

# Pesquisa SEBRAE - Prêmio MPE Brasil

**Relatório Final**

Brasília, Agosto/2014



# Metodologia

- **Objetivo Geral:** Avaliar a satisfação e o impacto dos participantes do Prêmio MPE Brasil 2013.
- **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:** 4min47seg.
- **Universo:** 37.246 micro e pequenas empresas candidatas ao Prêmio MPE Brasil 2013.
- **Amostra:** Ao todo foram entrevistadas 6.285 pessoas
- **Ponderação da amostra:** Para corrigir distorções do tamanho da amostra em relação ao universo a base de dados foi ponderada.
- **Margem de erro:** 1,1%
- **Período de realização das entrevistas:** 04/08/2014 a 20/08/2014
- **Tratamento dos dados:** software de estatística SPSS®
- **Legenda:** EST – Estimulada; ESP – Espontânea; RM – Resposta Múltipla (Permite soma maior que 100%); RU – Resposta Única.



# Composição da Amostra

## Unidade da Federação

UF	Frequência	%
RO	63	0,7%
AC	16	0,3%
AM	52	0,8%
RR	70	1,2%
PA	120	1,8%
AP	19	0,4%
TO	290	4,9%
MA	195	2,6%
PI	79	1,2%
CE	417	6,2%
RN	183	2,5%
PB	214	3,3%
PE	224	3,7%
AL	177	3,0%
SE	47	0,5%
BA	361	6,9%
MG	249	4,7%
ES	278	4,3%
RJ	235	5,0%
SP	909	14,7%
PR	579	8,3%
SC	206	3,7%
RS	671	10,8%
MS	98	1,2%
MT	123	1,8%
GO	224	3,0%
DF	186	2,6%
Total	6285	100,0%

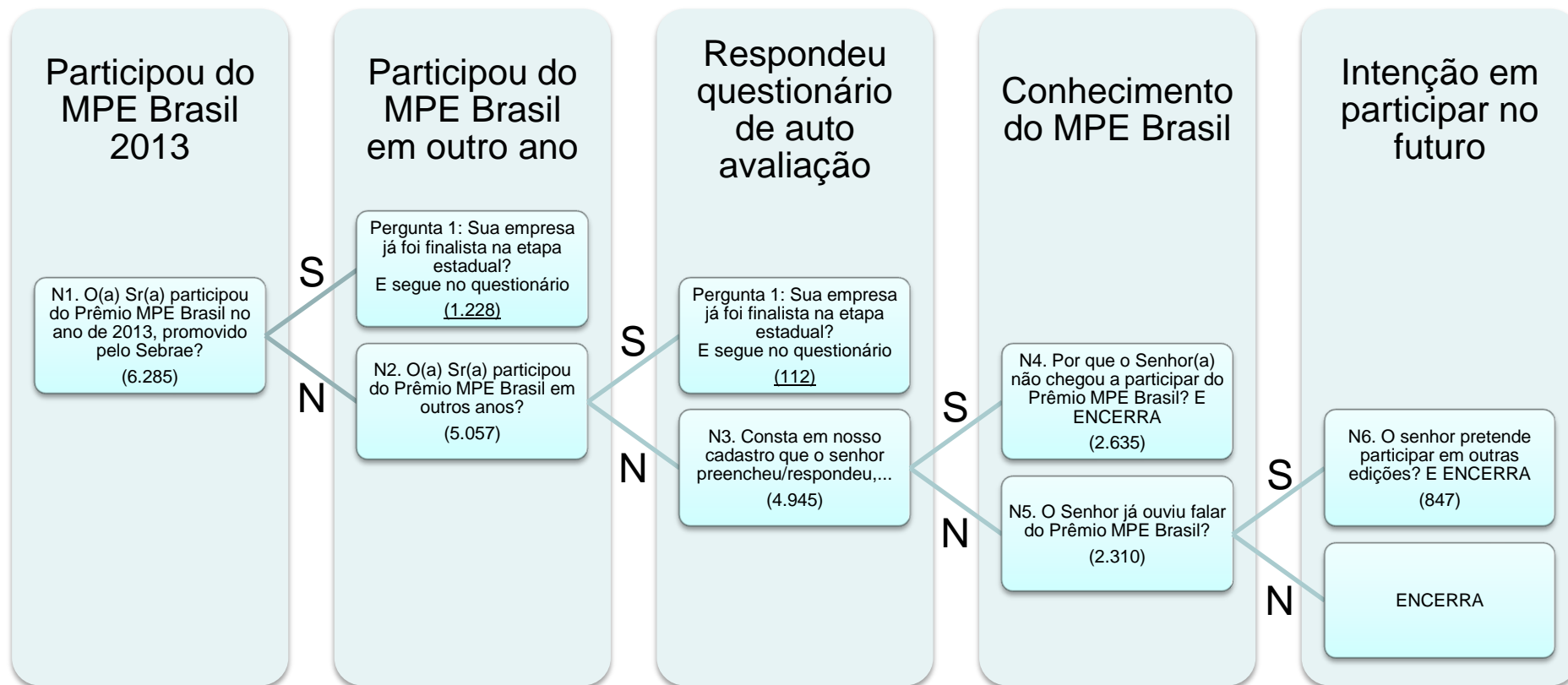
- Para corrigir possíveis distorções da amostra em relação ao universo, os resultados foram ponderados segundo a quantidade de participantes por Unidade da Federação.
- A tabela ao lado, ilustra a distribuição das entrevistas em relação à Unidade da Federação.



RESULTADOS DA PESQUISA

**FILTROS DA AMOSTRA**

# Lógica dos Filtros do Questionário



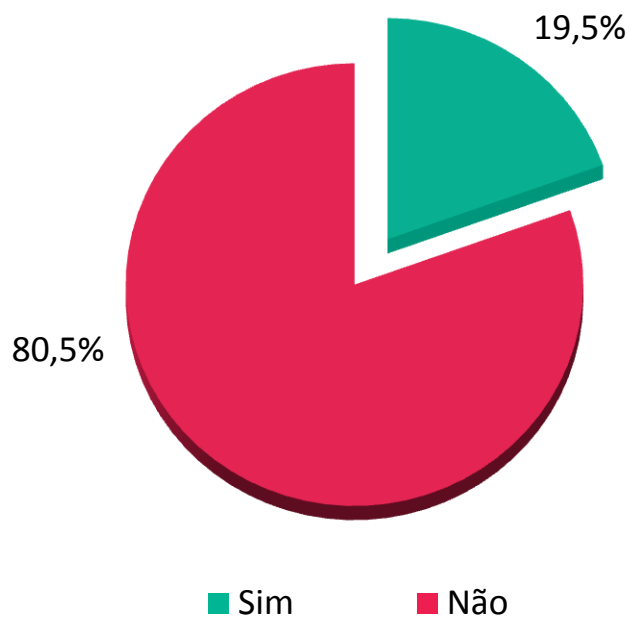
S = Sim  
N = Não

*1.340 participantes avançaram no questionário (21,3% do total).*



# Participação do Prêmio MPE

**N1. O(a) Sr(a) participou do Prêmio MPE Brasil no ano de 2013, promovido pelo Sebrae?**



- A primeira pergunta do questionário teve o objetivo de filtrar somente os participantes do Prêmio MPE Brasil 2013, entre os quais 19,5% relataram ter participado.

# Participação do Prêmio MPE

## Por UF

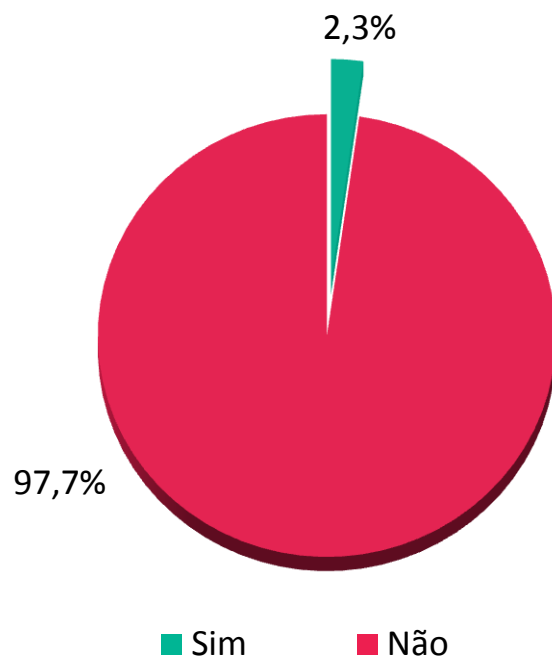
**N1. O(a) Sr(a) participou do Prêmio MPE Brasil no ano de 2013, promovido pelo Sebrae?**

	Norte							Nordeste									Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO	DF	
<b>Sim</b>	27,0%	12,5%	15,4%	22,9%	27,5%	42,1%	7,6%	11,3%	21,5%	14,4%	13,7%	24,8%	17,0%	22,6%	23,4%	21,3%	15,7%	22,3%	9,4%	15,0%	17,4%	37,4%	32,3%	15,3%	23,6%	16,5%	23,7%	<b>19,5%</b>
<b>Não</b>	73,0%	87,5%	84,6%	77,1%	72,5%	57,9%	92,4%	88,7%	78,5%	85,6%	86,3%	75,2%	83,0%	77,4%	76,6%	78,7%	84,3%	77,7%	90,6%	85,0%	82,6%	62,6%	67,7%	84,7%	76,4%	83,5%	76,3%	<b>80,5%</b>
<b>Total</b>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	<b>100,0%</b>

- Destaque para os entrevistados do AP (42,1%), de SC (37,4%) e do RS (32,3%) que apresentaram os maiores percentuais de entrevistados que relataram ter participado do Prêmio MPE Brasil 2013.
- Por outro lado, os Estados de RJ(90,6%), TO (92,4%) e MA(88,7%) apresentaram taxas mais elevadas em relação aos entrevistados que não reconheceram a participação no Prêmio em 2013.

# Participações Anteriores

**N2. O(a) Sr(a) participou do Prêmio MPE Brasil em outros anos?**



- Entre os que disseram que não participaram do Prêmio em 2013, 2,3% relataram ter participado em outros anos.



