

Pesquisa de Satisfação e Impacto do Programa SEBRAETec

Relatório Final

Brasília, Outubro/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:** 8 minutos.
- **Universo:** 37.763 participantes do Programa SEBRAETec.
- **Característica do Público:** Participantes das ações do Programa SEBRAETec.
- **Amostra:** 4.672 participantes.
- **Período de realização das entrevistas:** 07/08/2013 a 13/09/2013.
- **Tratamento dos dados:** software de estatística SPSS®
- **Margem de Erro:** 1,3%.
- **Ponderação da amostra:** para corrigir as distorções da amostra realizada para a amostra planejada em função do universo, os dados foram corrigidos por meio da ponderação das bases de dados com base nos universos por Unidade da Federação.
- **Legenda:** EST – Estimulada; ESP – Espontânea; RM – Resposta Múltipla (Permite soma maior que 100%); RU – Resposta Única.

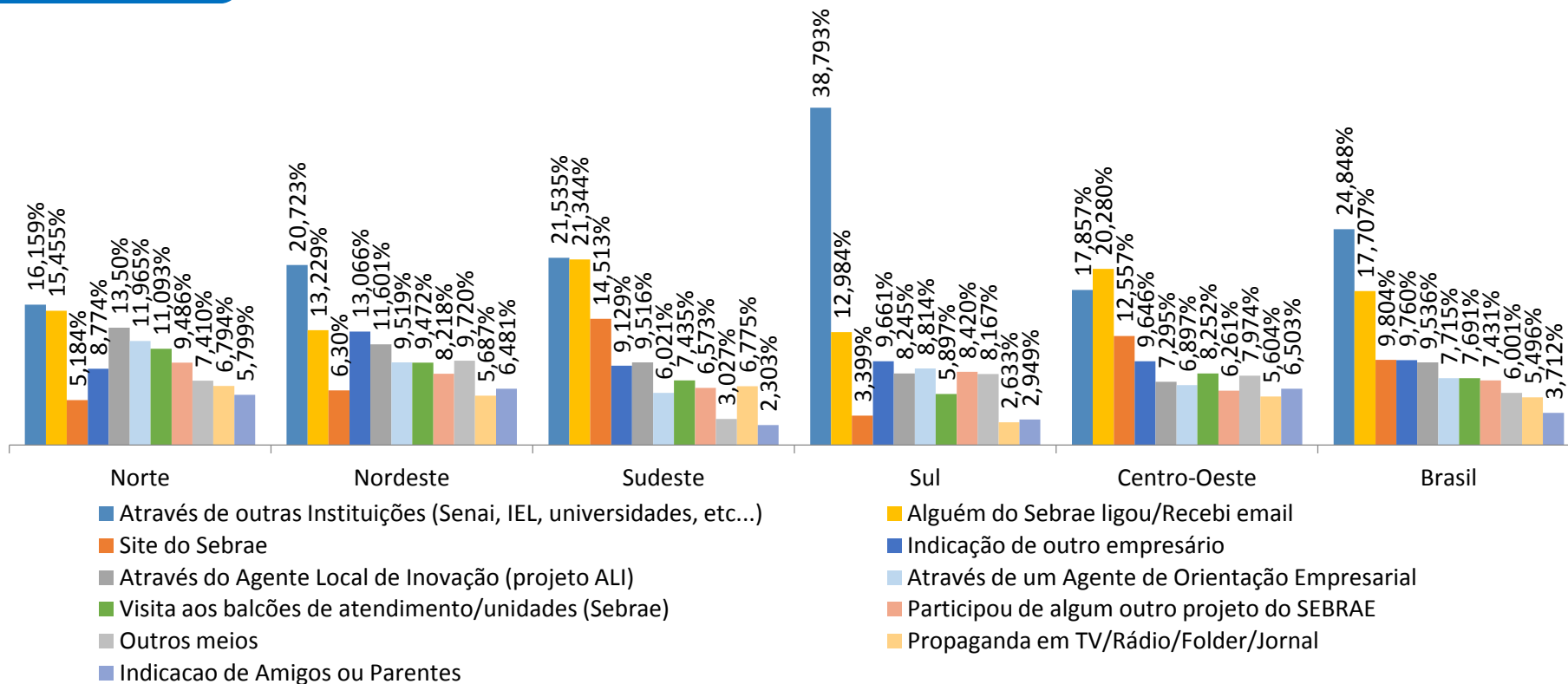


RESULTADOS DA PESQUISA

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Conhecimento

Como o(a) Sr(a) tomou conhecimento do SEBRAETec? (Esp - RM)



- Um quarto dos participantes tomaram conhecimento do SEBRAETec por meio de instituições parceiras como Senai, IEL e universidades. Quase 18% foram ativados por intermédio do Sebrae local. Outros meios foram também bem citados com frequências inferiores a 10%.



Conhecimento

Como o(a) Sr(a) tomou conhecimento do SEBRAETec? (Esp - RM)

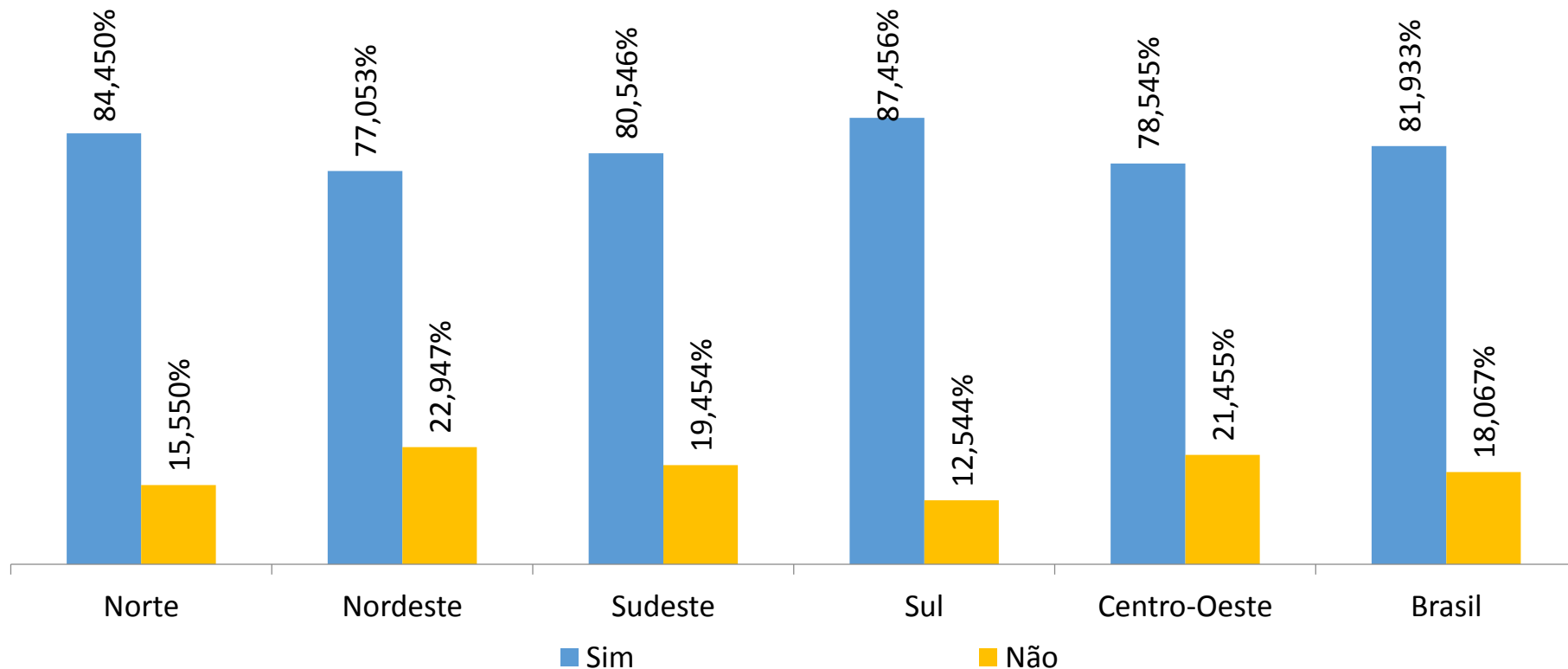
	Norte							Nordeste								Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil	
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO		DF
Alguém do Sebrae ligou/Recebi email	13,0%	19,0%	23,2%	0,0%	18,2%	31,3%	10,5%	16,7%	18,3%	25,5%	9,6%	15,3%	20,9%	17,6%	11,8%	29,0%	27,9%	26,6%	13,3%	19,1%	39,8%	43,0%	36,7%	15,2%	18,6%	18,8%	13,2%	24,8%
Site do Sebrae	2,9%	4,8%	7,1%	0,0%	9,5%	0,0%	0,0%	0,0%	7,8%	6,1%	4,8%	8,5%	7,8%	7,8%	0,0%	4,3%	17,5%	6,8%	11,2%	19,3%	5,6%	3,6%	2,2%	16,2%	2,8%	14,6%	21,1%	9,8%
Indicação de outro empresário	12,3%	19,0%	17,9%	0,0%	5,1%	25,0%	3,2%	22,2%	12,2%	16,6%	10,8%	6,8%	11,6%	17,6%	23,5%	9,9%	7,5%	9,2%	13,3%	8,4%	9,4%	8,2%	10,3%	9,1%	12,3%	9,3%	5,3%	9,8%
Através do Agente Local de Inovação (projeto ALI)	13,8%	9,5%	5,4%	0,0%	12,4%	25,0%	16,8%	33,3%	6,1%	9,3%	13,3%	10,2%	3,1%	17,6%	23,5%	14,2%	8,9%	14,4%	7,4%	7,2%	6,5%	7,3%	9,5%	7,1%	12,3%	5,9%	2,6%	9,5%
Através de um Agente de Orientação Empresarial	15,9%	19,0%	8,9%	0,0%	8,8%	0,0%	15,8%	16,7%	14,8%	6,9%	7,2%	7,6%	12,4%	3,9%	29,4%	12,3%	6,4%	7,3%	8,8%	4,5%	6,8%	11,2%	9,0%	7,1%	15,8%	3,4%	5,3%	7,7%
Visita aos balcões de atendimento/unidades (Sebrae)	9,4%	4,8%	3,6%	0,0%	13,1%	0,0%	15,8%	0,0%	8,7%	7,7%	14,5%	13,6%	14,7%	7,8%	11,8%	6,2%	3,9%	4,6%	12,6%	8,6%	3,2%	4,2%	7,9%	7,1%	6,9%	7,3%	21,1%	7,7%
Participou de algum outro projeto do SEBRAE	3,6%	19,0%	10,7%	0,0%	13,1%	12,5%	7,4%	0,0%	5,2%	8,9%	9,6%	14,4%	7,0%	5,9%	11,8%	7,4%	7,5%	7,9%	7,7%	5,3%	5,9%	6,1%	10,6%	10,1%	6,9%	4,5%	10,5%	7,4%
Outros meios	5,8%	9,5%	8,9%	0,0%	8,0%	0,0%	9,5%	5,6%	17,4%	7,7%	6,0%	9,3%	14,0%	9,8%	11,8%	8,0%	7,9%	4,1%	8,4%	0,2%	4,4%	14,8%	7,6%	9,1%	10,7%	7,3%	2,6%	6,0%
Propaganda em TV/Rádio/Folder/Jornal	7,2%	4,8%	5,4%	0,0%	7,3%	6,3%	6,3%	5,6%	8,7%	2,8%	8,4%	4,2%	5,4%	3,9%	0,0%	9,3%	8,2%	6,0%	4,9%	7,4%	5,6%	1,2%	1,6%	9,1%	4,4%	5,3%	5,3%	5,5%
Indicação de amigos ou familiares	10,9%	4,8%	1,8%	100,0%	2,2%	0,0%	5,3%	0,0%	5,2%	6,9%	7,2%	11,9%	5,4%	7,8%	5,9%	3,1%	4,3%	3,8%	4,9%	0,4%	2,1%	3,3%	3,3%	6,1%	5,0%	7,0%	7,9%	3,7%
Amostra	138	21	56	2	137	16	95	18	115	247	83	118	129	51	17	162	280	369	285	486	339	330	368	99	317	356	38	4672

- Nos estados da região sul, a frequência de participantes que souberam do SEBRAETec por intermédio de instituições parceiras foi muito superior a média. No Paraná, 39,8% tomaram conhecimento do programa por meio destas instituições. Em Santa Catarina, este percentual foi de 43% e no Rio Grande do Sul, chegou a 36,7%.
- A indicação de terceiros que geralmente é um meio de comunicação bastante ativo nos relacionamentos sociais atingiu percentuais bem acima da média em algumas regiões. Foi o caso do Amapá, Maranhão e Sergipe que apresentaram percentuais superiores a 20%.



Conhecimento

Você sabia que a(s) o consultor que atendeu a sua empresa estava prestando serviços para o SEBRAE? (ESP-RU)



- Quase 82% dos participantes tinham conhecimento de que o consultor que atendeu a empresa estava prestando serviços para o Sebrae.

