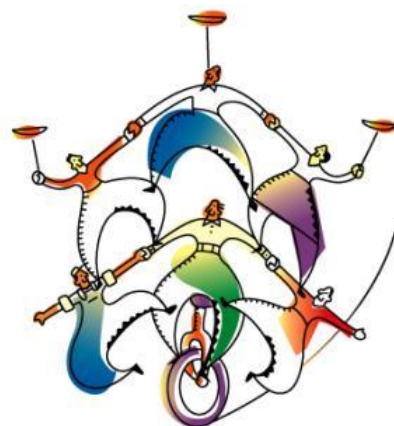


Pesquisa de Satisfação e Impacto Prêmio MPE Brasil 2012



MPE Brasil
PRÊMIO DE COMPETITIVIDADE
PARA MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

Julho 2013



2013. © Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SEBRAE

Presidente do Conselho Deliberativo

Roberto Simões

Diretor-Presidente

Luiz Eduardo Pereira Barretto Filho

Diretor-Técnico

Carlos Alberto dos Santos

Diretor de Administração e Finanças

José Claudio dos Santos

Gerente da Unidade de Gestão Estratégica

Pio Cortizo

Gerente da Unidade de Atendimento Individual

Jaqueline Aparecida de Almeida

Gerente Adjunta da Unidade de Atendimento Individual

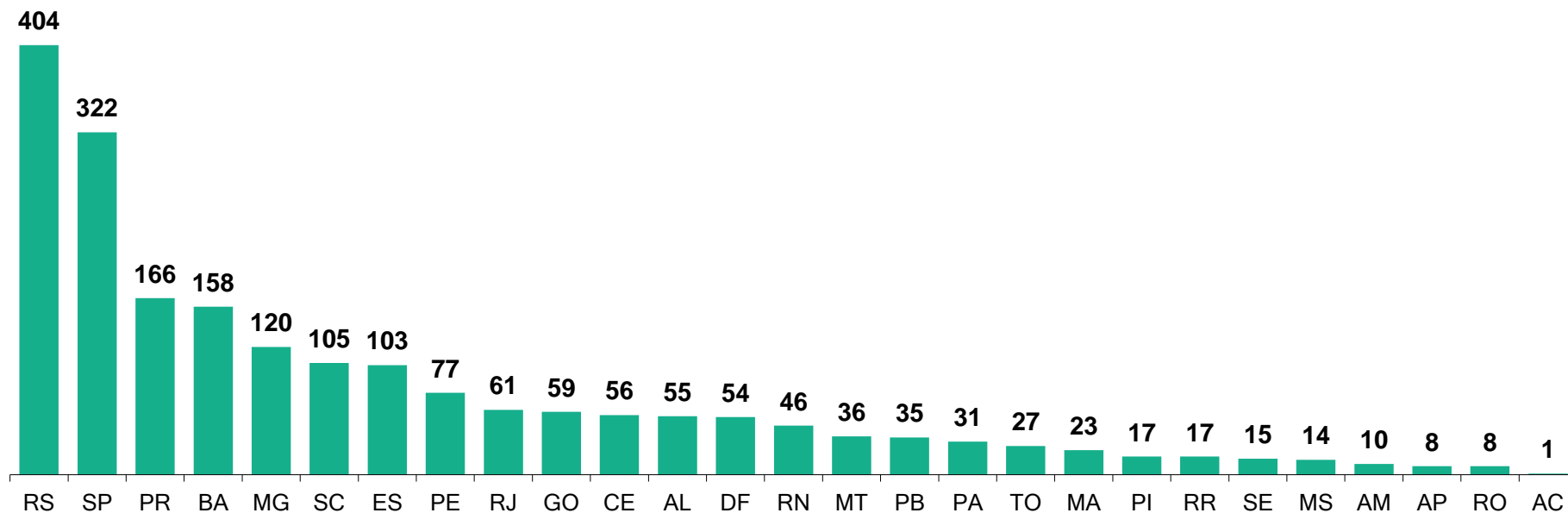
Joana Bona Pereira

Analista Núcleo de Estudos e Pesquisas - UGE

Dênis Pedro Nunes

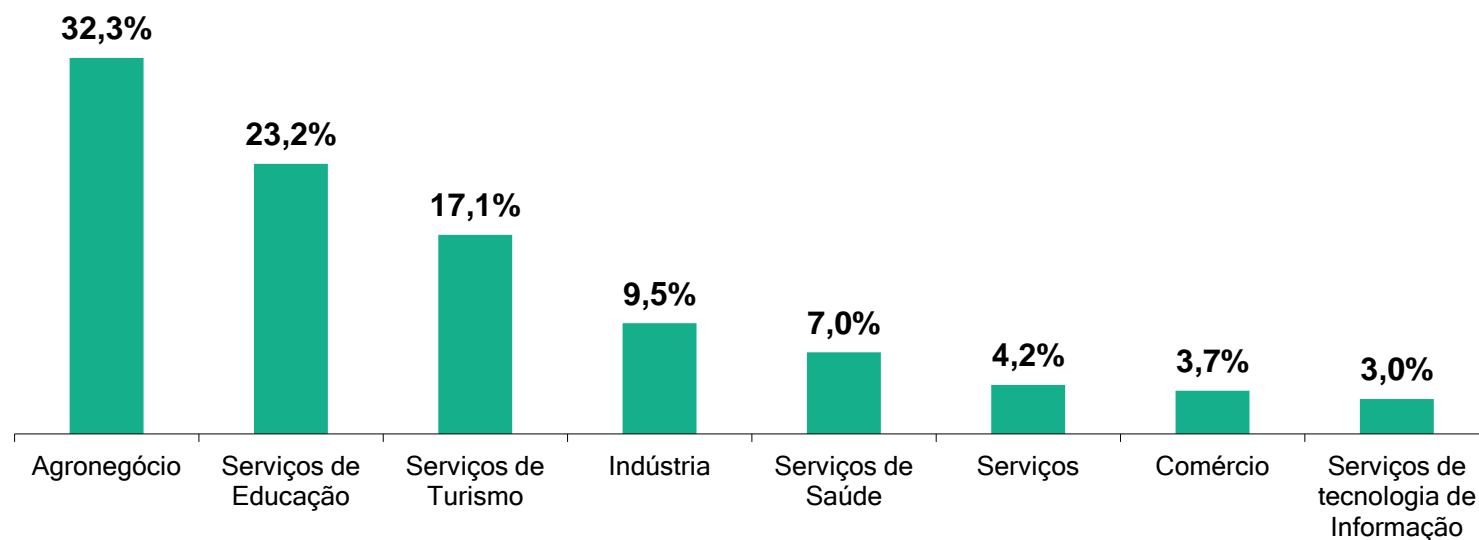
- **Objetivo:**
 - Levantar o nível de satisfação e principais impactos do prêmio MPE Brasil nas empresas candidatas ao prêmio em 2012
- **Metodologia:**
 - **Universo da pesquisa:** De um banco de 38 mil participantes do Prêmio em 2012, haviam cerca de 27 mil e-mails válidos, para os quais os questionários foram enviados.
 - **Número respondentes: 2.028**
 - **Representatividade:** Nacional (Intervalo de confiança de 95% e margem de erro padrão de 2%)
 - **Período de coleta:** De 7 a 17 de Junho de 2013.
 - **Forma de coleta:** Pesquisa via web.

