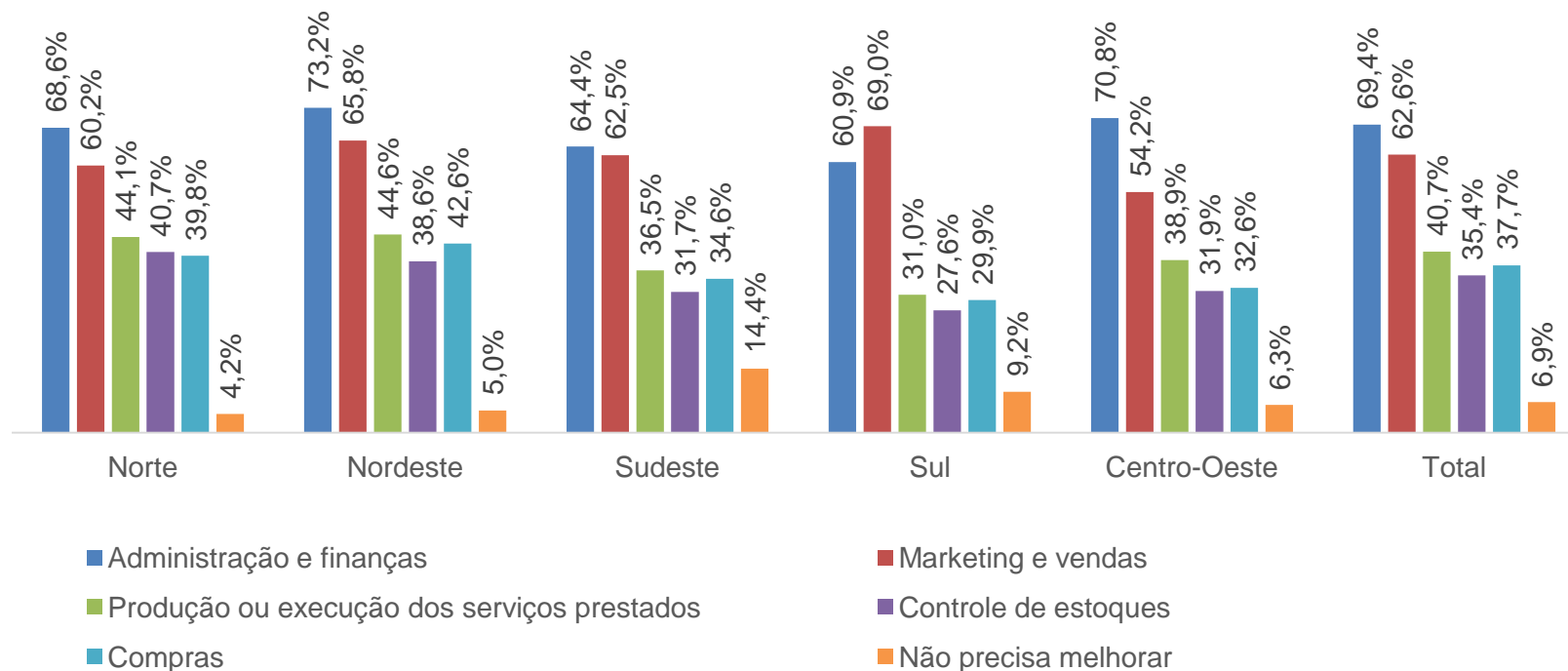


- Entre os entrevistados, observou-se que administração/finanças e marketing/vendas foram as áreas com maior necessidade de melhoria.

Necessidade de Melhora

Por Região

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



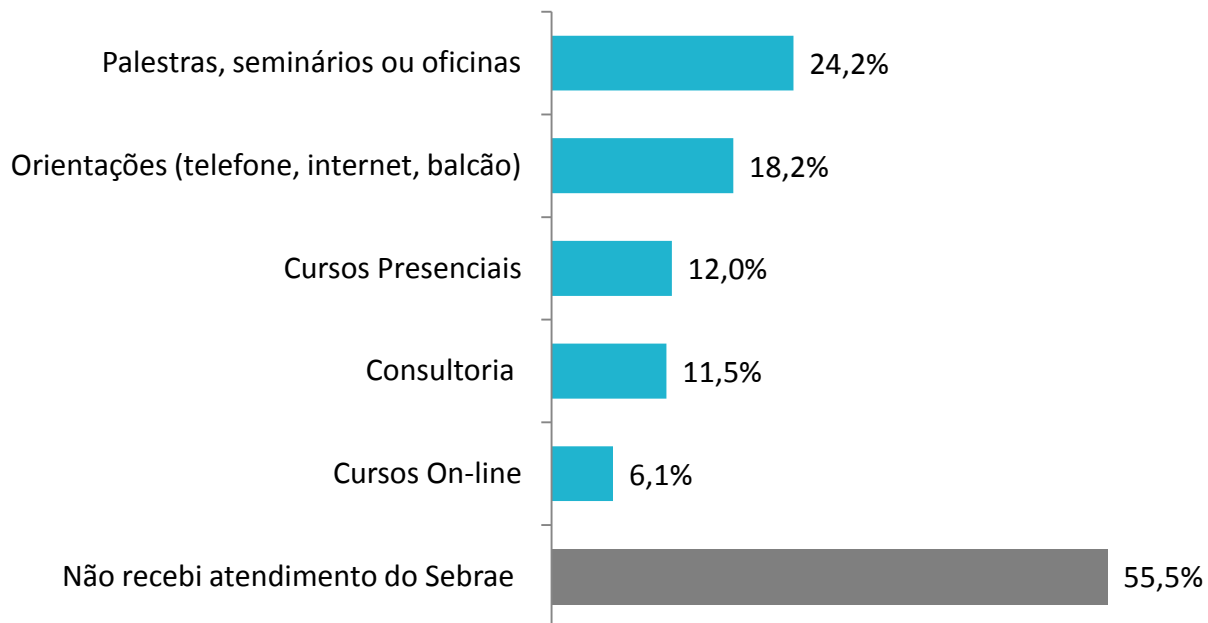
- Não foram observadas diferenças significativas entre as regiões, com as áreas de administração/finanças e marketing/vendas como sendo as áreas com maior necessidade de melhoria.



Atendimentos Recebidos

Brasil

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)



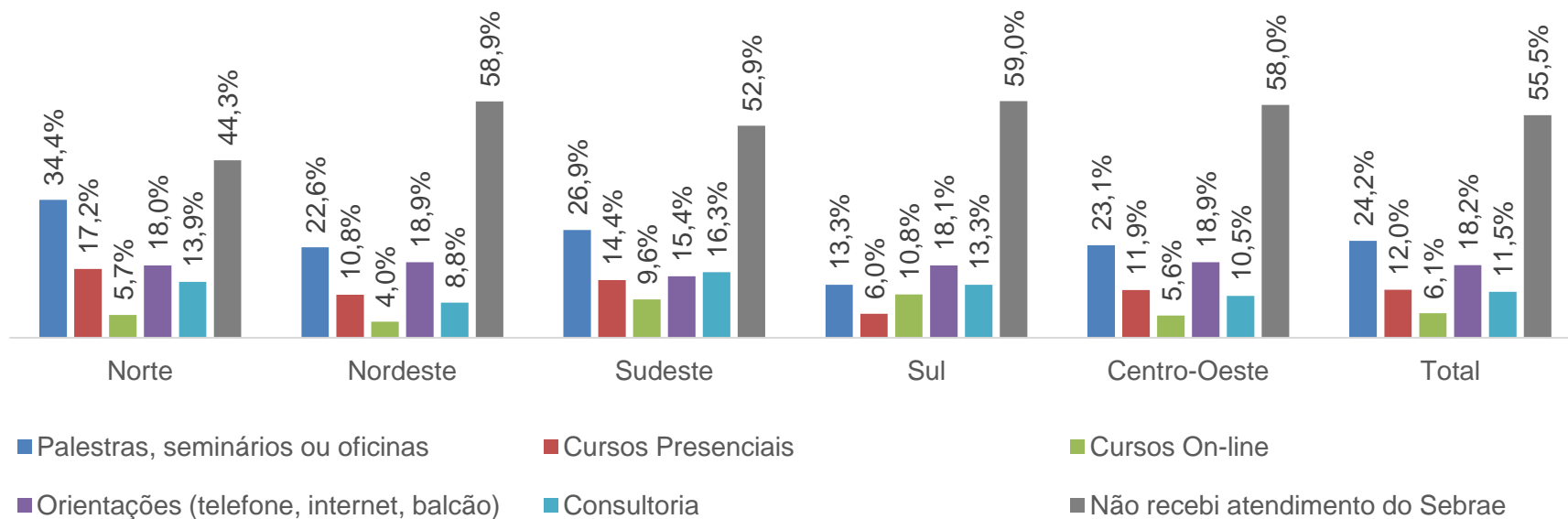
- Nota-se que, pouco mais da metade dos respondentes não recebeu atendimento no último ano, porém Palestras/seminários/oficinas e Orientações foram os atendimentos mais recebidos.



Atendimentos Recebidos

Por Região

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)



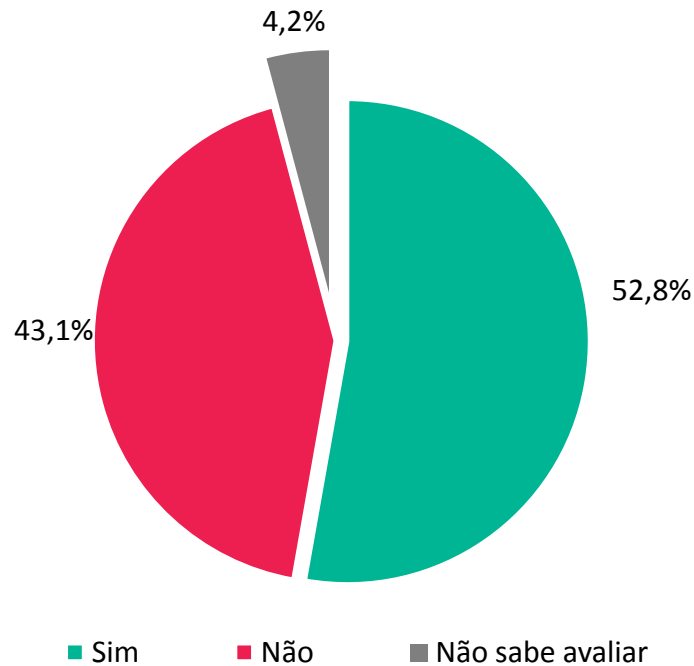
- Na análise por região, verifica-se que orientações e palestras continuam vigorando como os serviços mais utilizados pelos entrevistados.



Maior Volume de Ofertas

Brasil

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



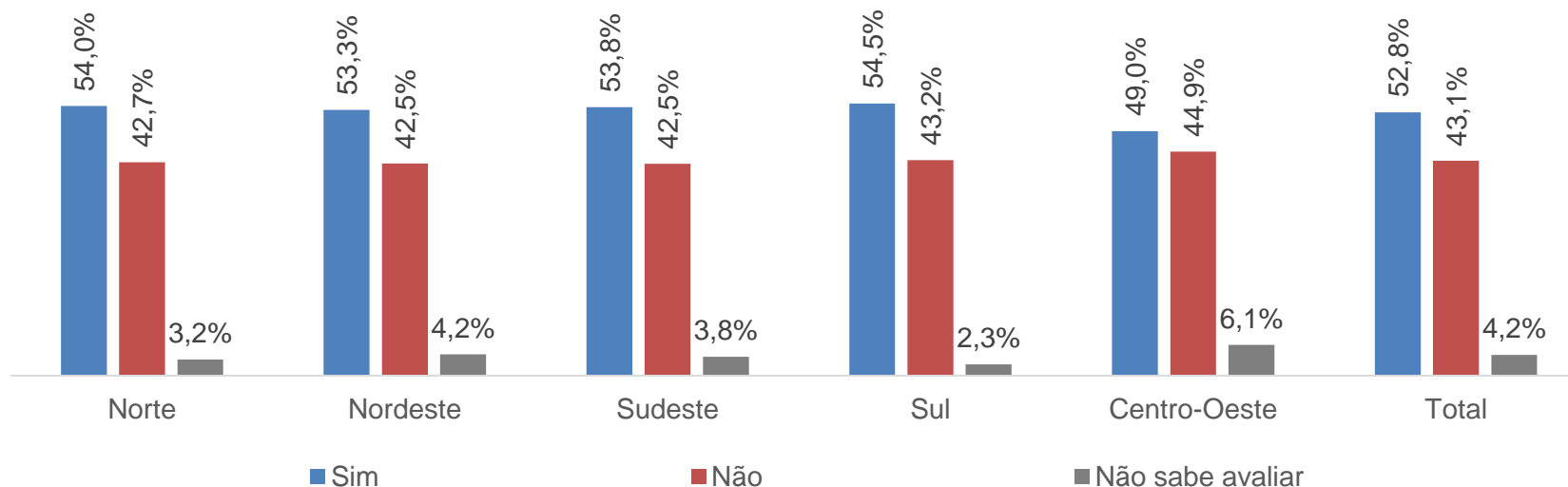
- Pode-se defender que no último ano a maioria dos respondentes (52,8%) passou a oferecer um número maior de produtos e/ou serviços , porém para 43,1% não houve alteração.