Conhecimento

Você sabia que a(s) o consultor que atendeu a sua empresa estava prestando serviços para o SEBRAE? (ESP-RU)

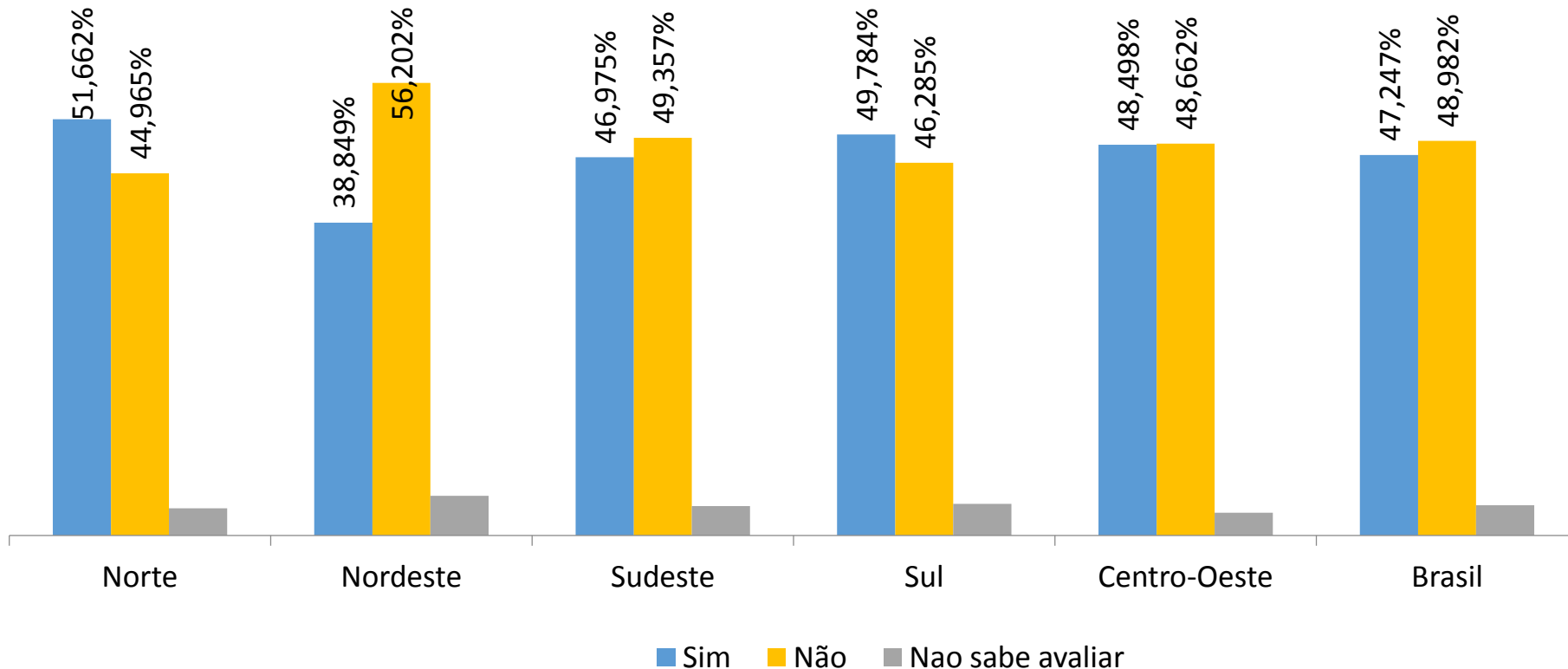
	Norte							Nordeste							Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil		
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT		GO	DF
Sim	81,9%	81,0%	82,1%	100,0%	83,9%	87,5%	89,5%	94,4%	76,5%	77,7%	85,5%	81,4%	62,8%	68,6%	70,6%	81,5%	81,8%	87,5%	80,4%	76,1%	80,8%	88,5%	90,5%	78,8%	84,5%	75,6%	81,6%	81,9%
Não	18,1%	19,0%	17,9%	0,0%	16,1%	12,5%	10,5%	5,6%	23,5%	22,3%	14,5%	18,6%	37,2%	31,4%	29,4%	18,5%	18,2%	12,5%	19,6%	23,9%	19,2%	11,5%	9,5%	21,2%	15,5%	24,4%	18,4%	18,1%
Amostra	138	21	56	2	137	16	95	18	115	247	83	118	129	51	17	162	280	369	285	486	339	330	368	99	317	356	38	4672

- Ao analisar os resultados por unidade da federação, percebem-se algumas alterações significativas deste resultado no que diz respeito a atuação do consultor.
- Em Pernambuco, por exemplo, 37,2% afirmaram não ter conhecimento de que o consultor estava prestando um serviço para o Sebrae. Em Alagoas, este percentual foi de 31,4%.



Contato do Sebrae

Após realização do curso/consultoria/palestra do SEBRAETec, o(a) Sr(a) recebeu algum contato do Sebrae? (ESP-RU)



- Quase a metade dos participantes não recebeu contato do Sebrae após a realização do curso, consultoria ou palestra. No Nordeste este percentual foi ainda mais elevado chegando a 56,2%.



Contato do Sebrae

Após realização do curso/consultoria/palestra do SEBRAETec, o(a) Sr(a) recebeu algum contato do Sebrae? (ESP-RU)

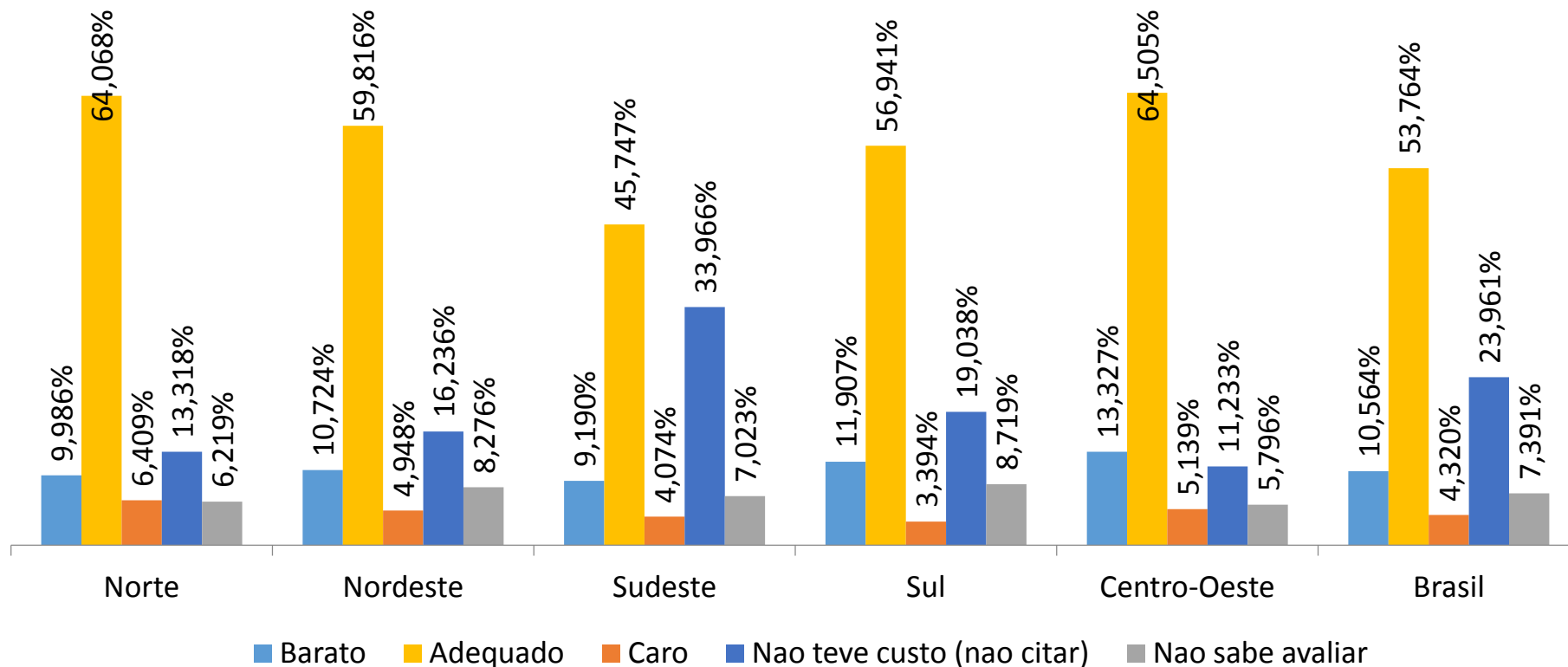
	Norte							Nordeste							Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil		
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT		GO	DF
Sim	47,1%	33,3%	51,8%	100,0%	47,4%	56,3%	68,4%	50,0%	34,8%	38,9%	56,6%	55,1%	30,2%	29,4%	52,9%	29,6%	29,6%	55,6%	47,7%	45,1%	42,2%	36,4%	58,7%	32,3%	53,0%	49,4%	55,3%	47,2%
Não	52,2%	57,1%	44,6%	0,0%	48,2%	37,5%	28,4%	27,8%	64,3%	55,1%	36,1%	41,5%	65,9%	68,6%	47,1%	64,2%	63,9%	40,1%	48,4%	52,3%	50,4%	61,2%	38,6%	64,6%	44,8%	47,5%	42,1%	49,0%
Não sabe avaliar	0,7%	9,5%	3,6%	0,0%	4,4%	6,3%	3,2%	22,2%	0,9%	6,1%	7,2%	3,4%	3,9%	2,0%	0,0%	6,2%	6,4%	4,3%	3,9%	2,7%	7,4%	2,4%	2,7%	3,0%	2,2%	3,1%	2,6%	3,8%
Amostra	138	21	56	2	137	16	95	18	115	247	83	118	129	51	17	162	280	369	285	486	339	330	368	99	317	356	38	4672

- No Piauí, Pernambuco, Alagoas e Bahia, pouco mais de 60% dos participantes não receberam contato do Sebrae após a realização do curso, consultoria ou palestra, justificando o destaque negativo para o Nordeste.
- Minas Gerais, foi o destaque negativo da região Sudeste e Mato Grosso do Sul da região Centro-Oeste.



Preço Cobrado

Na sua opinião, pensando no preço cobrado, o(a) Sr(a) acredita que o programa SEBRAETec teve um preço: (EST RU)



- Uma pequena parcela dos participantes entenderam que o preço cobrado pelo curso foi caro (4,3%). A grande maioria das pessoas afirmaram que o preço foi adequado (53,8%) ou barato (10,6%).

Preço Cobrado

Na sua opinião, pensando no preço cobrado. O(a) Sr(a) acredita que o programa SEBRAETec teve um preço: (EST RU)

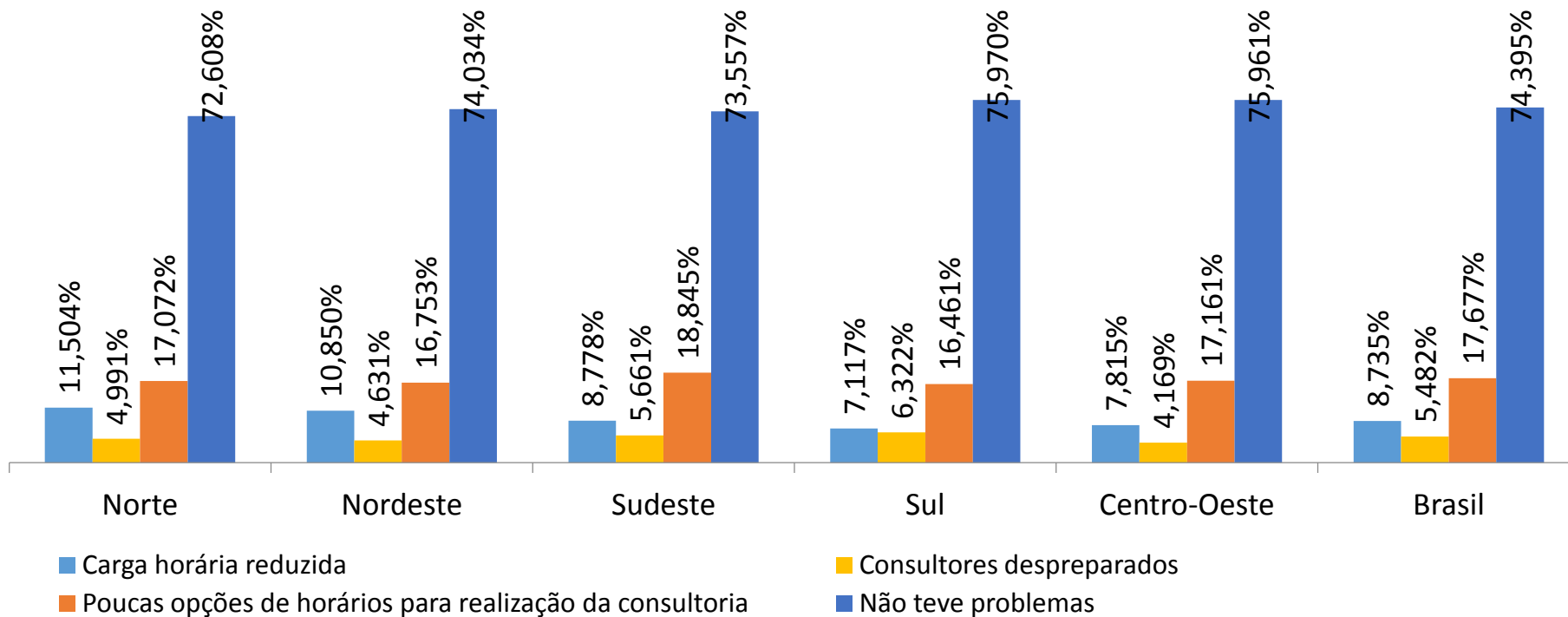
	Norte							Nordeste							Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil		
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT		GO	DF
Barato	7,2%	9,5%	19,6%	0,0%	9,5%	18,8%	10,5%	0,0%	15,7%	10,5%	9,6%	11,0%	11,6%	11,8%	5,9%	9,3%	9,6%	10,6%	6,7%	8,8%	10,3%	6,7%	14,7%	11,1%	10,4%	15,4%	10,5%	10,6%
Adequado	62,3%	57,1%	53,6%	50,0%	67,2%	68,8%	64,2%	88,9%	61,7%	56,7%	62,7%	61,0%	59,7%	54,9%	70,6%	58,6%	51,8%	52,6%	51,6%	39,1%	60,5%	45,2%	59,5%	69,7%	64,0%	64,0%	60,5%	53,8%
Caro	8,7%	9,5%	5,4%	50,0%	5,1%	0,0%	5,3%	0,0%	3,5%	4,9%	8,4%	4,2%	4,7%	3,9%	0,0%	6,8%	5,7%	3,3%	9,1%	3,1%	2,9%	3,6%	3,5%	3,0%	6,9%	4,5%	7,9%	4,3%
Não teve custo (não citar)	17,4%	9,5%	8,9%	0,0%	12,4%	6,3%	13,7%	5,6%	8,7%	18,6%	9,6%	19,5%	14,7%	19,6%	17,6%	18,5%	25,4%	28,5%	24,6%	41,2%	15,3%	35,2%	14,9%	12,1%	11,0%	10,1%	18,4%	24,0%
Não sabe avaliar	4,3%	14,3%	12,5%	0,0%	5,8%	6,3%	6,3%	5,6%	10,4%	9,3%	9,6%	4,2%	9,3%	9,8%	5,9%	6,8%	7,5%	5,1%	8,1%	7,8%	10,9%	9,4%	7,3%	4,0%	7,6%	5,9%	2,6%	7,4%
Amostra	138	21	56	2	137	16	95	18	115	247	83	118	129	51	17	162	280	369	285	486	339	330	368	99	317	356	38	4672

- A avaliação por unidade da federação não apresentou grandes discrepâncias em relação ao preço cobrado. As maiores variações observadas decorrem de um número insuficiente de amostra para uma análise mais conclusiva.