# Participações Anteriores

## Por UF

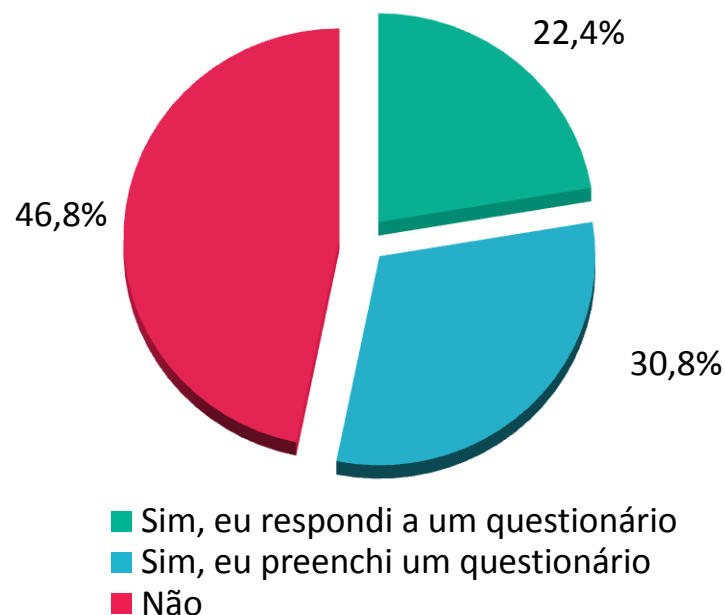
### N2. O(a) Sr(a) participou do Prêmio MPE Brasil em outros anos?

	Norte							Nordeste									Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO	DF	
Sim	2,2%	0,0%	0,0%	9,3%	1,1%	0,0%	0,4%	1,7%	1,6%	2,0%	0,6%	1,9%	3,2%	5,1%	0,0%	3,9%	1,4%	3,2%	1,9%	1,7%	3,6%	3,1%	3,3%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	2,3%
Não	97,8%	100,0%	100,0%	90,7%	98,9%	100,0%	99,6%	98,3%	98,4%	98,0%	99,4%	98,1%	96,8%	94,9%	100,0%	96,1%	98,6%	96,8%	98,1%	98,3%	96,4%	96,9%	96,7%	100,0%	100,0%	98,9%	100,0%	97,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

- Na análise por estado, nota-se que o índice de pessoas que não participaram do prêmio MPE em outros anos é superior a 95% em todos os estados.

# Preenchimento do Questionário

**N3. Consta em nosso cadastro que o senhor preencheu/respondeu, no ano de 2013, o questionário de auto avaliação referente ao Prêmio MPE Brasil. O senhor se recorda de ter preenchido/ respondido?**



- Ainda com o objetivo de validar a participação no MPE Brasil 2013, foi questionada a lembrança do preenchimento do questionário, visto que o entrevistado constava do cadastro de participantes. Pouco mais da metade dos entrevistados (53,2%) recordou-se de ter respondido ou preenchido (com auxílio de terceiros) o questionário no ano de 2013.

# Preenchimento do Questionário

## Por UF

**N3. Consta em nosso cadastro que o senhor preencheu/respondeu, no ano de 2013, o questionário de auto avaliação referente ao Prêmio MPE Brasil. O senhor se recorda de ter preenchido/ respondido?**

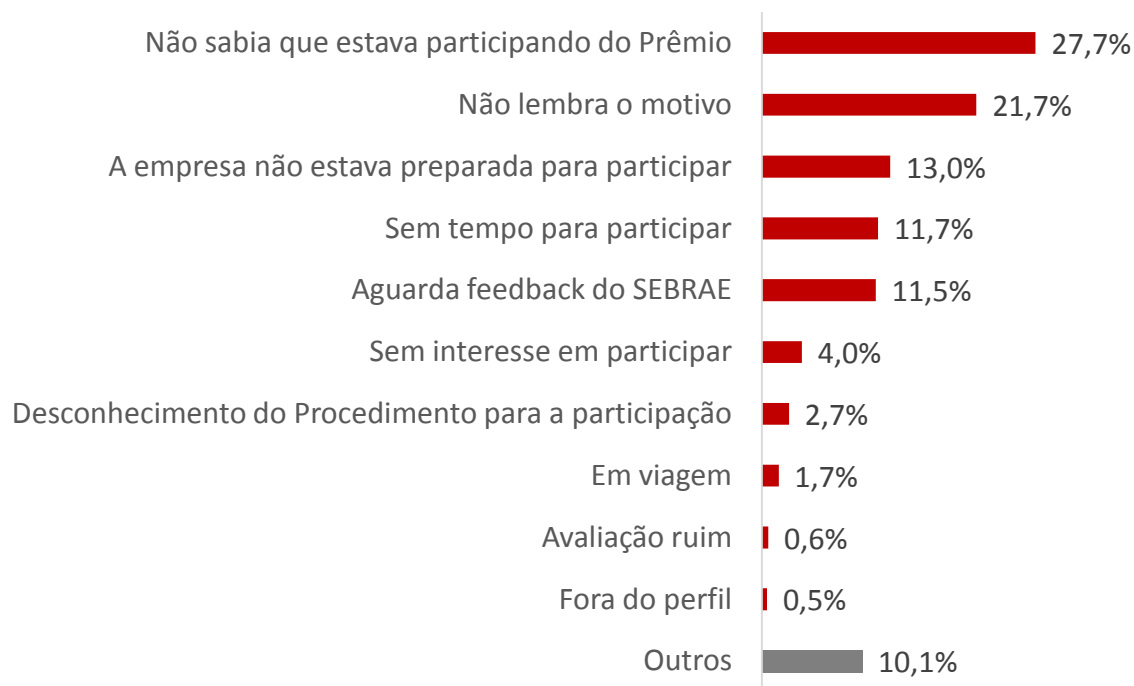
	Norte							Nordeste									Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO	DF	
Sim, eu respondi a um questionário	28,9%	35,7%	22,7%	12,2%	22,1%	9,1%	22,5%	20,0%	19,7%	30,9%	26,1%	29,7%	23,9%	21,5%	27,8%	20,1%	26,6%	22,5%	22,5%	18,4%	21,7%	23,2%	22,8%	14,5%	13,8%	18,9%	26,8%	22,4%
Sim, eu preenchi um questionário	44,4%	28,6%	43,2%	34,7%	34,9%	45,5%	31,8%	25,3%	34,4%	34,6%	22,9%	34,2%	28,3%	45,4%	36,1%	31,9%	24,6%	30,6%	23,9%	30,3%	26,0%	32,8%	35,8%	30,1%	31,9%	32,4%	23,9%	30,8%
Não	26,7%	35,7%	34,1%	53,1%	43,0%	45,5%	45,7%	54,7%	45,9%	34,6%	51,0%	36,1%	47,8%	33,1%	36,1%	48,0%	48,8%	46,9%	53,6%	51,3%	52,3%	44,0%	41,5%	55,4%	54,3%	48,6%	49,3%	46,8%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

- Destaque para os estados de RR, MA, RN, RJ, SP, PR, MS e MT que apresentaram percentuais superiores a 50% de pessoas que não se recordaram de ter respondido ou preenchido o questionário de auto avaliação.



# Justificativa

## N4. Por que o Senhor(a) não chegou a participar do Prêmio MPE Brasil? (ESP-RM)

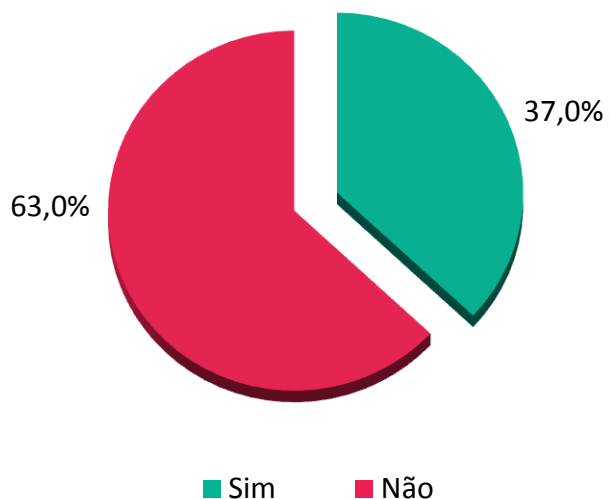


- Observa-se que a maior parcela dos entrevistados que afirmaram não ter participado do Prêmio MPE Brasil não sabiam que estavam participando (27,7%) ou afirmaram não lembrar o motivo de não terem participado (21,7%).
- Vale a pena destacar que temos uma parcela de pouco mais de 11% de entrevistados que afirmaram ter ficado aguardando um feedback do SEBRAE.



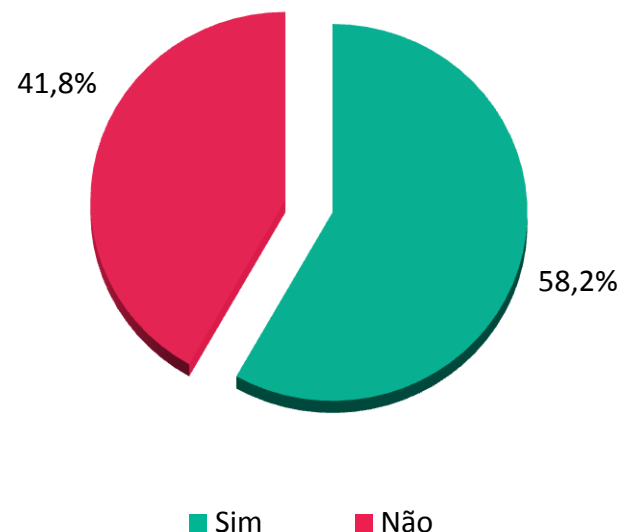
# Conhecimento do Prêmio

**N5. O Senhor já ouviu falar do Prêmio MPE Brasil?**



Respondentes: 2310

**N6. O senhor pretende participar em outras edições?**



Respondentes: 847

- Entre os que relataram não recordar do preenchimento do questionário de auto avaliação, foi perguntado se já tinham ouvido falar do prêmio. Pouco mais de 60% afirmaram que tinham conhecimento. Entre os que já ouviram falar, mais da metade gostaria de participar em outras edições.