Maior Volume de Ofertas

Por Região

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



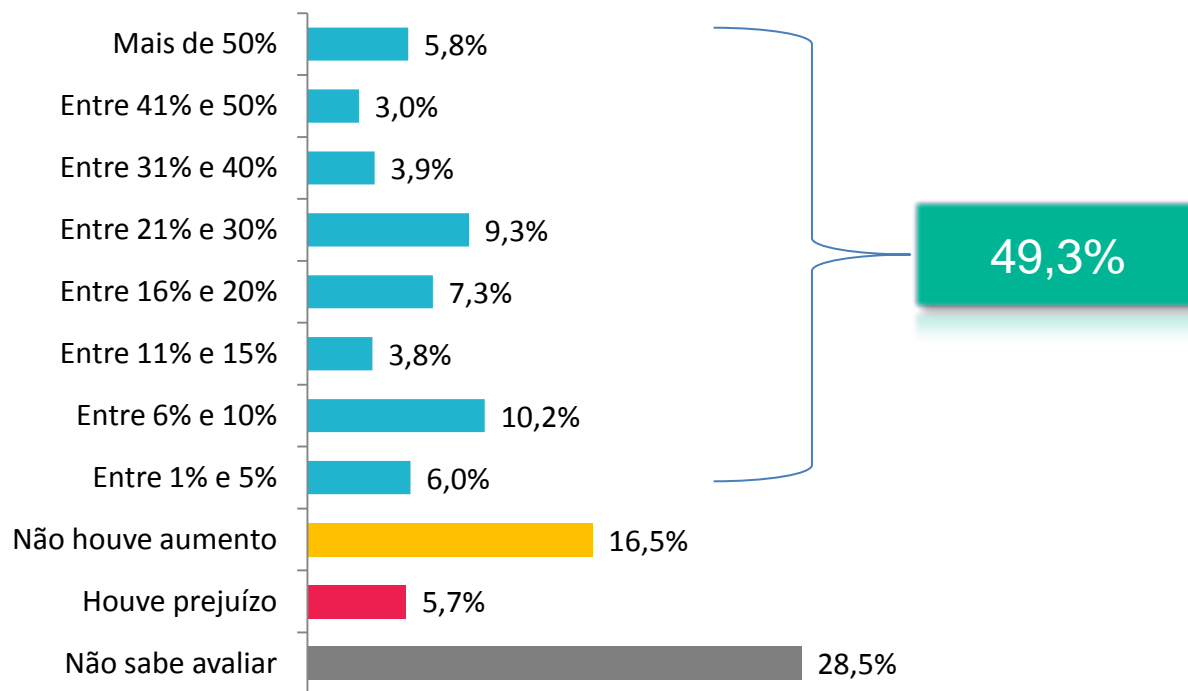
- Não foram observadas diferenças significativas na análise por região.



Aumento do Lucro

Brasil

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



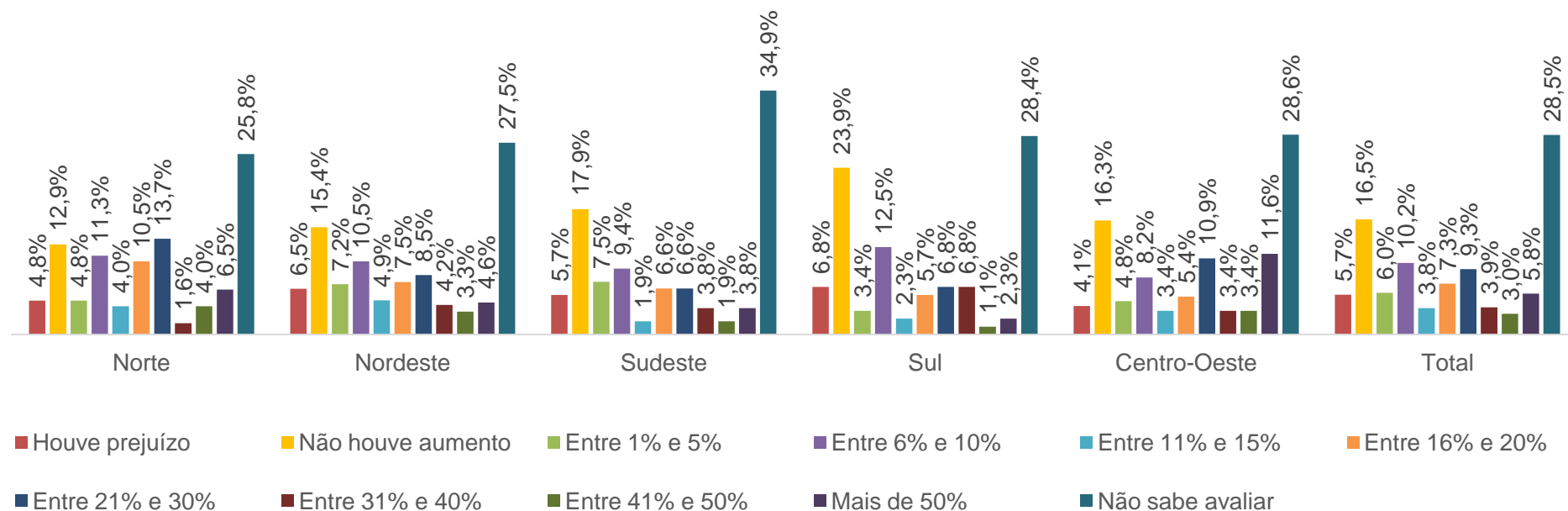
- Entre aqueles que não foram ou não lembram de ter sido atendidos pelos agentes do programa, observa-se que cerca de 49% dos empresários entrevistados relataram ter obtido algum aumento no lucro no último ano.



Aumento do Lucro

Por Região

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



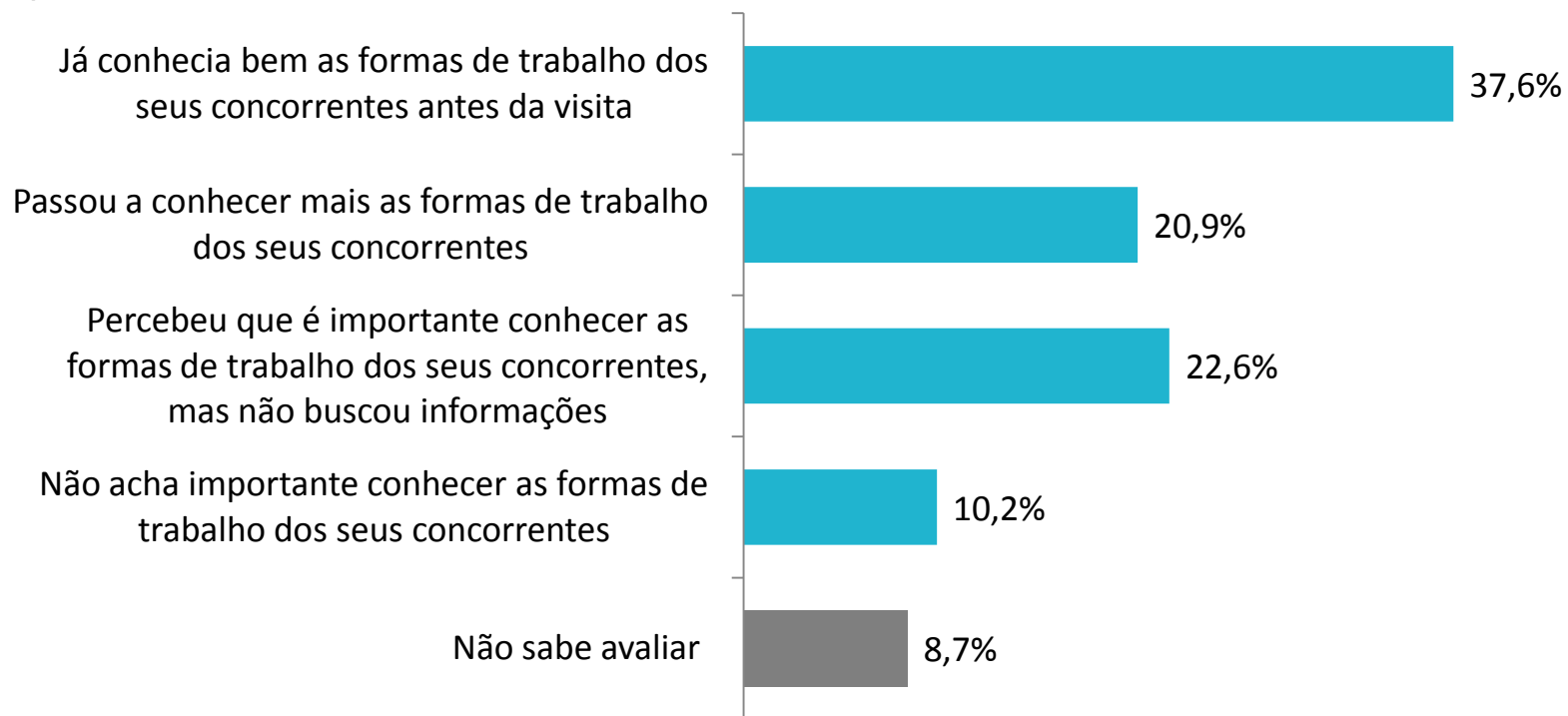
- A região norte figura como a região que apresentou os melhores indicadores, com 56,5% dos empresários relatando algum nível de aumento, e apenas 4,8% dos empresários sinalizando prejuízo no mês.



Forma de Trabalho da Concorrência

Brasil

P. Vou citar quatro opções sobre a forma de trabalho dos seus concorrentes, e gostaria que o(a) Sr(a) dissesse se no último ano... (EST-RU)



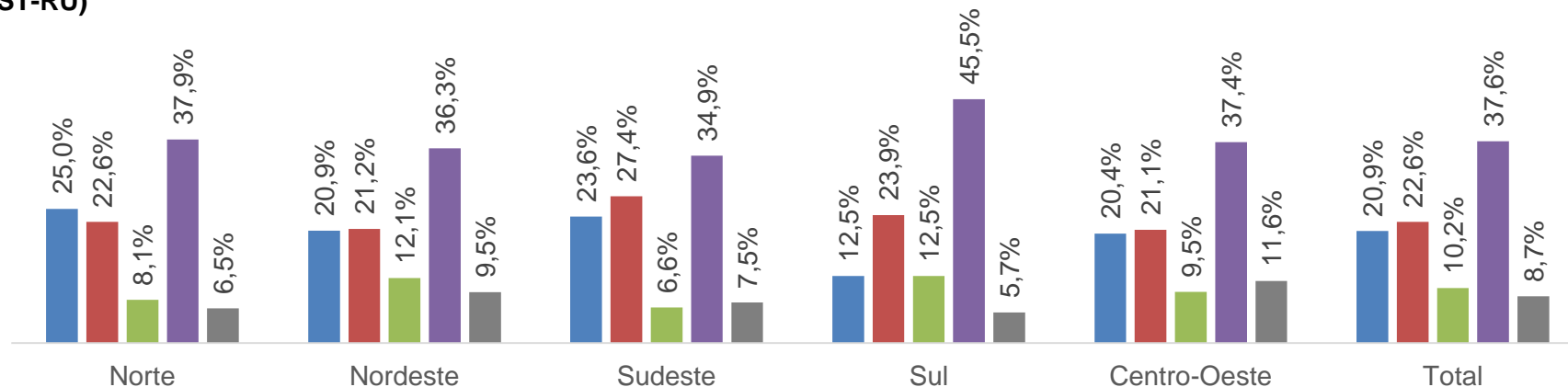
- Entre os entrevistados, observou-se que, pouco mais de 1/3 já conhecia bem as formas de trabalho dos concorrentes e 20,9% passaram a conhecer mais.
- Somente 10,2% não acham importante conhecer as formas de trabalho dos concorrentes.



Forma de Trabalho da Concorrência

Por Região

P. Vou citar quatro opções sobre a forma de trabalho dos seus concorrentes, e gostaria que o(a) Sr(a) dissesse se no último ano... (EST-RU)



- Passou a conhecer mais as formas de trabalho dos seus concorrentes
- Percebeu que é importante conhecer as formas de trabalho dos seus concorrentes, mas não buscou informações
- Não acha importante conhecer as formas de trabalho dos seus concorrentes
- Já conhecia bem as formas de trabalho dos seus concorrentes antes da visita
- Não sabe avaliar

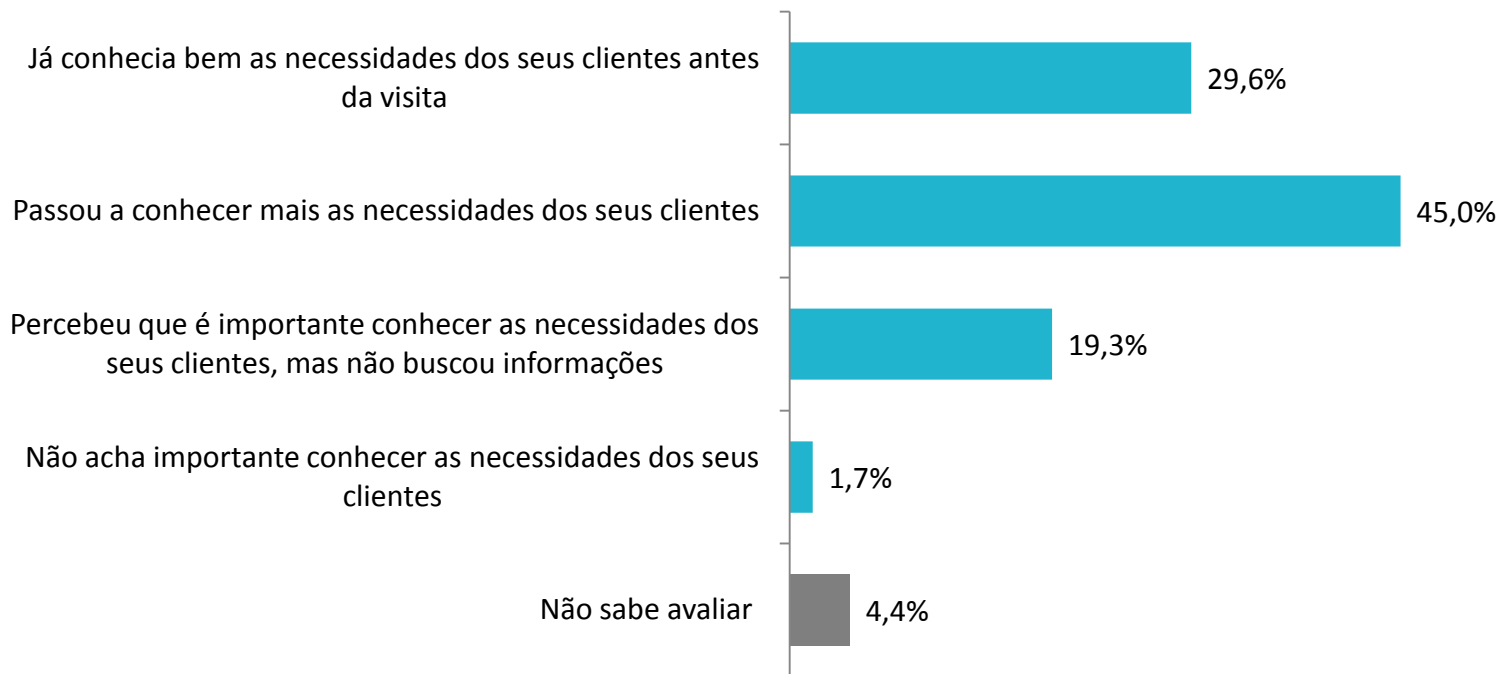
- A região sul apresenta o menor índice de empresários que passaram a conhecer mais as formas de trabalho dos seus concorrentes.