Possíveis Deficiências

Eu vou citar algumas deficiências que podem ter ocorrido durante a sua participação do SEBRAETec e eu gostaria que o(a) Sr(a) indicasse se ocorreu alguma delas. (EST- RM)



- Entre as possíveis deficiências na execução do programa apresentadas de forma estimulada, quase três quartos dos participantes afirmaram não ter havido qualquer intercorrência. Entre os que manifestaram alguma deficiência, a falta de opção de horários para realização da consultoria foi apontada como um problema para 17,7%.

Possíveis Deficiências

Eu vou citar algumas deficiências que podem ter ocorrido durante a sua participação do SEBRAETec e eu gostaria que o(a) Sr(a) indicasse se ocorreu alguma delas. (EST- RM)

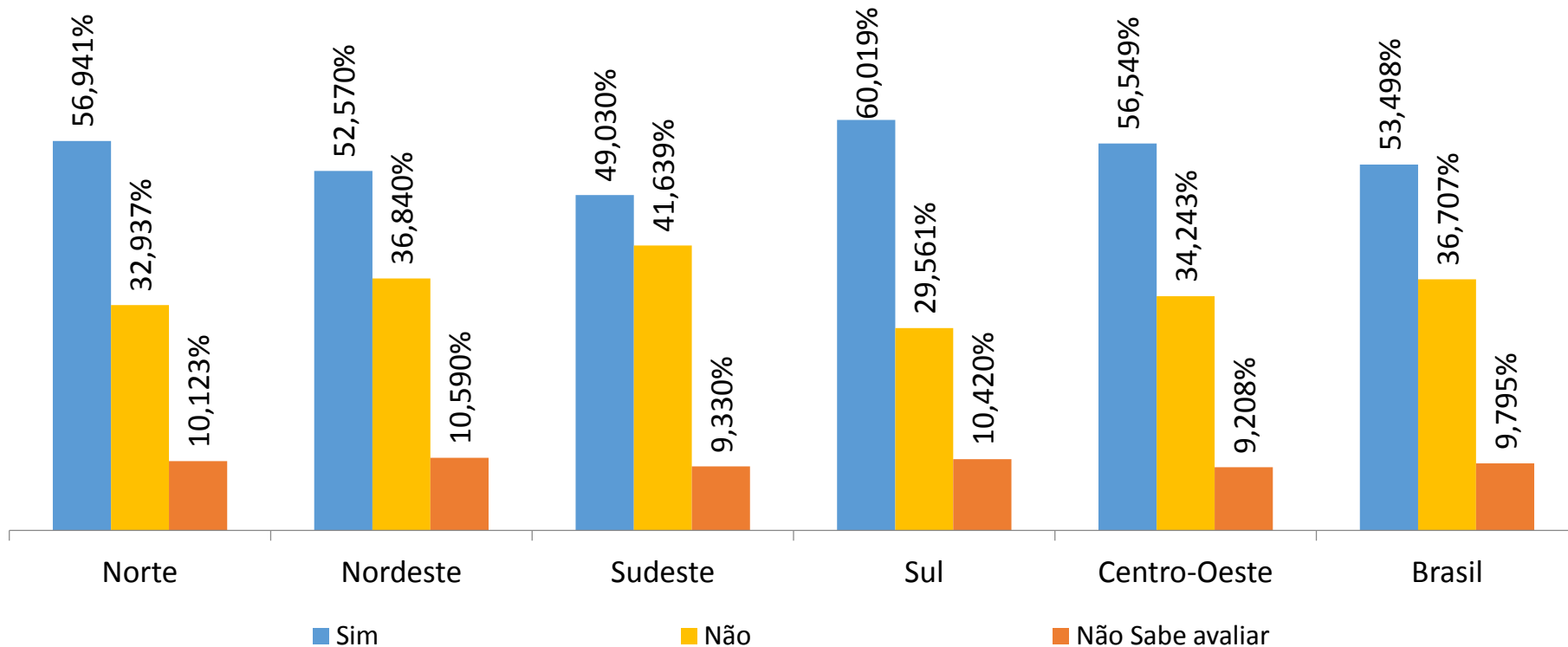
	Norte							Nordeste							Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil		
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT		GO	DF
Carga horária reduzida	6,6%	20,0%	7,1%	50,0%	16,2%	12,5%	6,4%	5,9%	10,5%	9,1%	14,6%	6,1%	11,2%	19,6%	11,8%	8,8%	6,8%	9,0%	8,2%	9,1%	7,8%	6,2%	7,1%	10,2%	5,5%	7,1%	16,2%	8,7%
Consultores despreparados	8,8%	0,0%	10,7%	0,0%	3,7%	12,5%	0,0%	0,0%	2,6%	3,7%	1,2%	7,0%	7,2%	5,9%	0,0%	5,6%	5,8%	8,5%	9,3%	3,1%	6,3%	4,9%	6,9%	3,1%	4,2%	4,2%	5,4%	5,5%
Poucas opções de horários para realização da consultoria	10,9%	15,0%	23,2%	0,0%	18,4%	12,5%	23,4%	23,5%	20,2%	16,5%	9,8%	12,2%	20,0%	21,6%	11,8%	15,6%	18,3%	19,1%	18,2%	18,9%	21,5%	10,2%	16,2%	9,2%	15,3%	18,1%	29,7%	17,7%
Não teve problemas	78,1%	75,0%	67,9%	50,0%	69,9%	68,8%	73,4%	70,6%	71,9%	77,3%	80,5%	79,1%	68,8%	66,7%	76,5%	73,1%	74,1%	71,9%	72,9%	74,6%	71,0%	82,5%	76,1%	80,6%	79,2%	75,4%	62,2%	74,4%
Amostra	137	20	56	2	136	16	94	17	114	242	82	115	125	51	17	160	278	366	280	481	335	325	364	98	308	354	37	4610

- A carga horária reduzida foi apontada como uma deficiência entre os participantes do Pará (16,2%), do Rio Grande do Norte (14,6%), de Alagoas (19,6%) e Distrito Federal (16,2%).
- Entre os participantes do Amazonas, 10,7% relataram que os consultores eram despreparados.



Possíveis Deficiências

A(s) deficiência(s) foi/foram solucionado(s)?(ESP-RU)



- Para mais de 36% dos participantes, as deficiências observadas não foram solucionadas.

Possíveis Deficiências

A(s) deficiência(s) foi/foram solucionado(s)?(ESP-RU)

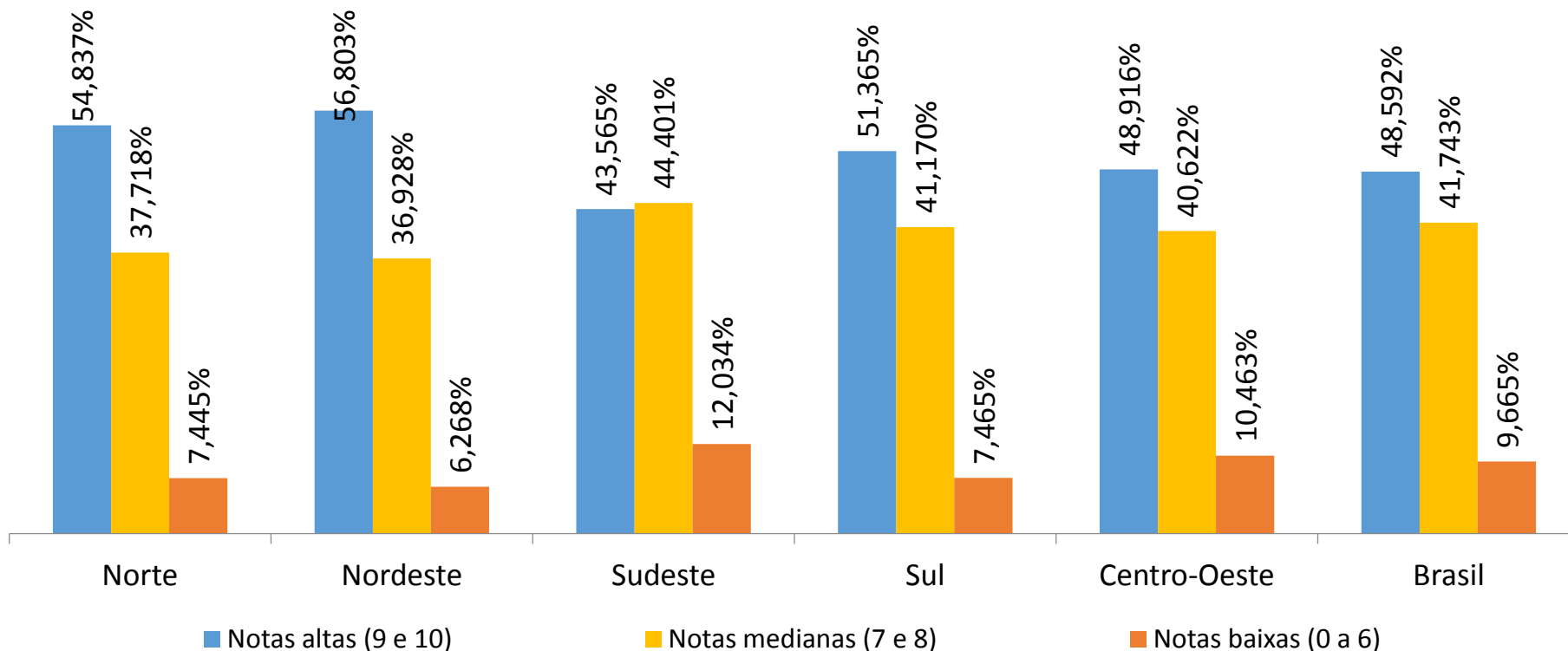
	Norte							Nordeste								Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil	
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO		DF
Sim	67,7%	16,7%	44,4%	100,0%	50,0%	80,0%	65,4%	83,3%	66,7%	41,7%	58,8%	50,0%	44,2%	52,9%	50,0%	55,6%	43,2%	49,5%	46,9%	50,4%	57,4%	56,5%	62,6%	30,0%	64,4%	60,7%	46,7%	53,5%
Não	25,8%	66,7%	38,9%	0,0%	35,7%	20,0%	30,8%	16,7%	24,2%	45,0%	29,4%	34,6%	51,2%	35,3%	50,0%	33,3%	44,6%	40,0%	43,2%	41,7%	27,7%	37,1%	28,6%	55,0%	30,1%	29,2%	46,7%	36,7%
Não Sabe avaliar	6,5%	16,7%	16,7%	0,0%	14,3%	0,0%	3,8%	0,0%	9,1%	13,3%	11,8%	15,4%	4,7%	11,8%	0,0%	11,1%	12,2%	10,5%	9,9%	7,9%	14,9%	6,5%	8,8%	15,0%	5,5%	10,1%	6,7%	9,8%
Amostra	31	6	18	1	42	5	26	6	33	60	17	26	43	17	4	45	74	105	81	127	101	62	91	20	73	89	15	1218

- Alguns Sebrae regionais não foram tão eficientes na resolução dos problemas apontados. Entre eles destacaram-se o Ceará (45%), Pernambuco (51,2%), Minas Gerais (44,6%) e Rio de Janeiro (43,2%).
- Outros estados que apresentaram percentuais elevados não foram destacados em função do número insuficiente de respostas.



Adequação do Programa

Agora eu gostaria de saber se o programa SEBRAETec foi adequado a necessidade e realidade da sua empresa. (Nota de 0 a 10)



- Para 48,6% dos participantes pesquisados, o programa SEBRAETec foi adequado as necessidades e realidade das empresas. A nota média foi de 8,36 pontos.



Adequação do Programa

Agora eu gostaria de saber se o programa SEBRAETec foi adequado a necessidade e realidade da sua empresa. (Nota de 0 a 10)

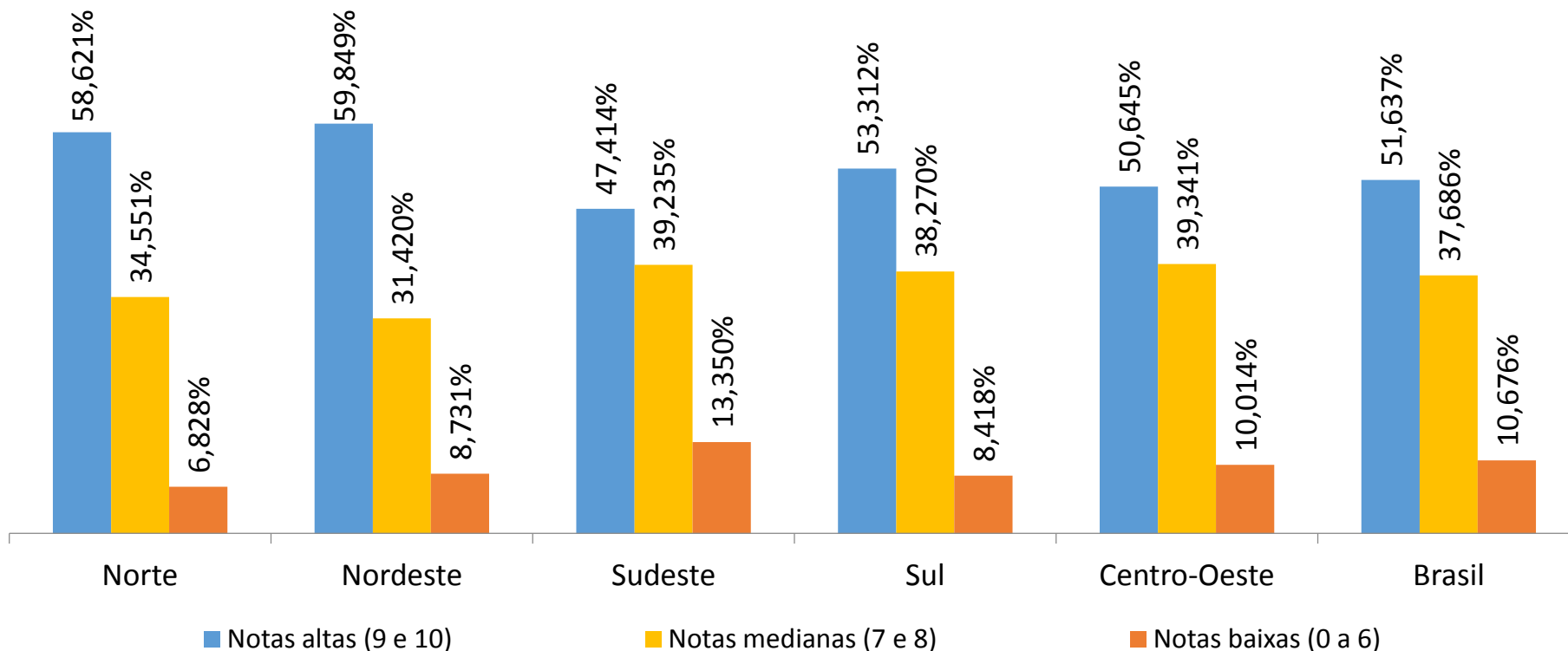
	Norte							Nordeste								Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil	
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO		DF
Notas Altas (9 e 10)	61,6%	52,4%	62,5%	50,0%	48,9%	75,0%	51,6%	61,1%	59,1%	62,8%	63,9%	60,2%	56,6%	58,8%	64,7%	38,9%	42,5%	43,9%	50,5%	42,0%	50,4%	54,8%	50,5%	39,4%	52,1%	51,1%	39,5%	48,6%
Notas Medianas (7 e 8)	29,0%	38,1%	30,4%	50,0%	44,5%	12,5%	43,2%	33,3%	35,7%	32,0%	31,3%	34,7%	36,4%	39,2%	23,5%	48,8%	46,8%	45,8%	35,8%	45,1%	38,9%	38,8%	43,2%	51,5%	40,1%	38,5%	39,5%	41,7%
Notas Baixas (0 a 6)	9,4%	9,5%	7,1%	0,0%	6,6%	12,5%	5,3%	5,6%	5,2%	5,3%	4,8%	5,1%	7,0%	2,0%	11,8%	12,3%	10,7%	10,3%	13,7%	13,0%	10,6%	6,4%	6,2%	9,1%	7,9%	10,4%	21,1%	9,7%
Média	8,63	8,48	8,68	9,00	8,40	8,88	8,55	8,61	8,60	8,79	8,88	8,75	8,71	8,73	8,47	8,13	8,24	8,26	8,26	8,11	8,35	8,61	8,50	8,16	8,51	8,45	7,71	8,36
Amostra	138	21	56	2	137	16	95	18	115	247	83	118	129	51	17	162	280	369	285	486	339	330	368	99	317	356	38	4672

