

Pesquisa de Satisfação e Impacto do Programa SEBRAETec

Relatório Final

Brasília, Setembro/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 VOIP para contato com o público-alvo.
- **Tempo médio de entrevista:** 9 min e 24 seg.
- **Universo:** 56.499 participantes do Programa SEBRAETec em 2013.
- **Amostra:** 3.733 entrevistados.
- **Período de realização das entrevistas:** 05/08/2014 a 15/09/2014.
- **Tratamento dos dados:** software de estatística SPSS®
- **Margem de Erro:** 1,6%.
- **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
DADOS DA AMOSTRA



Composição da Amostra

Unidade da Federação

UF	Frequência	% Coletado	% Ponderado
RO	107	2,9%	2,8%
AC	7	0,2%	0,23%
AM	43	1,2%	1,7%
RR	21	0,6%	0,6%
PA	34	0,9%	1,2%
AP	10	0,3%	0,2%
TO	61	1,6%	1,4%
MA	54	1,4%	1,5%
PI	27	0,7%	0,9%
CE	58	1,6%	1,6%
RN	71	1,9%	1,6%
PB	58	1,6%	1,8%
PE	58	1,6%	1,4%
AL	60	1,6%	1,4%
SE	61	1,6%	1,0%
BA	108	2,9%	3,5%
MG	393	10,5%	6,8%
ES	110	2,9%	3,5%
RJ	215	5,8%	6,9%
SP	576	15,4%	26,1%
PR	442	11,8%	8,4%
SC	349	9,3%	7,8%
RS	415	11,1%	9,9%
MS	158	4,2%	2,7%
MT	120	3,2%	2,2%
GO	50	1,3%	0,9%
DF	67	1,8%	1,8%
Total	3733	100%	100,0%

- Para manter a proporcionalidade da amostra realizada em relação ao universo, os dados foram submetidos a ponderação.



RESULTADOS DA PESQUISA

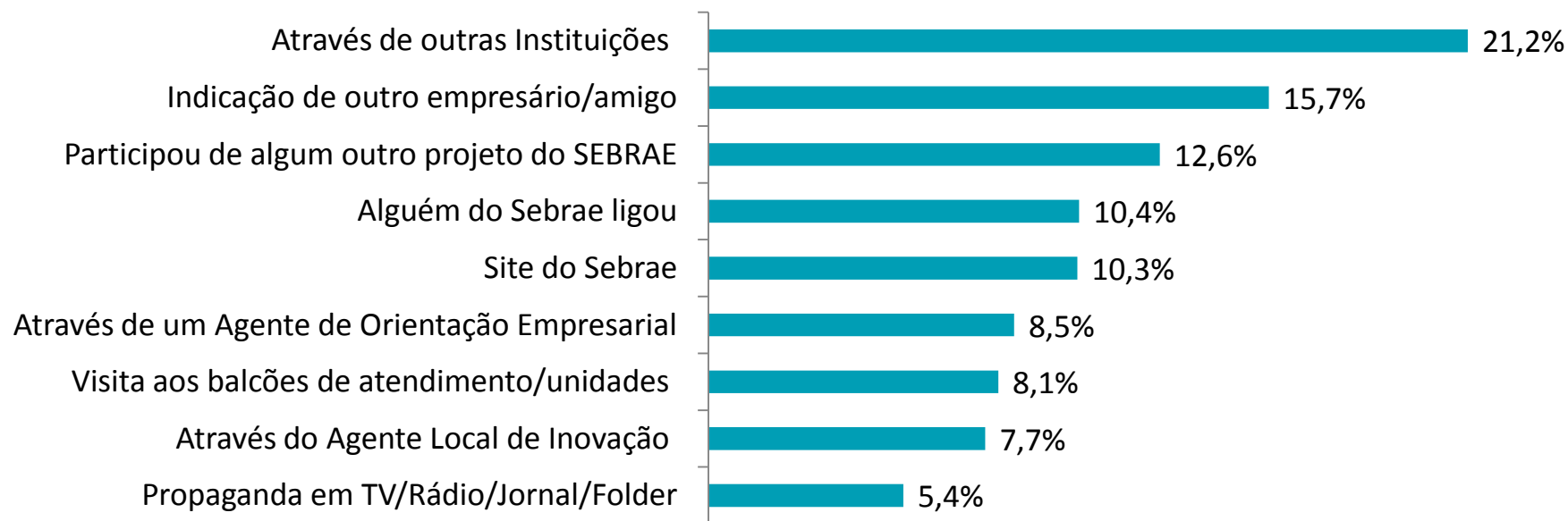
SATISFAÇÃO E APLICABILIDADE



Satisfação e Aplicabilidade

Conhecimento Sobre o Programa

P. Em 2013, o(a) Sr(a) fez/participou de um curso/consultoria que faz parte do programa SEBRAETec. Como o(a) Sr(a) tomou conhecimento do SEBRAETec? (ESP – RM)



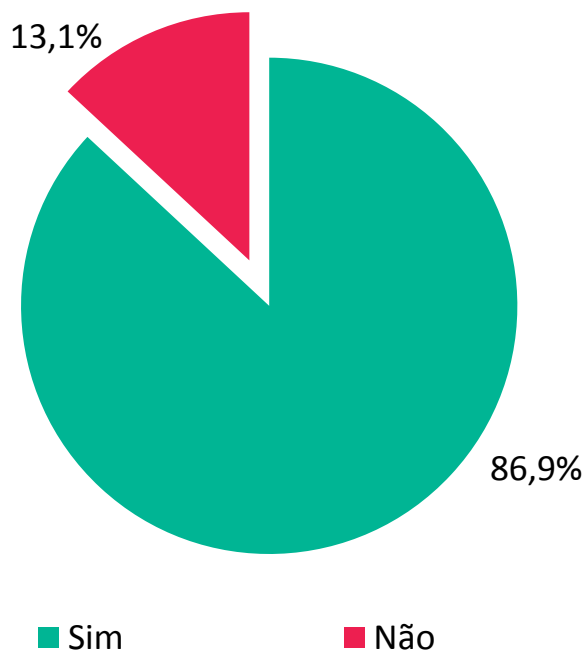
- As instituições parceiras do Sebrae tem um forte impacto comunicação sobre o programa. 21,2% dos entrevistados tomaram conhecimento do SEBRAETec desta forma. A indicação de terceiros também tem grande importância nesta comunicação, pois 15,7% dos participantes souberam do programa por meio de empresários ou amigos.



Satisfação e Aplicabilidade

Conhecimento Sobre o Consultor

P. O(a) sr(a) sabia que a pessoa que estava prestando serviços para a sua empresa tratava-se de um Consultor do SEBRAE? (ESP-RU)



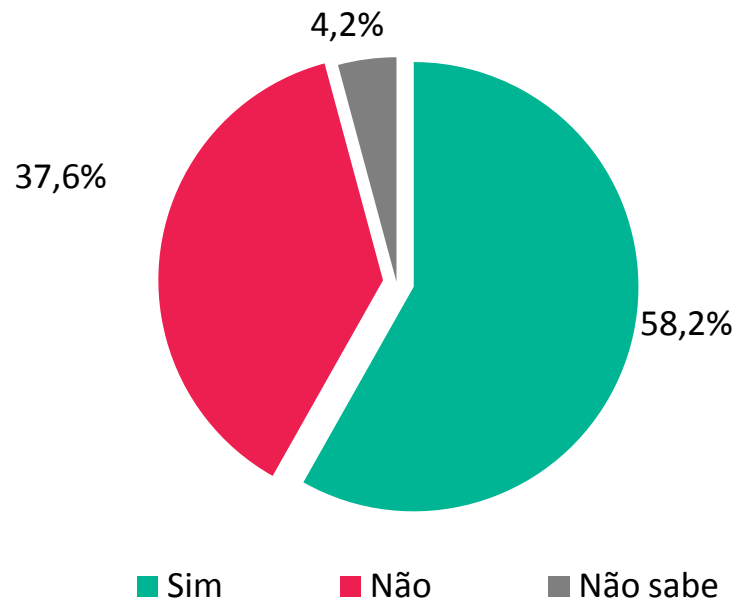
- Questionados sobre o conhecimento de que a pessoa que estava prestando serviços para a empresa tratava-se de um Consultor do SEBRAE, quase 87% afirmaram que sim.



Satisfação e Aplicabilidade

Retorno do Sebrae

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



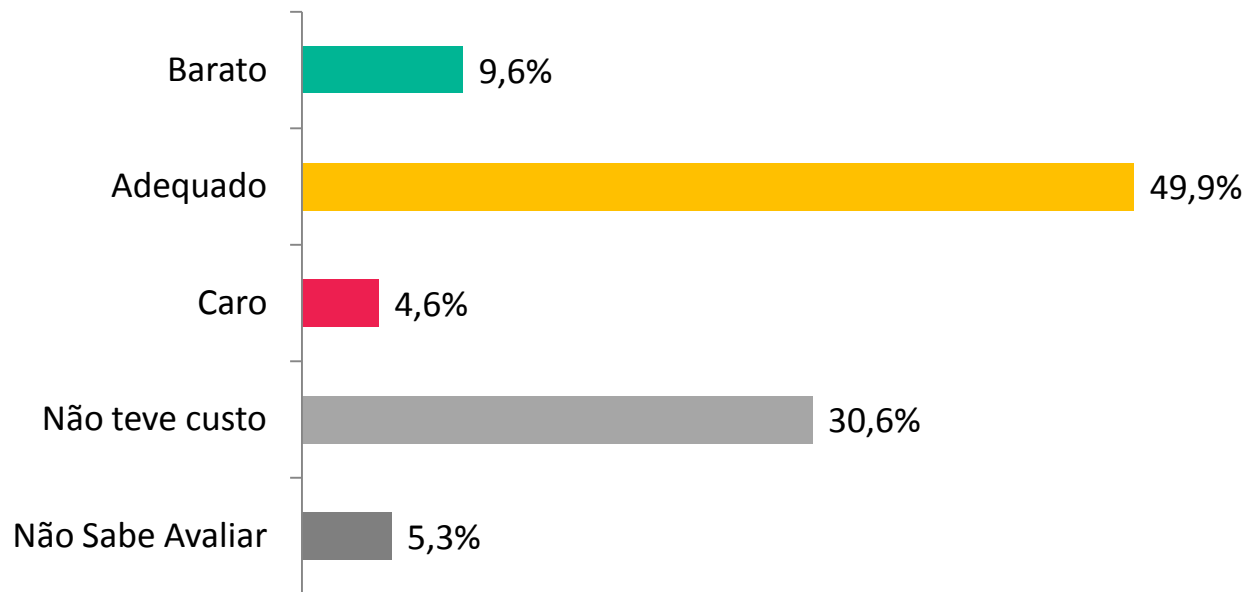
- Pouco mais da metade dos participantes receberam algum tipo de contato do SEBRAE após participarem do curso ou consultoria. Entretanto, um percentual significativo de pessoas não recebeu contato.