Necessidades dos Clientes

Brasil

P. Vou citar quatro opções sobre seu conhecimento em relação às necessidades dos seus clientes, e gostaria que me dissesse se no último ano... (EST-RU)



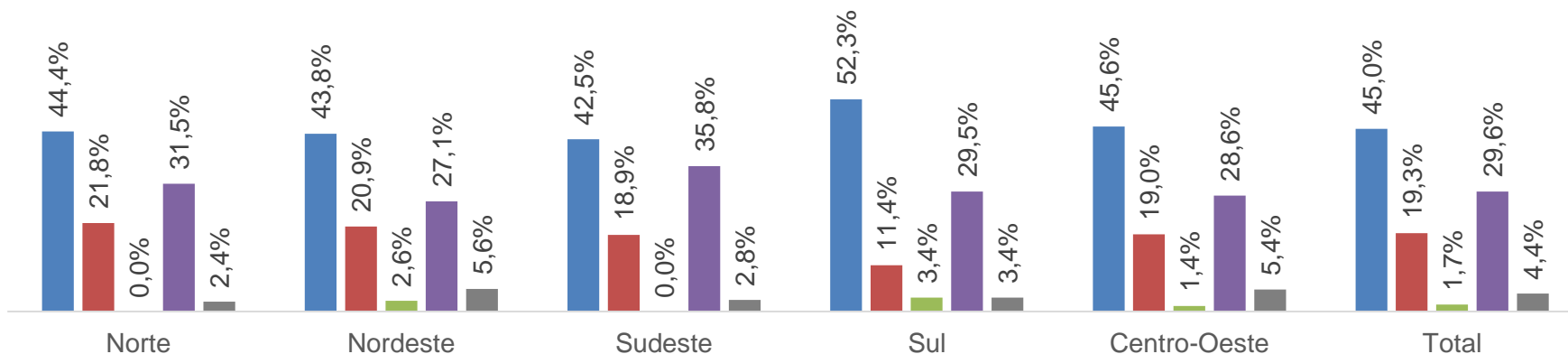
- A maior parte dos respondentes teve interesse e passou a conhecer mais sobre as necessidades dos clientes e, aproximadamente, 1/3 já conhecia bem.
- Somente 1,7% não acha importante conhecer as necessidades dos clientes.



Necessidades dos Clientes

Por Região

P. Vou citar quatro opções sobre seu conhecimento em relação às necessidades dos seus clientes, e gostaria que me dissesse se no último ano... (EST-RU)



- Passou a conhecer mais as necessidades dos seus clientes
- Percebeu que é importante conhecer as necessidades dos seus clientes, mas não buscou informações
- Não acha importante conhecer as necessidades dos seus clientes
- Já conhecia bem as necessidades dos seus clientes antes da visita
- Não sabe avaliar

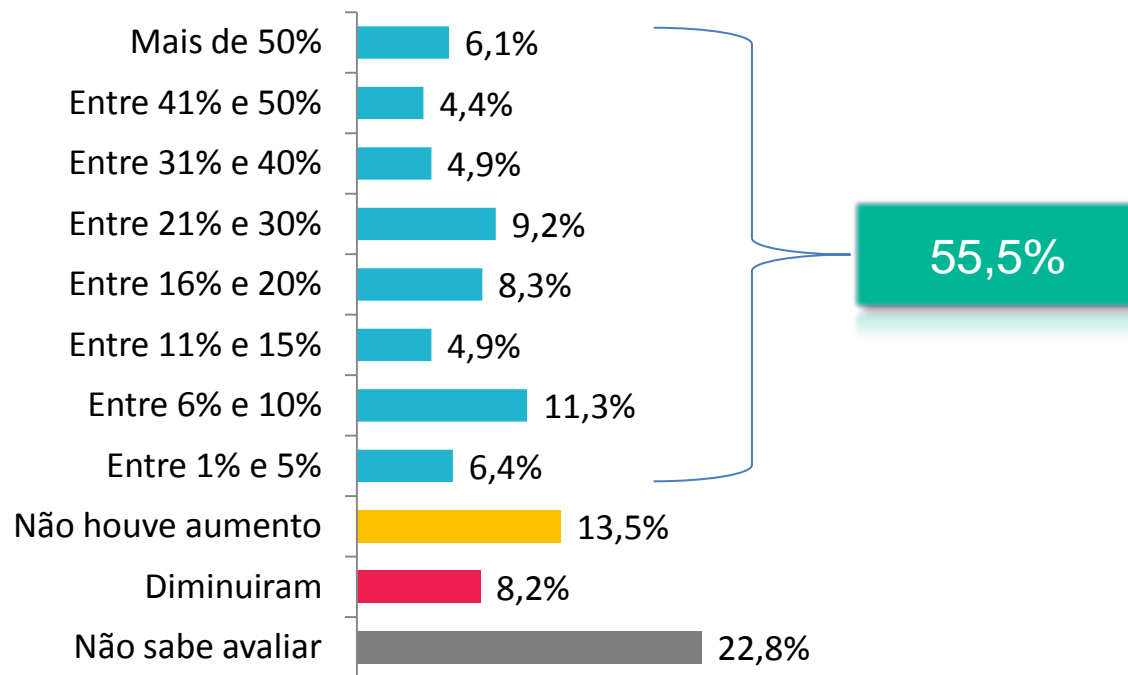
- Todas as regiões apresentaram índices elevados de empresários que passaram a conhecer mais as necessidades dos seus clientes, com destaque para a região sul (52,3%).



Aumento das Vendas

Brasil

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

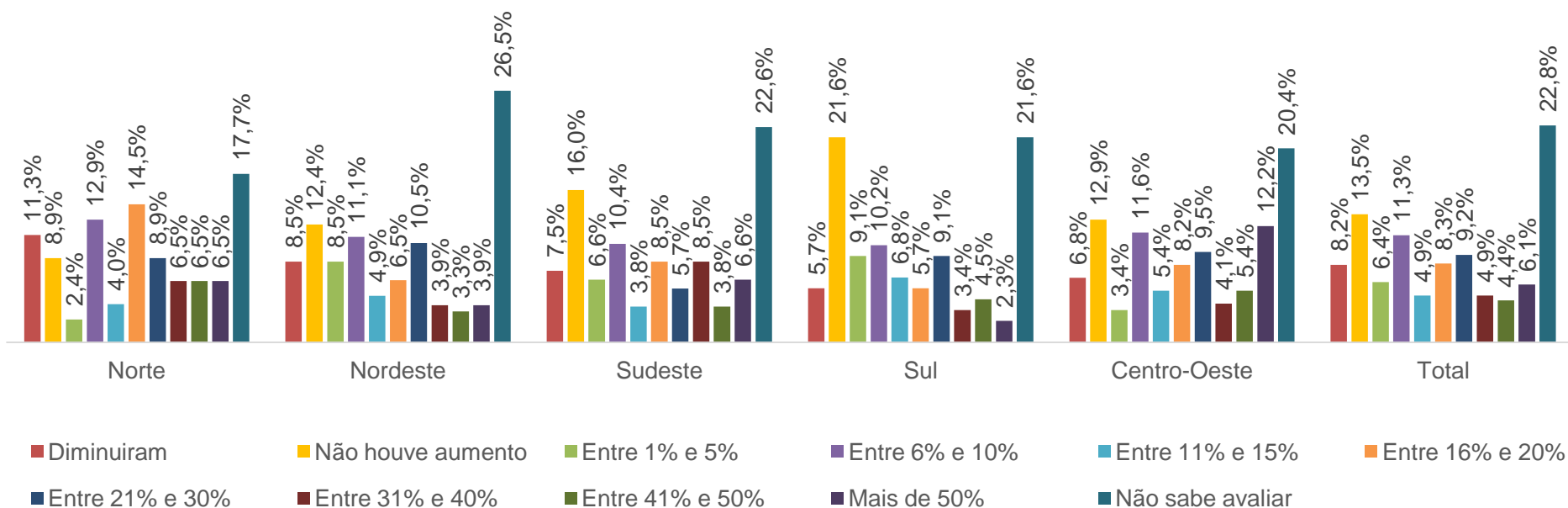


- Observa-se que, pouco mais da metade dos empresários entrevistados relataram ter obtido algum aumento nas vendas no último ano.

Aumento das Vendas

Por Região

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



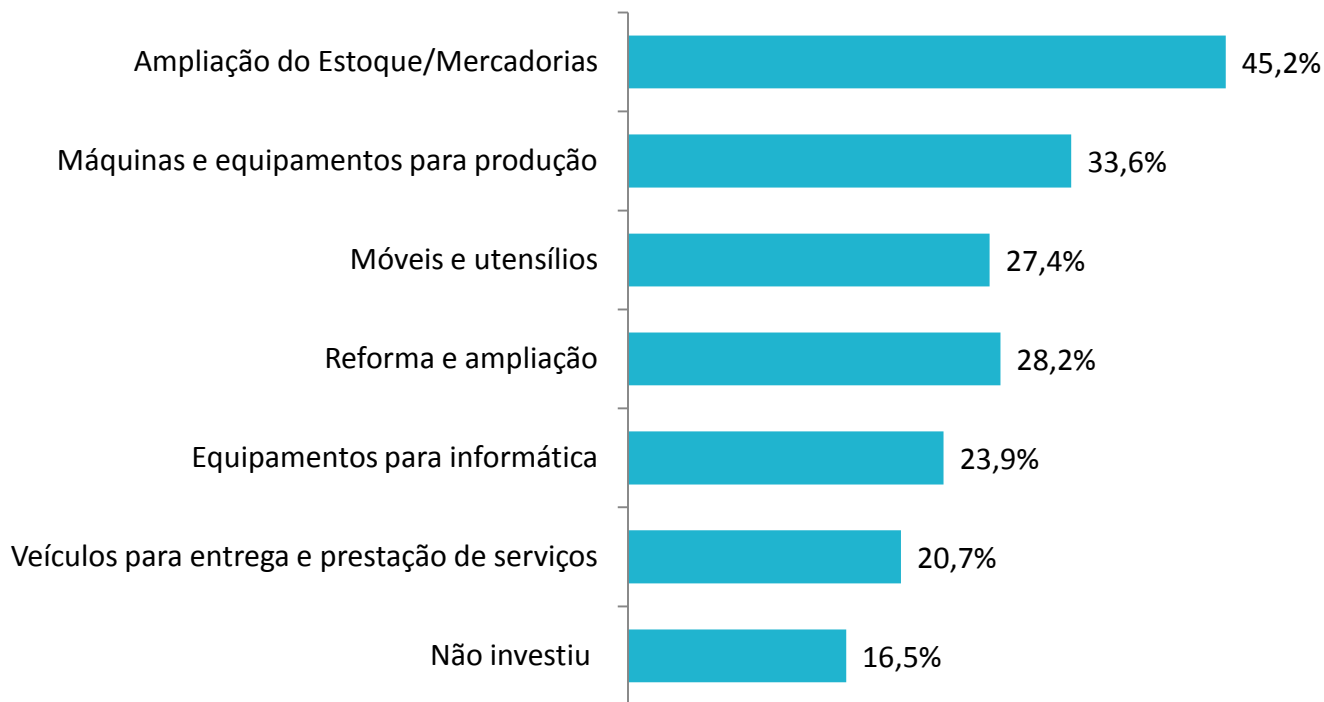
- A região norte figura como a região que apresentou os melhores indicadores, com 62,1% dos empresários relatando algum nível de aumento, apesar de apresentar o maior índice de empresas que tiveram queda no número de vendas 11,3%.