- A adequabilidade do programa SEBRAETec as necessidades dos participantes foi elevada entre os participantes da maioria das UF, se consideradas o percentual de notas 9 e 10. Este percentual foi abaixo da média nas regiões da Bahia, Minas Gerais, Espírito Santo, São Paulo, Mato Grosso do Sul e Distrito Federal.



Expectativas

Agora eu gostaria de saber se o programa SEBRAETec atendeu suas expectativas. (Nota de 0 a 10)



- Questionados sobre as expectativas atingidas, mais de 50% dos pesquisados deram notas superiores a 9. A nota média atribuída foi de 8,38 pontos.
- No Sudeste, este percentual foi de 47,4%.



Expectativas

Agora eu gostaria de saber se o programa SEBRAETec atendeu suas expectativas. (Nota de 0 a 10)

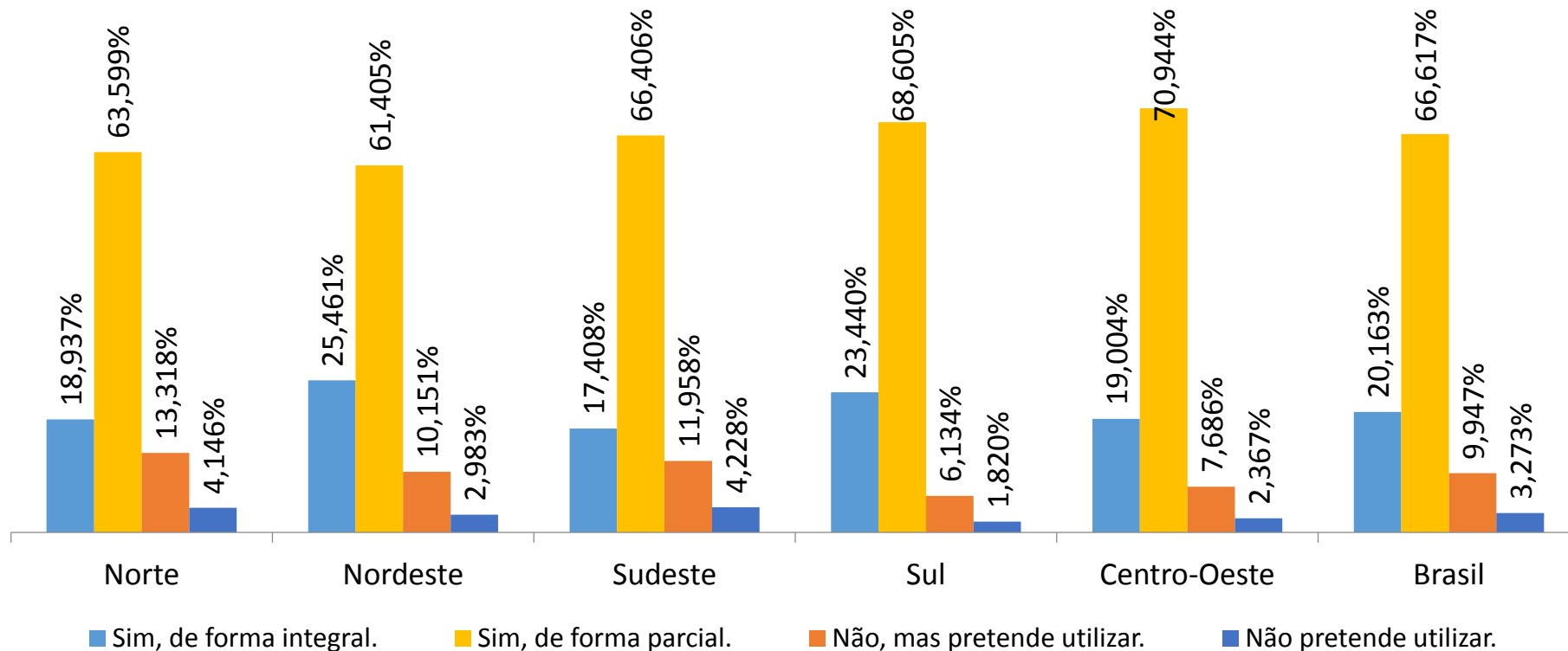
	Norte							Nordeste								Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil	
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO		DF
Notas Altas (9 e 10)	69,6%	57,1%	62,5%	100,0%	46,0%	68,8%	65,3%	61,1%	54,8%	64,8%	65,1%	66,9%	65,1%	56,9%	64,7%	46,9%	47,9%	49,1%	53,0%	45,1%	53,1%	56,7%	52,2%	47,5%	58,0%	50,6%	34,2%	51,6%
Notas Medianas (7 e 8)	23,9%	38,1%	32,1%	0,0%	44,5%	31,3%	30,5%	33,3%	37,4%	29,6%	25,3%	26,3%	24,8%	33,3%	23,5%	40,1%	40,4%	38,5%	33,7%	40,7%	33,6%	37,3%	41,0%	41,4%	33,8%	40,4%	44,7%	37,7%
Notas Baixas (0 a 6)	6,5%	4,8%	5,4%	0,0%	9,5%	0,0%	4,2%	5,6%	7,8%	5,7%	9,6%	6,8%	10,1%	9,8%	11,8%	13,0%	11,8%	12,5%	13,3%	14,2%	13,3%	6,1%	6,8%	11,1%	8,2%	9,0%	21,1%	10,7%
Média	8,79	8,81	8,88	9,50	8,26	9,13	8,84	8,61	8,52	8,87	8,66	8,86	8,83	8,55	8,53	8,19	8,26	8,18	8,25	8,14	8,36	8,68	8,56	8,22	8,60	8,46	7,39	8,38
Amostra	138	21	56	2	137	16	95	18	115	247	83	118	129	51	17	162	280	369	285	486	339	330	368	99	317	356	38	4672

- Avaliando-se as respostas por UF, na Região Sudeste, Minas Gerais, Espírito Santo e São Paulo puxaram a média para baixo no que diz respeito às expectativas com o programa.



Aplicabilidade

O Sr. (a) utilizou/aplicou conhecimentos adquiridos no SEBRAETec na sua empresa? (EST_RU)



- Para 86,7% dos participantes, os conhecimentos adquiridos no programa SEBRAETec forma aplicados integralmente (20,1%) ou parcialmente (66,6%), traduzindo assim boa aplicabilidade.



Aplicabilidade

O Sr. (a) utilizou/aplicou conhecimentos adquiridos no SEBRAETec na sua empresa? (EST_RU)

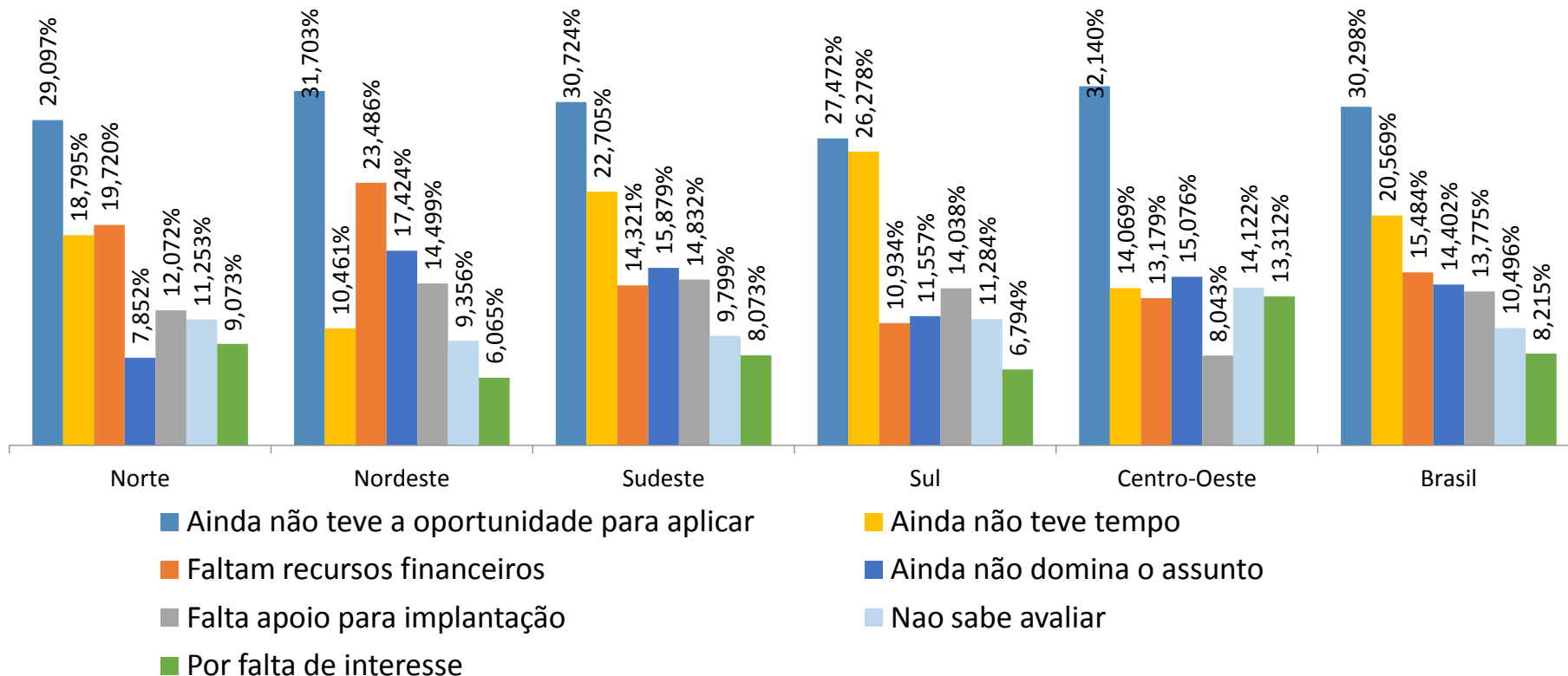
	Norte							Nordeste								Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil	
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO		DF
Sim, de forma integral.	24,6%	23,8%	25,0%	0,0%	14,6%	18,8%	17,9%	11,1%	26,1%	25,9%	21,7%	28,8%	34,1%	27,5%	23,5%	19,8%	15,4%	18,4%	24,2%	15,6%	19,8%	30,9%	22,6%	22,2%	26,2%	14,6%	23,7%	20,2%
Sim, de forma parcial.	53,6%	61,9%	64,3%	100,0%	70,8%	68,8%	60,0%	72,2%	59,1%	64,0%	65,1%	55,9%	49,6%	62,7%	58,8%	66,0%	69,3%	68,6%	60,7%	65,8%	66,4%	61,8%	72,3%	69,7%	64,0%	75,6%	60,5%	66,6%
Não, mas pretende utilizar.	13,0%	9,5%	10,7%	0,0%	13,1%	6,3%	17,9%	16,7%	9,6%	7,7%	10,8%	10,2%	11,6%	9,8%	17,6%	11,1%	10,0%	8,9%	9,1%	14,8%	10,6%	5,5%	4,1%	7,1%	8,2%	7,6%	7,9%	9,9%
Não pretende utilizar.	8,7%	4,8%	0,0%	0,0%	1,5%	6,3%	4,2%	0,0%	5,2%	2,4%	2,4%	5,1%	4,7%	0,0%	0,0%	3,1%	5,4%	4,1%	6,0%	3,7%	3,2%	1,8%	1,1%	1,0%	1,6%	2,2%	7,9%	3,3%
Amostra	138	21	56	2	137	16	95	18	115	247	83	118	129	51	17	162	280	369	285	486	339	330	368	99	317	356	38	4672

- Para 34,1% dos entrevistados de Pernambuco e 30,9% dos de Santa Catarina os conhecimentos adquiridos no programa foram aplicados de forma integral, demonstrando sua alta aplicabilidade para cerca de um terço dos participantes.



Aplicabilidade

Por que o(a) Sr(a) não conseguiu aplicar os conhecimentos na sua empresa?
(ESP-RM)



- Entre os que não aplicaram os conhecimentos adquiridos na empresa, quase metade deles afirmaram não ter tido a oportunidade ou o tempo necessário para aplica-los.