Distribuição dos Respondentes por UF



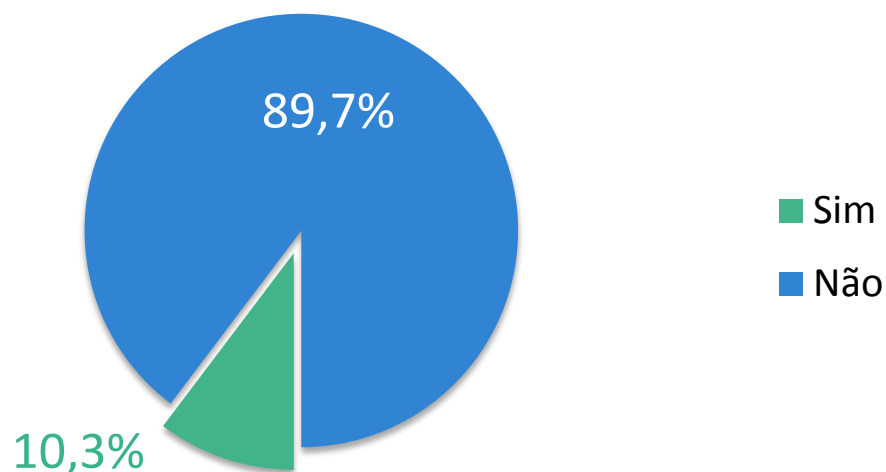
Estado	RS	SP	PR	BA	MG	SC	ES	PE	RJ	GO	CE	AL	DF	RN	MT	PB	PA	TO	MA	PI	RR	SE	MS	AM	AP	RO	AC	TOTAL
Total Universo	4.520	2.281	1.938	2.258	1.469	1.260	1.791	1.220	1.300	868	1.260	951	797	908	800	605	473	771	252	339	312	212	147	126	108	94	3	27.063
Total Respondentes	404	322	166	158	120	105	103	77	61	59	56	55	54	46	36	35	31	27	23	17	17	15	14	10	8	8	1	2.028
% do Universo	9%	14%	9%	7%	8%	8%	6%	6%	5%	7%	4%	6%	7%	5%	5%	6%	7%	4%	9%	5%	5%	7%	10%	8%	7%	9%	33%	7,5%

Em que categoria do Prêmio sua empresa participou em 2012?



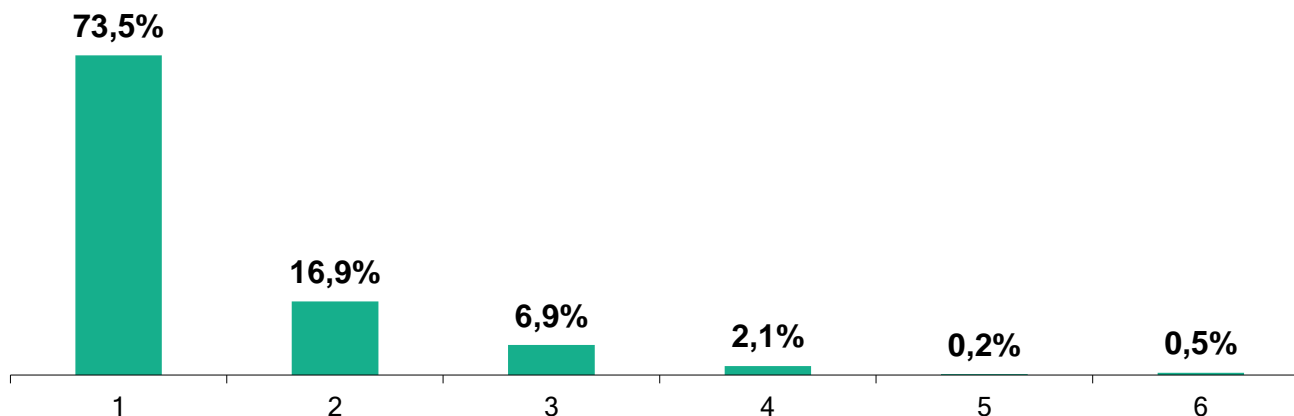
Agronegócio (32,3%) e Serviços de educação (23,2%) são responsáveis por mais de 50% dos participantes da Pesquisa em 2012. Em seguida vem serviços de turismo, indústria e serviços de saúde.

Sua empresa já foi finalista na etapa estadual?



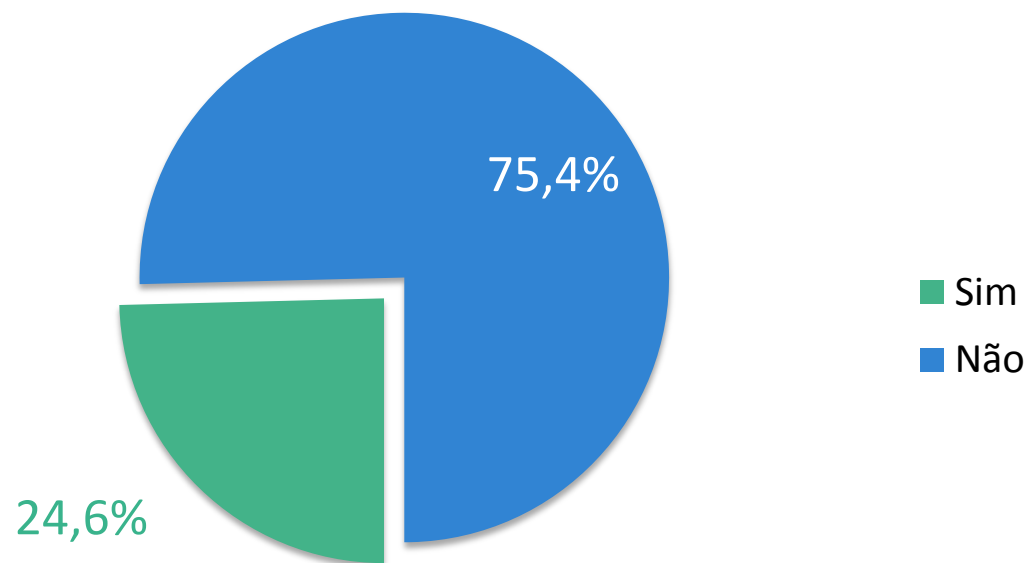
Cerca de 10% das empresas participantes do prêmio, em 2012, já foram finalistas da etapa estadual.