Satisfação e Aplicabilidade

Preço Cobrado

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



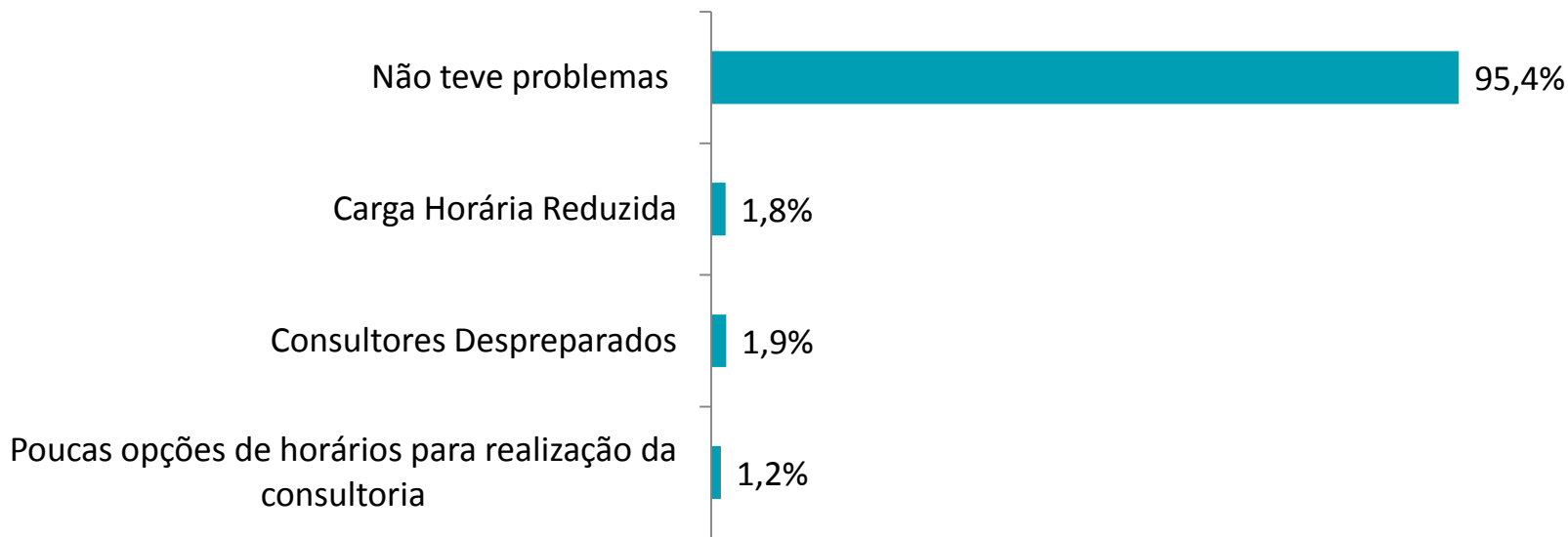
- O preço cobrado pelo programa SEBRAETec foi considerado adequado por cerca de 50% dos entrevistados. Para 30,6% a participação no programa foi gratuita.



Satisfação e Aplicabilidade

Possível Problema

P. Houve algum problema com a carga horária, consultor ou alguma outra dificuldade durante a realização do SEBRAETec? (EST- RM)



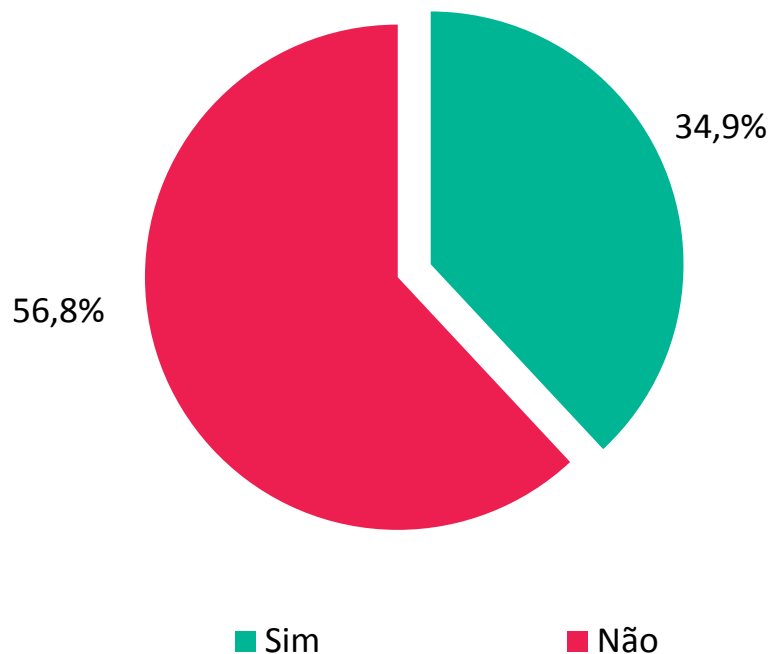
- Quase todos os pesquisados relataram não ter passado por dificuldades durante a realização do SEBRAETec, seja com a carga horária, com o despreparo dos consultores ou com a falta de opções de horários para realização da consultoria.



Satisfação e Aplicabilidade

Solução do Problema

P. O(s) problema(s) foi/foram solucionado(s)?(ESP-RU)



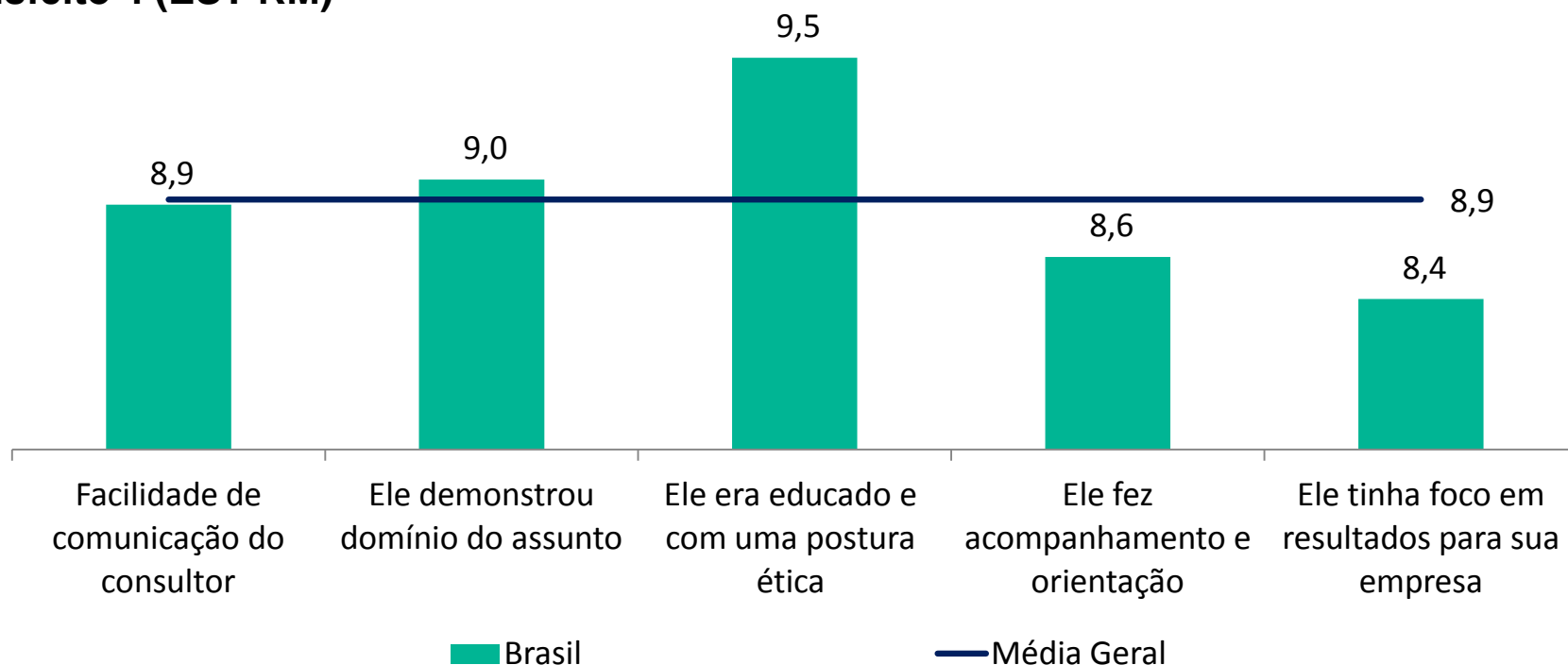
- Entre os que enfrentaram algum tipo de dificuldade, cerca de 2% do total, mais da metade não teve seu problema solucionado.



Satisfação e Aplicabilidade

Avaliação Consultor

P. Como o (a) Sr.(a) avalia o consultor do SEBRAETec em relação aos seguintes aspectos? Atribua nota de 0 a 10, onde 0 significa “totalmente insatisfeito” e 10 “totalmente satisfeito”. (EST-RM)



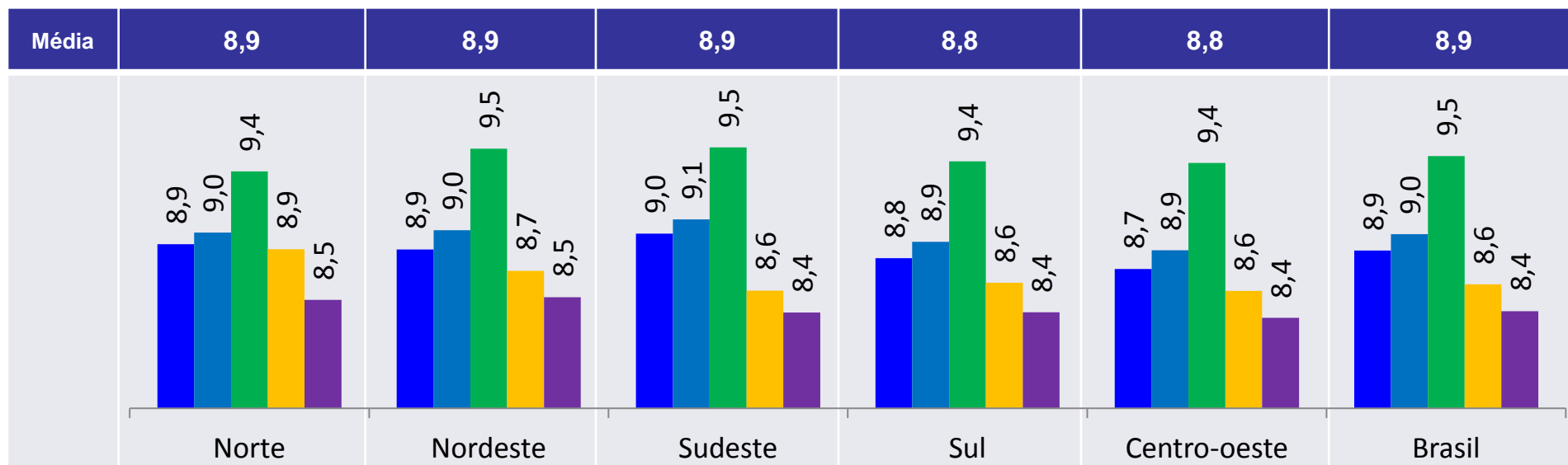
- Em média, a satisfação dos participantes com o consultor do SEBRAETec foi elevada (8,9). Educação e postura ética e o domínio do assunto foram aspectos que sobressaíram à média geral.



Satisfação e Aplicabilidade

Avaliação Consultor – Por Região

P. Como o (a) Sr.(a) avalia o consultor do SEBRAETec em relação aos seguintes aspectos?
Atribua nota de 0 a 10, onde 0 significa “totalmente insatisfeito” e 10 “totalmente satisfeito”. (EST-RM)



■ Facilidade de comunicação do consultor

■ Ele era educado e com uma postura ética

■ Ele tinha foco em resultados para sua empresa

■ Ele demonstrou domínio do assunto

■ Ele fez acompanhamento e orientação

- Entre as regiões geográficas, a distribuição dos resultados refletiu a avaliação geral com pequenas distorções em torno da avaliação média.