# Conhecimento do Prêmio

## Por UF

### N5. O Senhor já ouviu falar do Prêmio MPE Brasil?

	Norte							Nordeste									Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO	DF	
Sim	25,0%	0,0%	26,7%	57,7%	32,4%	60,0%	39,3%	38,7%	39,3%	40,5%	25,0%	47,4%	27,9%	51,2%	38,5%	42,0%	34,7%	42,9%	33,0%	33,8%	24,5%	47,3%	50,5%	32,6%	47,1%	28,9%	35,7%	37,0%
Não	75,0%	100,0%	73,3%	42,3%	67,6%	40,0%	60,7%	61,3%	60,7%	59,5%	75,0%	52,6%	72,1%	48,8%	61,5%	58,0%	65,3%	57,1%	67,0%	66,2%	75,5%	52,7%	49,5%	67,4%	52,9%	71,1%	64,3%	63,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

- Nas Unidades da Federação, entre os que não recordaram de ter preenchido o questionário de auto avaliação, o índice de pessoas que não ouviram falar do prêmio é elevado em quase todos os estados, sendo o AC o maior percentual.

### N6. O senhor pretende participar em outras edições?

	Norte							Nordeste									Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO	DF	
Sim	33,3%	0,0%	100,0%	66,7%	50,0%	66,7%	68,8%	75,0%	63,6%	65,3%	80,0%	70,4%	29,2%	54,5%	100,0%	52,7%	48,6%	50,0%	54,1%	55,3%	44,1%	53,8%	63,0%	60,0%	62,5%	65,4%	68,0%	58,2%
Não	66,7%	0,0%	0,0%	33,3%	50,0%	33,3%	31,3%	25,0%	36,4%	34,7%	20,0%	29,6%	70,8%	45,5%	0,0%	47,3%	51,4%	50,0%	45,9%	44,7%	55,9%	46,2%	37,0%	40,0%	37,5%	34,6%	32,0%	41,8%
Total	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

- Entre os que já ouviram falar do Prêmio, 100% dos entrevistados do AM e SE afirmaram ter a pretensão de participar em outras edições.

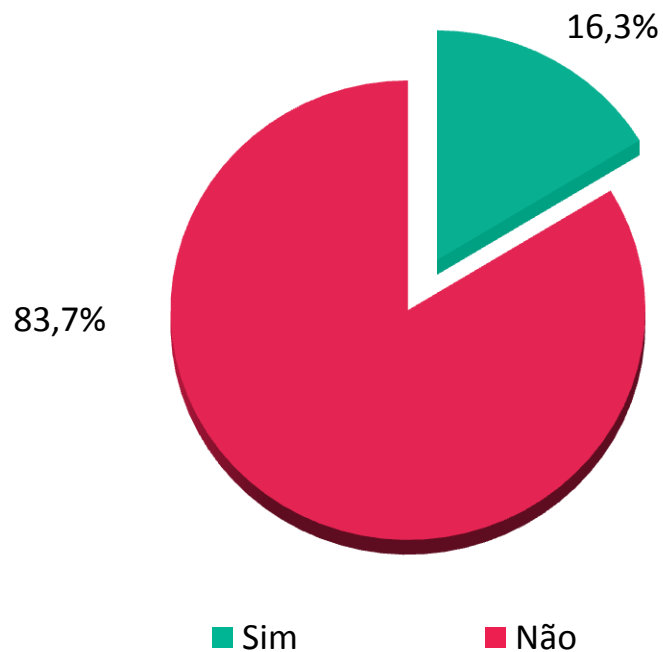


RESULTADOS DA PESQUISA

# **SATISFAÇÃO E IMPACTO DA PARTICIPAÇÃO NO MPE BRASIL**

# Etapa Estadual

P. Sua empresa já foi finalista na etapa estadual?

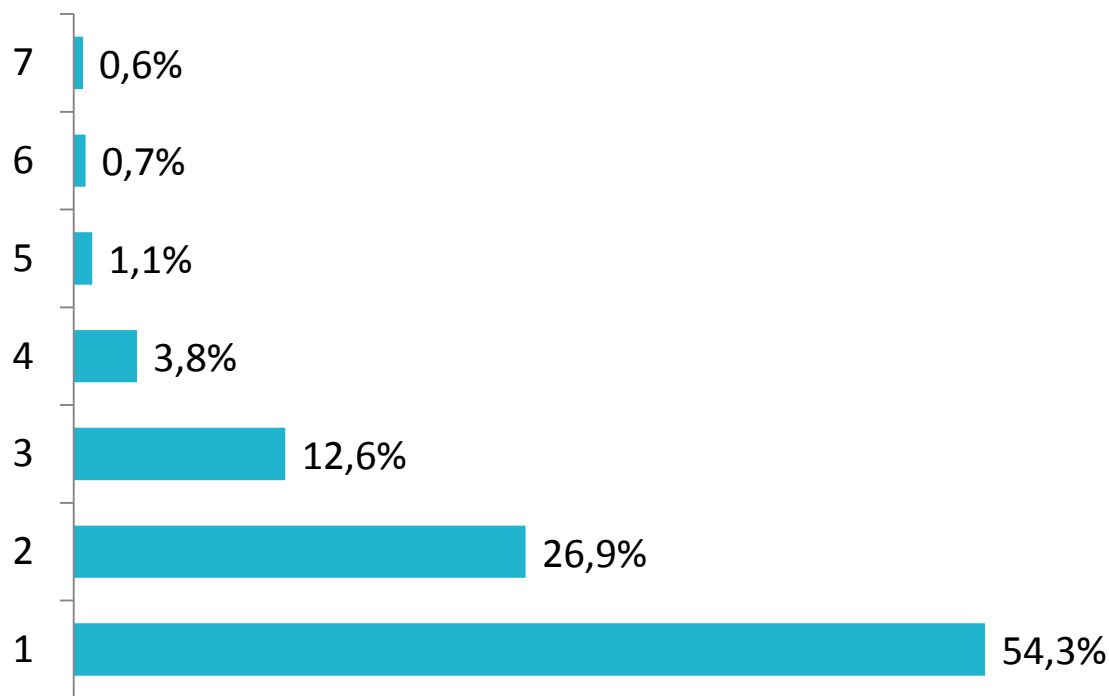


- Entre os entrevistados, 16,3% afirmaram terem sido finalistas na etapa estadual.



# Número de Participações

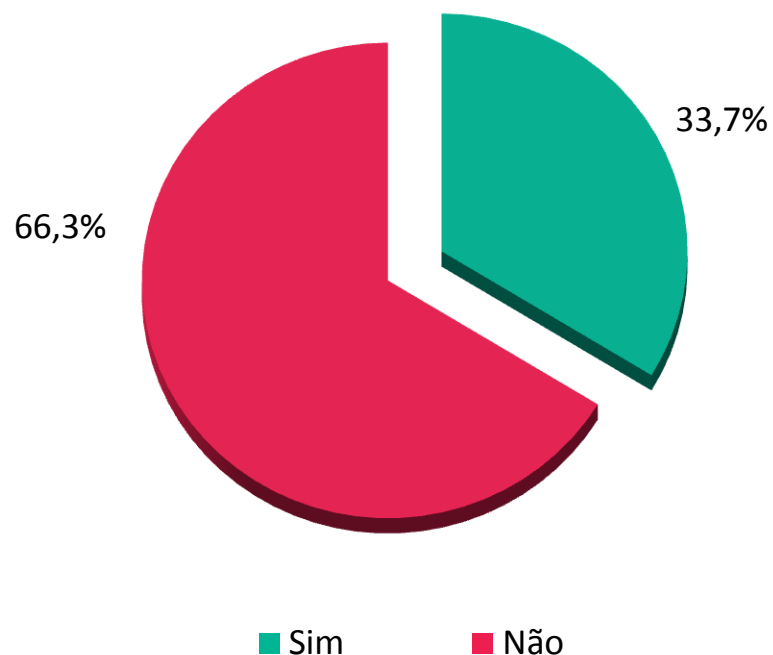
P. Quantas vezes sua empresa já participou do Prêmio MPE Brasil?



- 46% dos respondentes participaram de mais de uma edição do Prêmio MPE Brasil e para 54% é a primeira vez que participam.

# Destaque de Boas Práticas de Responsabilidade Social

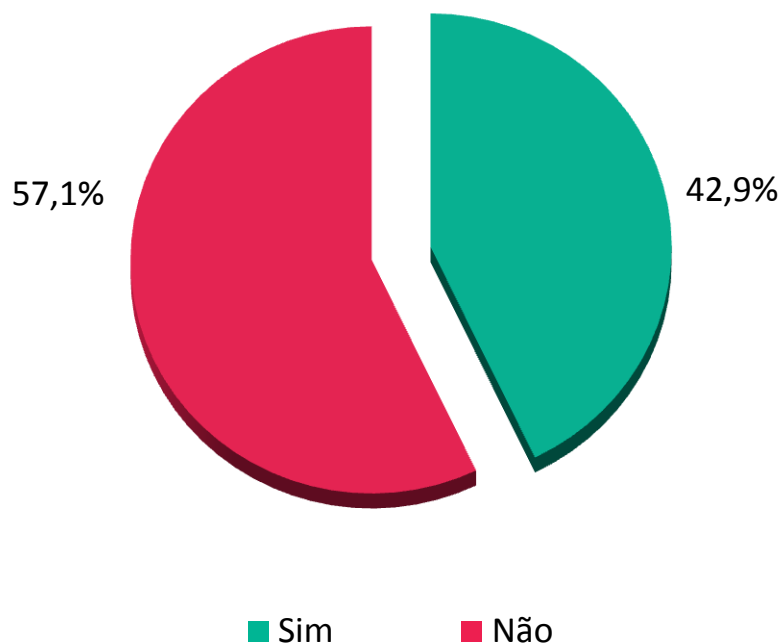
P. A empresa participou da categoria Destaque de Boas Práticas de Responsabilidade Social?