Quantas vezes a sua empresa já participou do prêmio?



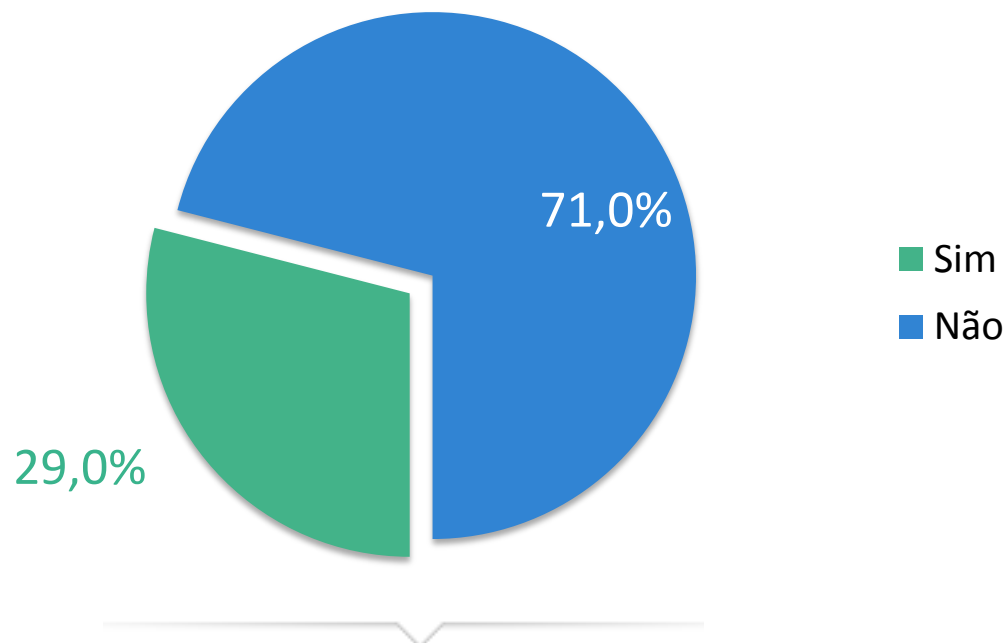
Cerca de 30% das empresas já participaram mais de uma vez do prêmio, ao passo que, a grande maioria das empresas (73,5%) participou, em 2012, pela primeira vez no prêmio MPE.

A empresa participou da categoria Destaque de Boas Práticas de Responsabilidade Social?



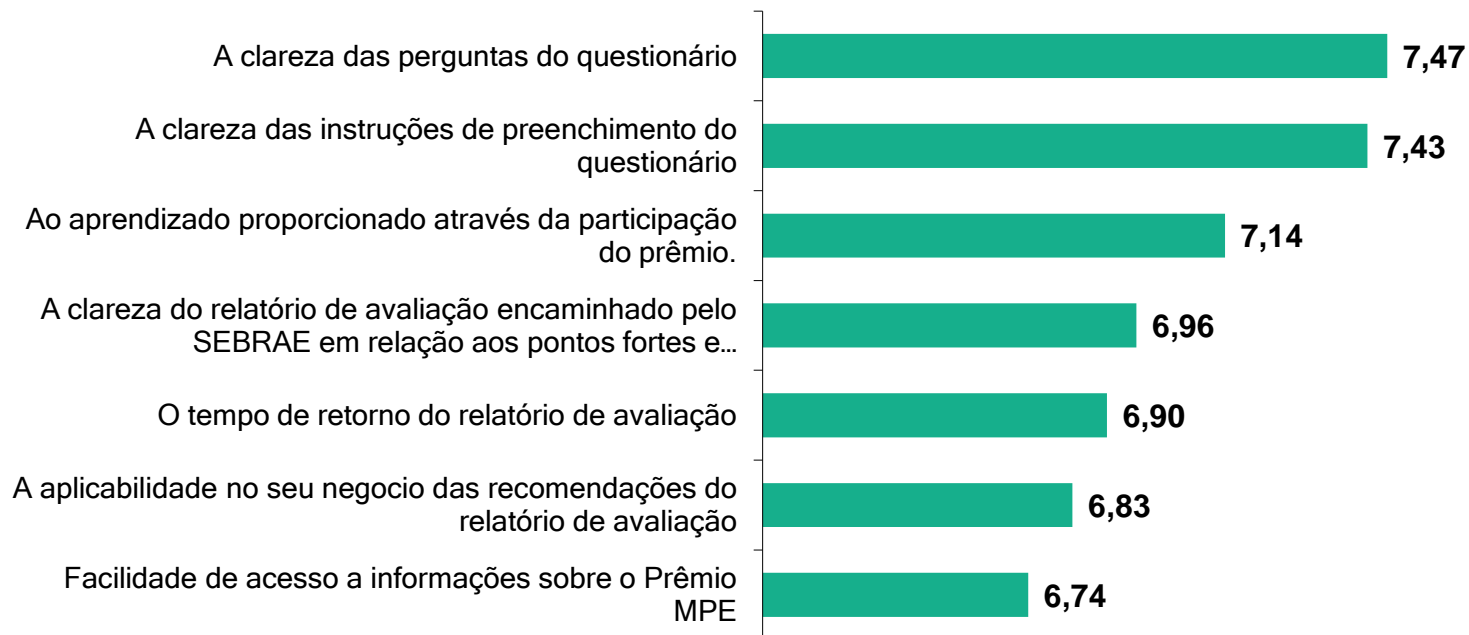
Quase um quarto das empresas (24,6%) já participou da categoria Destaque de Boas Práticas de Responsabilidade Social..

A empresa participou da categoria Destaque de Boas Práticas de Inovação?



Cerca de um terço das empresas (29%) já participou da categoria Destaque de Boas Práticas de Inovação.

Grau de satisfação da empresa sobre o Prêmio MPE Brasil (escala de 0 a 10).



A nota média dada pelos respondentes sobre a satisfação quanto aos itens acima foi de 7,07.

A forma como o relatório vem sendo aplicado tem destaque na satisfação do cliente, através dos itens “Clareza nas perguntas” e “Clareza nas instruções” com as maiores notas. O aprendizado proporcionado através da participação também teve destaque na avaliação com uma nota acima da média. Como oportunidades de melhoria, aparecem o acesso a informação a respeito do prêmio.