Aplicabilidade

Por que o(a) Sr(a) não conseguiu aplicar os conhecimentos na sua empresa?
(ESP-RM)

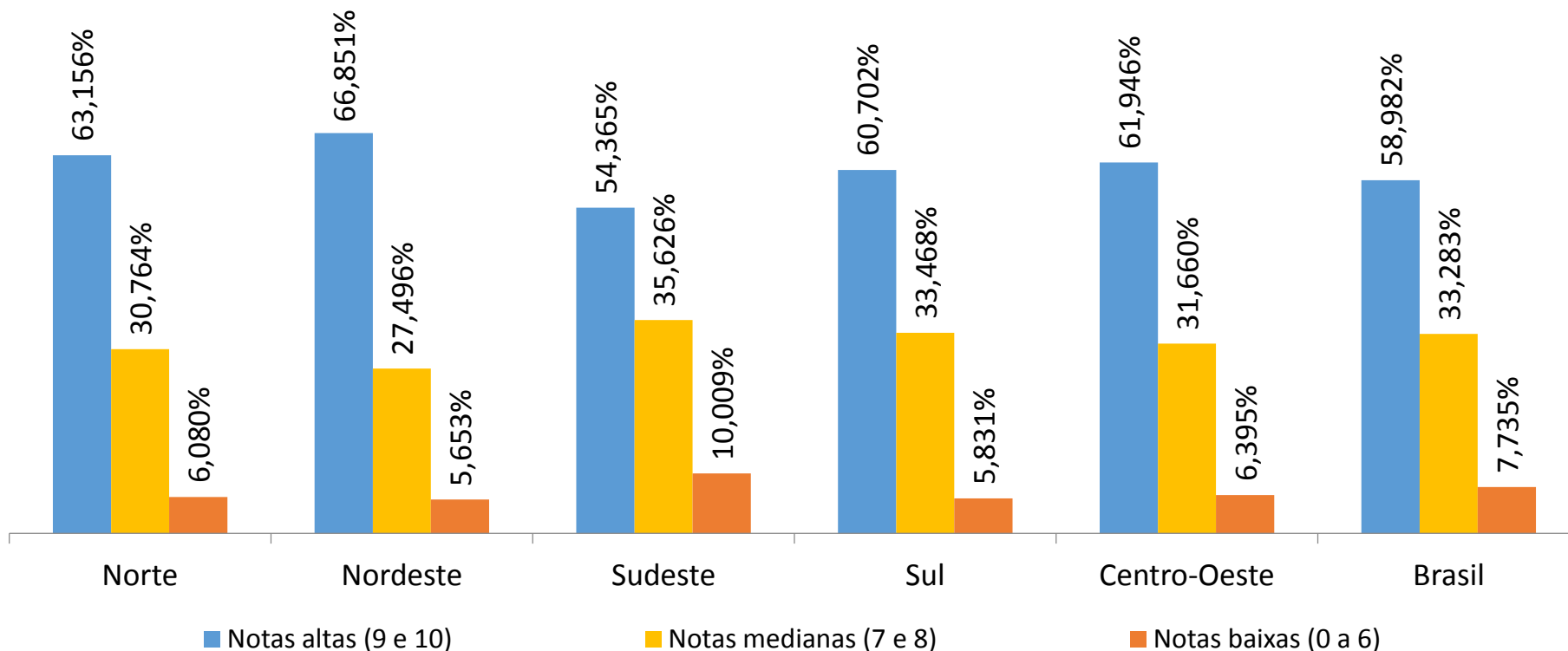
	Norte							Nordeste							Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil		
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT		GO	DF
Ainda não teve a oportunidade para aplicar	30,0%	0,0%	40,0%	0,0%	35,3%	0,0%	26,3%	0,0%	13,3%	34,8%	25,0%	23,1%	26,3%	50,0%	66,7%	47,1%	32,3%	24,4%	22,5%	35,2%	41,5%	5,6%	15,4%	57,1%	31,8%	30,0%	20,0%	30,3%
Ainda não teve tempo	6,7%	33,3%	60,0%	0,0%	23,5%	0,0%	26,3%	0,0%	13,3%	4,3%	12,5%	23,1%	10,5%	0,0%	66,7%	5,9%	9,7%	31,7%	20,0%	21,1%	17,1%	33,3%	38,5%	0,0%	13,6%	20,0%	0,0%	20,6%
Faltam recursos financeiros	20,0%	33,3%	0,0%	0,0%	23,5%	50,0%	10,5%	100,0%	13,3%	21,7%	0,0%	7,7%	31,6%	50,0%	0,0%	23,5%	9,7%	9,8%	2,5%	19,7%	17,1%	11,1%	0,0%	0,0%	22,7%	6,7%	40,0%	15,5%
Ainda não domina o assunto	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	0,0%	10,5%	0,0%	26,7%	17,4%	37,5%	38,5%	10,5%	0,0%	0,0%	5,9%	25,8%	9,8%	30,0%	14,1%	14,6%	22,2%	0,0%	0,0%	9,1%	23,3%	0,0%	14,4%
Falta apoio para implantação	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	11,8%	0,0%	21,1%	0,0%	13,3%	17,4%	0,0%	7,7%	15,8%	0,0%	0,0%	35,3%	12,9%	22,0%	17,5%	11,3%	7,3%	5,6%	30,8%	0,0%	9,1%	6,7%	20,0%	13,8%
Não sabe avaliar	20,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	5,3%	0,0%	26,7%	8,7%	12,5%	0,0%	15,8%	0,0%	0,0%	5,9%	12,9%	9,8%	7,5%	9,9%	9,8%	22,2%	7,7%	28,6%	4,5%	13,3%	20,0%	10,5%
Por falta de interesse	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	0,0%	5,3%	0,0%	0,0%	8,7%	12,5%	7,7%	15,8%	0,0%	0,0%	0,0%	12,9%	4,9%	22,5%	5,6%	4,9%	11,1%	7,7%	14,3%	18,2%	10,0%	20,0%	8,2%
Amostra	30	3	5	0	17	2	19	2	15	23	8	13	19	4	3	17	31	41	40	71	41	18	13	7	22	30	5	499

- A avaliação por unidade da federação não apresentou grandes discrepâncias em relação ao preço cobrado. As maiores variações observadas decorrem de um número insuficiente de amostra para uma análise mais conclusiva.



Satisfação

Em relação à sua satisfação geral com o curso/palestra do programa SEBRAETec, atribua uma nota de 0 a 10, onde zero significa “totalmente insatisfeito” e dez “totalmente satisfeito”



- A satisfação com o curso ou palestra do programa foi bastante elevada (notas 9 e 10) para 59% dos pesquisados. Para 33,3% ela foi mediana (notas 7 e 8).
- A nota média atribuída à satisfação geral da solução foi de 8,63 pontos.



Satisfação

Em relação à sua satisfação geral com o (nome curso/palestra) do programa SEBRAETec, atribua uma nota de 0 a 10, onde zero significa “totalmente insatisfeito” e dez “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)	73,2%	71,4%	75,0%	100,0%	51,8%	62,5%	66,3%	61,1%	65,2%	72,1%	68,7%	67,8%	68,2%	70,6%	64,7%	56,8%	55,4%	55,8%	56,1%	52,9%	61,1%	61,2%	60,3%	55,6%	66,2%	62,9%	52,6%	59,0%
Notas Medianas (7 e 8)	21,0%	23,8%	21,4%	0,0%	40,1%	25,0%	31,6%	27,8%	28,7%	23,5%	22,9%	24,6%	27,1%	29,4%	29,4%	35,2%	36,1%	33,1%	34,0%	37,4%	31,0%	34,8%	34,2%	37,4%	26,5%	32,9%	28,9%	33,3%
Notas Baixas (0 a 6)	5,8%	4,8%	3,6%	0,0%	8,0%	12,5%	2,1%	11,1%	6,1%	4,5%	8,4%	7,6%	4,7%	0,0%	5,9%	8,0%	8,6%	11,1%	9,8%	9,7%	8,0%	3,9%	5,4%	7,1%	7,3%	4,2%	18,4%	7,7%
Média	9,05	8,81	9,14	10,00	8,48	8,81	9,01	8,56	8,82	9,06	8,80	8,84	8,97	9,12	8,94	8,52	8,58	8,43	8,50	8,44	8,64	8,78	8,72	8,51	8,83	8,85	8,08	8,63
Amostra	138	21	56	2	137	16	95	18	115	247	83	118	129	51	17	162	280	369	285	486	339	330	368	99	317	356	38	4672

- Os participantes de algumas UF apresentaram níveis de satisfação bem acima da média. Foi o caso dos entrevistados de Rondônia, Acre, Amazonas, Ceará e Alagoas, todos com percentual de notas 9 e 10 acima de 70%.

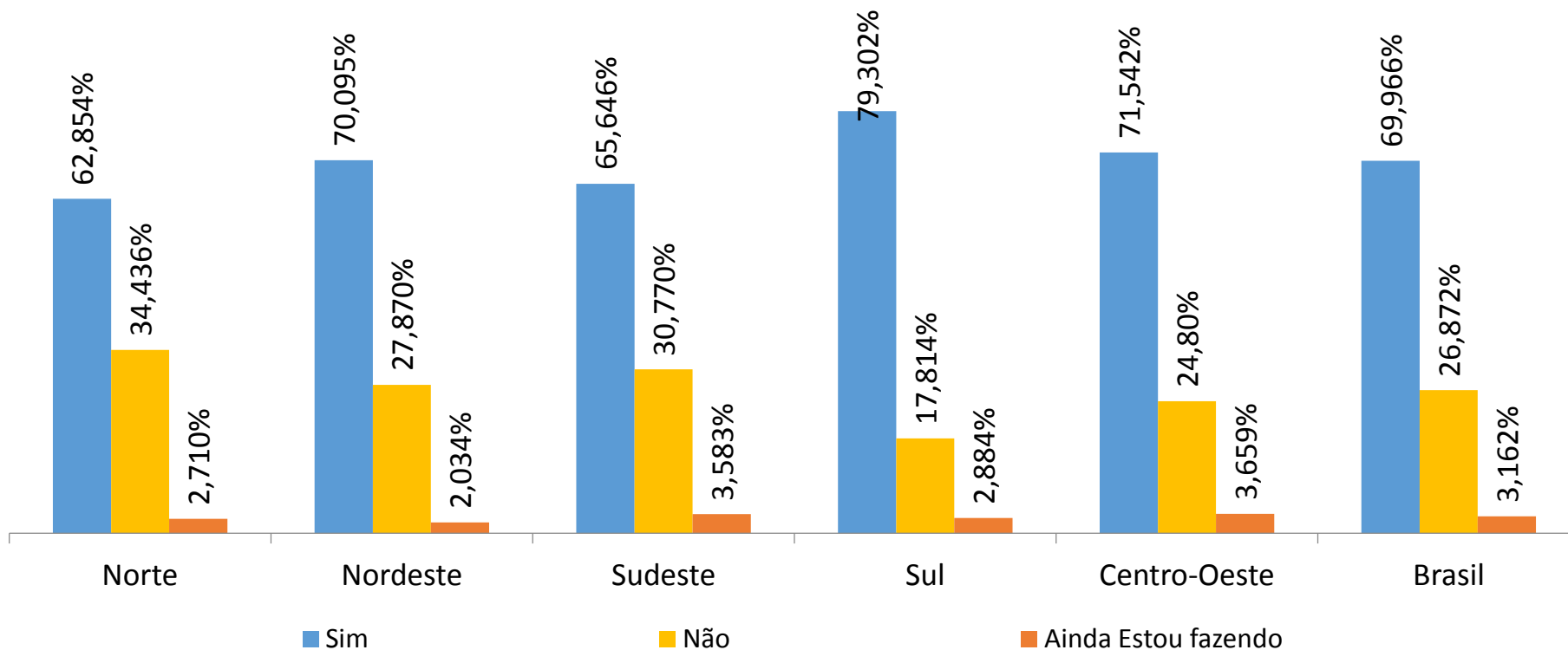


RESULTADOS DA PESQUISA
AVALIAÇÃO DO IMPACTO



Mudanças na Empresa

O(a) Sr(a) já fez mudanças na sua empresa como consequência do SEBRAETec? (ESP-RU)



- Dos participantes, 70% afirmaram ter realizado mudanças na empresa em decorrência da participação no SEBRAETec. Este é um percentual muito expressivo e demonstra um elevado impacto na atitude de quem passa pelo programa.