- Daqueles que participaram do Prêmio MPE Brasil, 33,7% dos empresários concorreram na categoria “Destaque de Boas Práticas de Responsabilidade Social”.

# Destaque de Boas Práticas de Inovação

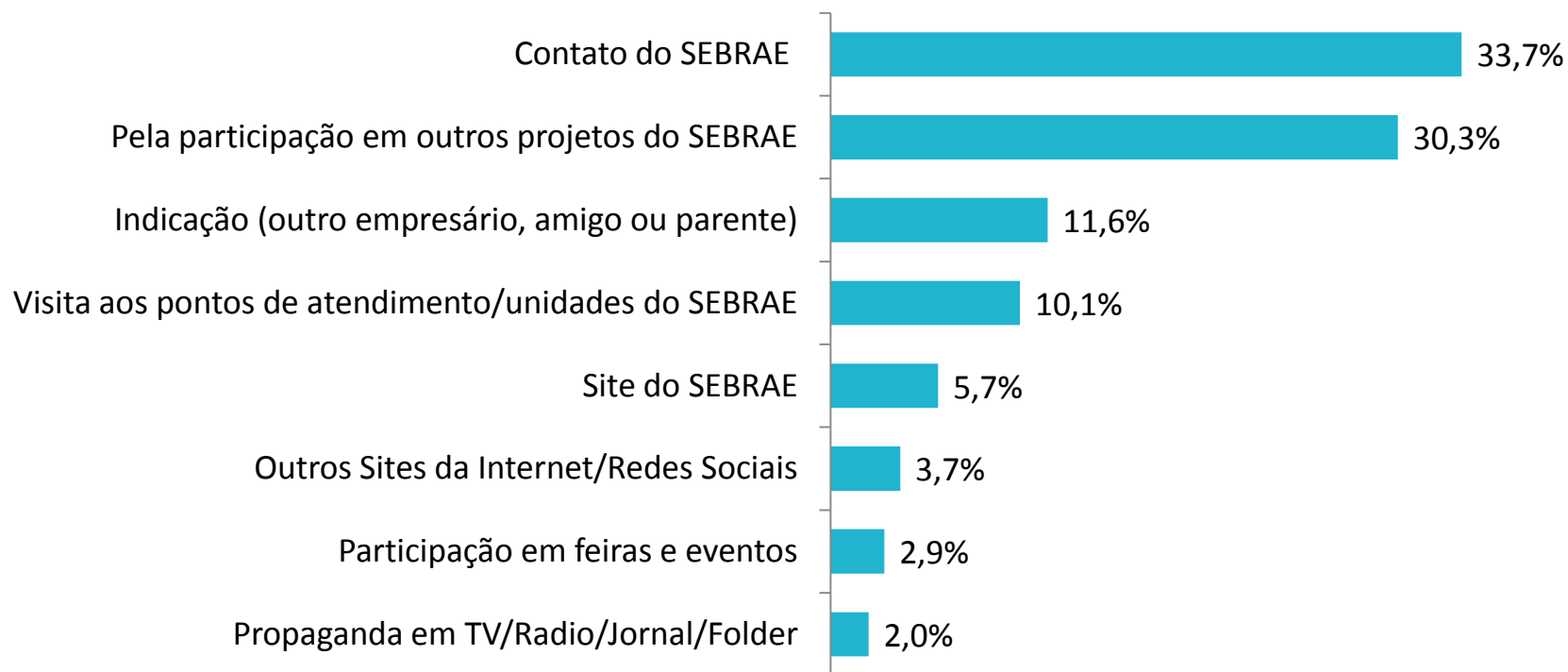
P. A empresa participou da categoria Destaque de Boas Práticas de Inovação?



- Daqueles que participaram do Prêmio MPE Brasil, 42,9% dos empresários concorreram na categoria “Destaque de Boas Práticas de Inovação”.

# Conhecimento do Prêmio MPE Brasil

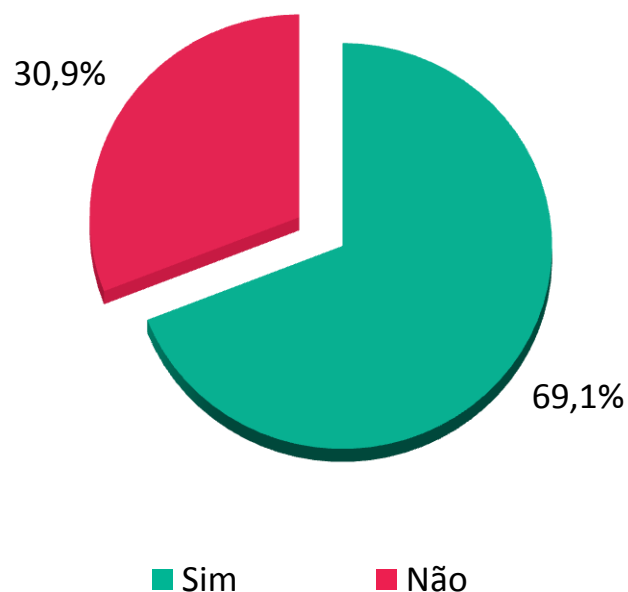
## P. Como o(a) Sr(a) tomou conhecimento do Prêmio MPE Brasil? (ESP- RU)



- A maioria dos entrevistados tomou conhecimento do Prêmio MPE Brasil por meio do Contato com o SEBRAE (33,7%) ou pela participação em outros projetos (30,3%).

# Relatório de Auto Avaliação

**P. Após preencher o questionário do Prêmio MPE Brasil você recebeu, no seu e-mail, o relatório de auto avaliação da sua empresa?**



- Daqueles que preencheram o questionário do Prêmio MPE Brasil, 69,1% receberam o relatório de auto avaliação.
- Chama atenção o fato de 30,9% das candidatas não terem recebido o relatório de auto avaliação.



# Recebimento de Visita

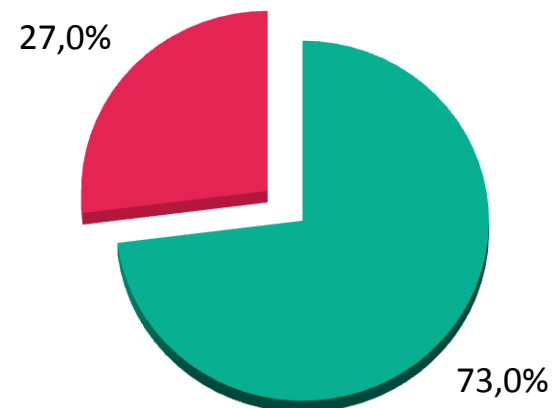
**P. Você recebeu alguma visita do avaliador na empresa?**



■ Sim ■ Não

Respondentes: 1340

**P. Se sim, você recebeu posteriormente o relatório de avaliação?**



■ Sim ■ Não

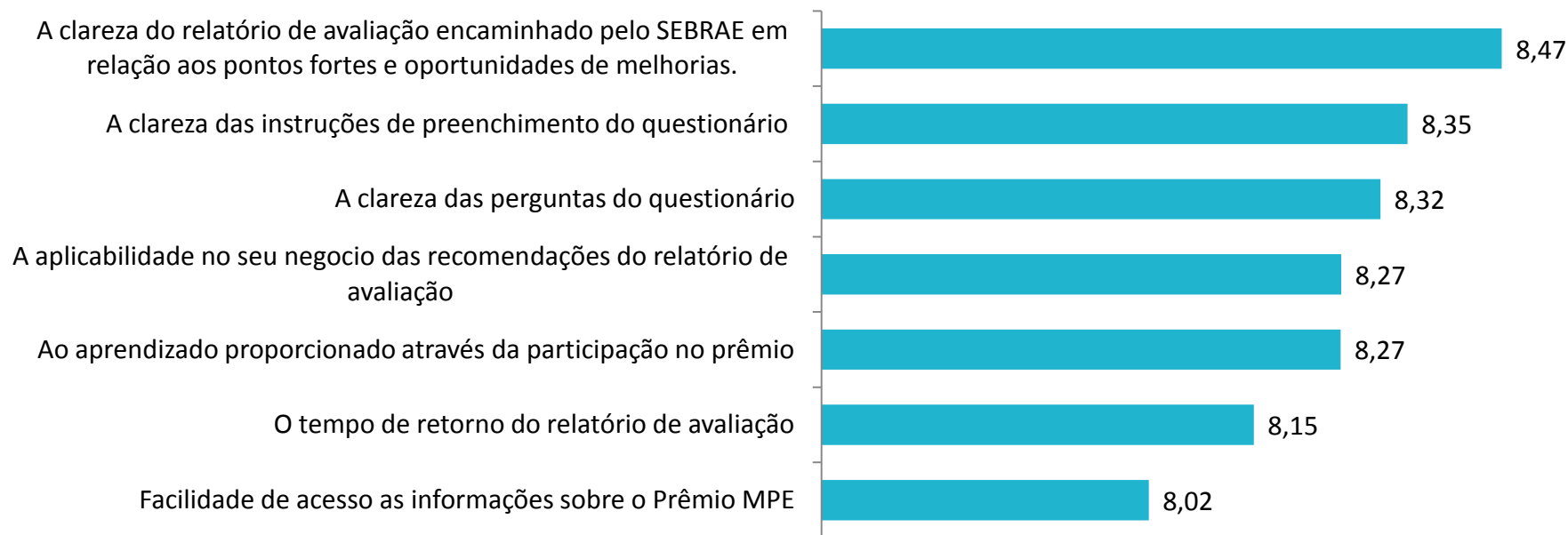
Respondentes: 775

- Pouco mais da metade dos participantes recebeu visita do avaliador, dentre os quais 73% receberam o relatório dessa avaliação.



# Satisfação com o Prêmio MPE Brasil

**P. Qual seu grau de satisfação em relação aos itens que vou citar sobre o Prêmio MPE Brasil? Dê uma nota de 0 a 10, sendo 0 para “totalmente insatisfeito” e 10 para “totalmente satisfeito”.**



- Nota-se que em todos os itens citados foram observadas médias elevadas e superiores a 8, sendo o melhor avaliado “a clareza do relatório encaminhado pelo SEBRAE em relação aos pontos fortes e oportunidades de melhorias”.