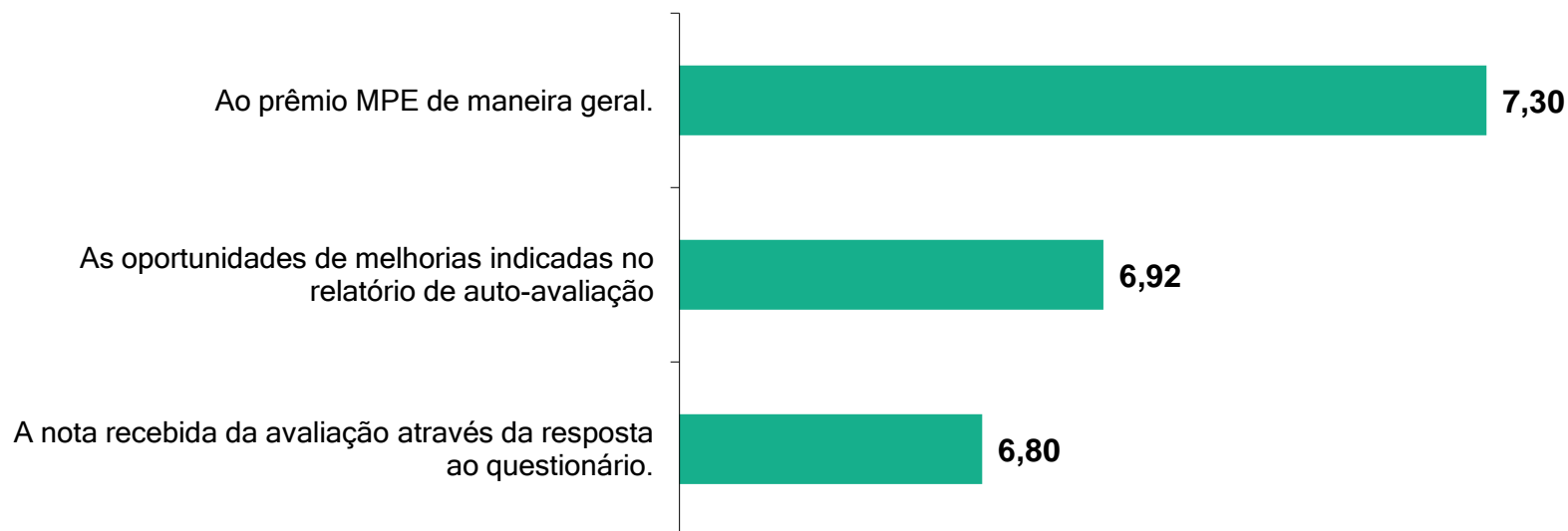
Grau de eficiência do Prêmio em promover aprendizado sobre os seguintes conceitos: (escala de 0 a 10)



A nota média dada pelos respondentes sobre o grau de eficiência em promover o aprendizado foi de 7,2.

Valorização de pessoas, Gestão e Qualidade foram os itens que mais obtiveram sucesso, no quesito promoção de aprendizado. Por outro lado, os apresentados como mais complexos foram: Desenvolvimento de parcerias, pensamento sistêmico e competitividade.

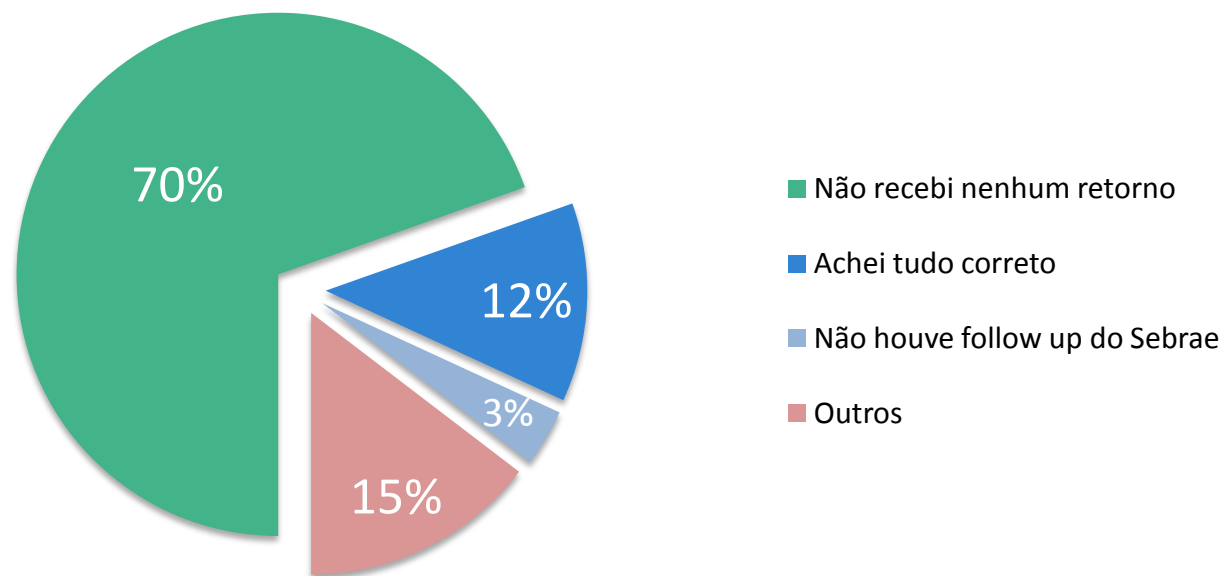
Estes itens pretendem avaliar se suas expectativas foram atendidas em relação a:



A nota média dada pelos respondentes o atendimento das expectativas avaliados foi de 7,01.

A nota referente ao prêmio foi a maior entre as três (7,3), seguida pelas oportunidades de melhoria apontadas (6,92) e por último, como se era de esperar, as notas das avaliações (6,8).

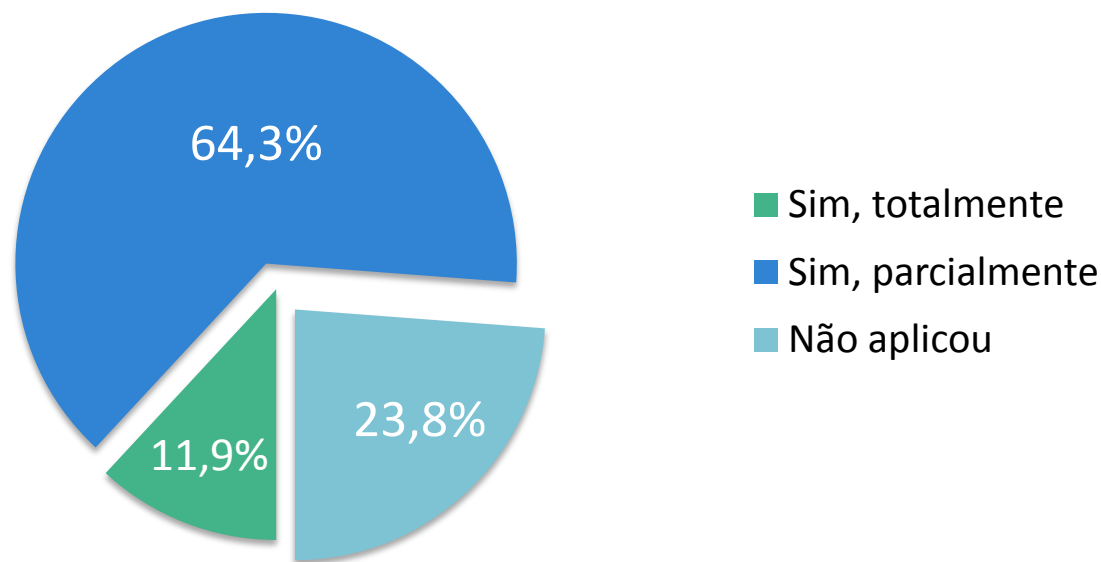
Se as suas expectativas em qualquer um dos 3 itens da questão anterior não foram atendidas, por favor esclareça o motivo: (1/2):