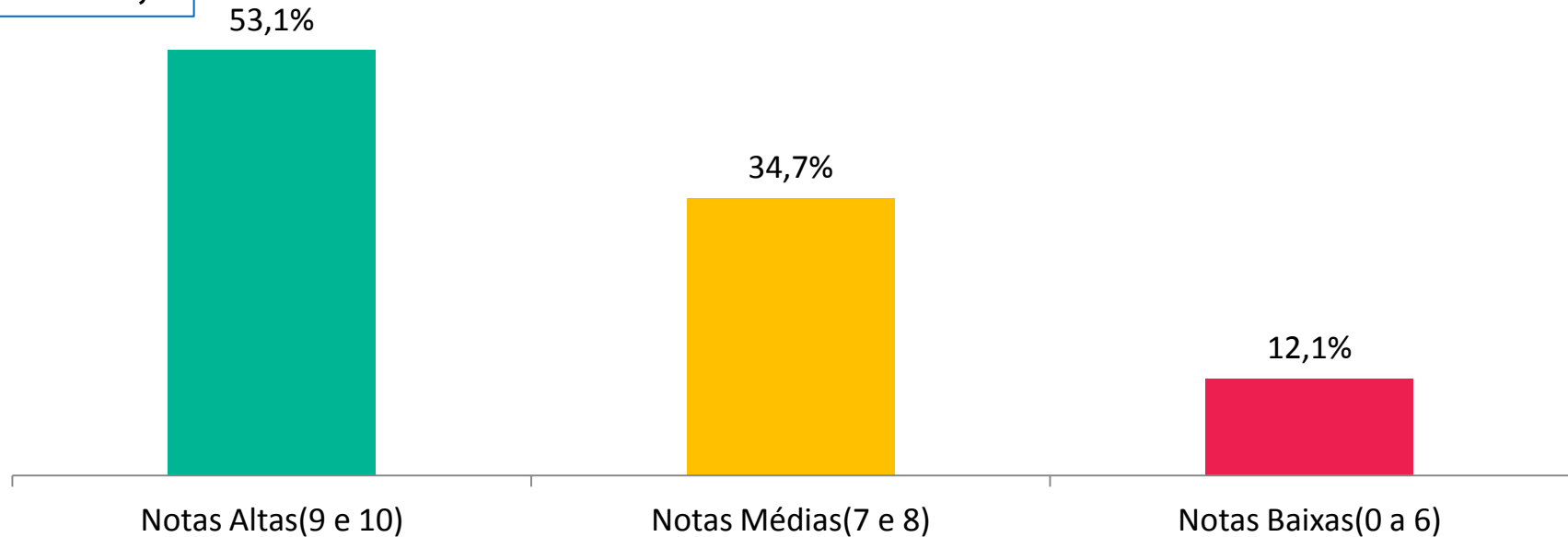


Satisfação e Aplicabilidade

Avaliação de Adequação

P. Agora eu gostaria de saber se o programa SEBRAETec foi adequado à necessidade e realidade da sua empresa. Utilize a mesma escala de 0 a 10.

Média = 8,4



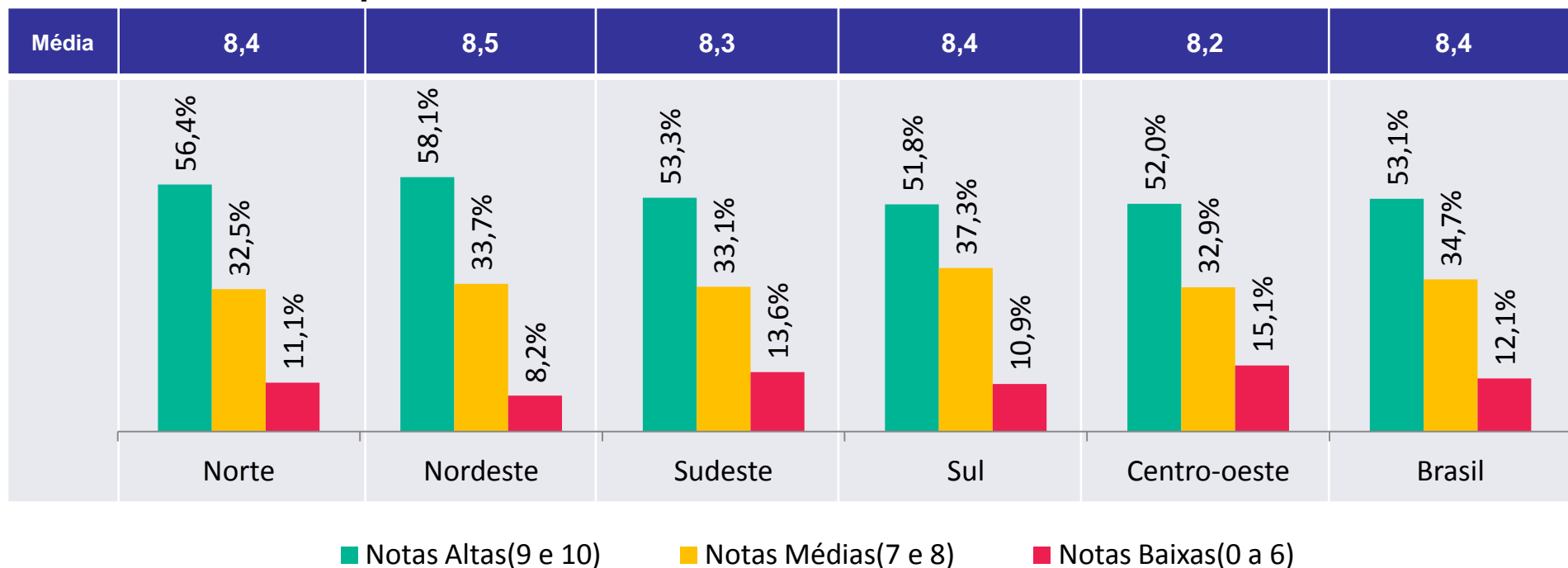
- Em média, pode-se dizer que o Programa SEBRAETec foi adequado às necessidades e realidade dos empresários, tendo em vista a elevada nota média para esta questão, 8,4 e mais de 50% de notas 9 ou 10.



Satisfação e Aplicabilidade

Avaliação de Adequação – Por Região

P. Agora eu gostaria de saber se o programa SEBRAETec foi adequado à necessidade e realidade da sua empresa. Utilize a mesma escala de 0 a 10.



- Em todas as regiões, a maioria dos participantes achou o Programa SEBRAETec adequado às necessidades e realidade das empresas, apresentando mais de 50% de notas altas. O Norte e o Nordeste se destacaram com percentuais ainda mais elevados.

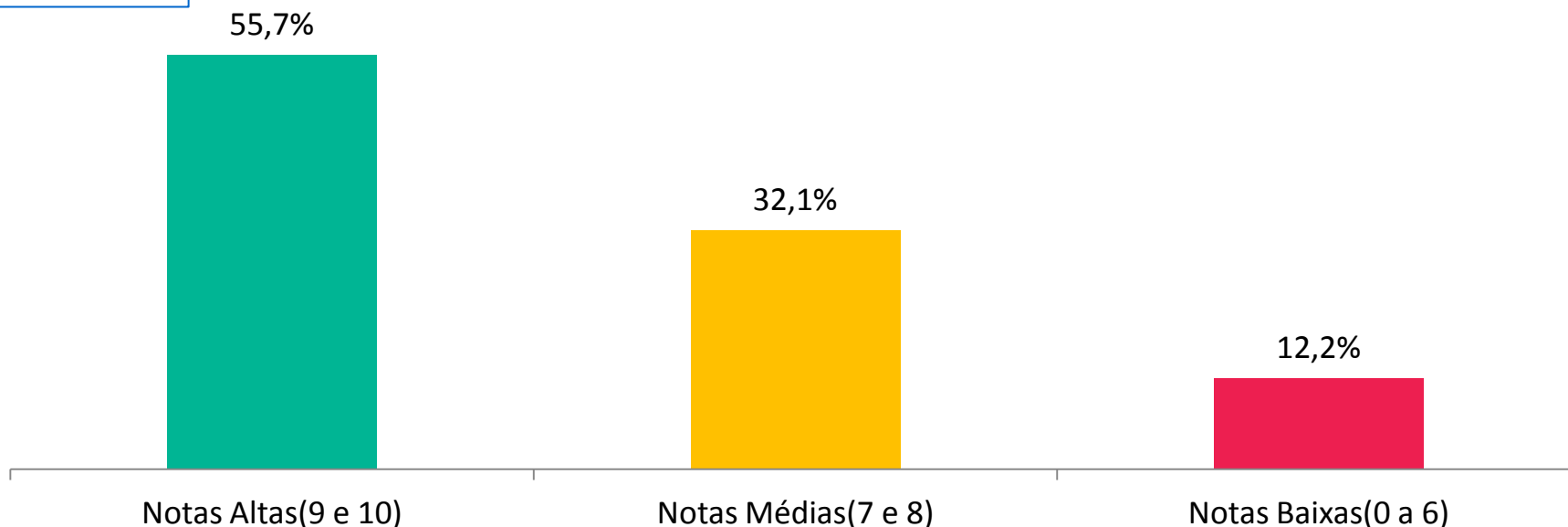


Satisfação e Aplicabilidade

Avaliação de Expectativa

P. Agora eu gostaria de saber se o programa SEBRAETec atendeu suas expectativas. Utilize a mesma escala de 0 a 10.

Média = 8,4



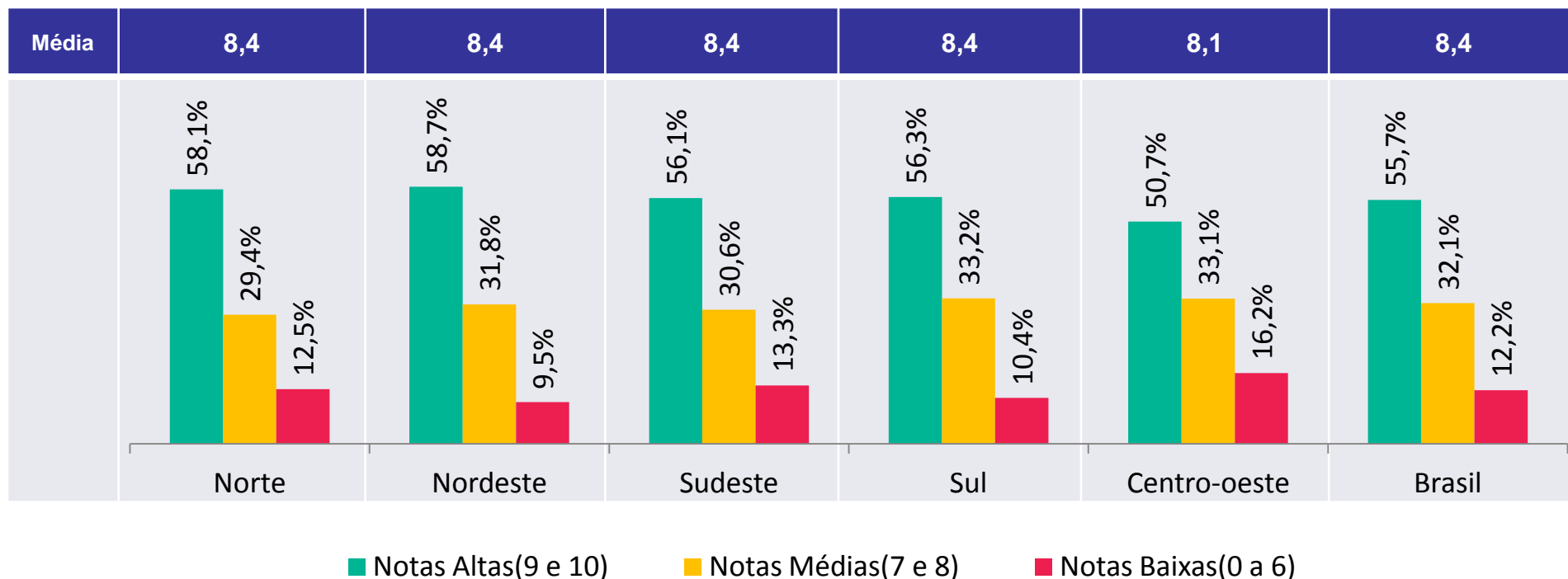
- Assim como a adequação do programa às necessidades e realidade das empresas, pode-se afirmar que as expectativas com o SEBRAETec foram superadas, tendo em vista a elevada nota média calculada (8,4) e o alto percentual de notas 9 e 10 (55,7%).