Mudanças na Empresa

O(a) Sr(a) já fez mudanças na sua empresa como consequência do SEBRAETec? (ESP-RU)

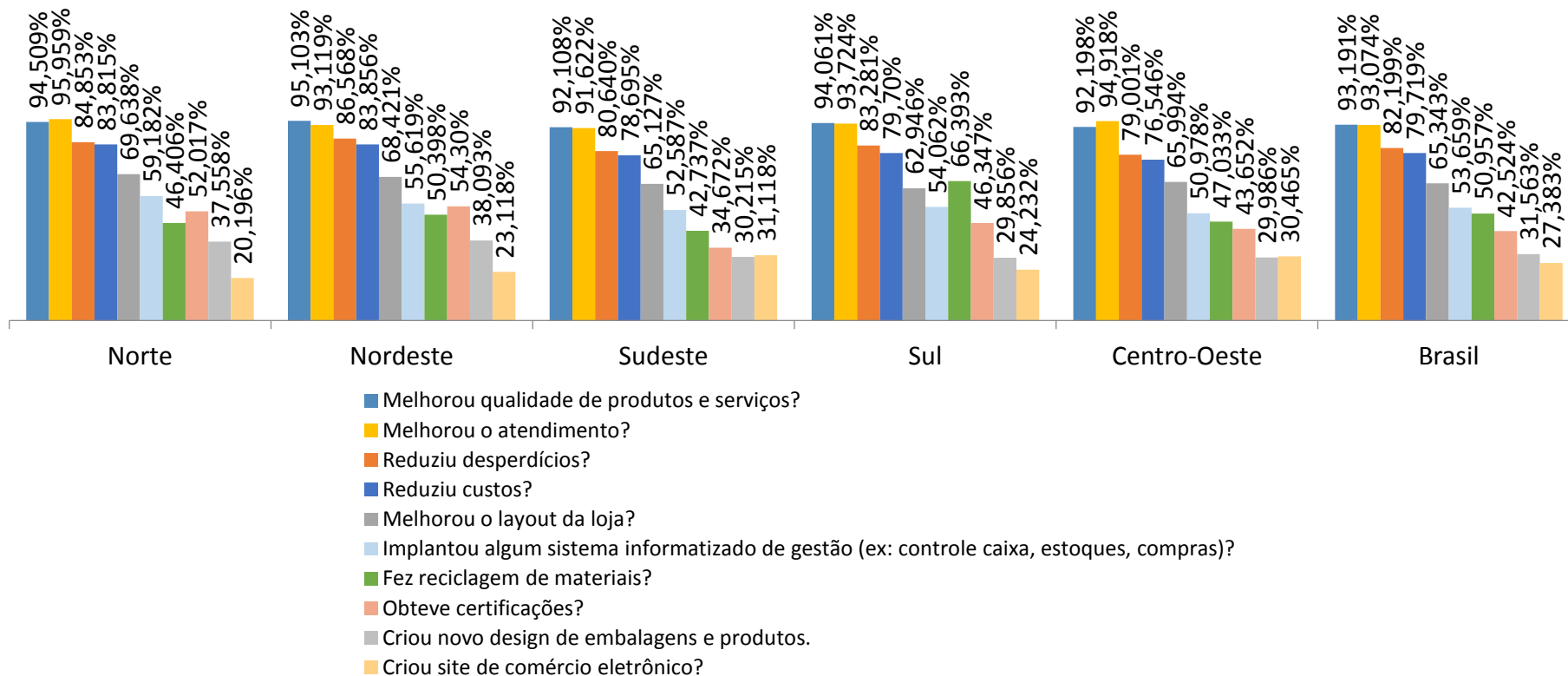
	Norte							Nordeste									Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO	DF	
Sim	58,0%	71,4%	73,2%	50,0%	64,2%	68,8%	61,1%	66,7%	64,3%	76,5%	68,7%	61,9%	72,9%	76,5%	58,8%	66,7%	66,8%	66,4%	58,2%	66,7%	71,4%	85,8%	81,0%	66,7%	78,2%	69,9%	71,1%	70,0%
Não	41,3%	23,8%	19,6%	50,0%	33,6%	25,0%	34,7%	22,2%	33,9%	22,7%	27,7%	36,4%	25,6%	23,5%	41,2%	29,6%	31,4%	28,7%	39,6%	29,8%	25,1%	11,8%	16,3%	27,3%	18,6%	27,0%	23,7%	26,9%
Ainda Estou fazendo	0,7%	4,8%	7,1%	0,0%	2,2%	6,3%	4,2%	11,1%	1,7%	0,8%	3,6%	1,7%	1,6%	0,0%	0,0%	3,7%	1,8%	4,9%	2,1%	3,5%	3,5%	2,4%	2,7%	6,1%	3,2%	3,1%	5,3%	3,2%
Amostra	138	21	56	2	137	16	95	18	115	247	83	118	129	51	17	162	280	369	285	486	339	330	368	99	317	356	38	4672

- As mudanças decorridas da participação no programa foram menos intensas entre os entrevistados de Rondônia, Tocantins, Paraíba, Sergipe e Rio de Janeiro. Mesmo assim, o percentual de empresas impactadas pelas mudanças nestas UF foi superior a 50%.



Mudanças na Empresa

Eu vou citar algumas mudanças e eu gostaria que o(a) Sr(a) indicasse quais o(a) Sr(a) fez na sua empresa como consequência do SEBRAETec? (EST- RM)



- De forma estimulada, no rol de mudanças apresentado, todas tiveram alguma expressividade em sua ocorrência nas empresas dos participantes pesquisados.
- Os destaques mais expressivos referem-se à qualidade dos produtos e serviços e à melhoria do atendimento.

Mudanças na Empresa

Eu vou citar algumas mudanças e eu gostaria que o(a) Sr(a) indicasse quais o(a) Sr(a) fez na sua empresa como consequência do SEBRAETec? (EST- RM)

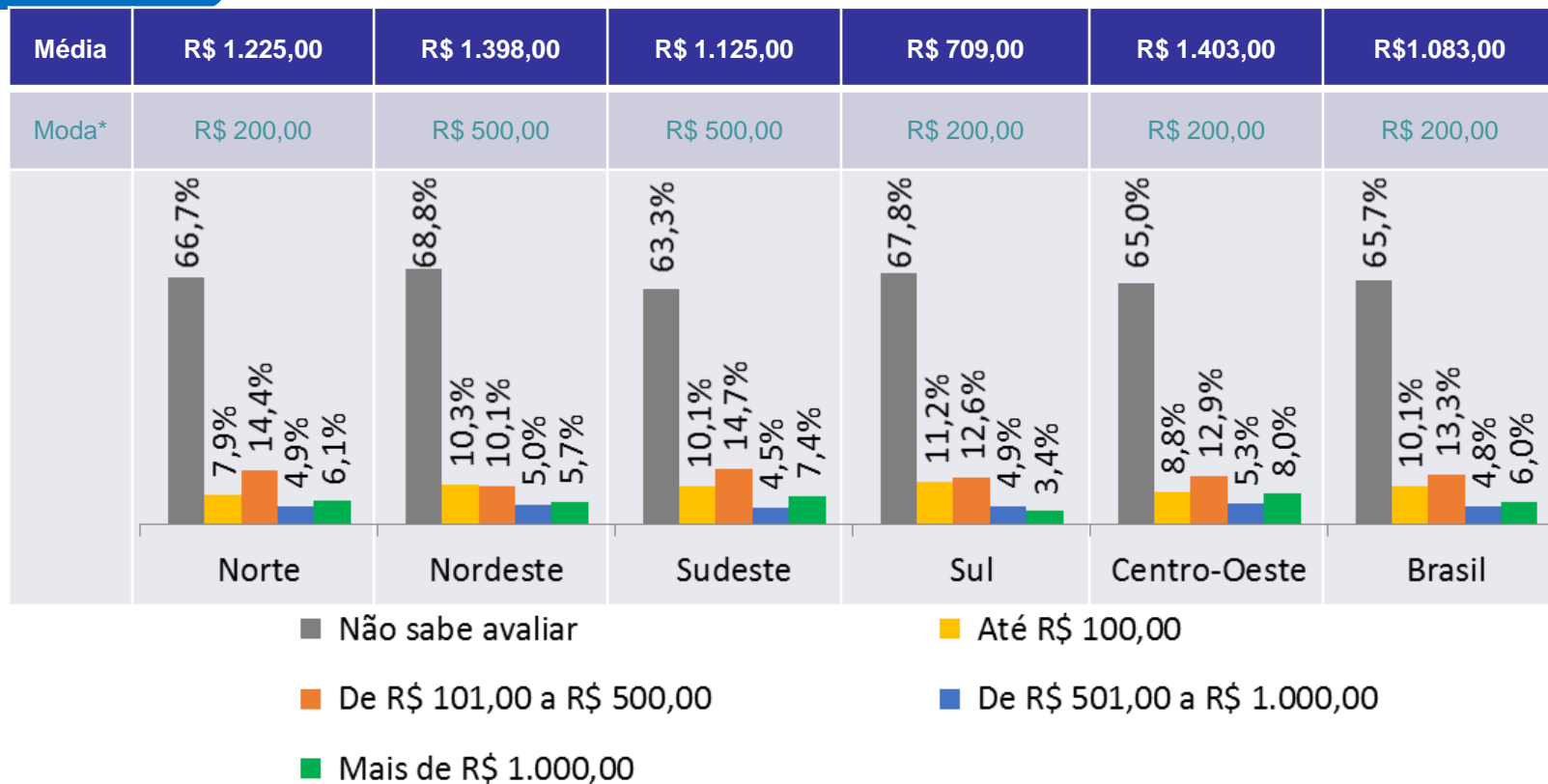
	Norte							Nordeste							Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil		
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT		GO	DF
Melhorou qualidade de produtos e serviços?	97,5%	93,8%	97,8%	100,0%	91,2%	100,0%	95,2%	92,9%	93,4%	94,8%	91,7%	94,7%	93,8%	100,0%	100,0%	95,6%	92,2%	90,9%	93,0%	92,7%	92,1%	92,8%	95,5%	90,3%	92,6%	92,3%	93,1%	93,2%
Melhorou o atendimento?	93,8%	100,0%	93,3%	100,0%	95,6%	100,0%	98,4%	85,7%	92,1%	92,7%	95,0%	96,0%	92,7%	94,9%	100,0%	91,2%	90,6%	89,7%	87,2%	93,8%	96,5%	91,1%	93,5%	94,4%	95,0%	95,8%	89,7%	93,1%
Reduziu desperdícios?	93,8%	87,5%	82,2%	100,0%	79,1%	91,7%	83,9%	92,9%	90,8%	84,8%	88,3%	82,7%	87,5%	89,7%	70,0%	85,1%	78,1%	82,9%	79,1%	80,1%	79,5%	87,3%	83,4%	80,6%	87,2%	75,8%	72,4%	82,2%
Reduziu custos?	85,2%	87,5%	82,2%	100,0%	82,4%	91,7%	82,3%	78,6%	86,8%	82,7%	85,0%	90,7%	77,1%	87,2%	80,0%	81,6%	76,0%	81,4%	75,0%	78,3%	72,0%	82,5%	82,1%	80,6%	82,9%	74,2%	65,5%	79,7%
Melhorou o layout da loja?	77,8%	68,8%	68,9%	100,0%	60,4%	100,0%	71,0%	64,3%	69,7%	70,2%	68,3%	66,7%	66,7%	69,2%	70,0%	67,5%	64,6%	61,6%	50,0%	70,4%	62,2%	62,9%	63,3%	65,3%	77,1%	61,5%	62,1%	65,3%
Implantou algum sistema informatizado de gestão (ex: controle caixa, estoques, compras)?	56,8%	43,8%	57,8%	100,0%	60,4%	58,3%	62,9%	57,1%	57,9%	55,5%	60,0%	56,0%	57,3%	59,0%	50,0%	48,2%	47,4%	53,6%	53,5%	52,8%	54,3%	50,9%	55,2%	48,6%	54,3%	50,4%	48,3%	53,7%
Fez reciclagem de materiais?	51,9%	31,3%	48,9%	0,0%	52,7%	41,7%	30,6%	50,0%	52,6%	58,1%	55,0%	50,7%	54,2%	46,2%	30,0%	37,7%	45,3%	40,7%	47,7%	42,5%	52,4%	82,5%	66,6%	45,8%	67,4%	39,6%	34,5%	51,0%
Obteve certificações?	65,4%	50,0%	53,3%	100,0%	38,5%	58,3%	61,3%	42,9%	59,2%	59,2%	41,7%	54,7%	65,6%	48,7%	30,0%	51,8%	44,3%	39,9%	36,0%	29,3%	42,5%	54,0%	45,1%	44,4%	48,8%	40,4%	48,3%	42,5%
Criou novo design de embalagens e produtos.	50,6%	37,5%	35,6%	0,0%	31,9%	41,7%	33,9%	42,9%	26,3%	40,3%	33,3%	36,0%	46,9%	35,9%	40,0%	40,4%	35,9%	31,6%	27,9%	28,7%	31,9%	25,8%	30,5%	27,8%	26,4%	31,5%	34,5%	31,6%
Criou site de comércio eletrônico?	24,7%	6,3%	24,4%	0,0%	20,9%	16,7%	16,1%	35,7%	19,7%	20,4%	26,7%	20,0%	21,9%	23,1%	60,0%	25,4%	26,0%	24,7%	27,9%	36,7%	24,8%	15,8%	27,3%	40,3%	24,0%	29,6%	41,4%	27,4%
Amostra	81	16	45	1	91	12	62	14	76	191	60	75	96	39	10	114	192	263	172	341	254	291	308	72	258	260	29	3423

- A análise dos resultados por Unidade da Federação demonstra variações de uma região para outra. Estas diferenças podem decorrer de características peculiares as regionalidades ou do possível direcionamento do programa para determinados nichos de mercado.



Desperdício

O desperdício foi reduzido em quantos R\$ por mês?



*Como não se observou uma distribuição normal, acredita-se que a moda represente melhor os resultados encontrados.

- Destaque para o fato de, tanto a nível Brasil como na análise por região, o percentual de entrevistados que não souberam quantificar a redução no desperdício ter ficado acima de 60%.



Desperdício

O desperdício foi reduzido em quantos R\$ por mês?