Itens Investidos

Brasil

P. No último ano, em quais dos itens que vou citar, sua empresa investiu? (EST-RM)

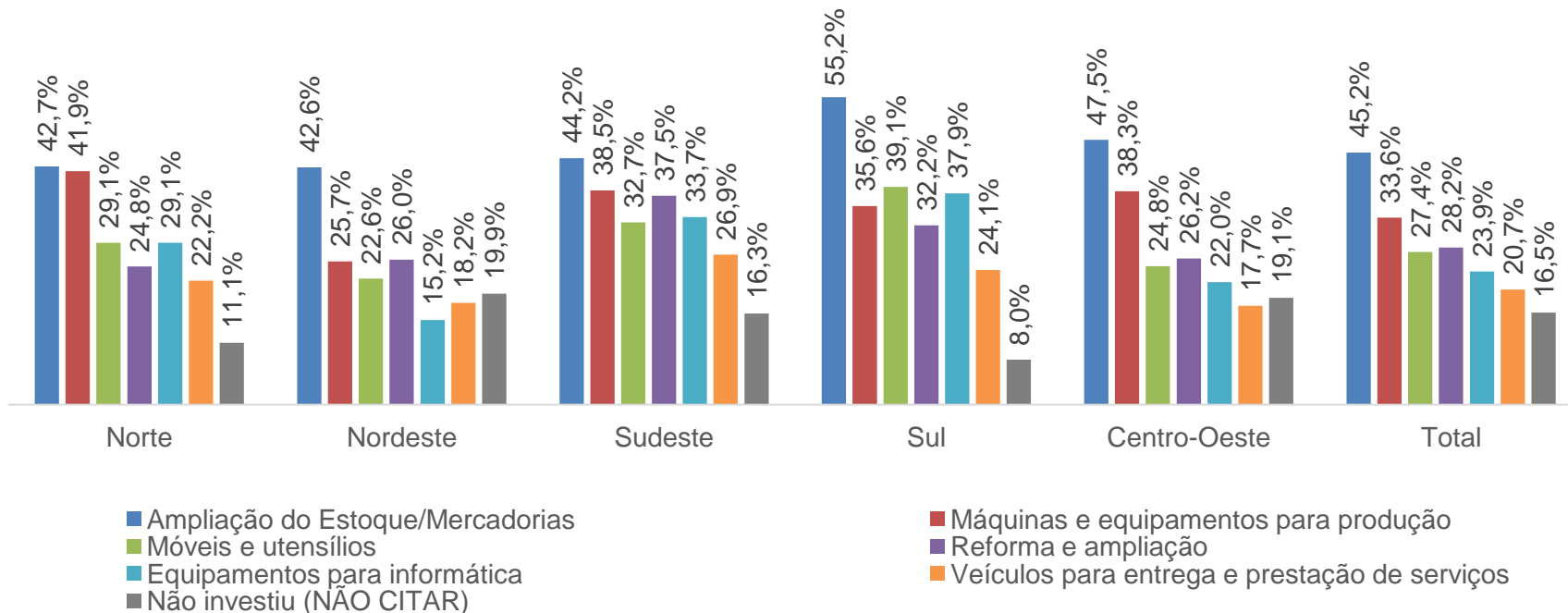


- Para 45,2% dos respondentes, ampliação do estoque/mercadorias foi o item no qual a maioria das empresas investiu seguido de máquinas e equipamentos.

Itens Investidos

Por Região

P. No último ano, em quais dos itens que vou citar, sua empresa investiu? (EST-RM)



- Analisando os dados acima, observa-se que o nordeste figura como a região com o menor índice de investimentos em equipamentos para informática.
- Em todas as regiões, o principal foco de investimento foi a ampliação dos estoques.

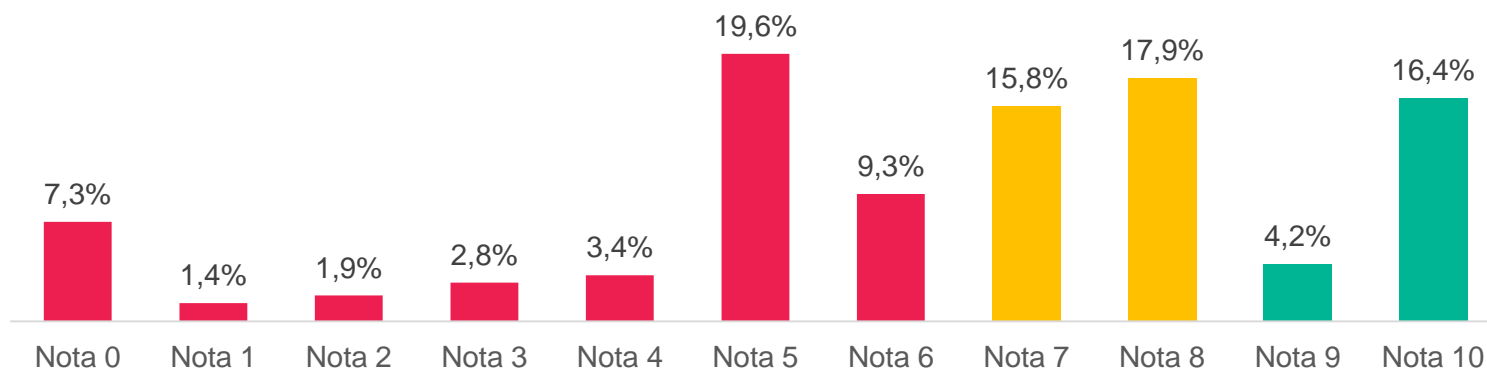


Avaliação – Processo de Compras

Brasil

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

Notas Altas	20,6%
Notas Médias	33,7%
Notas Baixas	45,7%
Média	6,4



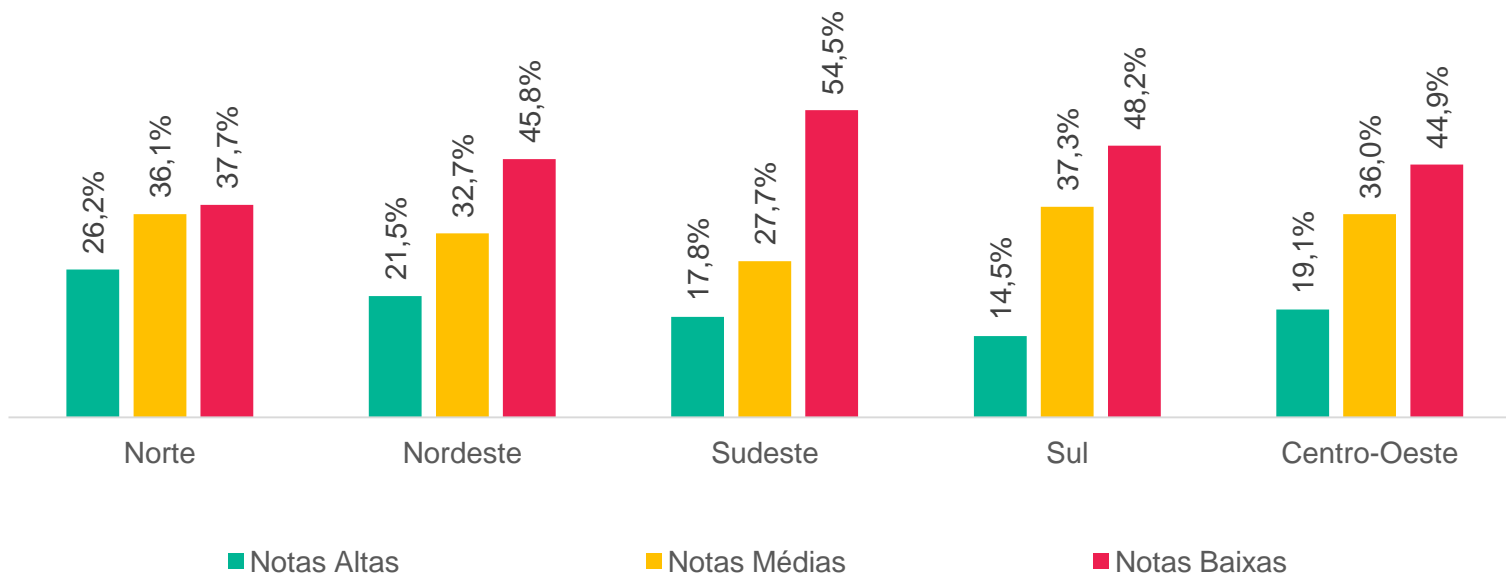
- A satisfação com os processos de compra no último ano atingiu um nível baixo, apresentando uma média de 6,4 pontos e um índice de notas baixas de 45,7%.



Avaliação – Processo de Compras

Por Região

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



- Na análise por região, destaque para a Região Sudeste que apresentou pouco mais da metade (54,5%) de notas de 0 a 6 (baixas), o menor índice.



RESULTADOS DA PESQUISA

BLOCO C

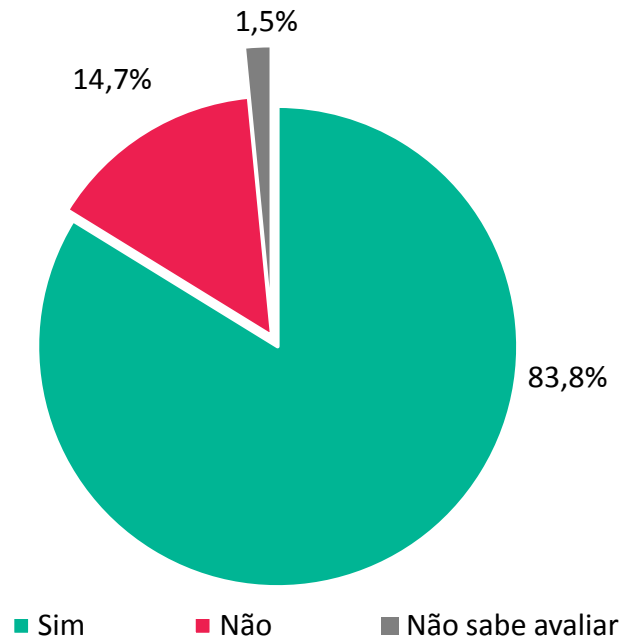
*PERGUNTAS PARA QUEM RECEBEU SOMENTE UMA VISITA



Fornecimento de Orientação

Brasil

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



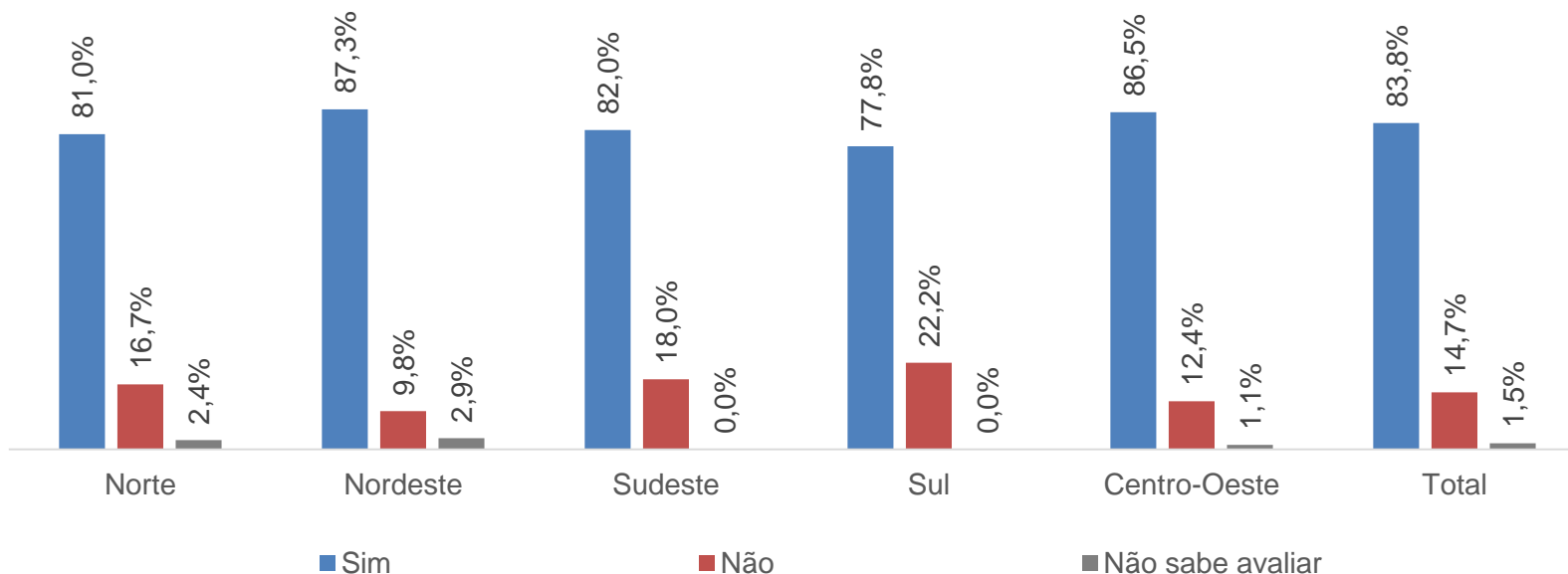
- Acerca da continuidade do serviço, a grande maioria dos respondentes (83,8%) gostaria de continuar recebendo orientações do Sebrae.



Fornecimento de Orientação

Por Região

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



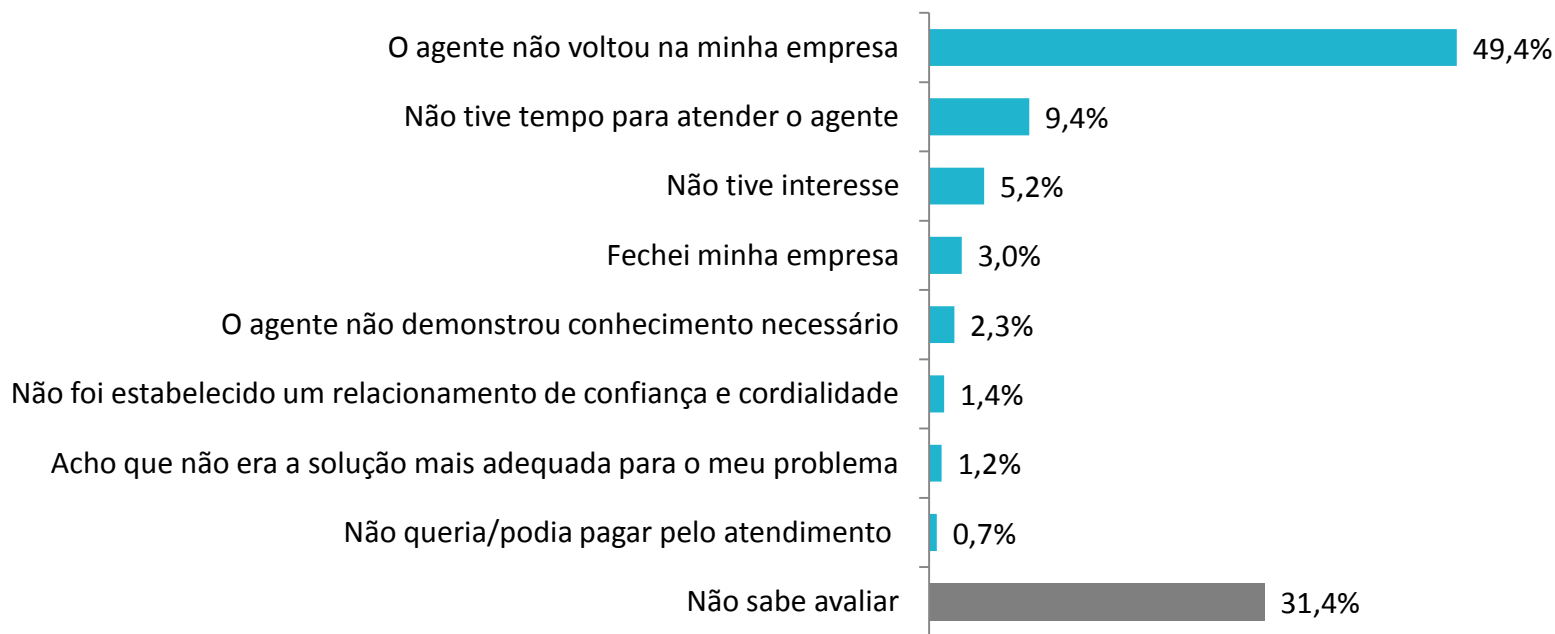
- Em todos os estados, é bastante elevado o índice de empresários que gostariam de continuar recebendo orientações do Sebrae.
- O nordeste apresentou o menor índice de rejeição, enquanto a região sul apresentou o maior.