# Grau de Eficiência

**P. De uma nota de 0 a 10 para o grau de eficiência do Prêmio em PROMOVER APRENDIZADO sobre os conceitos que vou citar. Onde 0 significa “não contribuiu em nada” e 10 “contribuiu muito”.**



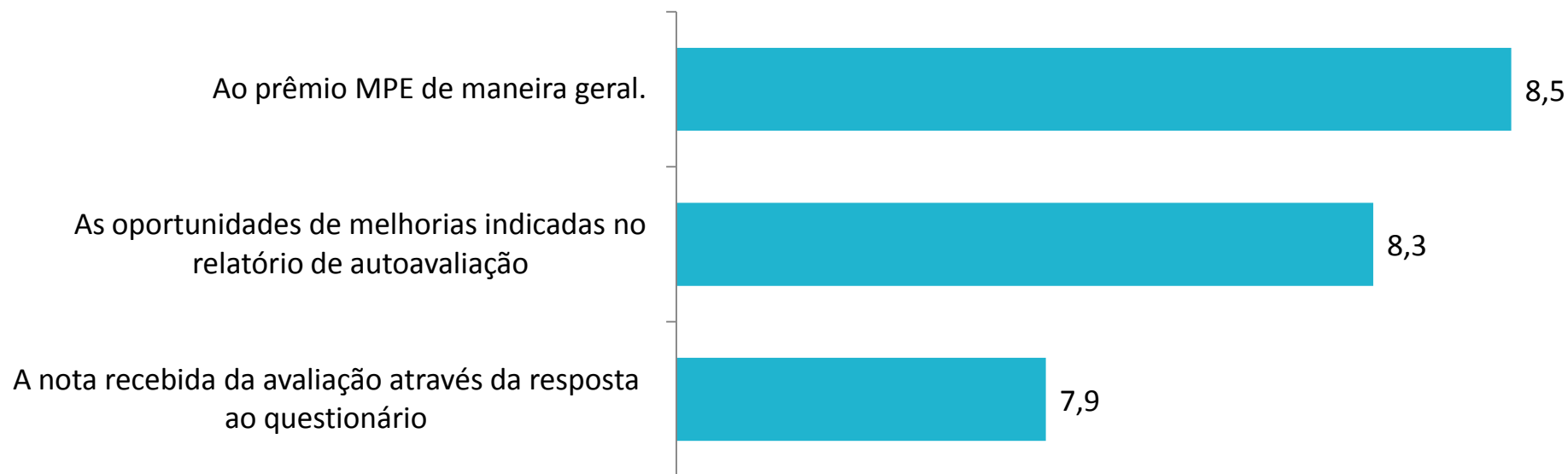
- Em relação ao grau de eficiência do Prêmio em promover o aprendizado, o item de melhor avaliação foi a valorização das pessoas e o pior avaliado o desenvolvimento de parcerias.





# Satisfação com as Expectativas

**P. Os itens que vou citar pretendem avaliar se suas expectativas foram atendidas. Atribua nota de 0 a 10, sendo 0 “não atendeu as expectativas” e 10 “expectativas plenamente atendidas”.**

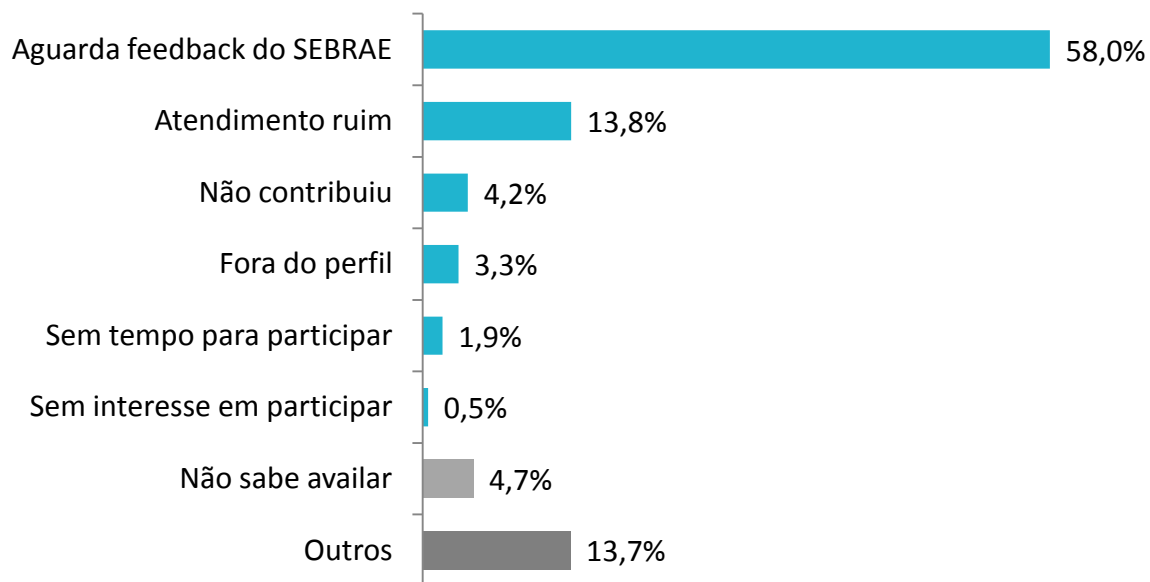


- Em relação ao atendimento das expectativas, o Prêmio MPE Brasil, de maneira geral, foi o item de melhor avaliação, enquanto a nota recebida da avaliação através da resposta ao questionário recebeu a menor média.



# Justificativas

**P. Se as suas expectativas em qualquer um dos 3 itens da questão anterior não foram atendidas (notas inferiores ou iguais a 5), por favor esclareça o motivo:**

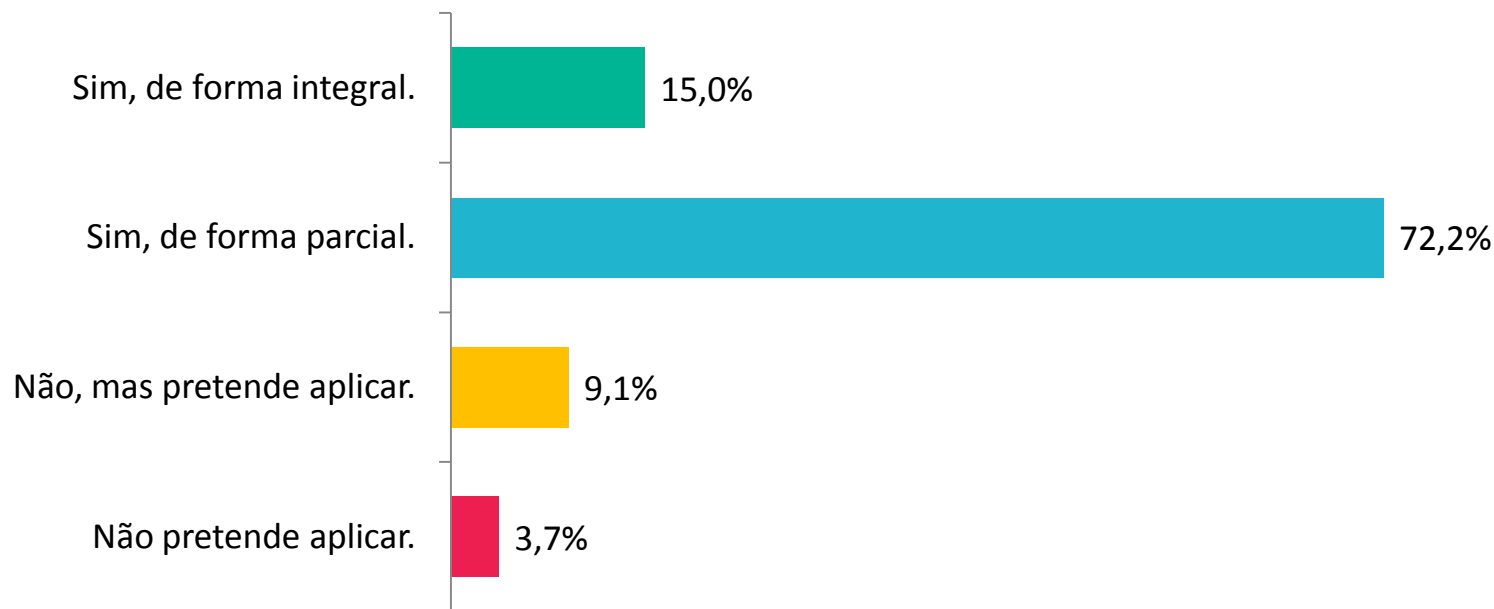


- Nota-se que o principal motivo para o não atendimento das expectativas foi a falta de informação e feedback em relação aos critérios e processos do Prêmio MPE Brasil.
- Ressalta-se ainda o segundo maior percentual, que faz referência ao atendimento ruim.