	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	
Não sabe avaliar	64,9%	71,4%	62,9%	100,0%	59,2%	81,8%	80,0%	61,5%	62,1%	74,0%	69,4%	63,2%	65,0%	74,3%	71,4%	67,7%	67,9%	61,6%	70,0%	62,4%	65,2%	62,0%	71,4%	70,9%	74,5%	61,7%	42,9%	65,7%
Até R\$ 100,00	9,5%	7,1%	11,4%	0,0%	8,5%	0,0%	6,0%	23,1%	18,2%	9,3%	12,2%	12,3%	7,5%	0,0%	0,0%	14,0%	11,4%	10,6%	8,5%	9,8%	10,4%	17,6%	9,0%	5,5%	6,6%	10,6%	9,5%	10,1%
De R\$ 101,00 a R\$ 500,00	10,8%	21,4%	8,6%	0,0%	21,1%	9,1%	8,0%	7,7%	3,0%	8,0%	12,2%	14,0%	10,0%	14,3%	0,0%	10,8%	12,1%	14,4%	8,5%	16,5%	13,9%	13,1%	11,8%	14,5%	9,9%	13,8%	14,3%	13,3%
De R\$ 501,00 a R\$ 1.000,00	5,4%	0,0%	2,9%	0,0%	8,5%	0,0%	0,0%	7,7%	10,6%	5,3%	2,0%	3,5%	7,5%	2,9%	14,3%	3,2%	4,3%	3,2%	3,1%	5,6%	4,0%	4,9%	5,3%	7,3%	3,3%	5,3%	9,5%	4,8%
Mais de R\$ 1.000,00	9,5%	0,0%	14,3%	0,0%	2,8%	9,1%	6,0%	0,0%	6,1%	3,3%	4,1%	7,0%	10,0%	8,6%	14,3%	4,3%	4,3%	10,2%	10,0%	5,6%	6,5%	2,4%	2,4%	1,8%	5,7%	8,5%	23,8%	6,0%
Média	2189	315	1398	0	610	2700	1224	171	3661	591	425	1395	2475	1652	1800	590	1283	1290	2572	771	920	469	724	446	1146	1617	1651	1084
Moda*	200	60	200	0	500	400	200	20	1000	500	10	200	200	5000	600	50	200	500	500	200	150	30	200	150	500	200	1000	200
Amostra	74	14	35	1	71	11	50	13	66	150	49	57	80	35	7	93	140	216	130	266	201	245	245	55	212	188	21	2725

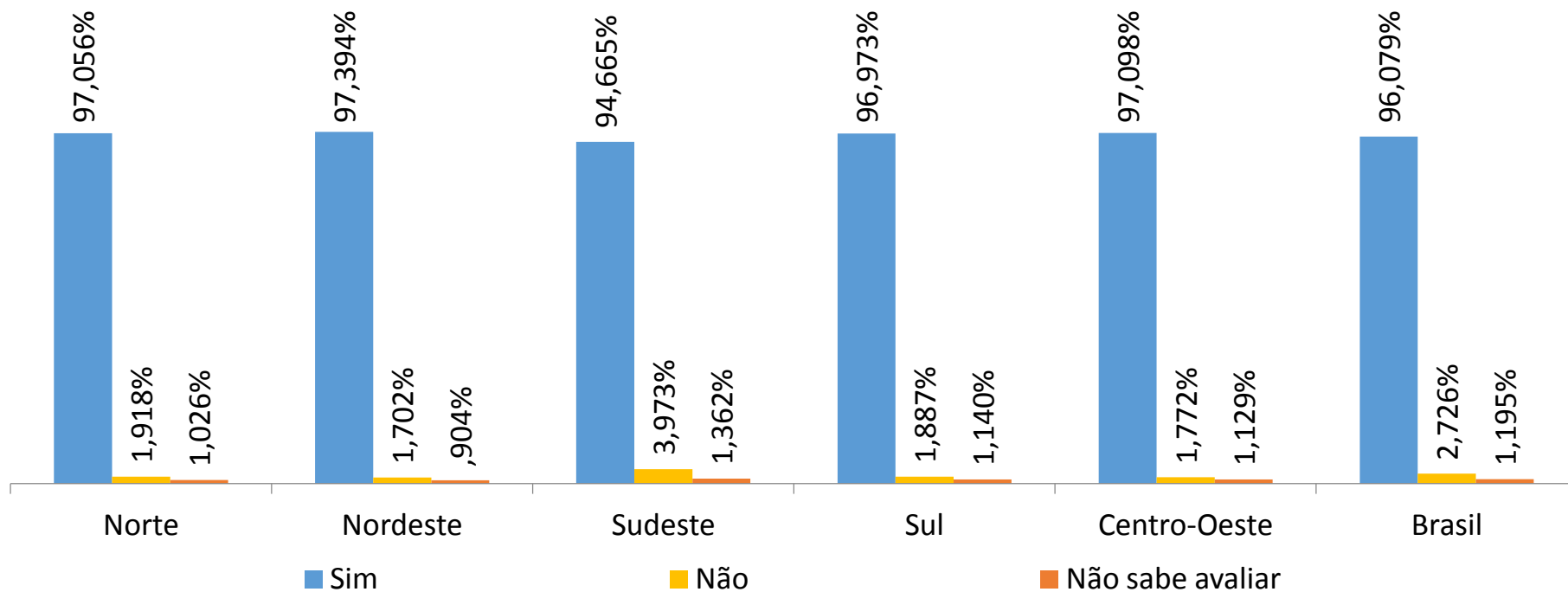
*Como não se observou uma distribuição normal, acredita-se que a moda represente melhor os resultados encontrados.

- Entre os estados, observou-se que o DF apresenta o menor índice de entrevistados que não souberam avaliar a redução do desperdício (42,9%), e o maior percentual de entrevistados redução de mais R\$ 1.000,00 no desperdício (23,8%).



Melhorias

Houve melhorias ou resultados efetivos na empresa com a aplicação dos conhecimentos adquiridos no programa SEBRAETec? (ESP RU)



- Quase todos os participantes pesquisados relataram que a aplicação dos conhecimentos adquiridos com o programa trouxe melhorias ou resultados efetivos para suas empresas.

Melhorias

Houve melhorias ou resultados efetivos na empresa com a aplicação dos conhecimentos adquiridos no programa SEBRAETec? (ESP RU)

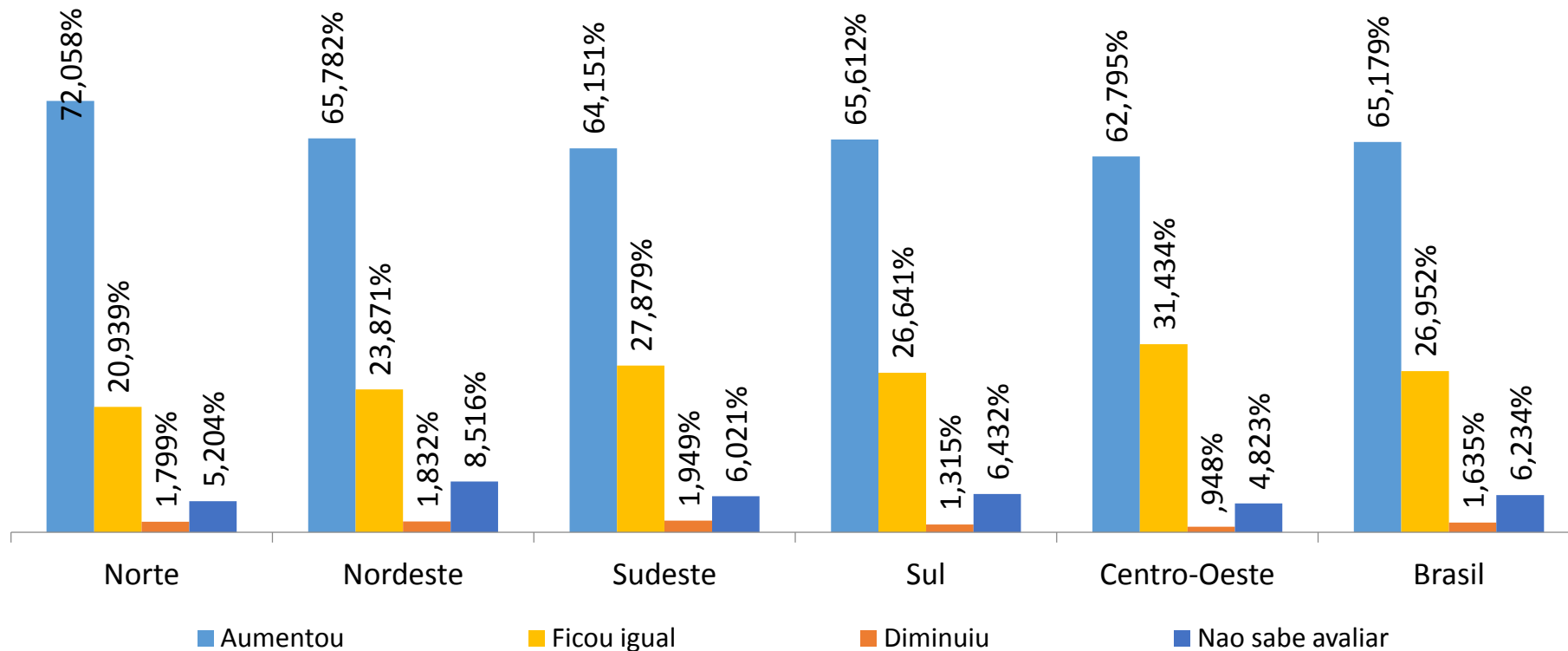
	Norte							Nordeste								Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil	
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO		DF
Sim	100,0%	87,5%	100,0%	100,0%	95,6%	100,0%	96,8%	92,9%	98,7%	97,9%	98,3%	96,0%	96,9%	97,4%	100,0%	97,4%	94,8%	95,4%	91,9%	94,7%	95,3%	96,2%	98,1%	97,2%	96,5%	96,9%	100,0%	96,1%
Não	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	1,0%	1,7%	2,7%	3,1%	2,6%	0,0%	1,8%	4,7%	3,0%	7,0%	3,8%	3,5%	3,1%	0,6%	2,8%	2,3%	1,5%	0,0%	2,7%
Não sabe avaliar	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	1,6%	7,1%	1,3%	1,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,9%	0,5%	1,5%	1,2%	1,5%	1,2%	0,7%	1,3%	0,0%	1,2%	1,5%	0,0%	1,2%	
Amostra	81	16	45	1	91	12	62	14	76	191	60	75	96	39	10	114	192	263	172	341	254	291	308	72	258	260	29	3423

- Os resultados observados por Unidade da Federação pouco diferem da percepção geral quanto à melhorias ou resultados efetivos na empresa decorrente da aplicação dos conhecimentos adquiridos no programa SEBRAETec.



Impacto nos Indicadores

Com a sua participação no SEBRAETec, o lucro ou o faturamento mensal da sua empresa? (EST RU)



- Houve aumento na lucratividade ou faturamento de 65% das empresas beneficiadas pela participação dos entrevistados no programa. Apenas 1,6% dos negócios foram impactados negativamente.

Impacto nos Indicadores

Com a sua participação no SEBRAETec, o lucro ou o faturamento mensal da sua empresa? (EST RU)

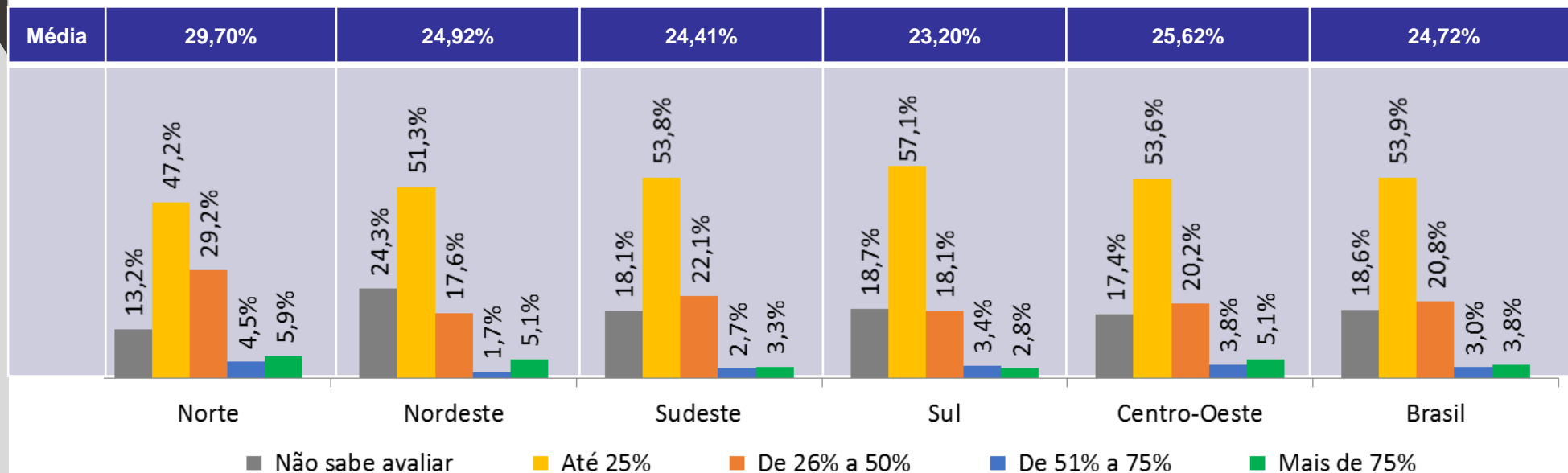
	Norte							Nordeste							Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil		
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT		GO	DF
Aumentou	71,6%	56,3%	68,9%	0,0%	73,6%	75,0%	75,8%	71,4%	65,8%	67,0%	61,7%	70,7%	63,5%	69,2%	50,0%	61,4%	59,9%	66,9%	56,4%	64,8%	58,3%	67,7%	68,2%	56,9%	63,2%	63,1%	69,0%	65,2%
Ficou igual	21,0%	37,5%	11,1%	100,0%	23,1%	16,7%	14,5%	28,6%	23,7%	20,9%	33,3%	25,3%	26,0%	12,8%	10,0%	29,8%	28,6%	25,5%	30,2%	28,7%	35,0%	25,1%	23,4%	34,7%	28,3%	32,7%	27,6%	27,0%
Diminuiu	3,7%	0,0%	4,4%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	2,7%	3,1%	2,6%	0,0%	2,6%	2,1%	2,3%	1,7%	1,8%	1,2%	0,7%	1,6%	1,4%	1,2%	0,4%	3,4%	1,6%
Não sabe avaliar	3,7%	6,3%	15,6%	0,0%	3,3%	8,3%	6,5%	0,0%	10,5%	10,5%	5,0%	1,3%	7,3%	15,4%	40,0%	6,1%	9,4%	5,3%	11,6%	4,7%	5,5%	6,5%	6,8%	6,9%	7,4%	3,8%	0,0%	6,2%
Amostra	81	16	45	1	91	12	62	14	76	191	60	75	96	39	10	114	192	263	172	341	254	291	308	72	258	260	29	3423

- As diferenças observadas entre as Unidades da Federação, em sua maioria, são migrações do percentual de pessoas que relataram que a lucratividade ou o faturamento aumentaram para o percentual de pessoas que relataram que estes indicadores permaneceram estáveis.



% de Aumento

Aumentou em quantos %?



- Quando questionados acerca do percentual de aumento no lucro, a maioria dos entrevistados afirmou aumentado em até 25% o lucro.



% de Aumento

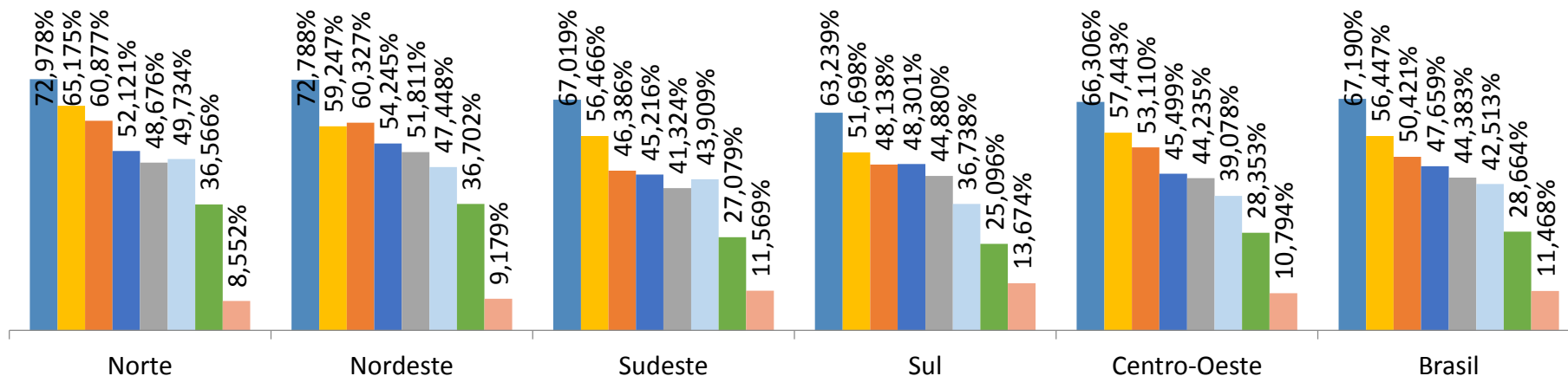
Aumentou em quantos %?