Impedimentos

Brasil

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

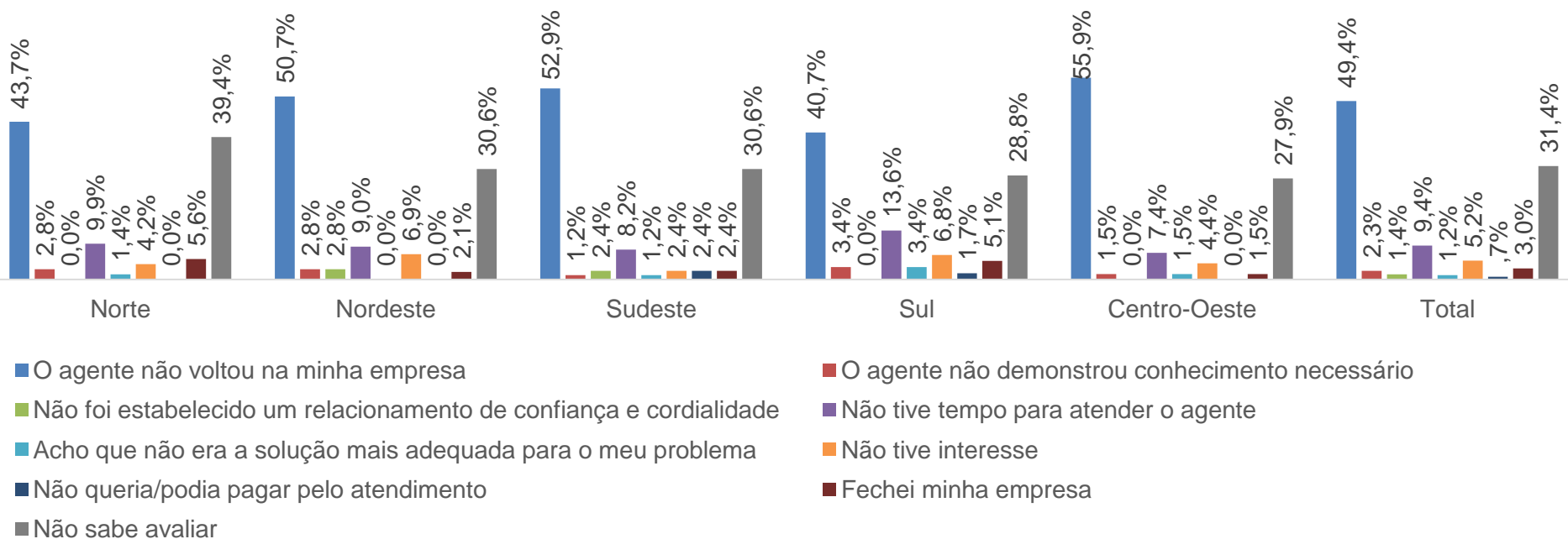


- Daqueles que não gostariam de continuar recebendo orientações do Sebrae, nota-se que o maior motivo para isso foi a falta de retorno do agente à empresa.

Impedimentos

Por Região

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



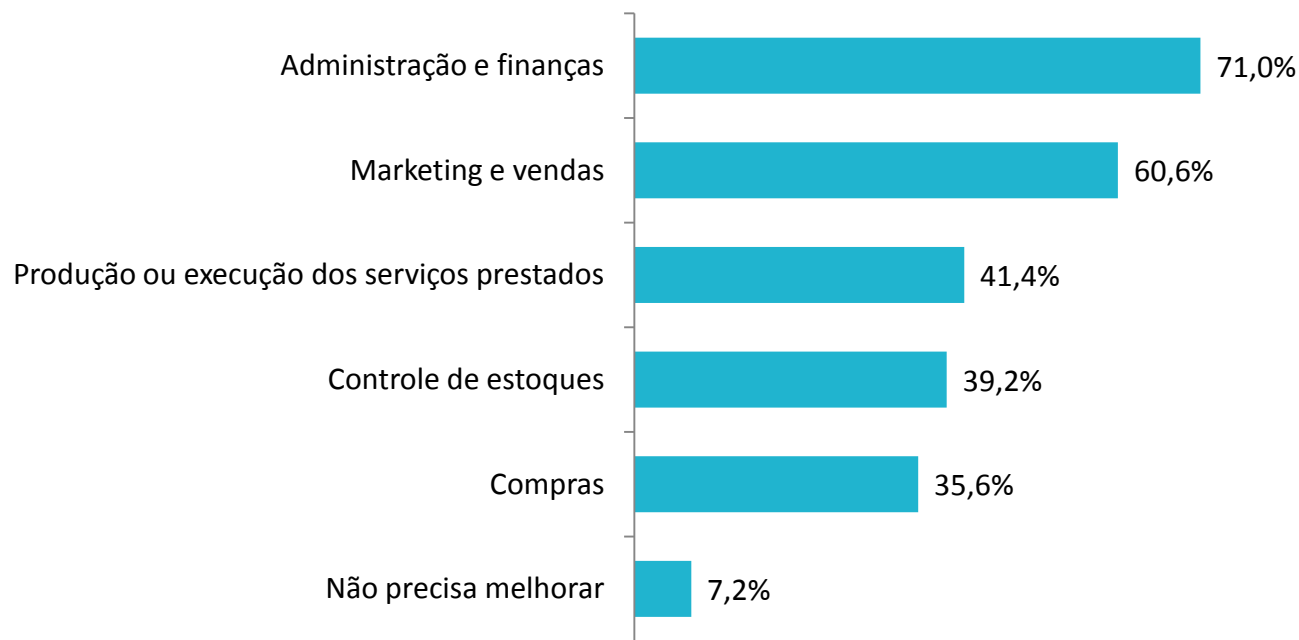
- Não foram observadas divergências significativas entre as regiões, tendo como principal motivo apontado o fato do agente não ter voltado na empresa.



Necessidade de Melhoria

Brasil

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



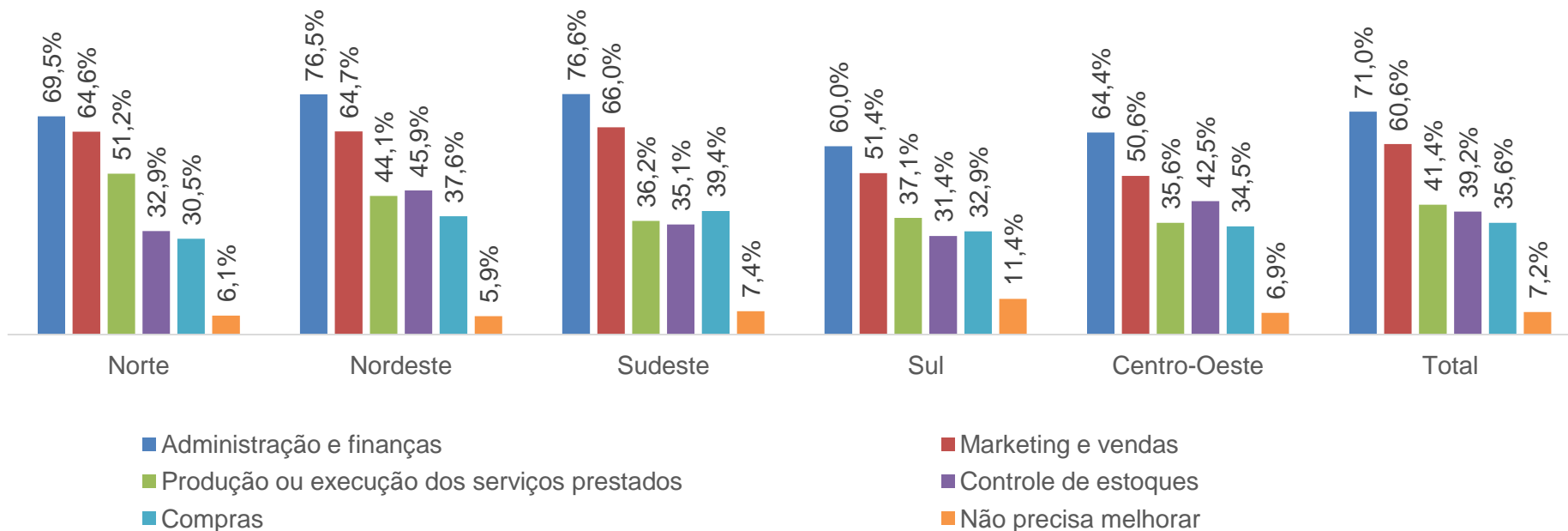
- Entre os entrevistados, observou-se que administração/finanças e marketing/vendas foram as áreas com maior necessidade de melhoria.



Necessidade de Melhoria

Por Região

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



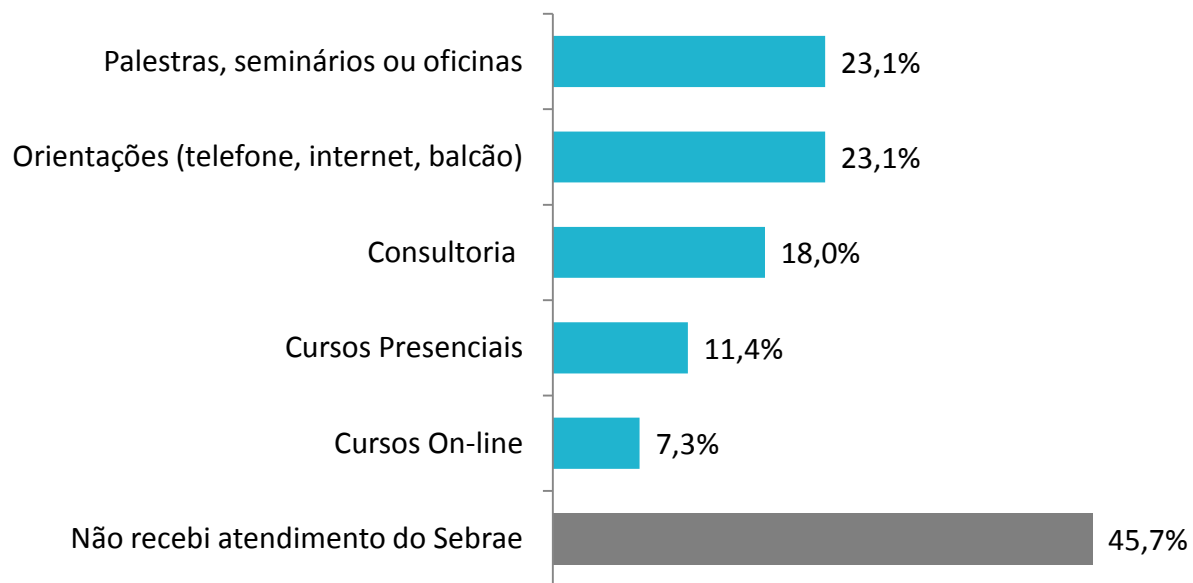
- Quando analisamos a distribuição dos itens por região, verificamos que os empresários da região norte apresentam uma maior necessidade de aprimoramento na produção ou execução dos serviços prestados, quando comparado com as demais regiões.



Atendimentos Recebidos

Brasil

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)



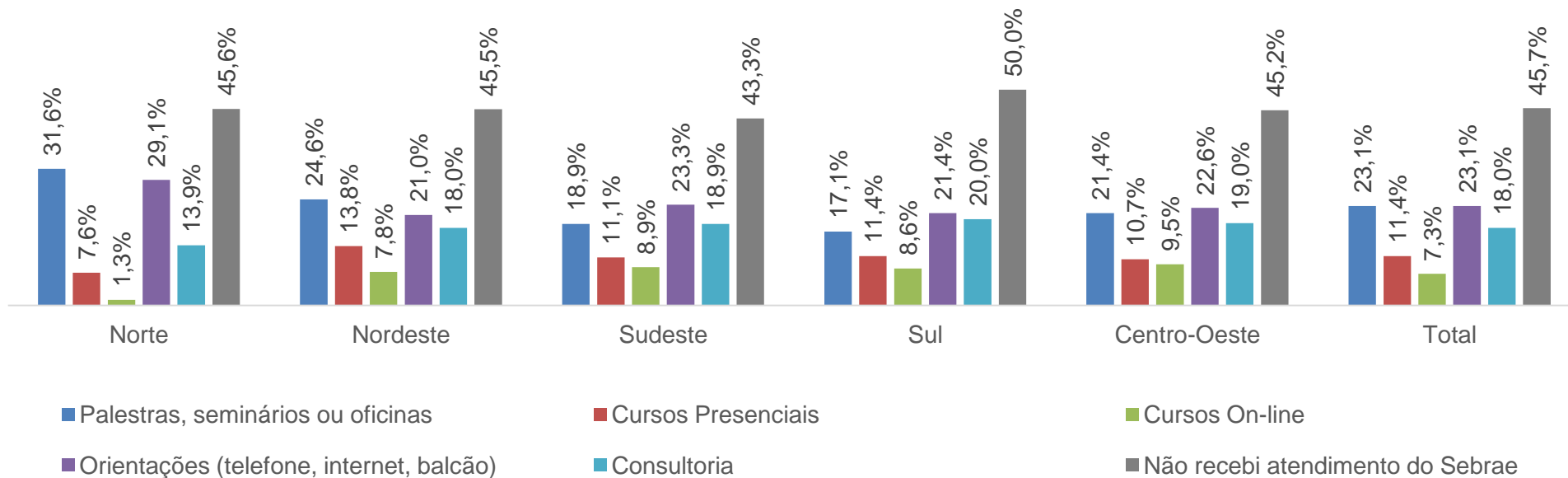
- Nota-se que, a boa parte dos respondentes não recebeu atendimento no último ano, porém Palestras/seminários/oficinas e Orientações foram os atendimentos mais recebidos dentre aqueles que receberam algum tipo de atendimento.