# Prática dos Conhecimentos Adquiridos

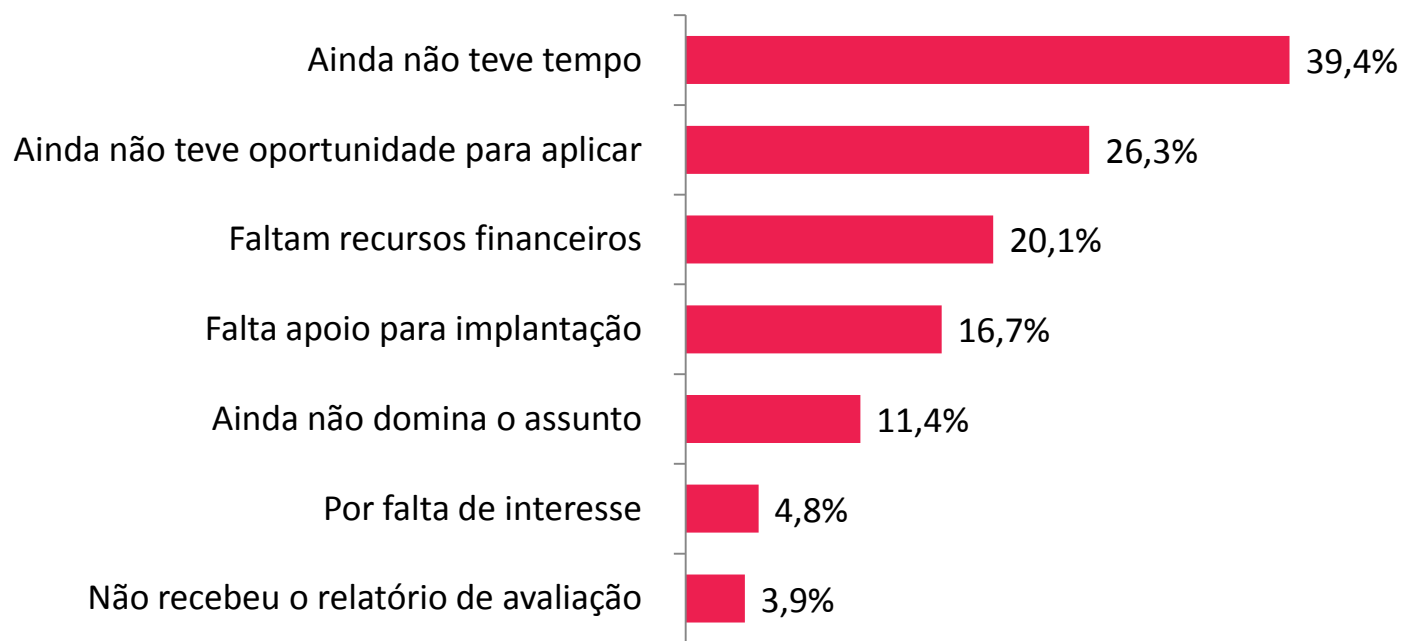
P. O(a) Sr. (a) colocou em prática na sua empresa os conhecimentos adquiridos no Prêmio MPE Brasil? (ESTIMULADA - RU)



- A grande maioria dos respondentes aplicou, mesmo que parcialmente, os conhecimentos adquiridos no prêmio MPE Brasil.

# Prática dos Conhecimentos Adquiridos

P. Por que o(a) Sr(a) não conseguiu aplicar totalmente os conhecimentos adquiridos? (ESP-RM)

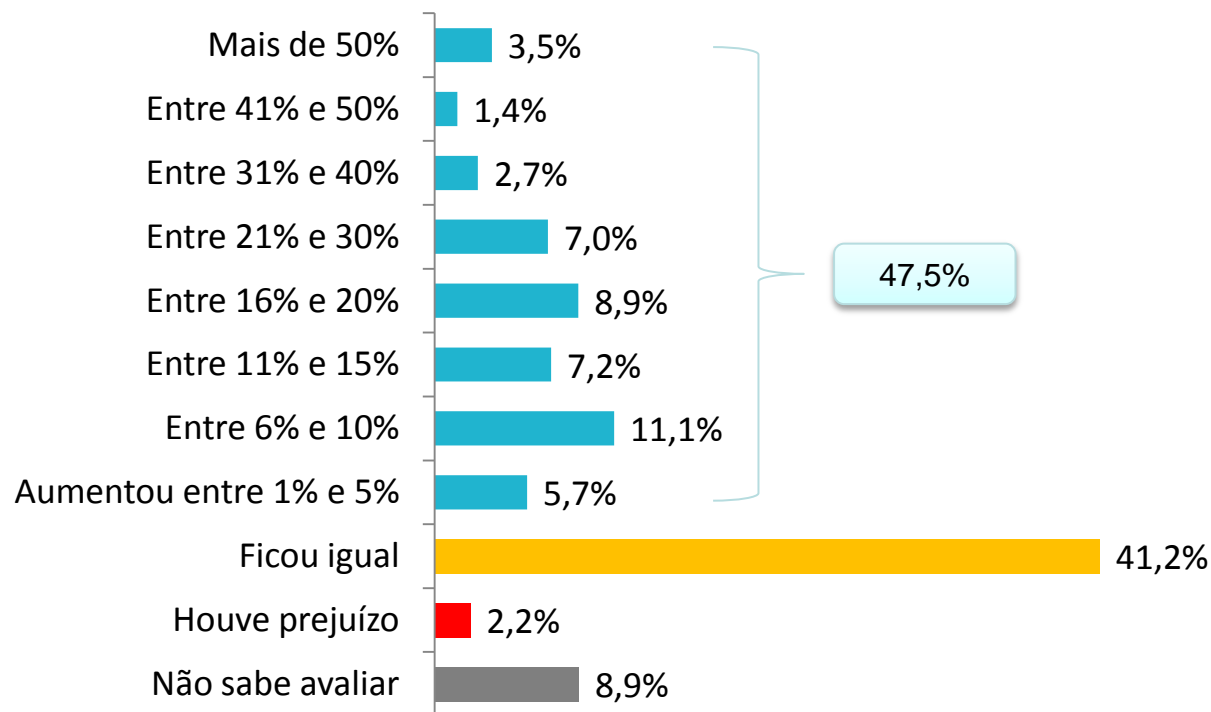


- Dentre os motivos que justificam a não aplicação total dos conhecimentos adquiridos, a falta de tempo foi o motivo mais citado.



# Faturamento Mensal

P. Qual foi a variação percentual no faturamento mensal de sua empresa após sua participação no Prêmio? Houve prejuízo, manteve-se igual ou aumentou? Se aumentou, em quantos por cento? (ESP-RU)



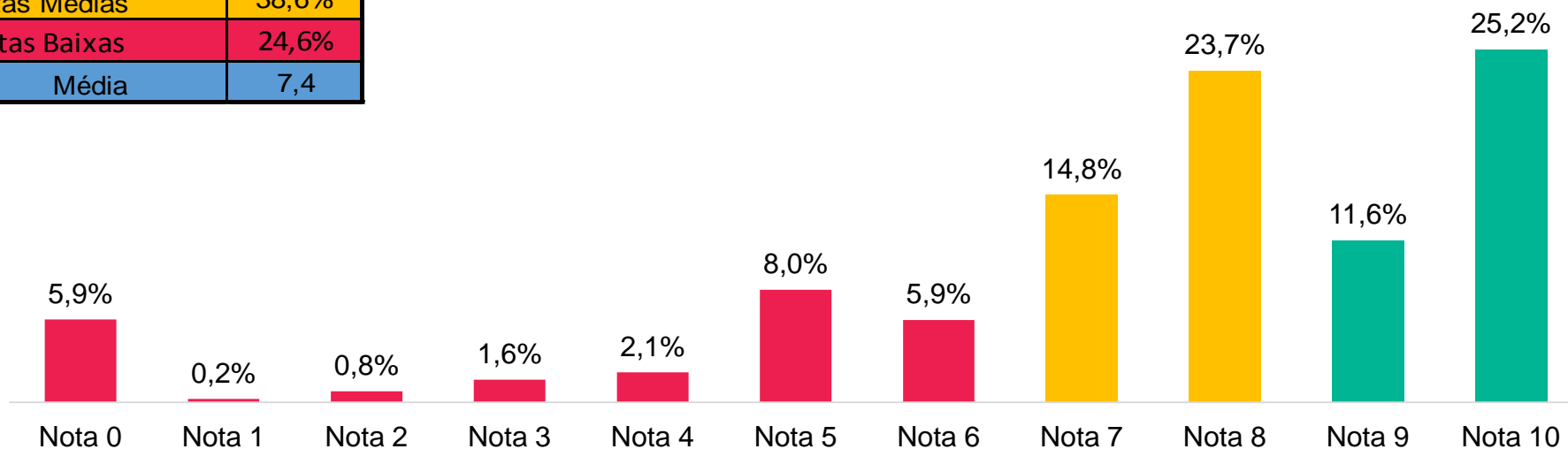
- Em relação ao faturamento mensal, 47,5% dos respondentes tiveram aumento no faturamento e para 41,2% não houve alteração.



# Satisfação com a Contribuição no Faturamento

P. De uma nota de 0 a 10, para o quanto sua participação no Prêmio MPE Brasil contribuiu para a mudança no faturamento da sua empresa, onde 0 significa "Não contribuiu em nada" e 10 significa "Contribuiu muito".

Notas Altas	36,8%
Notas Médias	38,6%
Notas Baixas	24,6%
Média	7,4



- Nota-se que a satisfação com o impacto do Prêmio no faturamento da empresa foi mediana, com média 7,4 e um percentual de notas medianas de 38,6% (notas 7 e 8).