Item que mais desagradou os participantes (70%) dos mais de 300 respondentes desta questão foi a ausência da devolutiva da pesquisa. Vale salientar que 12% dos participantes que falaram que a expectativas não foram atendidas, depois voltaram atrás e comentaram que “acharam tudo correto”.

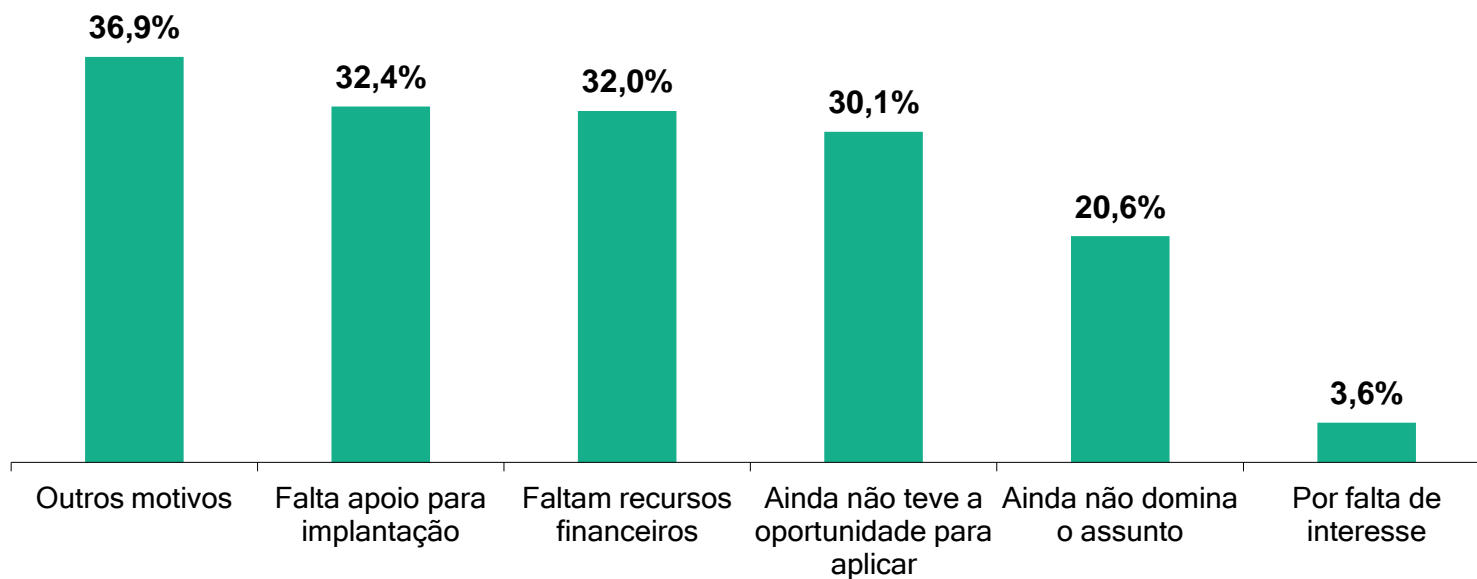
Algumas outras opiniões foram “faltou um acompanhamento do Sebrae”, “faltou clareza na explanação” e pessoas que não concordaram com o resultado.

O Sr(a) conseguiu aplicar no seu negócio os conhecimentos obtidos através de sua participação no prêmio MPE Brasil?



A grande maioria dos empresários (76,2%) aplicou algum conhecimento depois da participação do Prêmio MPE Brasil. Sendo 64,3% aplicando parcialmente e 12% totalmente. Ainda há uma oportunidade de aplicação de aprendizados para cerca de 23% dos participantes que não aplicaram nada do que aprenderam com o Prêmio.

Por que não conseguiu aplicar os conhecimentos no seu negócio? (Mais de uma resposta pode ser marcada 1/2)