Atendimentos Recebidos

Por Região

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)



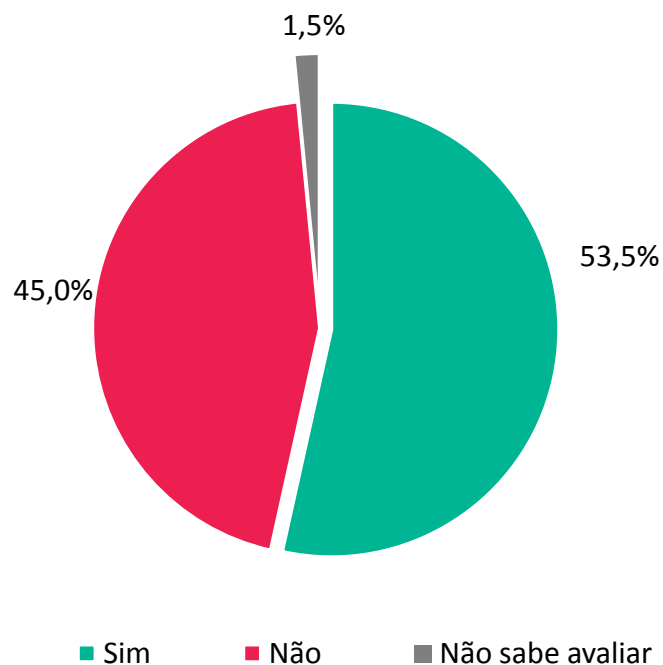
- Na análise por região, verifica-se que orientações e palestras continuam vigorando como os serviços mais utilizados pelos usuários.



Maior Volume de Ofertas

Brasil

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

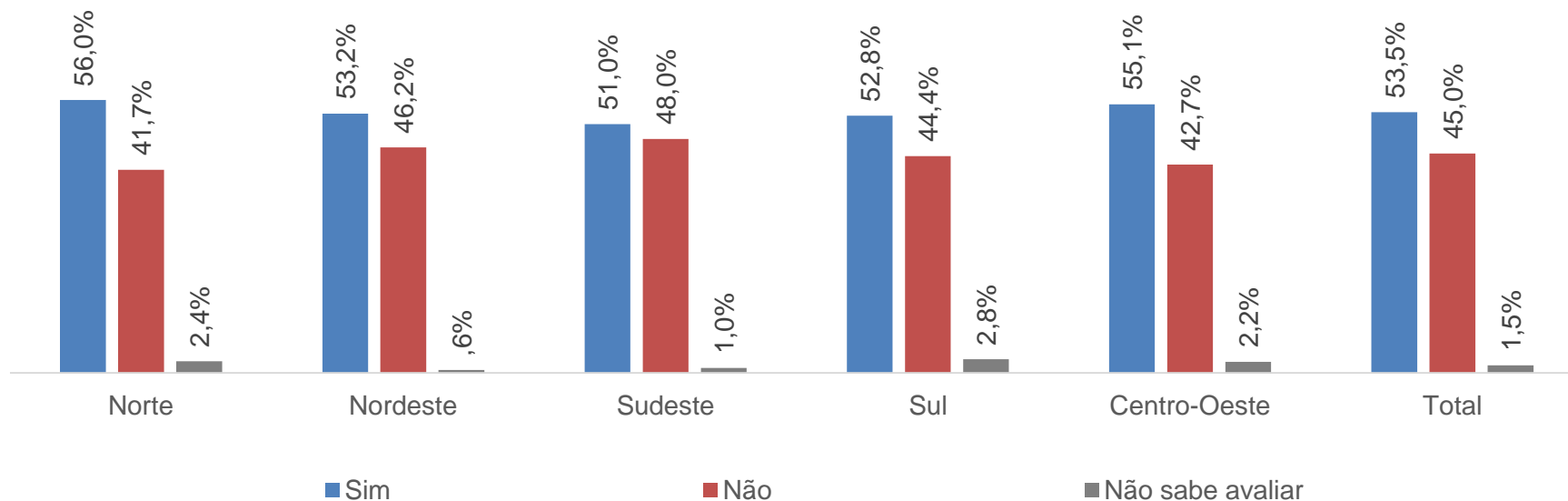


- Pouco mais da metade dos respondentes passou a oferecer um número maior de produtos em decorrência do Sebrae Negócio a Negócio, enquanto que, para 45%, nada mudou.

Maior Volume de Ofertas

Por Região

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



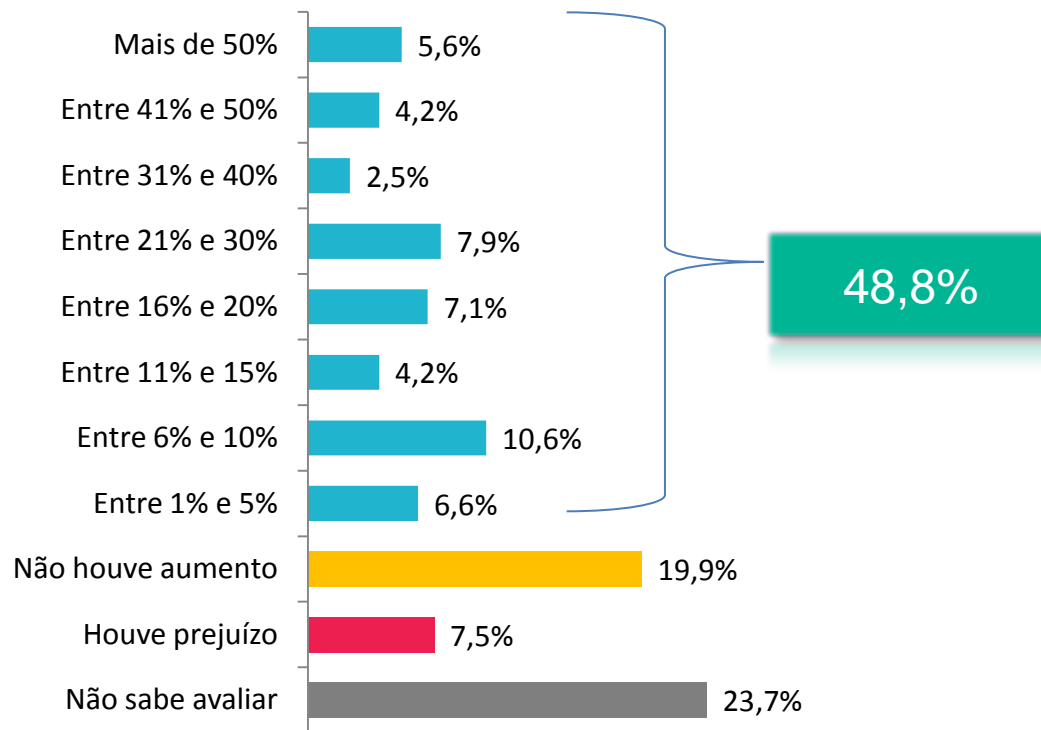
- Não foram observadas divergências significativas entre as regiões.



Aumento do Lucro

Brasil

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

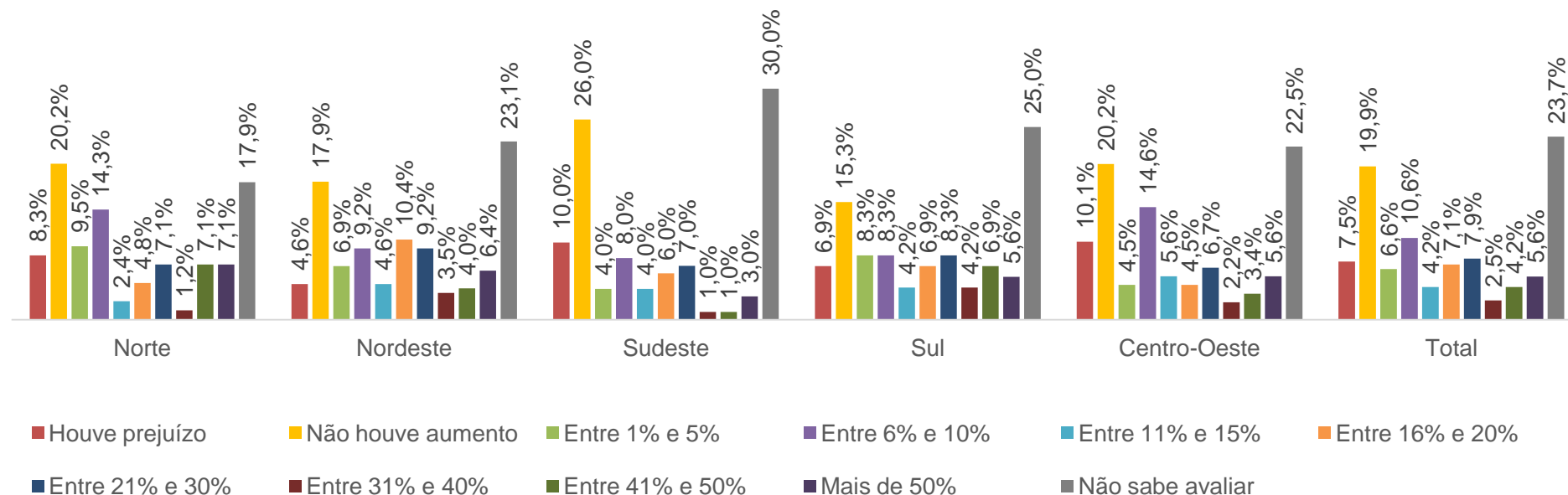


- Verifica-se que, cerca de 48% dos empresários entrevistados relataram ter obtido algum aumento no lucro no último ano.

Aumento do Lucro

Por Região

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



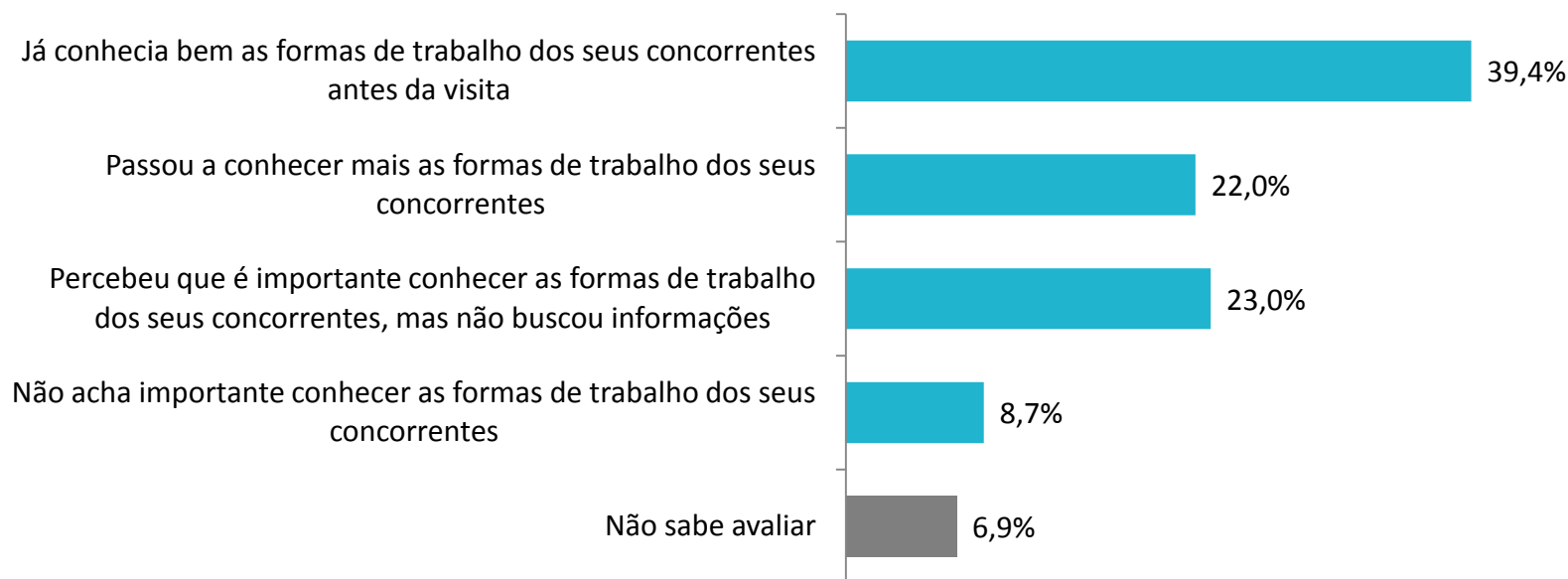
- O sudeste se mostra como a região que apresentou o pior cenário econômico entre as regiões, com índices elevados de empresas que tiveram prejuízo no último ano (10%), empresas que não tiveram aumento no lucro (26%) e o menor índice de empresários que relataram algum tipo de aumento no lucro, apenas 34%.