# Satisfação com a Contribuição no Faturamento

## Por UF

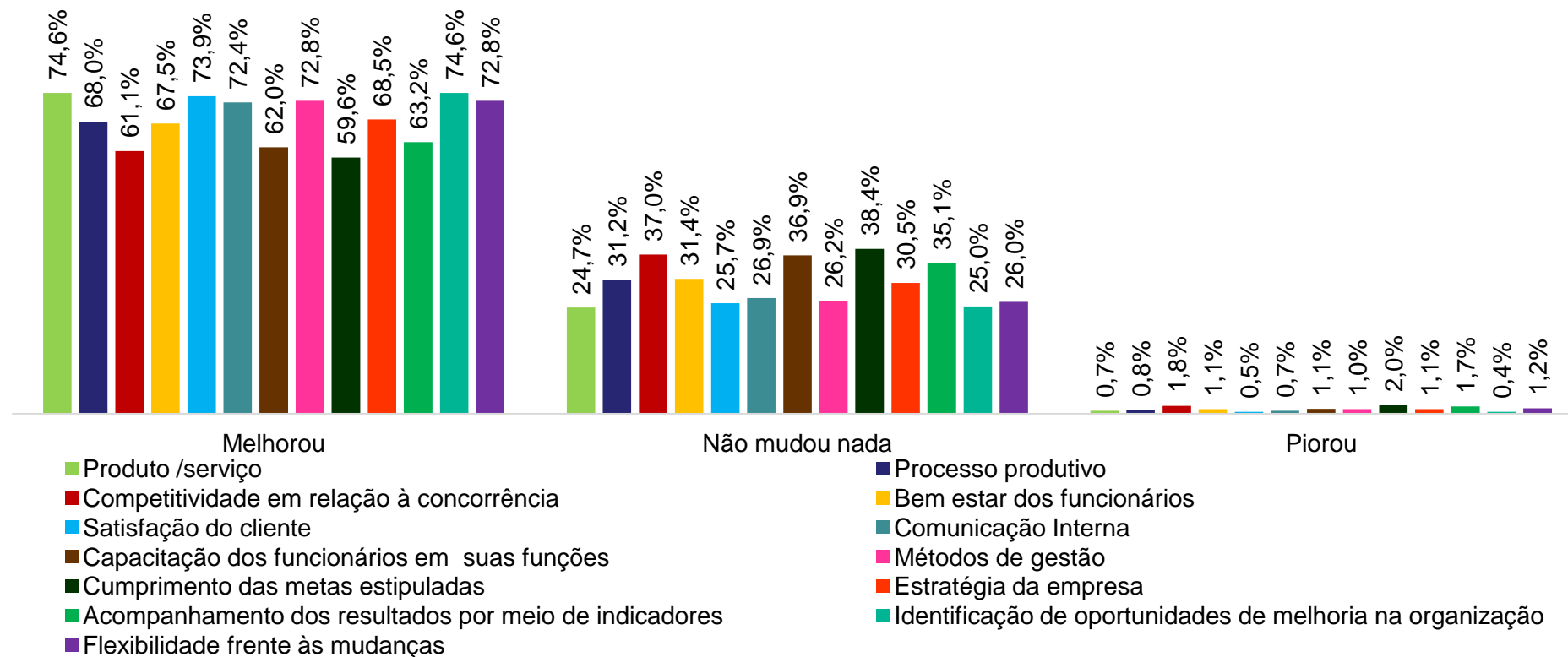
P. De uma nota de 0 a 10, para o quanto sua participação no Prêmio MPE Brasil contribuiu para a mudança no faturamento da sua empresa, onde 0 significa "Não contribuiu em nada" e 10 significa "Contribuiu muito".

	Norte							Nordeste								Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil	
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO		DF
<b>Notas Altas (9 e 10)</b>	40,0%	100,0%	80,0%	50,0%	42,1%	75,0%	84,6%	57,1%	50,0%	47,5%	50,0%	40,6%	40,6%	42,9%	42,9%	32,1%	31,3%	41,4%	27,8%	35,3%	23,1%	21,3%	28,5%	66,7%	48,0%	50,0%	44,4%	<b>36,8%</b>
<b>Notas Médias (7 e 8)</b>	20,0%	0,0%	20,0%	25,0%	31,6%	25,0%	7,7%	14,3%	50,0%	37,5%	18,8%	46,9%	34,4%	28,6%	28,6%	46,4%	46,9%	37,9%	44,4%	42,4%	43,6%	44,7%	43,0%	11,1%	32,0%	27,8%	25,9%	<b>38,6%</b>
<b>Notas Baixas (0 a 6)</b>	40,0%	0,0%	0,0%	25,0%	26,3%	0,0%	7,7%	28,6%	0,0%	15,0%	31,3%	12,5%	25,0%	28,6%	21,4%	21,9%	20,7%	27,8%	22,4%	33,3%	34,0%	28,5%	22,2%	20,0%	22,2%	29,6%	<b>24,6%</b>	

- Destaque para o AC, AM, AP e TO que apresentaram percentuais superiores a 70% de notas altas.

# Percepção de Mudanças

P. Qual sua percepção em relação as mudanças nas seguintes práticas de gestão da sua empresa?

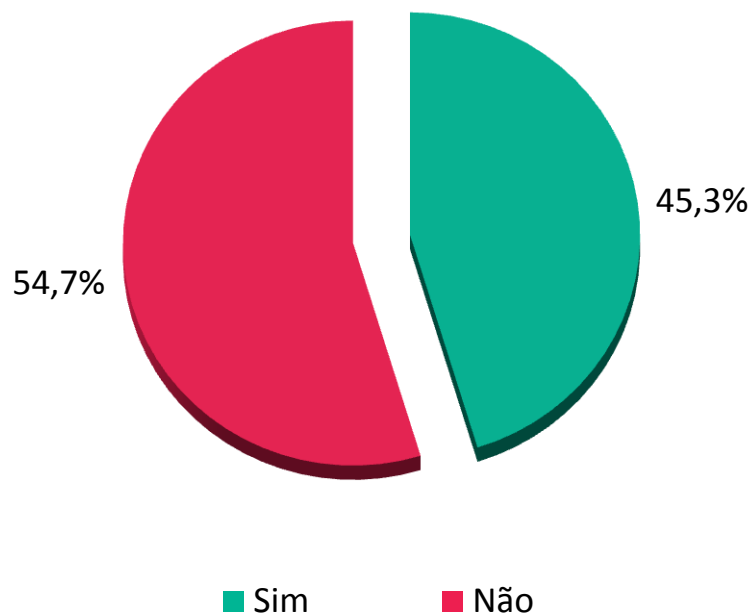


- Pode-se verificar que em todos os quesitos abordados os percentuais de melhora foram superiores a 59%.



# Contato do SEBRAE

P. Alguém do Sebrae entrou em contato com você após sua participação no Prêmio MPE Brasil?



- Nota-se que pouco mais da metade dos participantes não receberam contato do SEBRAE após o a participação no Prêmio MPE Brasil.

# Contato do SEBRAE

## Por UF

P. Alguém do Sebrae entrou em contato com você após sua participação no Prêmio MPE Brasil?

	Norte							Nordeste								Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil	
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO		DF
Sim	55,6%	100,0%	62,5%	61,9%	41,2%	37,5%	65,2%	36,0%	44,4%	58,2%	30,8%	41,1%	20,5%	55,3%	36,4%	50,0%	35,7%	58,0%	19,2%	41,6%	47,5%	18,5%	52,2%	60,0%	69,0%	46,2%	43,2%	45,3%
Não	44,4%	0,0%	37,5%	38,1%	58,8%	62,5%	34,8%	64,0%	55,6%	41,8%	69,2%	58,9%	79,5%	44,7%	63,6%	50,0%	64,3%	42,0%	80,8%	58,4%	52,5%	81,5%	47,8%	40,0%	31,0%	53,8%	56,8%	54,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

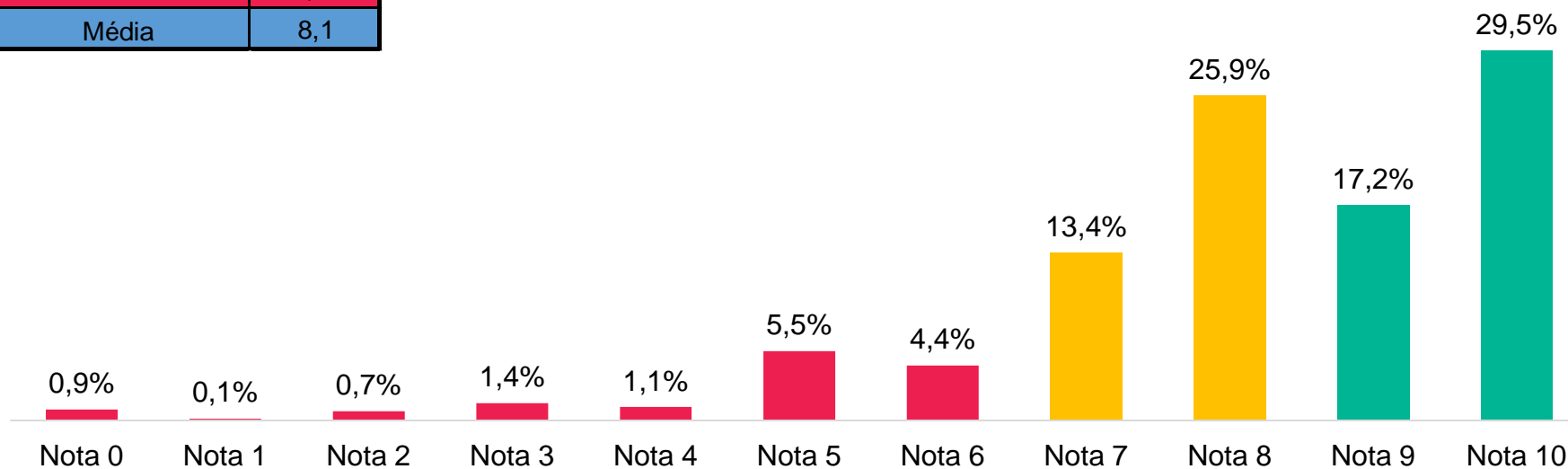
- Destaque para RJ e SC onde aproximadamente 80% dos participantes não receberam contato do SEBRAE após o Prêmio MPE Brasil.



# Satisfação Geral

P. Em relação à sua satisfação geral com o Prêmio MPE Brasil atribua uma nota de 0 a 10: Onde 0 significa “totalmente insatisfeito” e 10 “totalmente satisfeito”.

Notas Altas	46,6%
Notas Médias	39,3%
Notas Baixas	14,1%
Média	8,1



- A satisfação geral com o Prêmio MPE Brasil foi elevada, com nota média de 8,1 e 46% atribuíram notas 9 ou 10.



# Satisfação Geral

## Por UF

P. Em relação à sua satisfação geral com o Prêmio MPE Brasil atribua uma nota de 0 a 10: Onde 0 significa “totalmente insatisfeito” e 10 “totalmente satisfeito”.