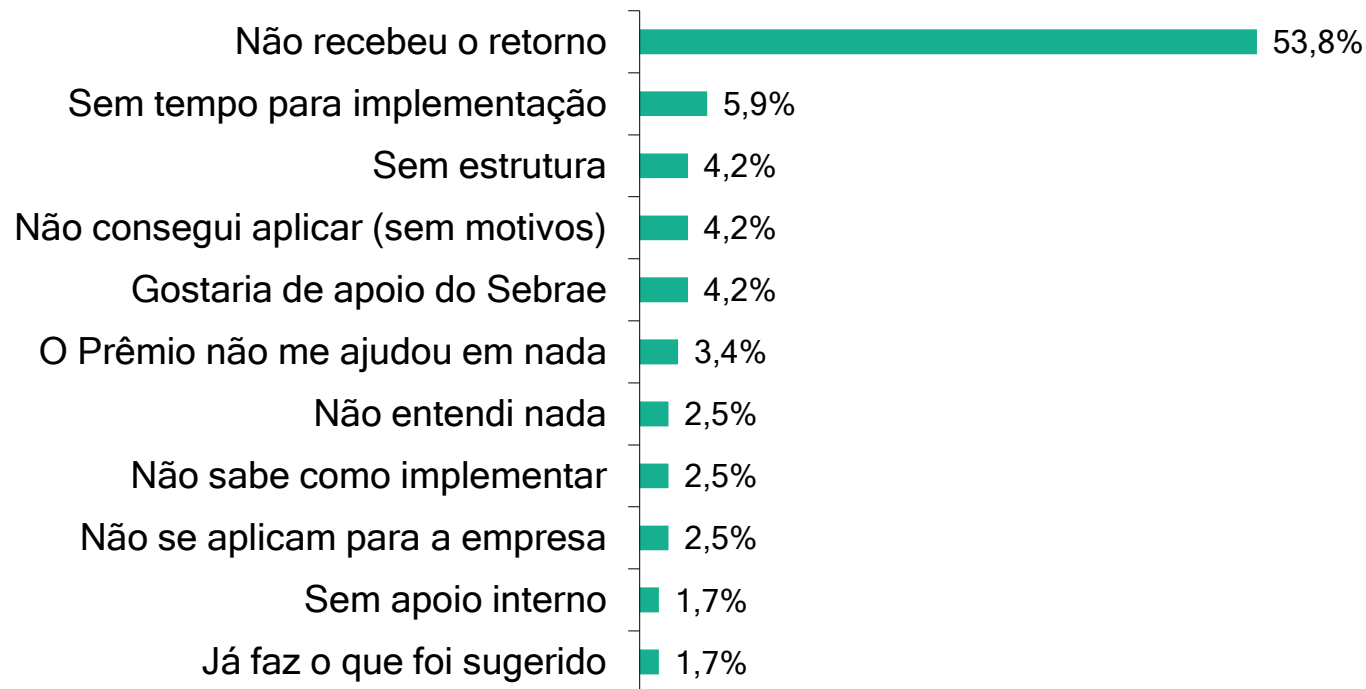


Falta de apoio para implementação, falta de recursos financeiros e a ausência de oportunidades figuram como as três maiores causas da não aplicação dos conhecimentos da pesquisa nos negócios. Vale salientar, também, que 20,6% dos respondentes, também responderam que ainda não se acham aptos (não dominam o assunto) a aplicar os conhecimentos.

Outros motivos também era uma opção a ser marcada, e as principais respostas encontram-se no próximo slide.

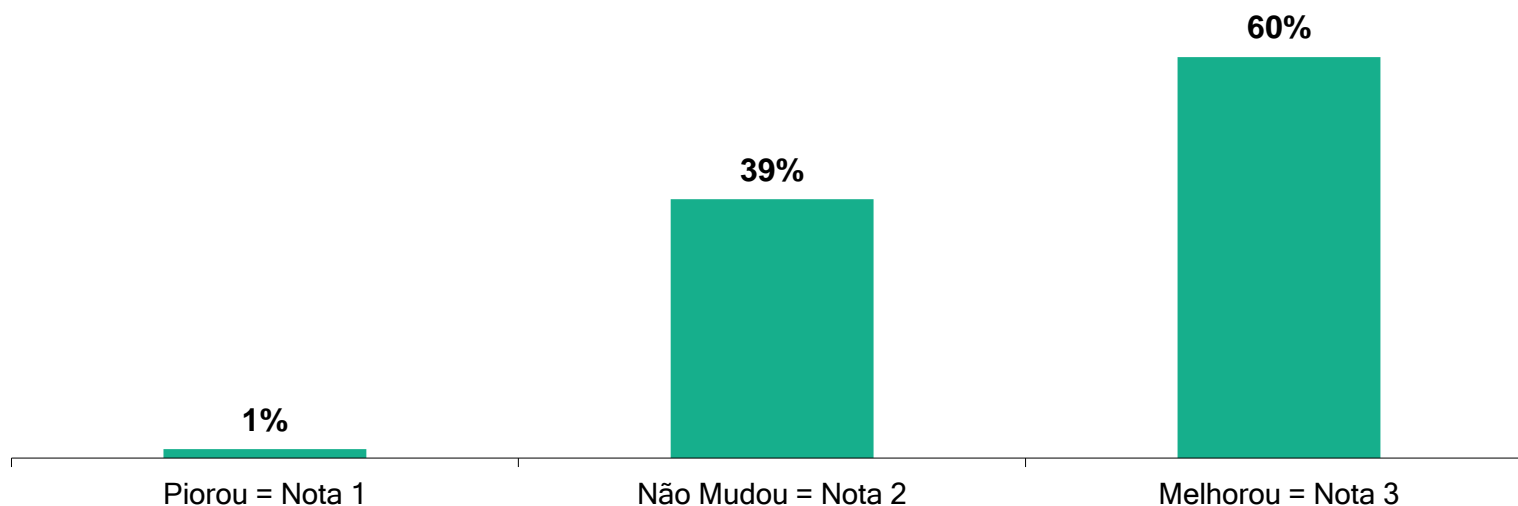
(Continuação) Por que não conseguiu aplicar os conhecimentos no seu negócio?

(Mais de uma resposta pode ser marcada 2/2)



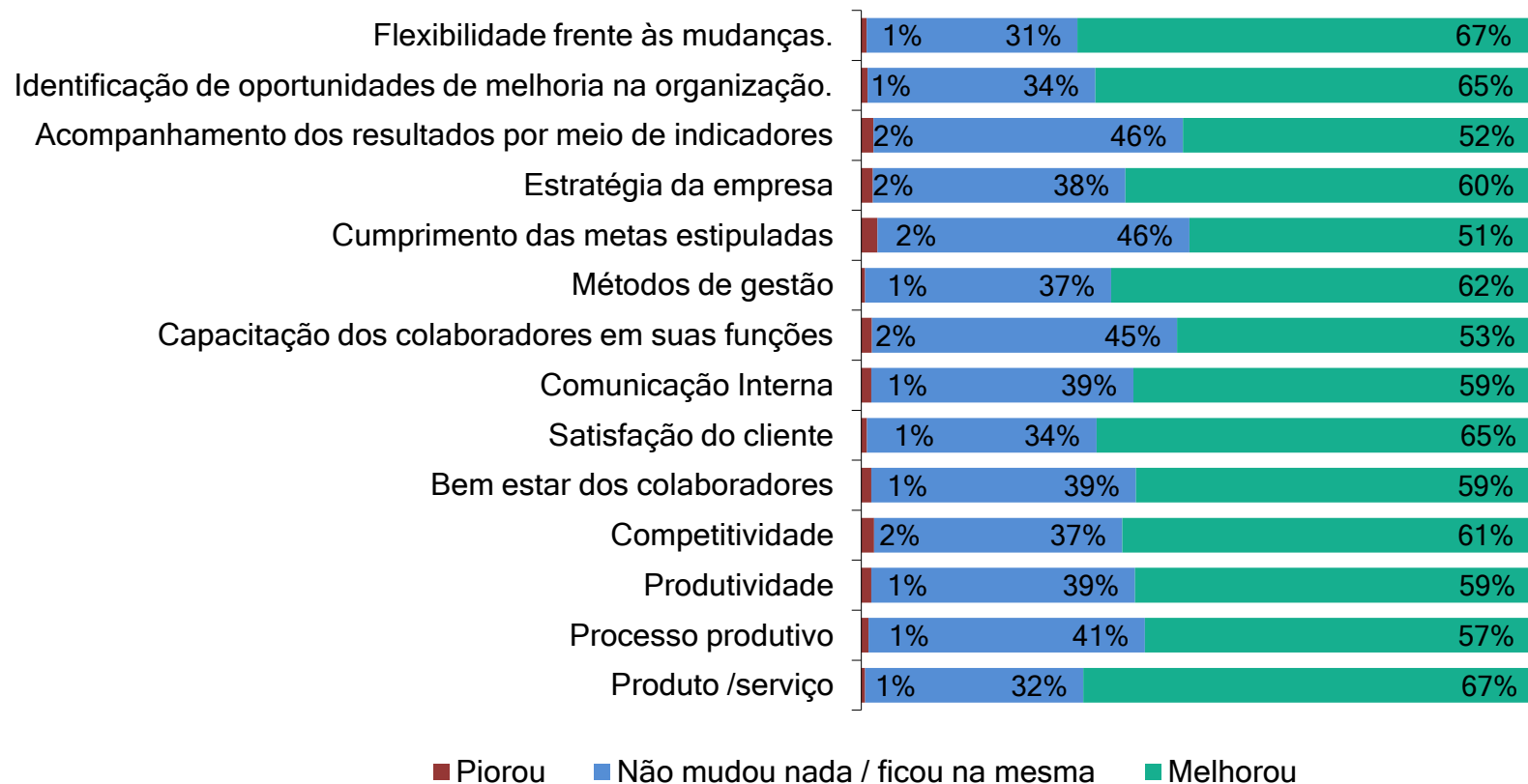
As três maiores razões dadas para a não aplicação dos conhecimentos pelos aproximadamente 125 respondentes desta questão foram: a) a falta de retorno (54%) b) a falta de tempo para a implementação (6%) e c) a falta de estrutura (4,2%).