	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	
Não sabe avaliar	12,1%	22,2%	22,6%	0,0%	7,5%	0,0%	25,5%	10,0%	18,0%	25,0%	18,9%	15,1%	26,2%	37,0%	20,0%	27,1%	24,3%	19,3%	20,6%	15,8%	21,6%	16,2%	18,6%	9,8%	25,2%	16,5%	10,0%	18,6%
Até 25%	37,9%	33,3%	45,2%	0,0%	55,2%	22,2%	51,1%	60,0%	50,0%	50,8%	54,1%	58,5%	47,5%	40,7%	60,0%	55,7%	52,2%	50,0%	48,5%	57,5%	50,7%	58,4%	59,0%	70,7%	43,6%	53,7%	60,0%	53,9%
De 26% a 50%	29,3%	33,3%	25,8%	0,0%	29,9%	55,6%	21,3%	30,0%	24,0%	18,0%	21,6%	20,8%	18,0%	11,1%	20,0%	11,4%	20,0%	24,4%	22,7%	20,8%	21,6%	19,3%	16,2%	9,8%	19,0%	21,3%	30,0%	20,8%
De 51% a 75%	12,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	11,1%	2,1%	0,0%	2,0%	3,1%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%	0,0%	1,4%	0,9%	4,5%	3,1%	1,8%	3,4%	3,6%	3,3%	4,9%	7,4%	2,4%	0,0%	3,0%
Mais de 75%	8,6%	11,1%	6,5%	0,0%	6,0%	11,1%	0,0%	0,0%	6,0%	3,1%	5,4%	5,7%	8,2%	7,4%	0,0%	4,3%	2,6%	1,7%	5,2%	4,1%	2,7%	2,5%	2,9%	4,9%	4,9%	6,1%	0,0%	3,8%
Média	35,8%	35,7%	26,5%	0,0%	28,4%	41,4%	20,3%	20,7%	25,1%	23,5%	25,6%	25,4%	28,7%	27,4%	22,5%	23,1%	21,8%	25,4%	26,4%	23,9%	25,3%	22,7%	22,6%	21,8%	27,7%	26,0%	23,1%	24,72%
Amostra	58	9	31	0	67	9	47	10	50	128	37	53	61	27	5	70	115	176	97	221	148	197	210	41	163	164	20	2214

- Na análise por estado, destaque para o fato de RR não ter apresentado entrevistados que tiveram aumento no lucro.
- O estado que apresentou o menor percentual de entrevistados que não souberam avaliar esse item foi PA (7,5%), e o maior foi AL (37%).

Áreas para Consultoria

Agora eu gostaria de avaliar em quais áreas o(a) Sr(a) sente mais necessidade de ter uma consultoria. Vou citar algumas áreas e o(a) Sr(a) me informa se sente ou não necessidade de uma consultoria nessas áreas. (EST-RM)



- Inovação [Ex.: desenvolvimento de novos produtos; novos processos; captação recursos]
- Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC [Ex.: automação comercial; comércio eletrônico; Software; redes sociais]
- Sustentabilidade [Ex.: Redução de energia; resíduos sólidos; gestão ambiental]
- Produtividade [Ex.: Mapeamento de processo; layout; cadeia suprimentos]
- Qualidade [Ex.: Normalização; Avaliação de conformidade; metrologia]
- Design [Ex.: Design de ambientes; de produtos; de serviços]
- Propriedade intelectual [Ex.: Marcas; patentes; indicação geográfica; desenho industrial]
- Não tem interesse em nenhum (marque caso o entrevistado diga não a todas as anteriores)

- De forma estimulada, foram apresentadas algumas áreas do conhecimento para que os entrevistados indicassem em quais delas gostariam de receber uma consultoria do SEBRAETec. Inovação, TIC e Sustentabilidade representaram as 3 mais desejadas embora todas as áreas tenham apresentado alguma representatividade.

Áreas para Consultoria

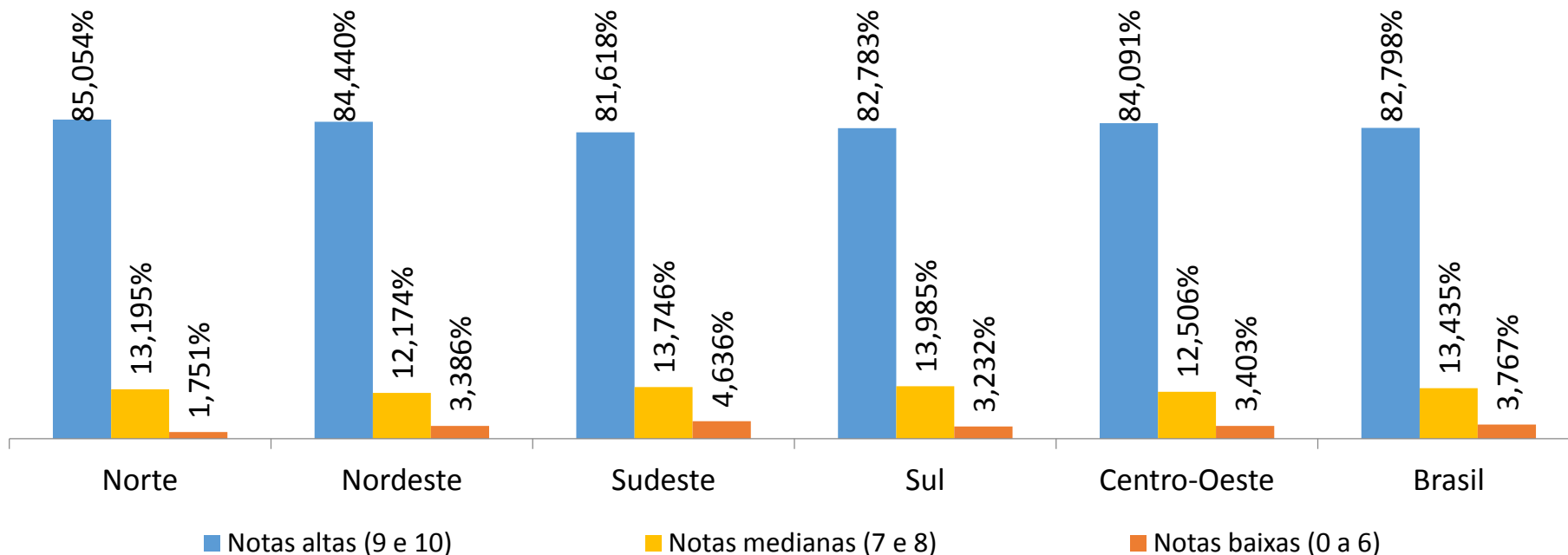
Agora eu gostaria de avaliar em quais áreas o(a) Sr(a) sente mais necessidade de ter uma consultoria. Vou citar algumas áreas e o(a)Sr(a) me informa se sente ou não necessidade de uma consultoria nessas áreas. (EST-RM)

	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
Inovação [Ex.: desenvolvimento de novos produtos; novos processos; captação recursos]	69,6%	66,7%	67,9%	100,0%	75,9%	81,3%	71,6%	55,6%	73,9%	74,5%	69,9%	74,6%	63,6%	76,5%	70,6%	75,9%	71,4%	66,1%	71,6%	65,6%	61,9%	56,1%	66,6%	64,6%	67,5%	65,2%	73,7%	67,2%
Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC [Ex.: automação comercial; comércio eletrônico; Software; redes sociais]	63,8%	57,1%	58,9%	50,0%	73,0%	68,8%	53,7%	38,9%	59,1%	57,9%	63,9%	64,4%	48,1%	62,7%	52,9%	63,0%	65,0%	50,1%	58,9%	58,0%	57,5%	44,5%	51,4%	61,6%	48,3%	58,4%	71,1%	56,4%
Sustentabilidade [Ex.: Redução de energia; resíduos sólidos; gestão ambiental]	55,1%	42,9%	57,1%	100,0%	66,4%	68,8%	58,9%	38,9%	60,0%	63,6%	57,8%	63,6%	61,2%	54,9%	58,8%	62,3%	53,6%	49,1%	55,1%	41,4%	41,3%	53,3%	49,7%	46,5%	60,6%	52,0%	50,0%	50,4%
Produtividade [Ex.: Mapeamento de processo; layout; cadeia suprimentos]	52,2%	52,4%	51,8%	100,0%	53,3%	62,5%	45,3%	55,6%	57,4%	59,1%	55,4%	60,2%	51,9%	45,1%	76,5%	47,5%	54,3%	41,7%	54,4%	43,4%	42,8%	52,1%	49,7%	44,4%	54,3%	40,7%	55,3%	47,7%
Qualidade [Ex.: Normalização; Avaliação de conformidade; metrologia]	43,5%	57,1%	57,1%	100,0%	51,1%	31,3%	48,4%	50,0%	55,7%	59,1%	38,6%	54,2%	46,5%	52,9%	52,9%	47,5%	50,0%	40,1%	51,2%	38,1%	43,4%	46,4%	45,1%	40,4%	52,4%	41,3%	47,4%	44,4%
Design [Ex.: Design de ambientes; de produtos; de serviços]	42,8%	52,4%	46,4%	50,0%	56,2%	31,3%	50,5%	33,3%	48,7%	47,8%	47,0%	52,5%	43,4%	45,1%	64,7%	48,1%	47,5%	44,2%	43,2%	43,2%	38,6%	34,2%	36,7%	40,4%	39,4%	38,2%	42,1%	42,5%
Propriedade intelectual [Ex.: Marcas; patentes; indicação geográfica; desenho industrial]	34,1%	28,6%	33,9%	50,0%	40,9%	37,5%	32,6%	38,9%	42,6%	40,1%	21,7%	31,4%	37,2%	45,1%	47,1%	32,7%	33,6%	20,3%	34,4%	28,2%	23,3%	22,7%	26,9%	28,3%	30,0%	27,2%	31,6%	28,7%
Não tem interesse em nenhum (marque caso o entrevistado diga não a todas as anteriores)	12,3%	14,3%	12,5%	0,0%	4,4%	6,3%	10,5%	0,0%	6,1%	11,3%	8,4%	7,6%	17,8%	5,9%	5,9%	8,6%	8,2%	11,1%	12,3%	12,3%	12,7%	14,5%	13,9%	10,1%	10,4%	11,5%	7,9%	11,5%
Amostra	138	21	56	2	137	16	95	18	115	247	83	118	129	51	17	162	280	369	285	486	339	330	368	99	317	356	38	4672



Recomendação

De 0 a 10 qual a probabilidade de o(a) Sr(a) recomendar o SEBRAETec para outras pessoas? Sendo que a nota 0 significa “não recomendaria de forma alguma” e nota 10 “com certeza recomendaria”



- Por fim, o índice de recomendação do programa SEBRAETec a pessoas do círculo social ou profissional dos participantes foi bastante elevado chegando a 82,8% de notas elevadas (9 ou 10). O saldo da diferença deste percentual sobre o percentual de notas baixas (6 ou menor) foi de 79%. Esta diferença, também conhecida como Net Promoter Score – NPS, está elevadíssima comparada a benchmarkings de diversos setores ou países.

Recomendação

De 0 a 10 qual a probabilidade de o(a) Sr(a) recomendar o SEBRAETec para outras pessoas? Sendo que a nota 0 significa “não recomendaria de forma alguma” e 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
Notas Altas (9 e 10)	93,5%	85,7%	87,5%	100,0%	78,8%	87,5%	84,2%	94,4%	85,2%	87,9%	84,3%	86,4%	82,9%	82,4%	82,4%	79,0%	81,8%	82,7%	77,5%	81,9%	82,6%	84,2%	82,3%	80,8%	84,2%	86,2%	73,7%	82,8%
Notas Medianas (7 e 8)	3,6%	14,3%	12,5%	0,0%	19,7%	12,5%	13,7%	5,6%	12,2%	10,5%	12,0%	9,3%	10,9%	13,7%	11,8%	17,3%	14,3%	13,0%	16,8%	13,4%	13,9%	13,0%	14,4%	16,2%	11,4%	11,0%	21,1%	13,4%
Notas Baixas (0 a 6)	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	2,1%	0,0%	2,6%	1,6%	3,6%	4,2%	6,2%	3,9%	5,9%	3,7%	3,9%	4,3%	5,6%	4,7%	3,5%	2,7%	3,3%	3,0%	4,4%	2,8%	5,3%	3,8%
NPS	90,6%	85,7%	87,5%	100,0%	77,4%	87,5%	82,1%	94,4%	82,6%	86,2%	80,7%	82,2%	76,7%	78,4%	76,5%	75,3%	77,9%	78,3%	71,9%	77,2%	79,1%	81,5%	79,1%	77,8%	79,8%	83,4%	68,4%	79,0%
Média	9,66	9,62	9,59	10,00	9,32	9,69	9,46	9,83	9,41	9,58	9,39	9,53	9,31	9,41	9,35	9,23	9,38	9,37	9,12	9,37	9,42	9,47	9,43	9,35	9,37	9,55	9,11	9,40
Amostra	138	21	56	2	137	16	95	18	115	247	83	118	129	51	17	162	280	369	285	486	339	330	368	99	317	356	38	4672

- Além do grande percentual de notas altas em todas as Unidades da Federação, o saldo deste percentual em relação ao percentual de notas baixas (NPS) foi bastante alto demonstrando o elevado prestígio do programa SEBRAETec junto ao seu público-alvo.



UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA SEBRAE NACIONAL

(61) 3348-7180

- Denis Nunes
- Alexandre de Oliveira Ambrosini