	Norte							Nordeste								Sudeste				Sul				Centro-Oeste				Brasil
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO	DF	
Notas Altas (9 e 10)	27,8%	100,0%	62,5%	38,1%	47,1%	50,0%	56,5%	52,0%	72,2%	61,2%	61,5%	55,4%	47,7%	55,3%	45,5%	47,7%	57,1%	52,2%	46,2%	41,6%	38,1%	44,4%	33,6%	73,3%	72,4%	51,3%	45,5%	46,6%
Notas Médias (7 e 8)	50,0%	0,0%	37,5%	38,1%	38,2%	50,0%	30,4%	36,0%	22,2%	32,8%	19,2%	33,9%	36,4%	29,8%	36,4%	39,8%	31,0%	31,9%	30,8%	44,3%	50,0%	33,3%	52,6%	26,7%	20,7%	28,2%	38,6%	39,3%
Notas Baixas (0 a 6)	22,2%	0,0%	0,0%	23,8%	14,7%	0,0%	13,0%	12,0%	5,6%	6,0%	19,2%	10,7%	15,9%	14,9%	18,2%	12,5%	11,9%	15,9%	23,1%	14,1%	11,9%	22,2%	13,8%	0,0%	6,9%	20,5%	15,9%	14,1%

- Destaque para AC, MS e PI que apresentaram percentuais superiores a 70% de notas altas.



# Net Promoter Score - NPS

## Conceitos

- Alguns teóricos tem defendido que o principal problema de se utilizar apenas a mensuração da Satisfação do cliente como principal indicador de qualidade de um serviço ou produto está no fato de que ela sofre interferência dos fatores “Expectativa” e “Demanda”.
- Por exemplo, um cliente pode apresentar um elevado índice de satisfação por vários motivos:
  - Satisfeito, pois não há nada melhor no mercado;
  - Satisfeito, pois tinha poucas expectativas em relação ao produto/serviço;
  - Satisfeito, pois o produto/serviço supriu as suas demandas.
- No entanto, o mesmo cliente pode afirmar que recomendaria determinado produto/serviço com ressalvas, pois ele possui limitações ou deficiências já conhecidas que não comprometem o suprimento de suas demandas.
- Por essa razão, tem-se defendido que mensurar o grau de indicação seria uma forma mais acurada de conhecer o prestígio de um produto/serviço perante os clientes.



# Net Promoter Score - NPS

## Cálculo

- Com base no grau de indicação, medido numa escala de 0 a 10, elaborou-se um índice capaz de sintetizar o grau de prestígio das empresas perante seus clientes.
- Esse índice (Net Promoter Score – NPS) é composto subtraindo-se a proporção de clientes **Depreciadores** da proporção de cliente **Promotores**.
- São definidos como **Promotores** os clientes que atribuem notas 9 e 10 para o seu grau de indicação. Ou seja, aqueles clientes que recomendam sem ressalvas.
- São definidos como **Passivos/Neutros** os clientes que atribuem notas 7 e 8 para o seu grau de indicação. Ou seja, aqueles clientes que recomendam, mas o fazem com ressalvas.
- São definidos como **Depreciadores** os clientes que atribuem notas inferiores a 7 para o seu grau de indicação. Ou seja, aqueles clientes que depreciam, falam mal do serviço ou produto.



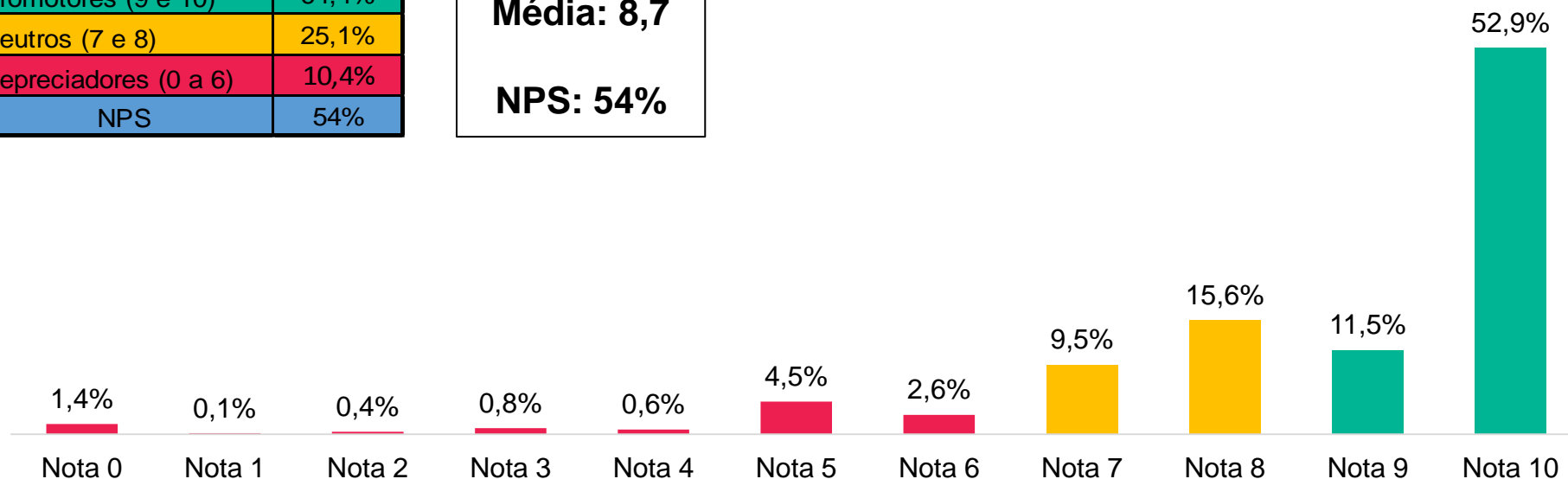
# NPS – Net Promoter Score

P. De uma nota de 0 a 10 para o quão motivado o(a) sr(a) está em recomendar a participação no Prêmio MPE Brasil para outras pessoas e empresas. Sendo que a nota 0 significa “não recomendaria de forma alguma” e a nota 10 “com certeza recomendaria”.

Promotores (9 e 10)	64,4%
Neutros (7 e 8)	25,1%
Depreciadores (0 a 6)	10,4%
NPS	54%

**Média: 8,7**

**NPS: 54%**



- O nível de promoção do Prêmio MPE Brasil é elevado, apresentando um NPS de 54%, com nota média de 8,7 e um percentual de notas altas superior a 60%.

# NPS – Net Promoter Score

## Por UF

P. De uma nota de 0 a 10 para o quão motivado o(a) sr(a) está em recomendar a participação no Prêmio MPE Brasil para outras pessoas e empresas. Sendo que a nota 0 significa “não recomendaria de forma alguma” e a nota 10 “com certeza recomendaria”.

	Norte							Nordeste								Sudeste				Sul				Centro-Oeste				Brasil
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO	DF	
Promotores (9 e 10)	61,1%	100,0%	87,5%	57,1%	67,6%	100,0%	73,9%	68,0%	88,9%	73,1%	69,2%	75,0%	61,4%	63,8%	63,6%	59,1%	76,2%	63,8%	65,4%	61,7%	64,4%	61,7%	56,0%	86,7%	86,2%	64,1%	52,3%	64,4%
Neutros (7 e 8)	27,8%	0,0%	12,5%	14,3%	23,5%	0,0%	26,1%	24,0%	11,1%	19,4%	15,4%	17,9%	29,5%	23,4%	18,2%	28,4%	16,7%	24,6%	26,9%	25,5%	22,9%	25,9%	34,9%	13,3%	6,9%	20,5%	36,4%	25,1%
Depreciadores (0 a 6)	11,1%	0,0%	0,0%	28,6%	8,8%	0,0%	0,0%	8,0%	0,0%	7,5%	15,4%	7,1%	9,1%	12,8%	18,2%	12,5%	7,1%	11,6%	7,7%	12,8%	12,7%	12,3%	9,1%	0,0%	6,9%	15,4%	11,4%	10,4%
<b>NPS</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>	<b>88%</b>	<b>29%</b>	<b>59%</b>	<b>100%</b>	<b>74%</b>	<b>60%</b>	<b>89%</b>	<b>66%</b>	<b>54%</b>	<b>68%</b>	<b>52%</b>	<b>51%</b>	<b>45%</b>	<b>47%</b>	<b>69%</b>	<b>52%</b>	<b>58%</b>	<b>49%</b>	<b>52%</b>	<b>49%</b>	<b>47%</b>	<b>87%</b>	<b>79%</b>	<b>49%</b>	<b>41%</b>	<b>54%</b>

- Destaque para AC, AM, AP, PI e MS que apresentaram os maiores NPS, todos acima de 80%.





# Sugestões

**P. 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?**

## DIVULGAÇÃO/ORGANIZAÇÃO DO PRÊMIO:

- “(…)Maior esclarecimento por parte do Sebrae em relação ao premio.(…) Faltou divulgação em relação ao prêmio, como se inscrever.”
- “Divulgação maior do Prêmio, avaliar as empresas com o prazo maior para entrega do questionário.”
- “Ter conhecimento de quem ganhou os prêmios em até o 3º lugar e suas respectivas histórias.”
- “Eu acho que houve uma frustração na avaliação, no julgamento não houve justiça, muita coisa foi injusta.”
- “Poderia ser melhor divulgados tanto na etapa estadual como na nacional.”

## CONSULTORIA:

- “Poderia estar ligado a alguma consultoria.”
- “Mais acompanhamento, avaliação para que as pessoas possam acompanhar, para que não fiquem perdidos.”
- “Maior acompanhamento para preencher o questionário.”
- “Que houvesse um retorno com o consultor, que ele visitasse para esclarecer as dúvidas, pois no papel é uma coisa na prática é outra.”
- “Eu acho que após o premio as empresas que não conseguiram ser finalista ter um suporte maior do Sebrae.”

## FEEDBACK:

- “Ter um retorno maior para os participantes, uma satisfação do Prêmio MPE Brasil, resposta se a empresa foi para final(…)”
- “Tenha uma retorno, pois requer tempo para responder o questionário, (a empresa) fez a sua parte , mas não houve nenhum retorno, e-mail ou ligação referente(…)”
- “Deveria ter um Feedback do Sebrae para saber se empresas conseguiram obter êxito , assim diagnosticar caso as empresas não tenham conseguido colocar em pratica as propostas do Premio MPE.”

## QUESTIONÁRIO

- “Questionário menor e mais objetivo.”
- “Questionário enviado por e-mail.”
- “Gostaria que as perguntas fosse mais claras e tem muita gente que não tem instrução e formação educacional.”



# UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA SEBRAE NACIONAL

(61) 3348-7180

Dênis Pedro Nunes