Forma de Trabalho da Concorrência

Brasil

P. Vou citar quatro opções sobre a forma de trabalho dos seus concorrentes, e gostaria que o(a) Sr(a) dissesse se no último ano... (EST-RU)



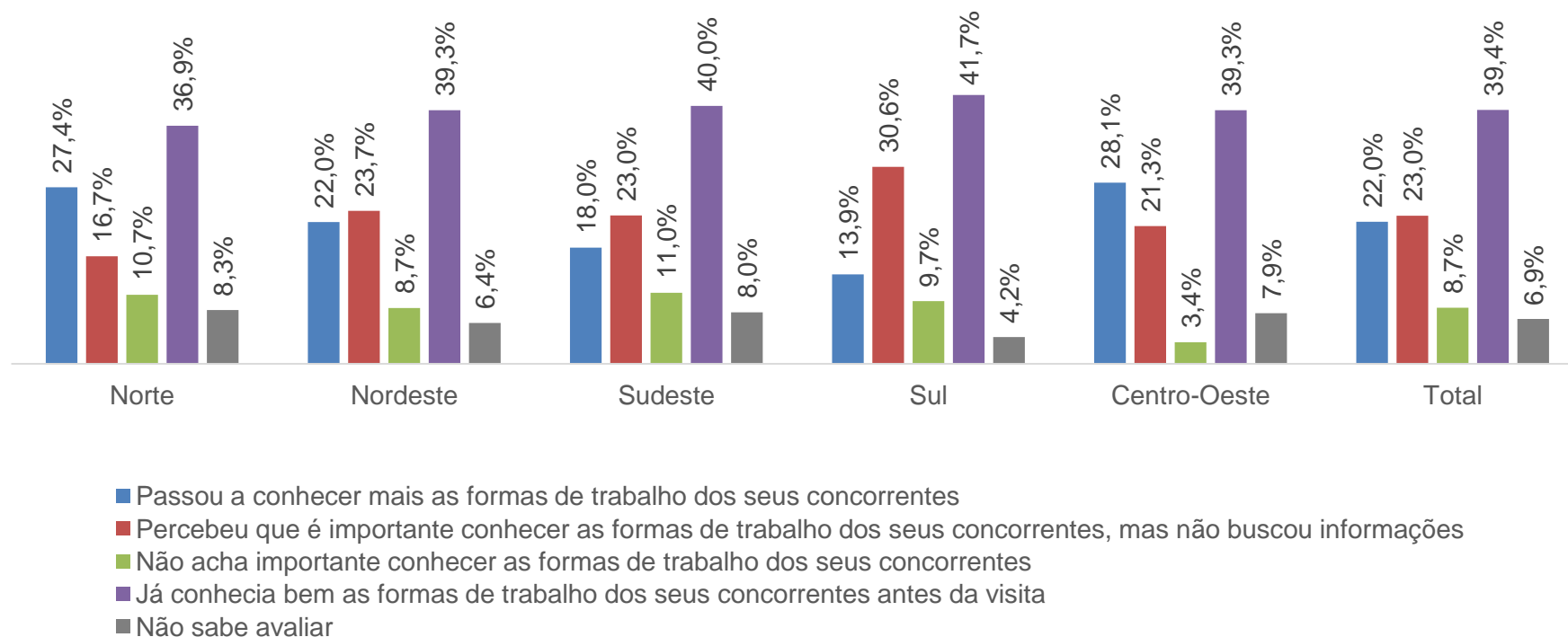
- Entre os entrevistados, observou-se que, pouco mais de 1/3 já conhecia bem as formas de trabalho dos concorrentes e 22% passaram a conhecer mais.
- Somente 8,3% não acham importante conhecer as formas de trabalho dos concorrentes.
- 23% mostraram desinteresse em relação às formas de trabalho da concorrência ao não buscar informações mesmo tendo reconhecido a importância.



Forma de Trabalho da Concorrência

Por Região

P. Vou citar quatro opções sobre a forma de trabalho dos seus concorrentes, e gostaria que o(a) Sr(a) dissesse se no último ano... (EST-RU)



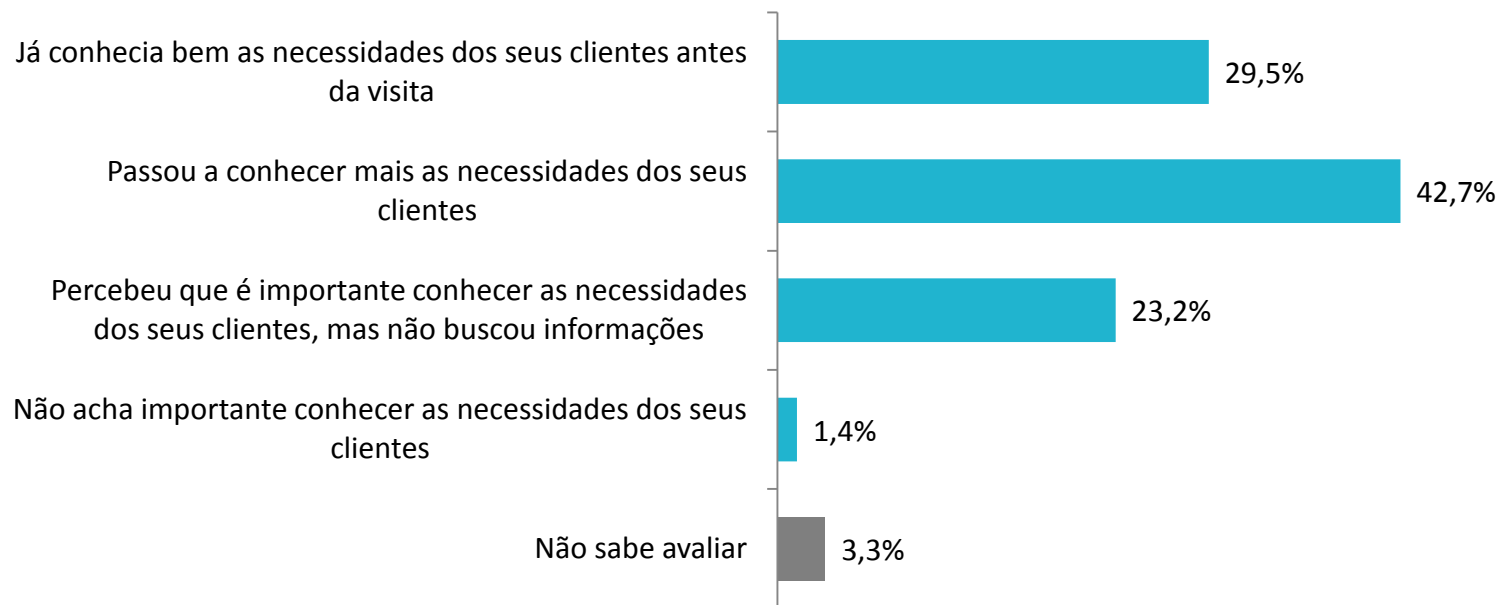
- Destaque para a região sul, que apresenta o maior índice de desinteresse, quando comparado com as outras regiões, em relação às formas de trabalho da concorrência ao não buscar informações mesmo tendo reconhecido a importância.



Necessidades dos Clientes

Brasil

P. Vou citar quatro opções sobre seu conhecimento em relação às necessidades dos seus clientes, e gostaria que me dissesse se no último ano... (EST-RU)



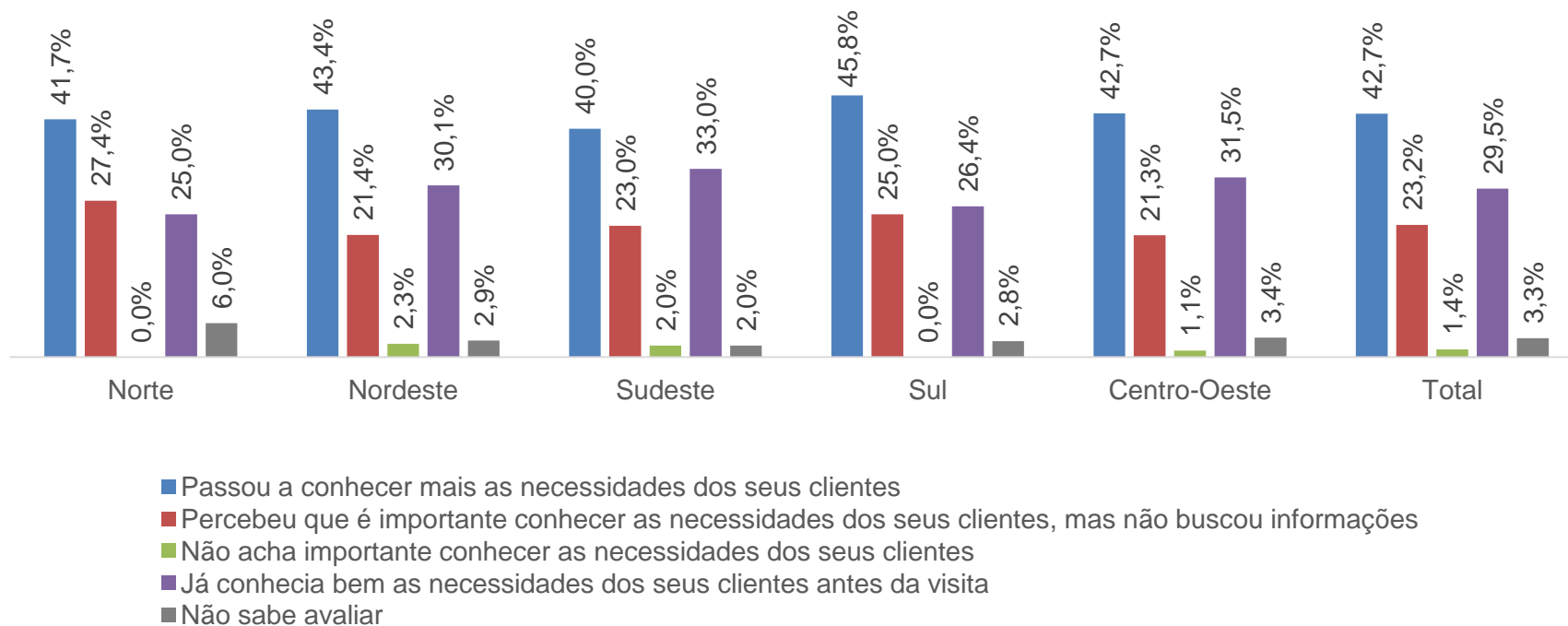
- A respeito dos clientes, observou-se que 42,7% passaram a conhecer as necessidades dos clientes e quase um terço já conhecia.
- Somente 1,4% não acha importante conhecer as necessidades dos clientes.



Necessidades dos Clientes

Por Região

P. Vou citar quatro opções sobre seu conhecimento em relação às necessidades dos seus clientes, e gostaria que me dissesse se no último ano... (EST-RU)



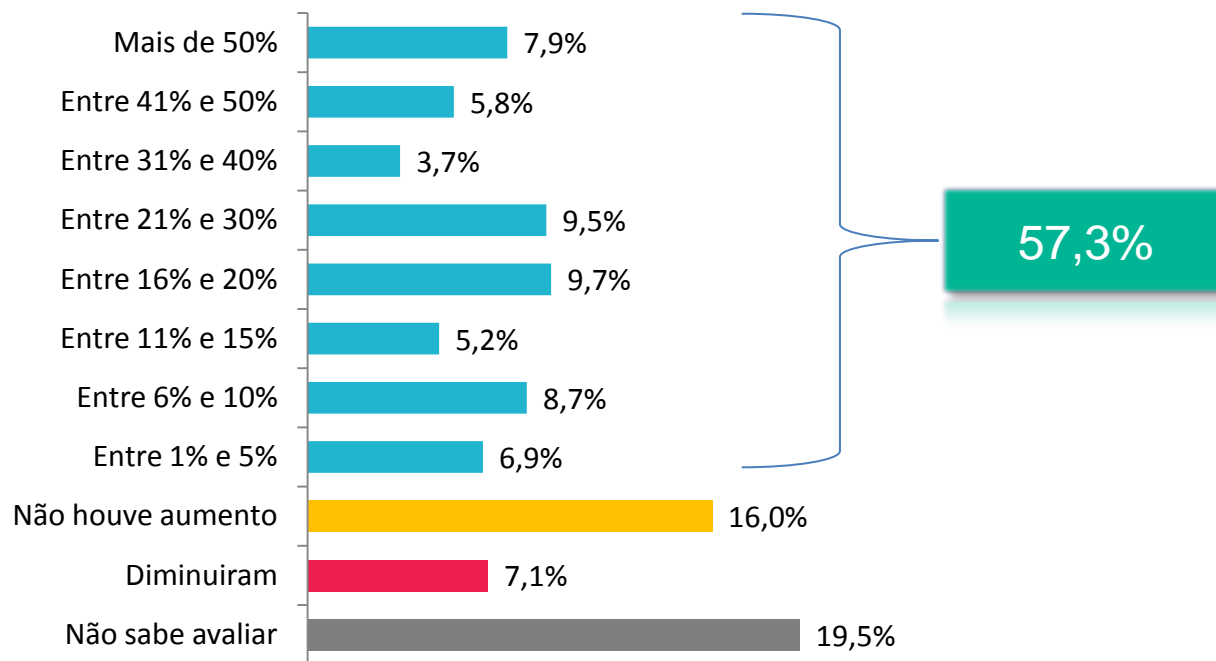
- Não foram identificadas divergências significativas entre as regiões brasileiras no que concerne ao conhecimento dos empresários em relação às necessidades dos seus clientes.