Satisfação e Aplicabilidade

Avaliação de Expectativa – Por Região

P. Agora eu gostaria de saber se o programa SEBRAETec atendeu suas expectativas. Utilize a mesma escala de 0 a 10.



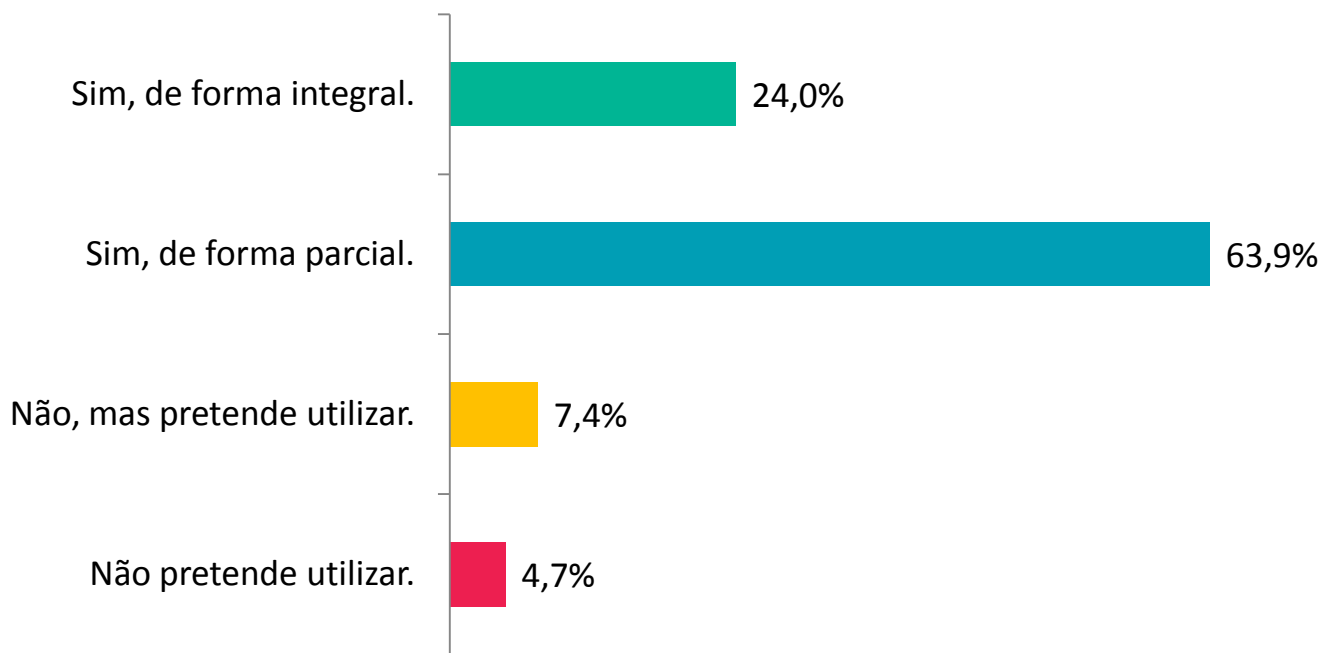
- A análise por região geográfica não apresentou grandes variações em relação a avaliação geral.



Satisfação e Aplicabilidade

Aplicação dos Conhecimentos

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



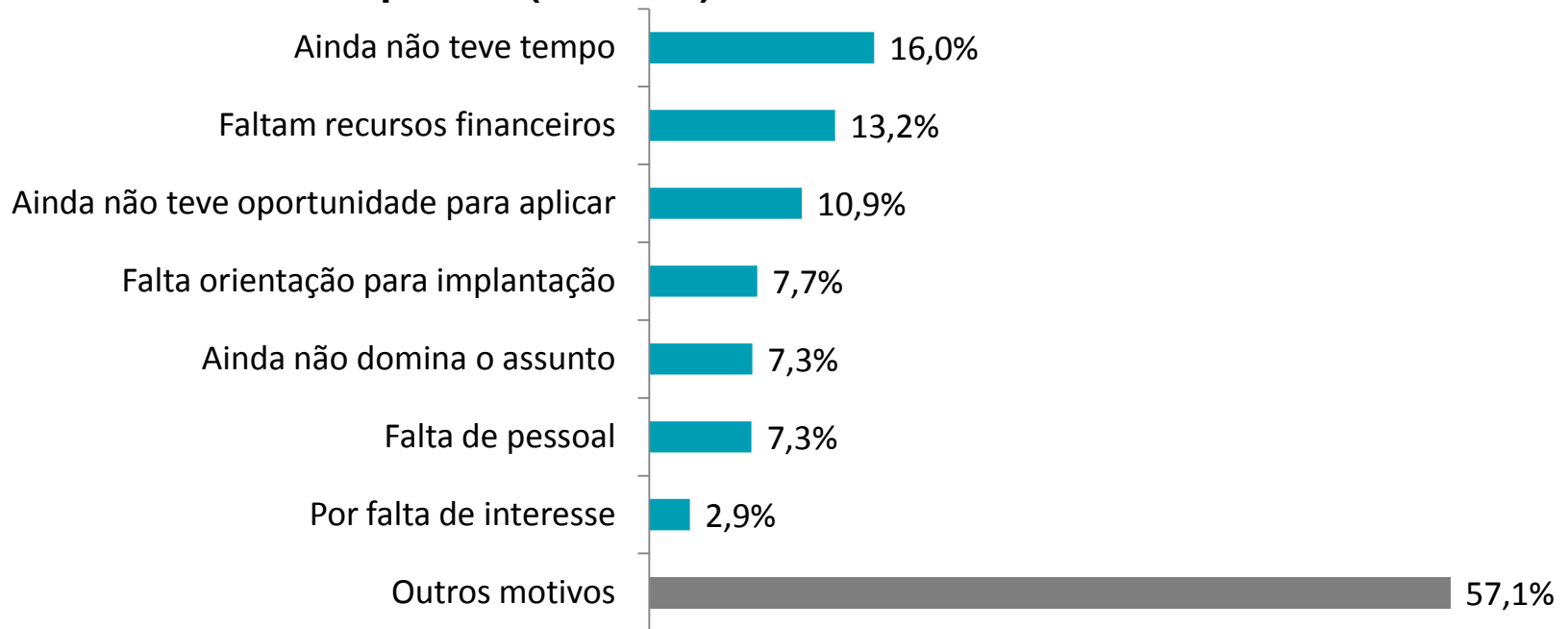
- A grande maioria dos participantes (87,9%) aplicaram de alguma forma os conhecimentos adquiridos no SEBRAETec.



Satisfação e Aplicabilidade

Dificuldade para Aplicação

P. Quais dificuldades o(a) Sr(a) encontrou para não aplicar INTEGRALMENTE os conhecimentos na sua empresa? (ESP-RM)*



- Entre os que aplicaram de forma parcial ou não aplicaram os conhecimentos adquiridos no Programa, a falta de tempo e de recursos financeiros foram as barreiras mais frequentes.

*Pergunta aplicada somente para aqueles que afirmaram não ter conseguido aplicar integralmente os conhecimentos adquiridos.