Qual seu grau de percepção em relação a mudanças nas seguintes práticas de gestão em sua empresa? (1/2)



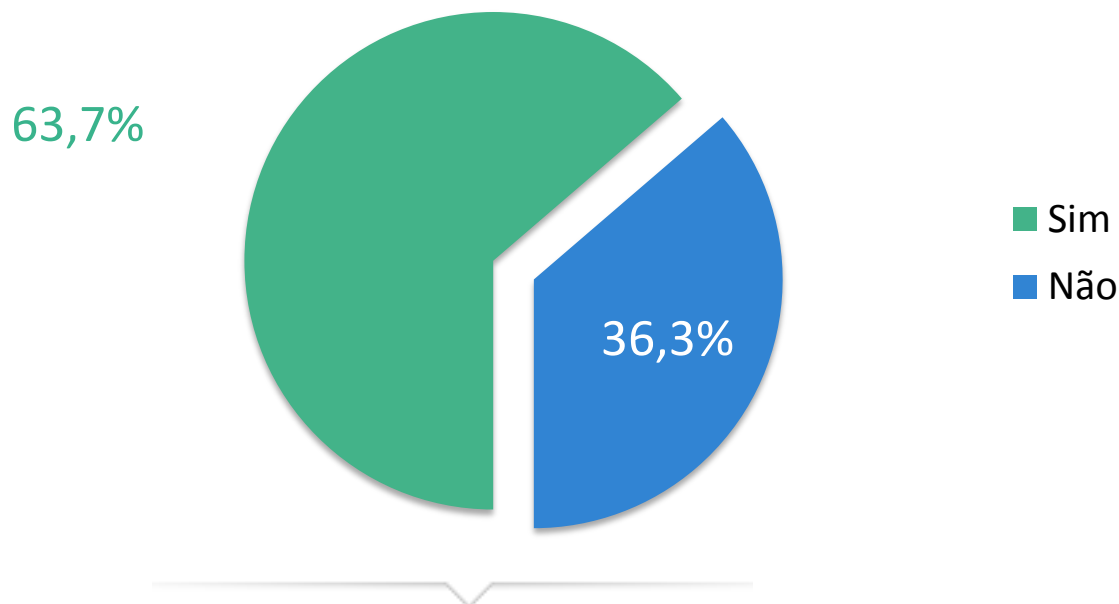
O Prêmio MPE Brasil 2012 impactou positivamente cerca de 60% dos empresários que responderam que as práticas de gestão melhoraram nas suas empresas. Apenas 1% dos mesmos afirmou que as práticas de gestão pioraram e cerca de 40% afirmaram que nada mudou.

Qual seu grau de percepção em relação a mudanças nas seguintes práticas de gestão em sua empresa? (2/2)



Os itens que apresentaram maior grau de mudanças nas práticas de gestão foram respectivamente: flexibilidade frente às mudanças, produto / serviço e identificação de oportunidades de melhoria. Os que apresentaram menor impacto em relação a mudanças foram relacionadas a metas e resultados: Cumprimento de metas, acompanhamento de resultados.

Como resultado da aplicação dos conhecimentos obtidos no Prêmio MPE, poderia confirmar se houve melhora no desempenho/faturamento do seu negócio?



A grande maioria (63,7%) dos entrevistados perceberam sim uma melhoria no desempenho / faturamento do seu negócio através da aplicação dos conhecimentos obtidos com a participação no prêmio MPE 2012.

Considerando sua experiência que o/a Sr(a) obteve através da participação do Prêmio MPE Brasil, o Sr(a) recomendaria a participação de outros empresários?



Entre as notas 1 a 10, os empresários que participaram do Prêmio MPE 2012 deram nota média de 7,9 pontos para a chance de recomendação para outros empresários participarem do mesmo. Vale salientar que 55% dos participantes deram notas acima de 9 para o prêmio. Esses podem ser considerados os promotores, clientes totalmente satisfeitos. Já 24% deram nota abaixo de 6 pontos. Esses tem grande propensão de influenciar negativamente outros empresários sobre o prêmio.

Para encerrar, que sugestões o/a Sr(a) pode nos dar para que o Prêmio MPE Brasil atenda melhor as necessidades de gestão dos empresários?

Oportunidades



Críticas



Sugestões



As cerca de 720 respostas foram divididas em 03 categorias: Oportunidades de melhoria, Críticas e Sugestões para o prêmio. Nos slides a seguir, seguem as principais respostas.

Para encerrar, que sugestões o/a Sr(a) pode nos dar para que o Prêmio MPE Brasil atenda melhor as necessidades de gestão dos empresários?



- **Mais divulgação do prêmio e seus objetivos**
- **Deixar o questionário ainda mais fácil de ser atendido;**
- Mentoring para os que passarem a final;
- Ampliar cobertura na mídia para os ganhadores;
- Promover o debate entre os finalistas;
- Conceder benefícios financeiros aos vencedores;
- Ampliação da quantidade / categoria de prêmios;
- Encontrar uma forma de motivar o empresário a cumprir o plano de ação (outro prêmio?);
- Níveis mais detalhados na avaliação;
- Acompanhar mais de perto para as empresas que não alcançaram a nota mínima;
- Propor planos mais objetivos;
- Consultoria presencial aumenta a credibilidade do prêmio
- Auxiliar empresários em linhas de créditos especiais
- Fornecimento de ferramentas de gestão
- Melhorar a qualidade da comunicação Sebrae / Empresa

Para encerrar, que sugestões o/a Sr(a) pode nos dar para que o Prêmio MPE Brasil atenda melhor as necessidades de gestão dos empresários?