Aumento das Vendas

Brasil

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

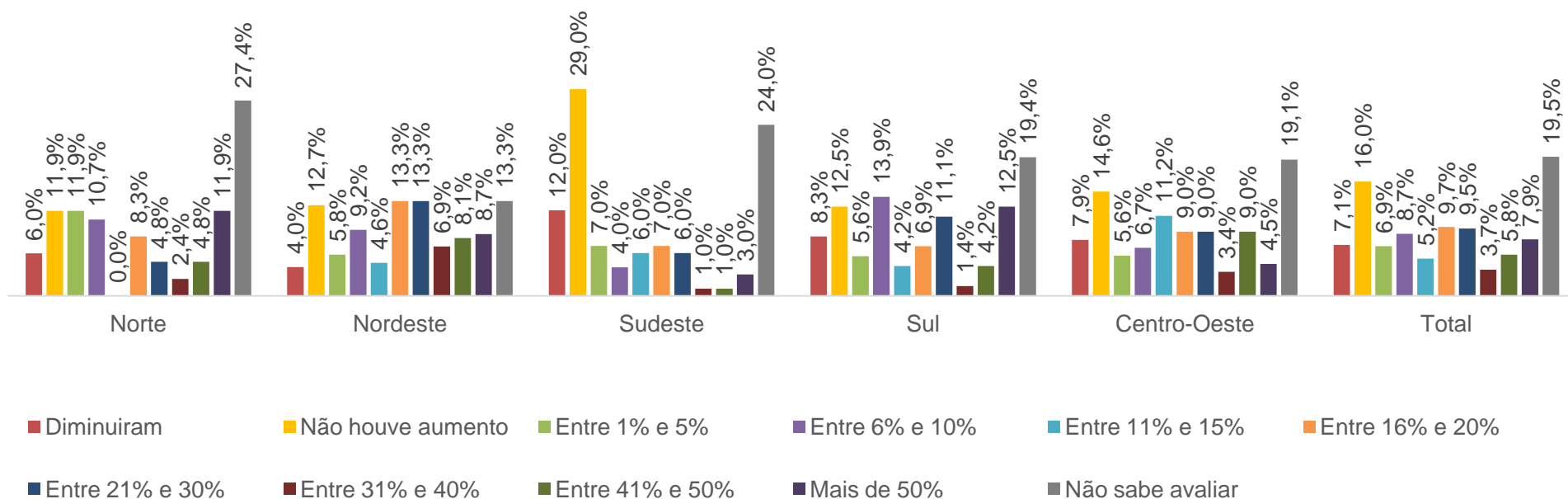


- Observa-se que pouco mais da metade dos empresários entrevistados relataram ter obtido algum aumento nas vendas no último ano.

Aumento das Vendas

Por Região

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



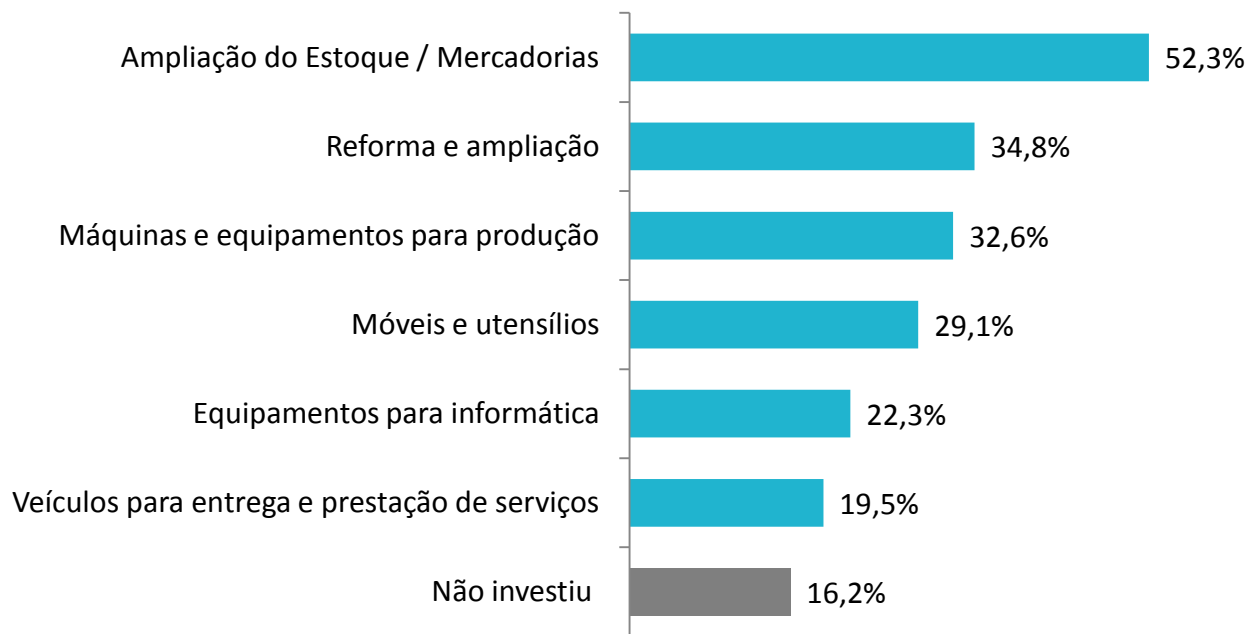
- O sudeste se mostra como a região que apresentou o pior cenário econômico entre as regiões, com os maiores índices de empresários que não obtiveram aumento nas vendas (29%) e o maior índice de empresas que tiveram suas vendas diminuídas quando comparadas com o último ano (12%).



Itens Investidos

Brasil

P. No último ano, em quais dos itens que vou citar, sua empresa investiu? (EST-RM)

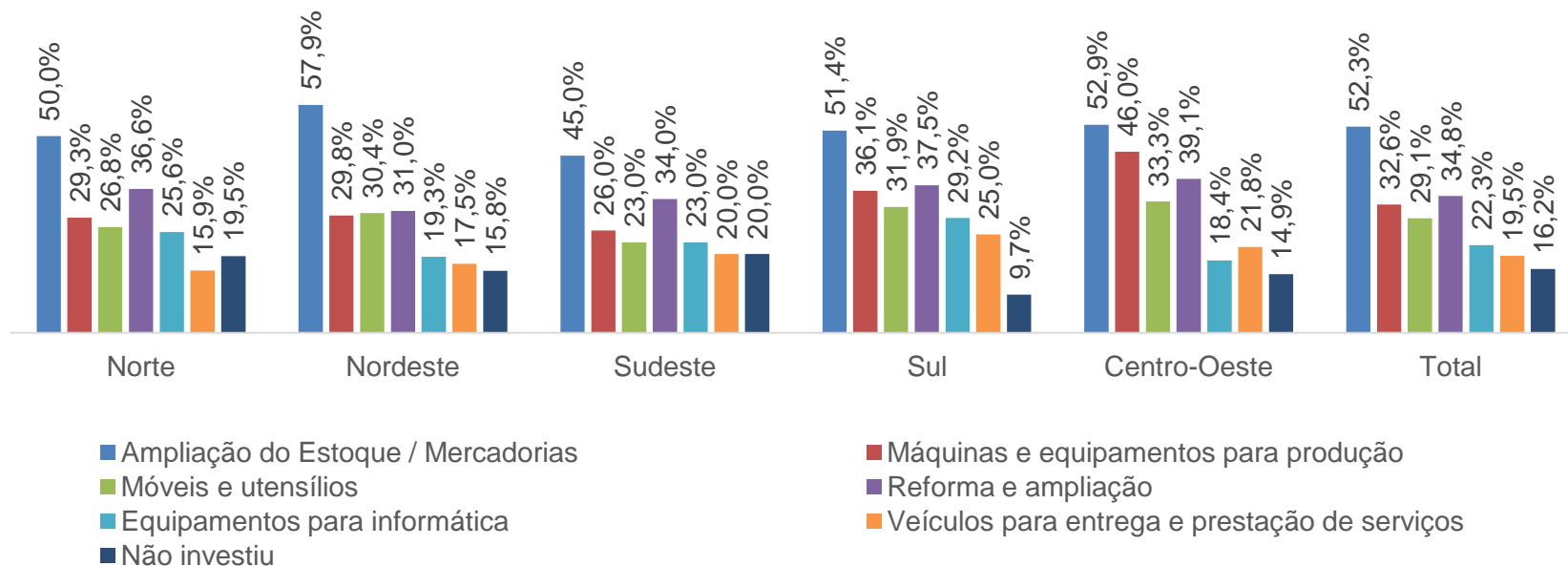


- A ampliação do estoque/mercadorias foi o item no qual pouco mais da metade das empresas investiram, seguido de reforma/ampliação e máquinas e equipamentos.

Itens Investidos

Por Região

P. No último ano, em quais dos itens que vou citar, sua empresa investiu? (EST-RM)



- Contrastando com os dados a nível Brasil, verifica-se que a Região Centro-Oeste apresentou um nível elevado de investimentos em máquinas e equipamentos para produção.
- O sudeste figura como a região que apresentou o maior índice de empresários que optaram por não realizar investimentos no ano corrente.

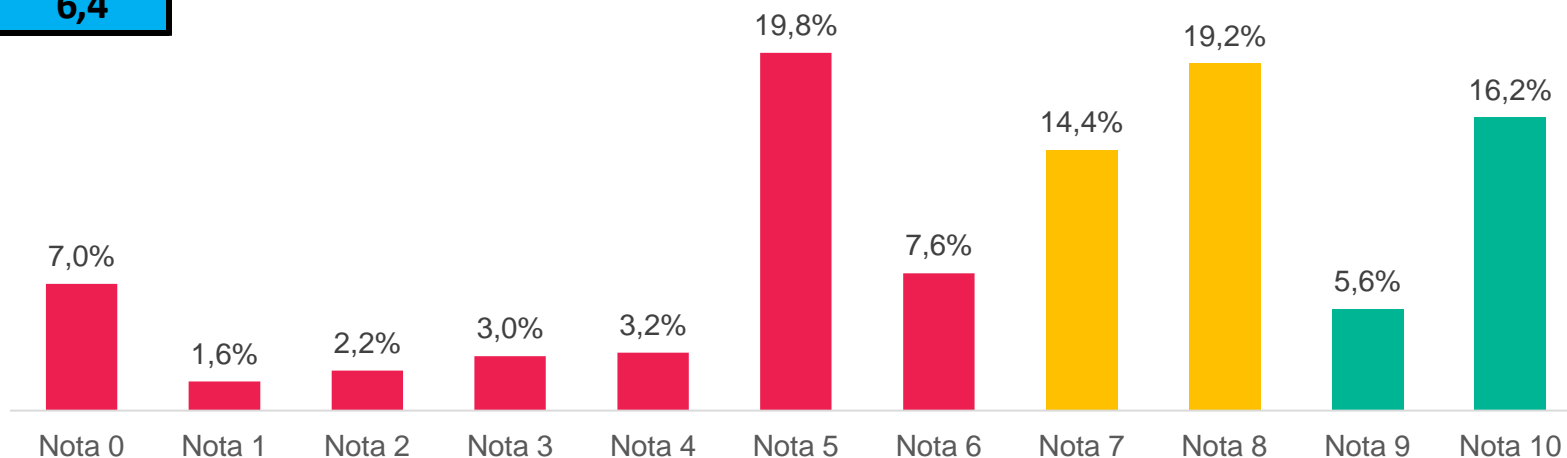


Avaliação – Processos de Compras

Brasil

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

Notas Altas	21,8%
Notas Médias	33,7%
Notas Baixas	44,5%
Média	6,4

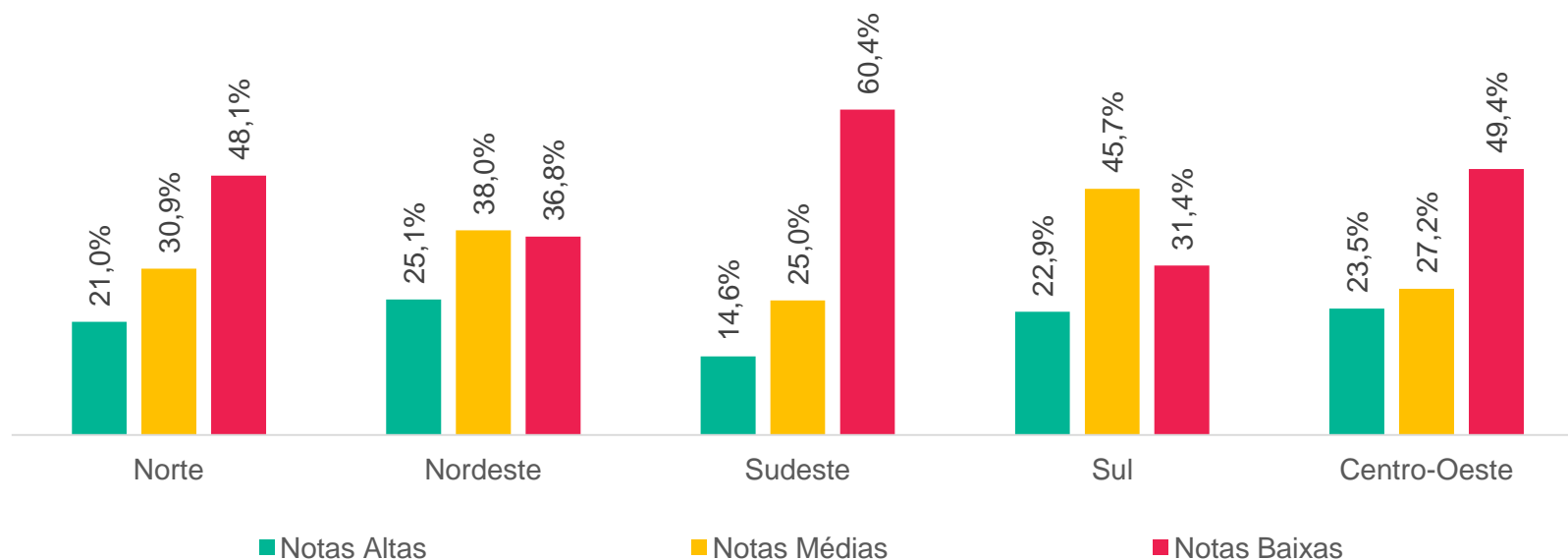


- A satisfação com os processos de compra no último ano atingiu um nível baixo, apresentando uma média de 6,4 pontos e um índice de notas baixas de 44,5%.

Avaliação – Processos de Compras

Por Região

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



- Na análise por região, destaque para o Sudeste, que apresentou pouco mais da metade (60%) de notas de 0 a 6 (baixas), o menor índice.



UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA SEBRAE NACIONAL

(61) 3348-7180

- Alexandre de Oliveira Ambrosini