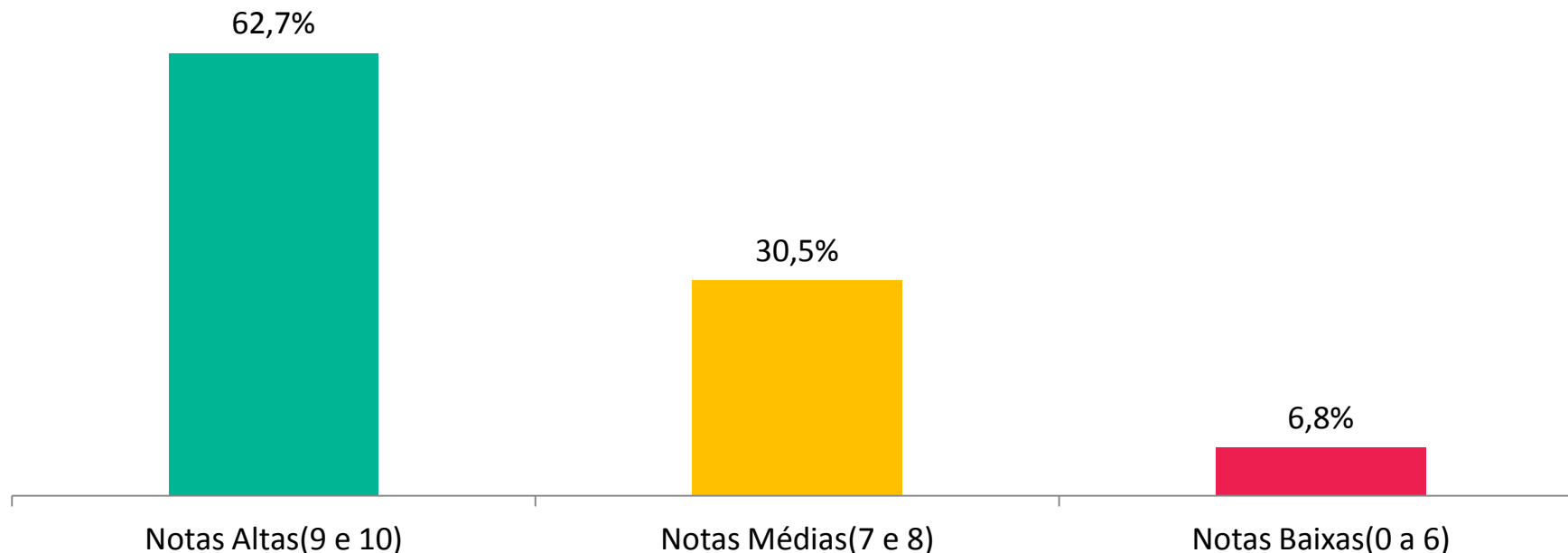


Satisfação e Aplicabilidade

Avaliação Geral

P. Em relação à sua satisfação geral com o curso ou consultoria que fez, atribua uma nota de 0 a 10:

Média = 8,7



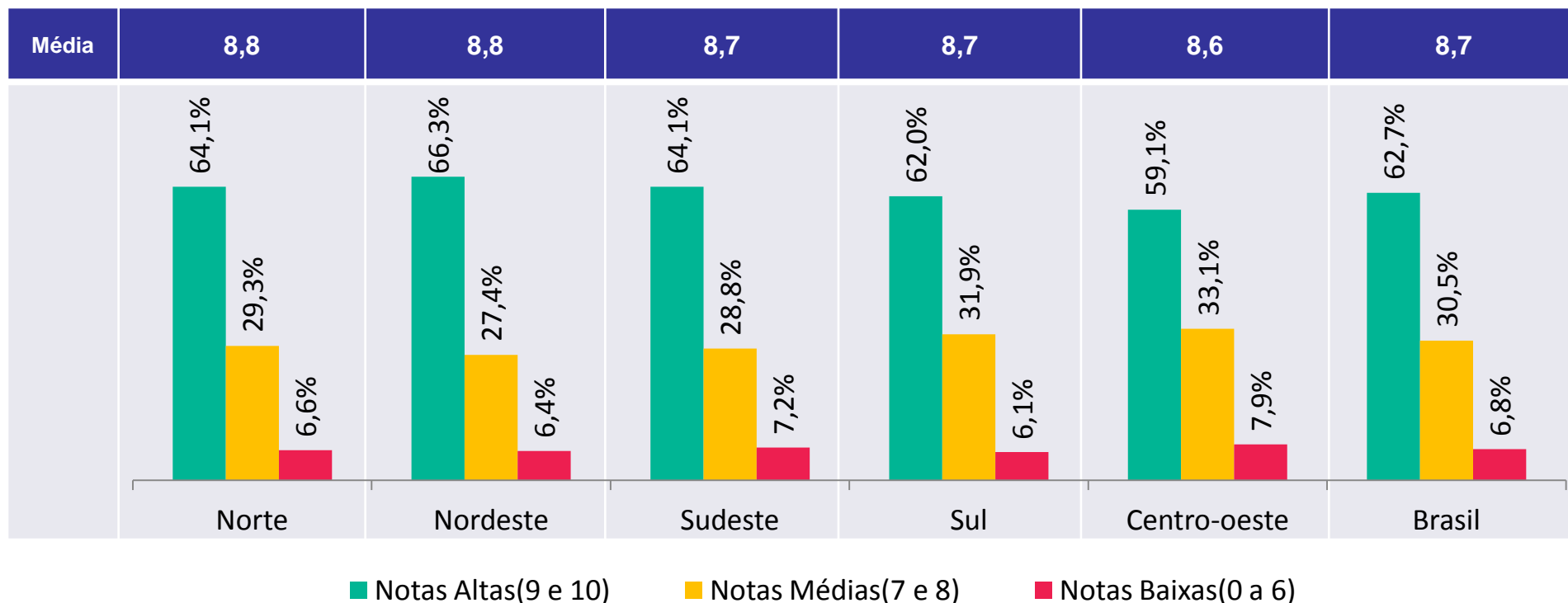
- A satisfação geral com o Programa SEBRAETec é bastante positiva, tendo em vista a elevada nota média calculada para este quesito (8,7). Quase 63% dos pesquisados deram notas 9 ou 10 para esta avaliação.



Satisfação e Aplicabilidade

Avaliação Geral – Por Região

P. Em relação à sua satisfação geral com o curso ou consultoria que fez, atribua uma nota de 0 a 10:



- Em todas as Regiões Geográficas grande parte dos participantes está muito satisfeita com o curso, apresentando em todos os casos mais de 90% de notas acima de 7.



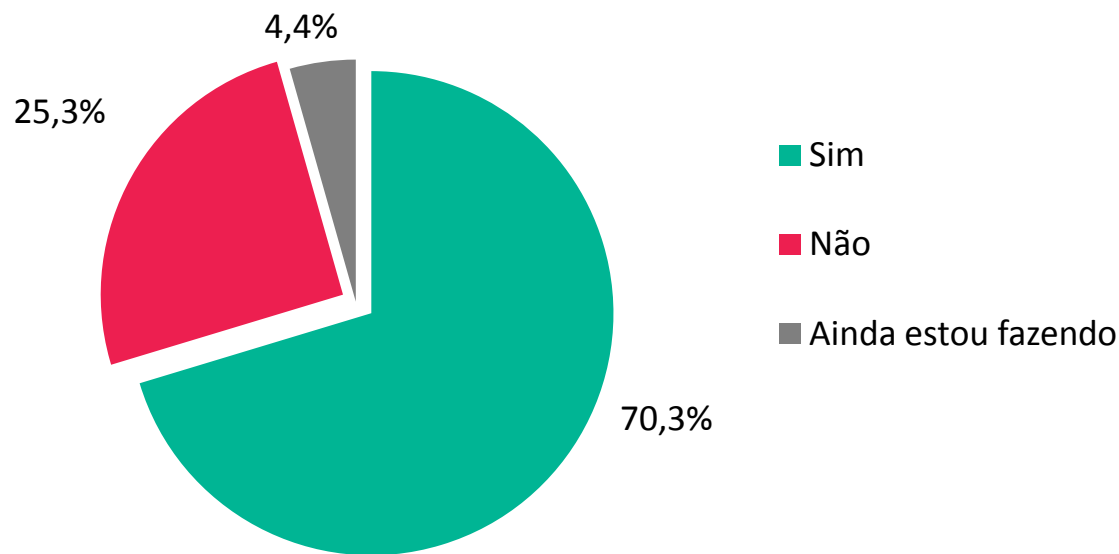
RESULTADOS DA PESQUISA
AVALIAÇÃO DE IMPACTO



Avaliação de Impacto

Mudanças na Empresa

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

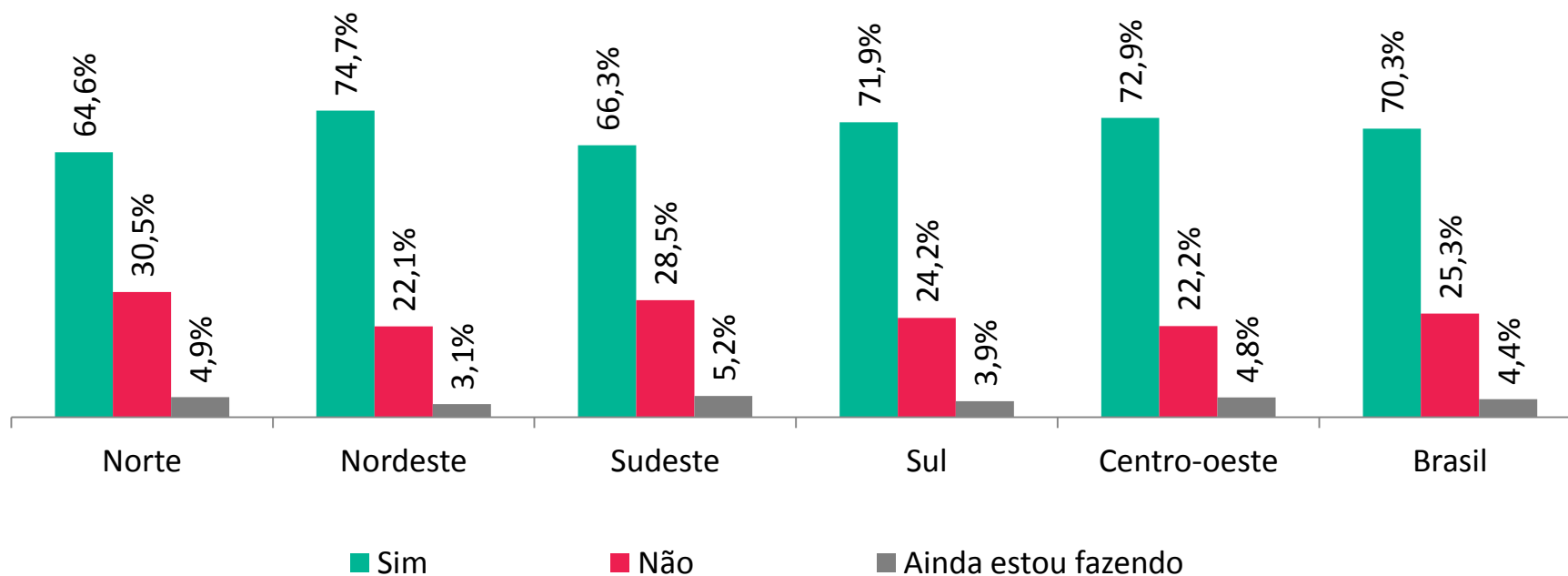


- Mais de 70% dos participantes afirmaram ter feito mudanças na empresa por consequência do SEBRAETec.

Avaliação de Impacto

Mudanças na Empresa – Por Região

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



- Em todas as regiões, a maioria dos participantes fizeram mudanças em decorrência do programa, com destaque para o Nordeste que apresentou o maior impacto da série.



Avaliação de Impacto

Mudanças Realizadas

P. 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)



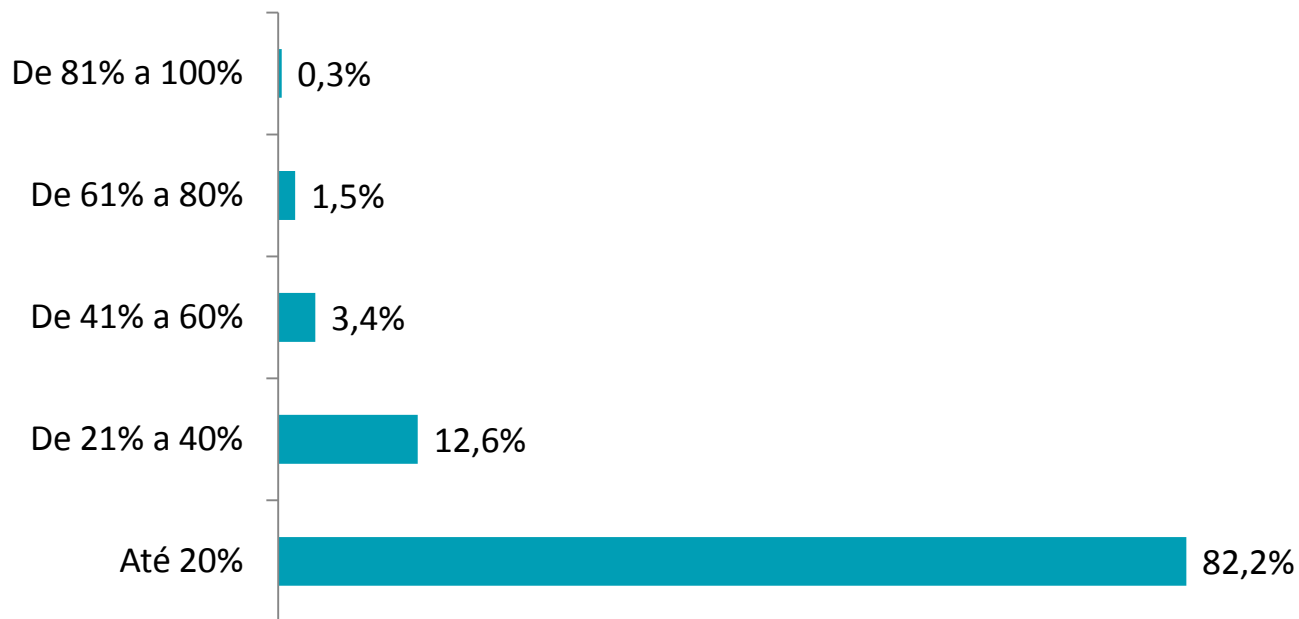
- Entre as mudanças efetuadas em decorrência da participação no Programa, observa-se que a qualidade de produtos e serviços e do atendimento foram os itens de maior impacto.
- Em seguida, a redução de desperdícios e de custos também figuram como pontos importantes impactados pelas mudanças implantadas.