- **Falta de retorno sobre a participação no prêmio**
- Realizar as avaliações, sem correrias, com mais tempo;
- Baixa divulgação sobre prêmio;
- Formato do prêmio parece não contemplar a inovação;
- O prêmio ainda é muito teórico nos seus resultados;
- Os avaliadores parecem não ter entendimento de negócios;
- A pesquisa é muito extensa;
- Oportunidade de deixar as perguntas mais claras;
- A pesquisa só deveria ser preenchida pelo gestor da empresa;
- A pesquisa contempla muitos termos técnicos;
- Valorizar também empresas sem ligações com o Sebrae;
- Mais atenção aos empresários, independente dos resultados da prêmio;
- Este questionário está muito distante do foco da pequena propriedade rural;
- O sistema online fica pior a cada ano. O site trava, tem infos de 2011 em pleno 2013, etc.

Para encerrar, que sugestões o/a Sr(a) pode nos dar para que o Prêmio MPE Brasil atenda melhor as necessidades de gestão dos empresários?



"Melhorar as informações no SITE, está confuso. O Regulamento publicado estava com datas antigas, desatualizado. Há uma certa confusão entre o Premio Estadual e Nacional através do Site. Isto tudo prejudica a imagem e principalmente perdemos tempo em buscar informações. Aos Auditores, sugiro eles conhecerem melhor as empresas que atuarão, pois nossa empresa era finalista pela 2a vez e a auditora explicou o que era o MPE Brasil, insistindo, mesmo depois de falarmos que já conhecíamos. Não podemos perder tempo. Obrigado"

Os dois pontos acima apareceram em vários comentários: a melhoria do site do prêmio e a possibilidade de melhoria na qualidade dos auditores.

Para encerrar, que sugestões o/a Sr(a) pode nos dar para que o Prêmio MPE Brasil atenda melhor as necessidades de gestão dos empresários?



*O conceito do prêmio, seus objetivos, a oportunidade que dá ao empresário "avaliar" seu negócio e identificar possibilidade de melhoria são perfeitos. **O que precisa melhorar é o processo de avaliação, critérios únicos na fase de visita** com o mesmo avaliador para uma categoria, melhor divisão das categorias para não se tornar competitividade desigual, erros graves na avaliação e principalmente no sistema (site), na fase nacional também manter as mesmas melhorias sugeridas.*

Há uma preocupação geral sobre o processo de avaliação e sua transparência e a possibilidade de erros.

Para encerrar, que sugestões o/a Sr(a) pode nos dar para que o Prêmio MPE Brasil atenda melhor as necessidades de gestão dos empresários?



“O prêmio me ajudou a identificar as falhas mas não nos ajudou a encontrar formas para melhoria. As formas para solucionar os problemas foram buscadas em outros meios que não o prêmio. Inclusive através de cursos oferecidos pelo SEBRAE. O prêmio nos alertou mas não nos ajudou a encontrar respostas. Mesmo assim, quero participar novamente pois quero sempre melhorar e encontrar falhas é o primeiro passo para a correção. “

A busca constante por fórmulas, planos, acompanhamentos é uma constante também, nas críticas.

Para encerrar, que sugestões o/a Sr(a) pode nos dar para que o Prêmio MPE Brasil atenda melhor as necessidades de gestão dos empresários?



“Simplesmente enviar um relatório contendo a nota e falando sobre os itens creio não adiantar nada, precisa-se dar maior atenção as empresas que preenchem o relatório. Também percebo que receber ou não o **Prêmio nada muda com relação ao mercado, você dizer que foi premiado parece não fazer diferença.**“

Uma crítica constante foi o baixo valor / conhecimento do prêmio no mercado. Vários comentaram que acham que o Sebrae deve investir mais em mídia e valorização do prêmio.

Para encerrar, que sugestões o/a Sr(a) pode nos dar para que o Prêmio MPE Brasil atenda melhor as necessidades de gestão dos empresários?



- **Acompanhamento do Sebrae para o plano proposto;**
- **Feedback da confirmação de entrega das informações;**

- Visitas de benchmarking em empresas do mesmo setor;
- Acesso mais rápido aos resultados;
- Plano de melhoria proposto, mais objetivo;
- Explicar o que levou os vencedores a ganhar;
- Divulgar a classificação das empresas;
- Criação de apostilas / cursos que auxiliem os empresários;
- Criar algum teste prático também, além de teórico;
- Deixar o prêmio mais coloquial;
- Alinhar o prêmio com o Sebraetec;
- Criar materiais com depoimentos dos vencedores, um **case de sucesso**;
- Melhor divulgação no método de avaliação;
- Aumentar o limite do faturamento para as empresas;
- Aumentar o número de participantes;

Para encerrar, que sugestões o/a Sr(a) pode nos dar para que o Prêmio MPE Brasil atenda melhor as necessidades de gestão dos empresários?



- Consultoria focada para setores deficitários;
- Página no Facebook do prêmio;
- Premiar os finalistas com algo para motivá-los a continuar;
- Sempre ter um espaço para explicações (perguntas abertas), já que em alguns casos as perguntas não se aplicam;
- Criar um diferencial para empresas com poucos anos de vida, que não possuem, ainda alguns indicadores;
- Adaptar o questionários para empresas de apenas uma pessoa;
- Maior aporte de conhecimentos (legislação) e inovação na área da Gestão Ambiental;
- Melhorar espelhando-se no modelo do Premio Prime da Finep/Ministério da Ciencia e Tecnologia;
- Sugiro que as pessoas que trabalham no SEBRAE, visitem mais vezes as empresas, pois todo conhecimento adquirido faz muita diferença e também apresentar novas sugestões práticas;

Para encerrar, que sugestões o/a Sr(a) pode nos dar para que o Prêmio MPE Brasil atenda melhor as necessidades de gestão dos empresários?



- Inserir as atividades manutenção de veículos pesados e automotores;
- Mais atenção na área imobiliária;
- pequeno produtor rural dedicado a pecuária de corte;
- Incluir o setor de arte corporal;
- Subdividir a atividade comércio;
- Foco em Empresas de serviços;
- Incluir a área de beleza na categoria serviços focada para setores deficitários;

Estes são alguns dos setores sugeridos como oportunidades para o prêmio em 2013



Pesquisa de Satisfação e Impacto Prêmio MPE Brasil 2012

Informações sobre este documento:
Unidade de Gestão Estratégica Sebrae-NA
(61) 3348-7689

Outras informações sobre o Sebrae:

0800 570 0800