Avaliação de Impacto

Redução do Custo Operacional

P. O custo operacional mensal foi reduzido em quantos por cento (%)?

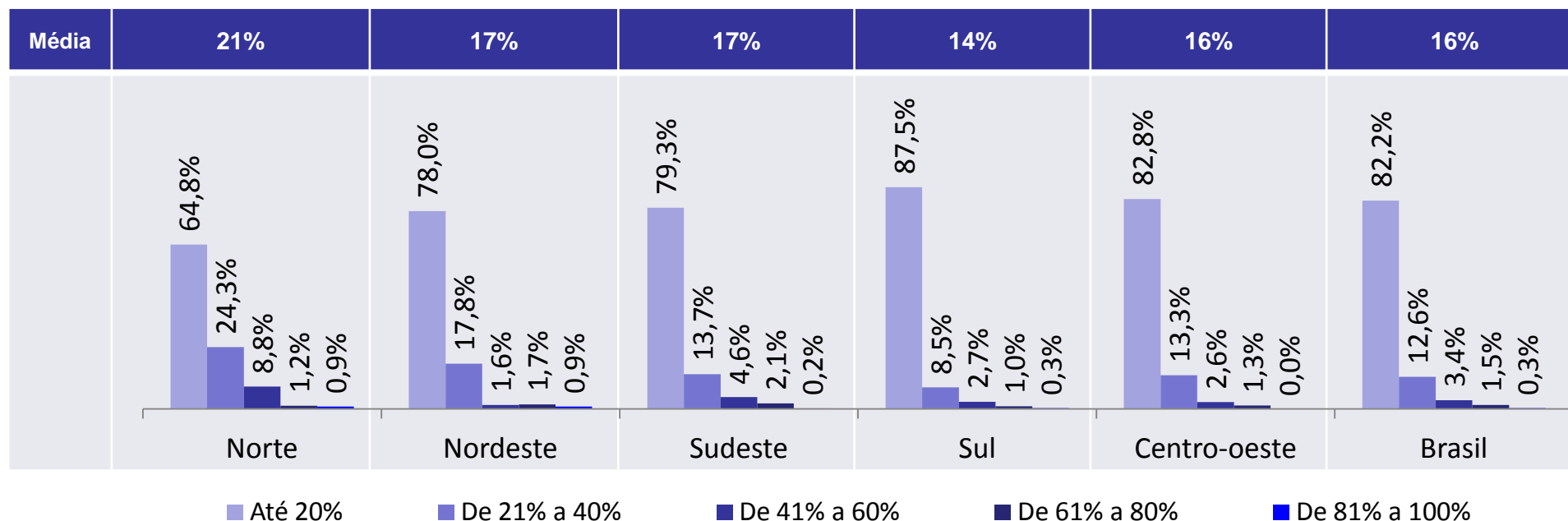


- O custo operacional mensal foi reduzido em até 20% para a grande maioria dos entrevistados.

Avaliação de Impacto

Redução do Custo Operacional – por Região

P. O custo operacional mensal foi reduzido em quantos por cento (%)?



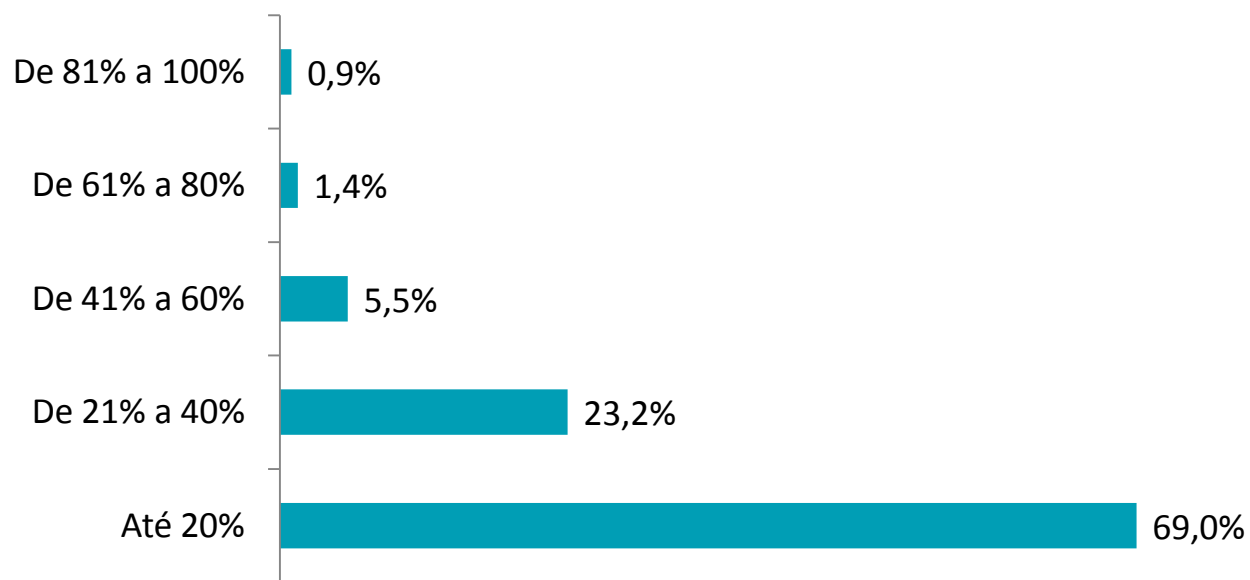
- Em todas as regiões nota-se que o custo operacional foi reduzido em até 20% para a maioria dos entrevistados. A Região Sul apresentou o maior percentual nesta categoria e o Norte a maior média.



Avaliação de Impacto

Aumento do Faturamento

P. O faturamento mensal aumentou em quantos por cento (%)?

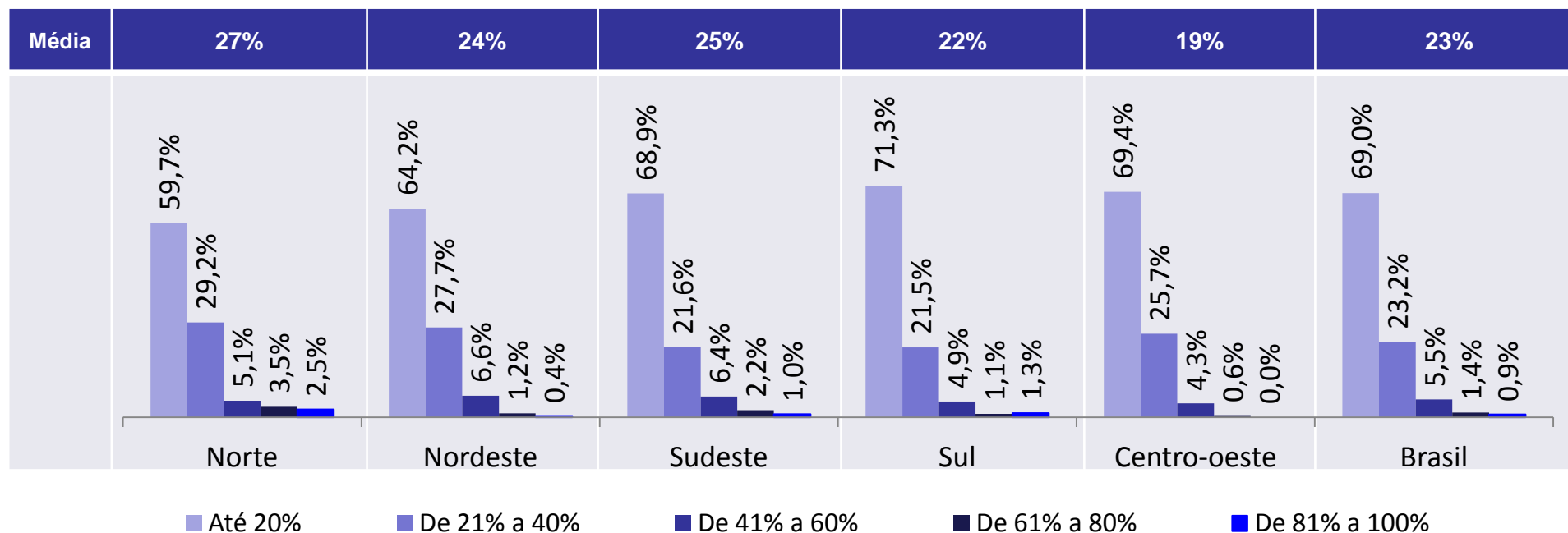


- Para quase 70% dos pesquisados, o faturamento mensal aumentou em até 20%.

Avaliação de Impacto

Aumento do Faturamento – Por Região

P. O faturamento mensal aumentou em quantos por cento (%)?



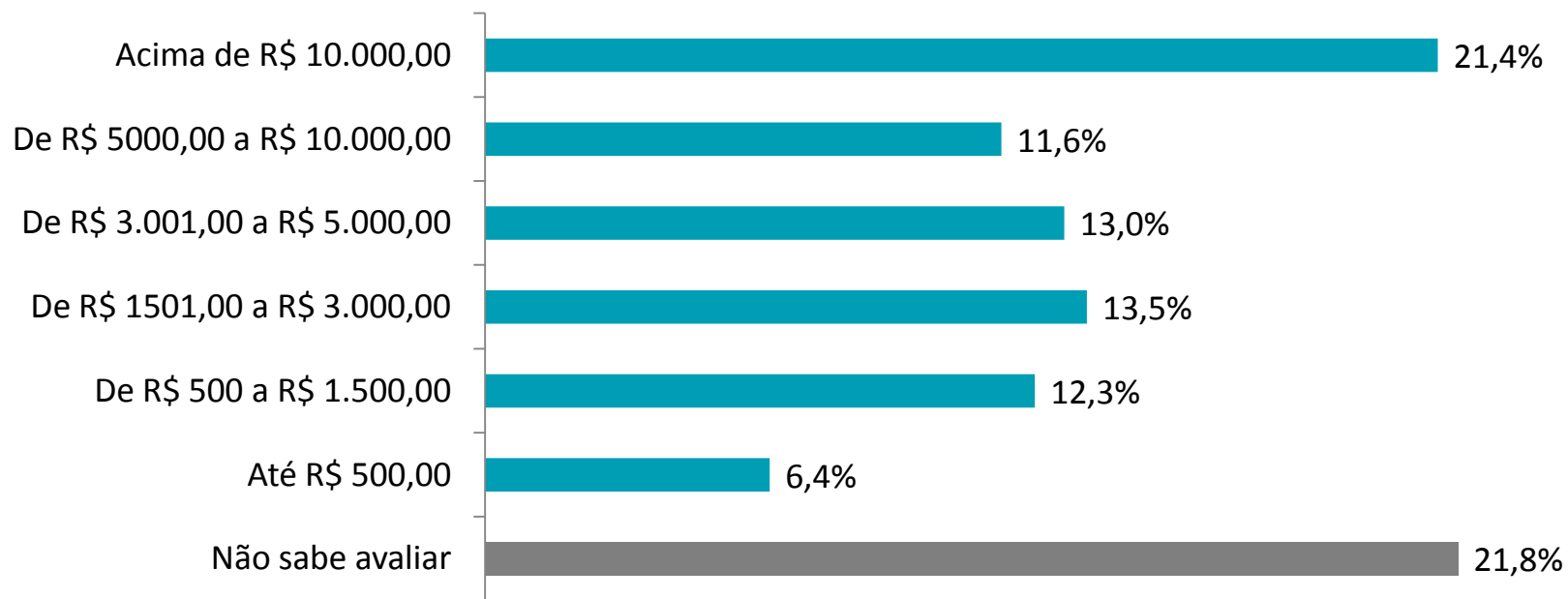
- Em todas as regiões geográficas, observa-se que o faturamento mensal aumentou em até 20% na maioria das empresas pesquisadas. A Região Norte apresentou o maior percentual médio de aumento no faturamento mensal.



Avaliação de Impacto

Investimento na Empresa

P. Qual foi o valor investido na sua empresa decorrente das orientações do SEBRAETec? (EST-RU)



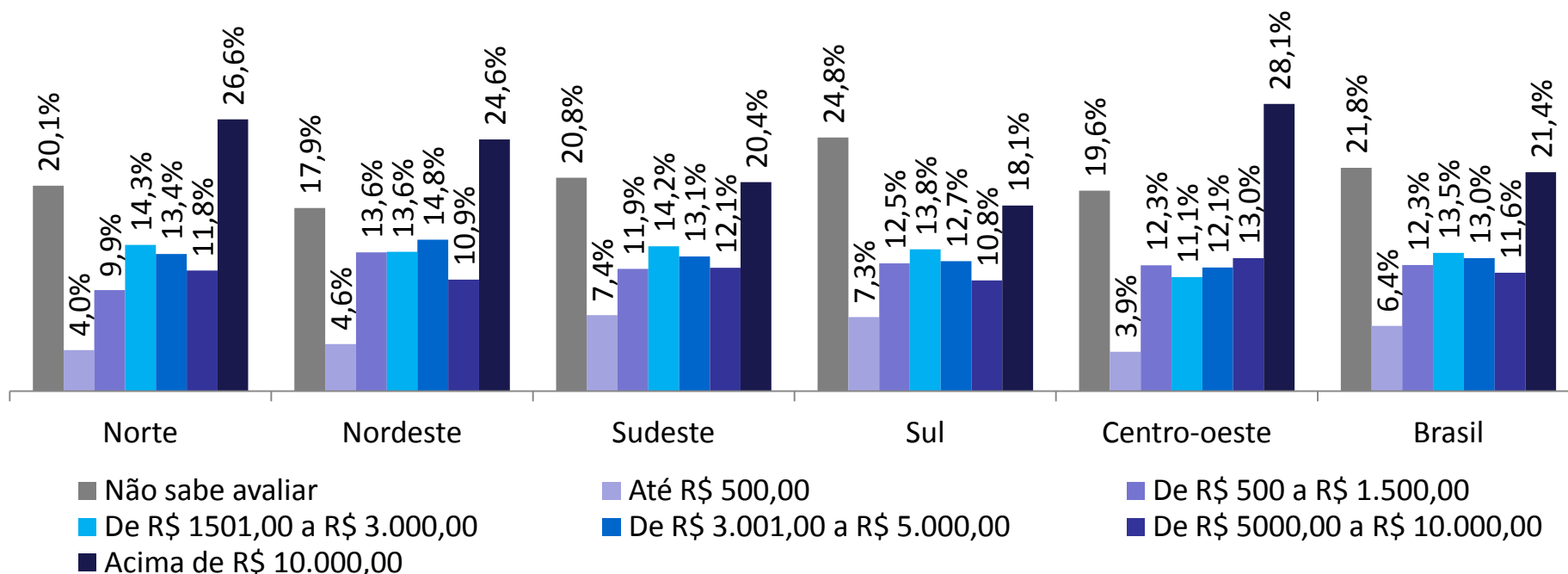
- Entre os que investiram na empresa em decorrência das orientações do SEBRAETec, 21,4% afirmaram que o valor investido foi superior aos R\$10.000,00.



Avaliação de Impacto

Investimento na Empresa – Por região

P. Qual foi o valor investido na sua empresa decorrente das orientações do SEBRAETec? (EST-RU)



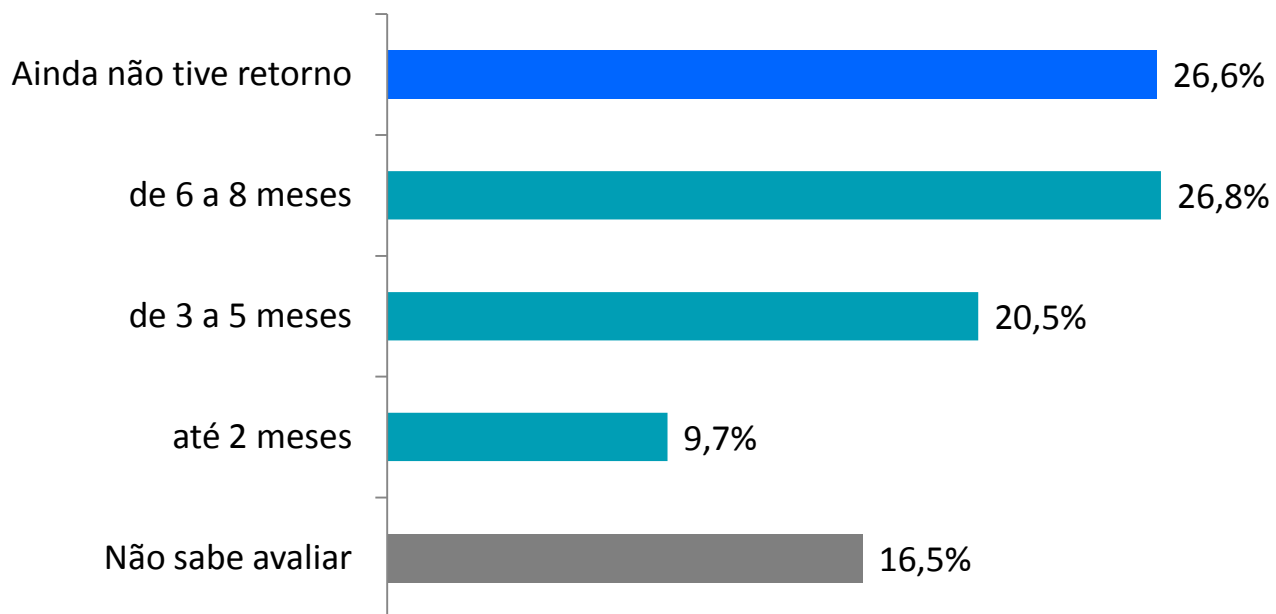
- Na Região Centro-Oeste, o valor investido foi superior aos R\$ 10.000,00 para 28,1% das empresas pesquisadas, superando a média nacional.



Avaliação de Impacto

Tempo de Retorno

P. Qual foi o tempo de retorno do seu investimento? EST-RU

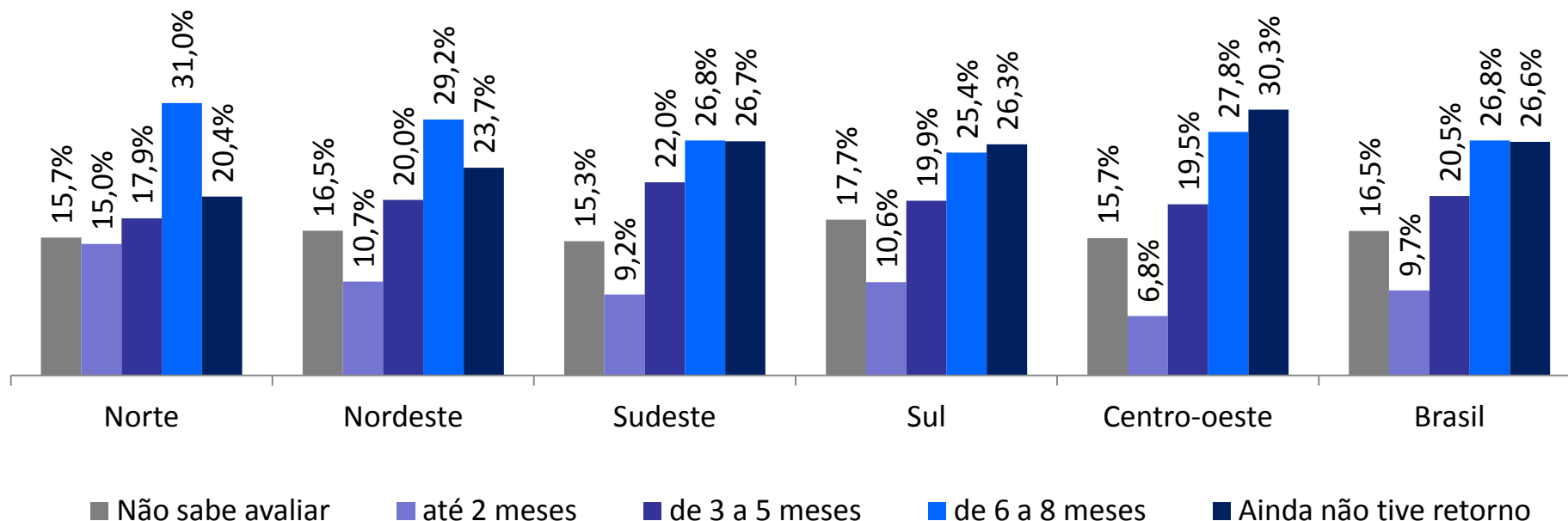


- Em relação ao tempo de retorno, nota-se que os maiores percentuais ficaram divididos entre aqueles que não tiveram retorno, aqueles que tiveram um retorno de 6 a 8 meses e aqueles que tiveram retorno de 3 a 5 meses.

Avaliação de Impacto

Tempo de Retorno – Por Região

P. Qual foi o tempo de retorno do seu investimento? EST-RU



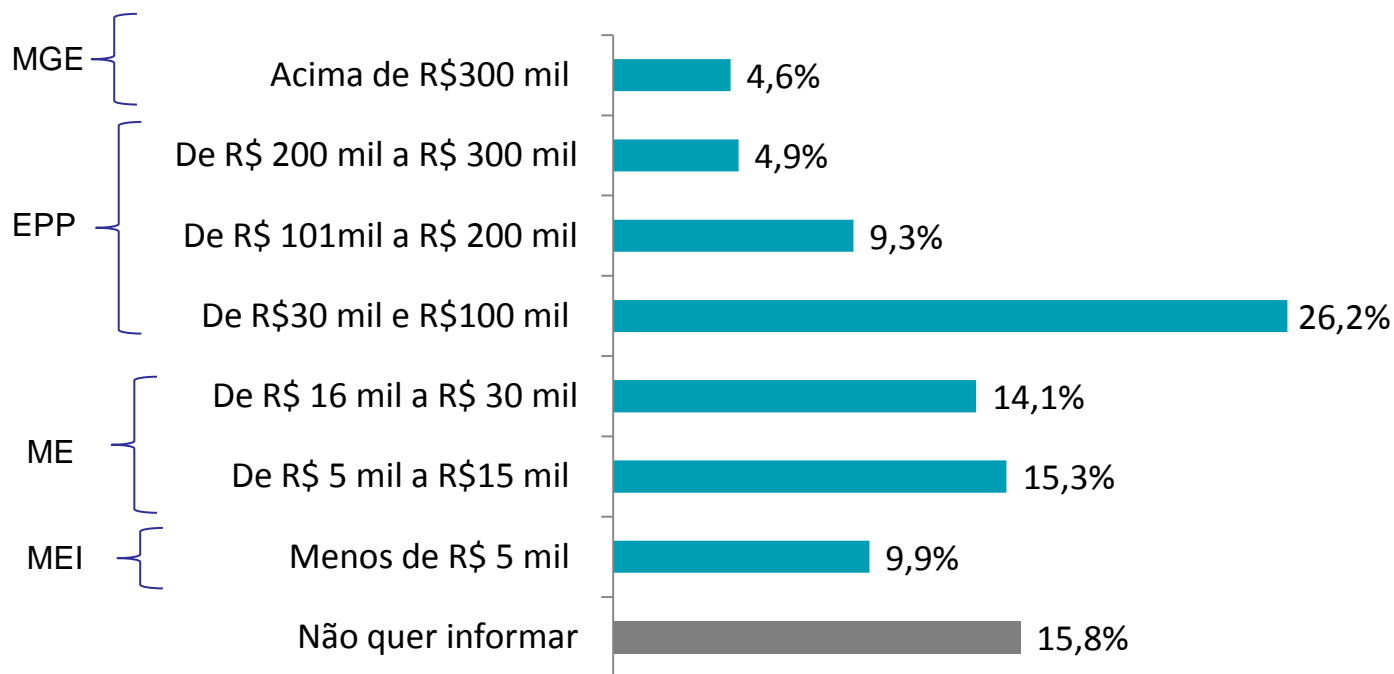
- Em relação a avaliação geral, destaque para o Norte que apresentou maiores índices de retorno do investimento nas categorias até 2 meses e 6 a 8 meses em comparação aos dados do Brasil.



Avaliação de Impacto

Faturamento Mensal

P. Quanto sua empresa fatura por mês aproximadamente: (EST-RU)

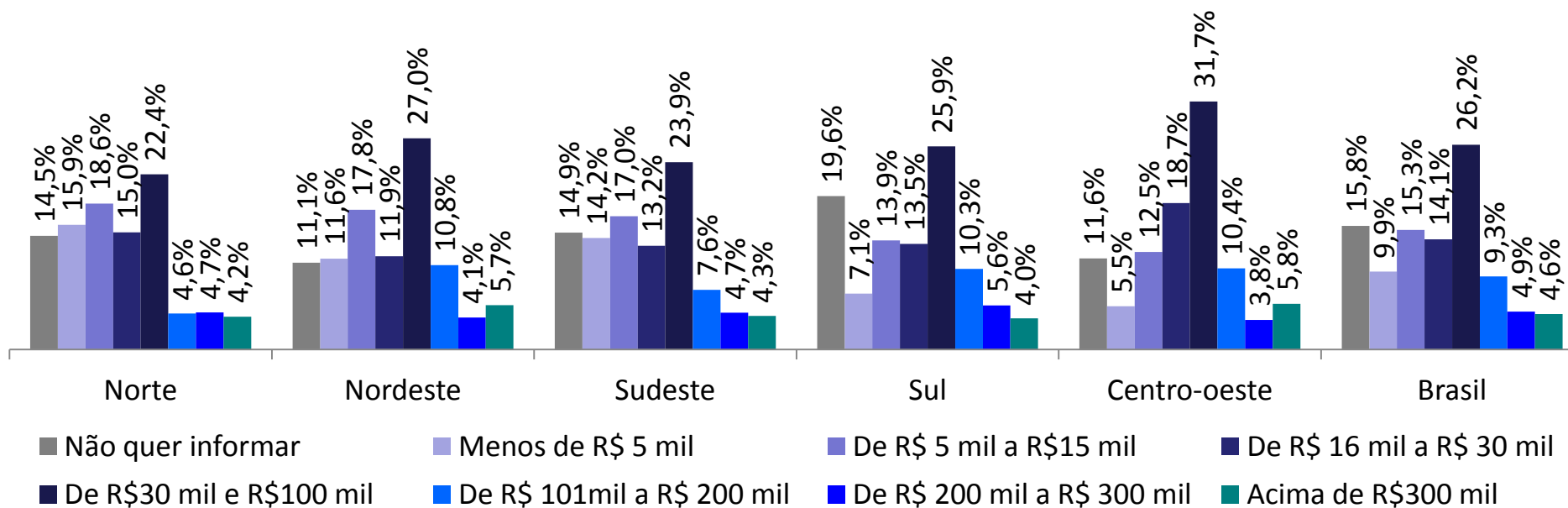


- Em relação ao faturamento mensal, nota-se que a maior parcela dos entrevistados possui um faturamento de R\$30 mil a R\$100 mil por mês.

Avaliação de Impacto

Faturamento Mensal – Por Região

P. Quanto sua empresa fatura por mês aproximadamente: (EST-RU)



- Em relação ao faturamento mensal, nota-se que a maior parte das empresas pesquisadas enquadra-se na faixa entre R\$30 mil e R\$100 mil por mês sendo o Centro-oeste a maior representatividade nesta categoria.



RESULTADOS DA PESQUISA

NET PROMOTER SCORE



Análise de Reação

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.



Análise de Reação

NPS - Cálculo

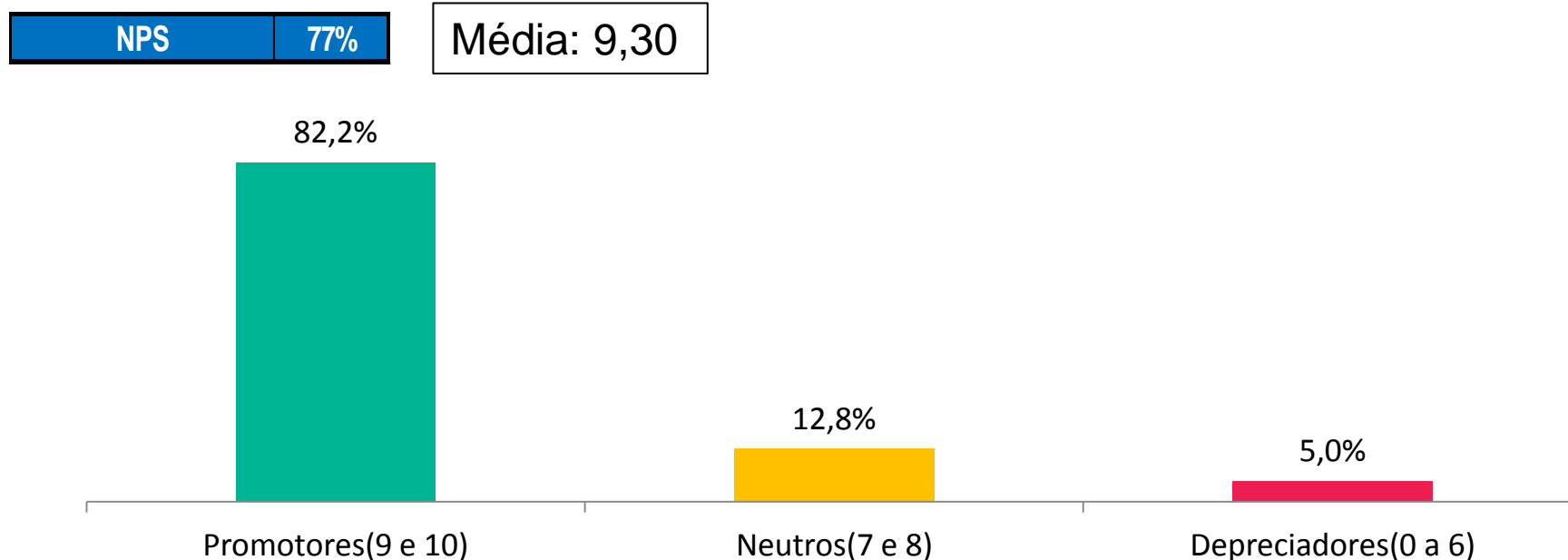
- Com base no grau de indicação, medido numa escala de 0 a 10, elaborou-se um índice capaz de sintetizar o grau de prestígio das empresas perante seus clientes.
- Esse índice (Net Promoter Score – NPS) é composto subtraindo-se a proporção de clientes **Depreciadores** da proporção de cliente **Promotores**.
- 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.



Net Promoter Score

NPS

P. 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”



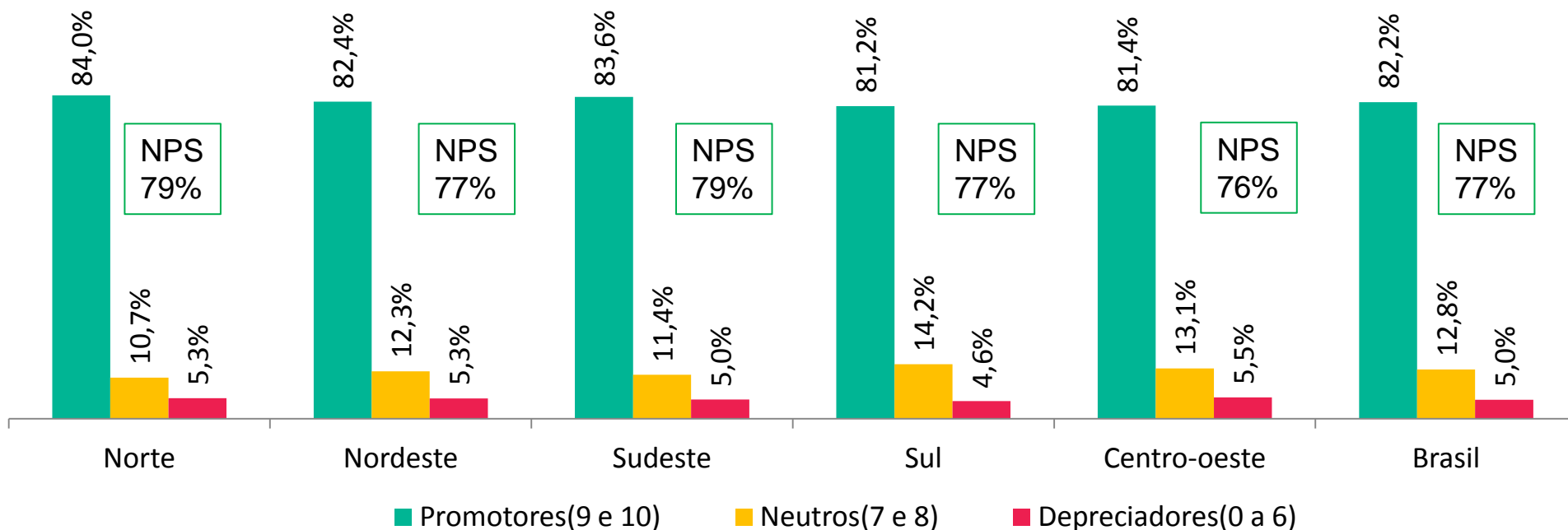
- O nível de recomendação do SEBRAETec é bastante elevado, apresentando um NPS de 77%, com nota média 9,3 e um percentual de notas altas superior a 80%.



Net Promoter Score

NPS – Por Região

P. 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”



- O nível de promoção do SEBRAETec por região é também bastante elevado, com notas altas superiores a 80% e NPS superior a 75% em todas as regiões.



Sugestões de Melhoria

CONSULTORIA

- Visitas constantes nas empresas e mais informações sobre os cursos ou consultorias do Sebrae.
- Ver a necessidade da empresa e adequar o consultor a cada realidade local, Fazer o controle e estar mais próximo dos clientes.
- O consultor ter mais tempo dentro da empresa para ver a realidade. Obs.: que o consultor fique pelo menos 2 dias seguidos, para conhecer melhor a empresa.
- Aumentar a carga horária e menos espaço entre as consultorias.
- Uma reunião prévia, não só com o consultor, mas com alguém que possa entender as necessidades.
- Treinar melhor os consultores na questão didática e melhorar o conteúdo.
- Tinha que ter um melhor acompanhamento do Sebrae em relação às consultorias. Os consultores deveriam focar mais nos resultados e não nas horas de consultoria que foram contratadas.

CURSOS

- Usar documentários de experiências de outros empresários de acordo com o ramo.
- Trazer mais qualificações para os funcionários com custo baixo.
- Ter um setor exclusivo para auto center. Abrir mais cursos pros funcionários sobre atendimento e qualificação profissional.
- Baratear mais os cursos e ter mais divulgações.
- Palestras específicas para o ramo de negócio. Ex. área de beleza.

DIVULGAÇÃO

- Ele precisa ser melhor divulgado, muitos empresários não tem o conhecimento de quão fácil e necessário é participar do SEBRAETec. Eu não sabia que podia fazer uma consultoria pelo Sebrae.
- Divulgar de forma mais convincente para que os empresários implantem as sugestões.



UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA SEBRAE NACIONAL

(61) 3348-7180

**Coordenação da pesquisa
Dênis Pedro Nunes**

