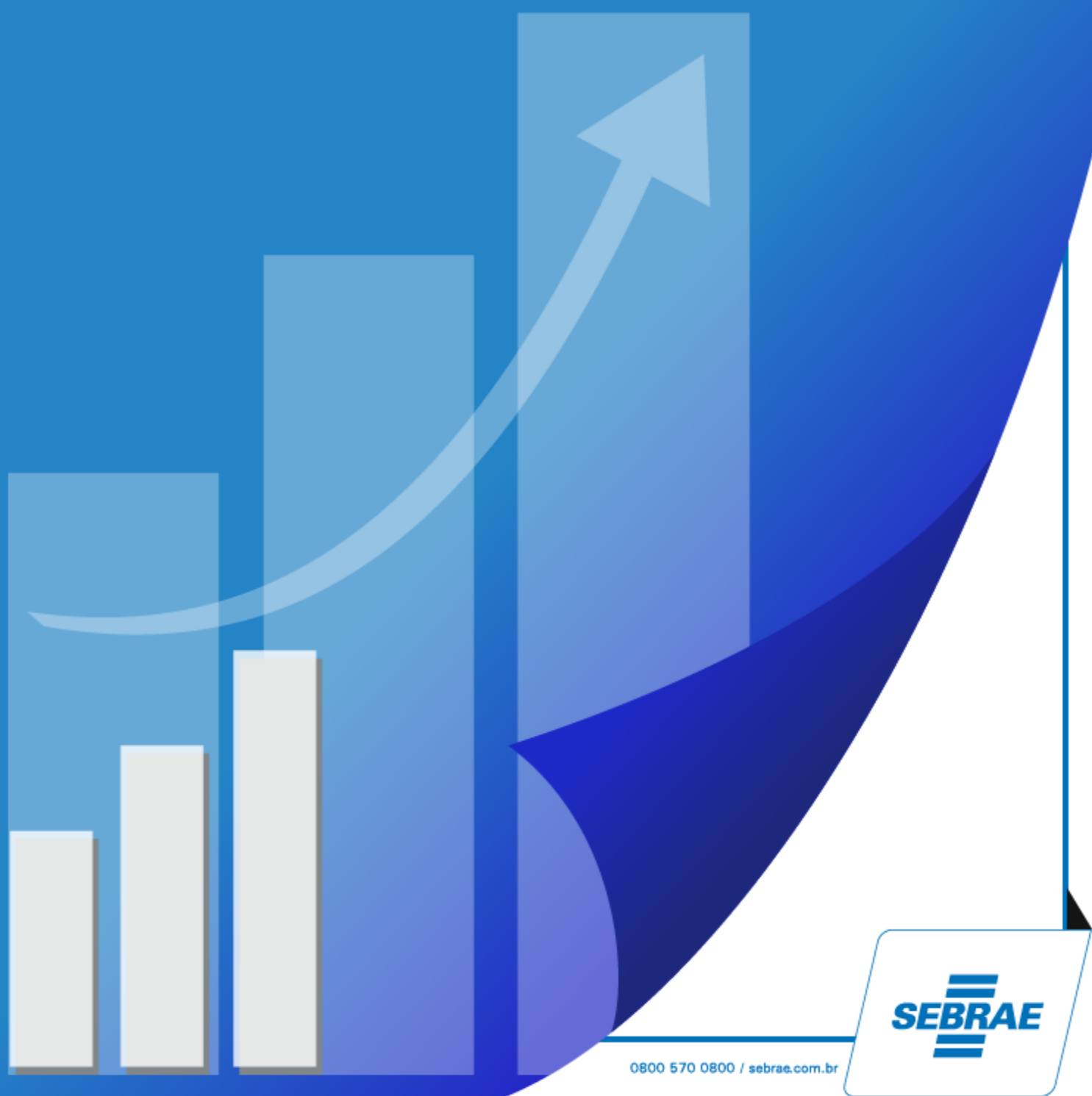


# Programa ALI

Pesquisa de Satisfação e Impacto

Julho/2014



0800 570 0800 / [sebrae.com.br](http://sebrae.com.br)

**SEBRAE**

**2014 © Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae**

Todos os direitos reservados

*A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação aos direitos autorais (Lei n° 9.610).*

## INFORMAÇÕES E CONTATOS

**Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae**

**Unidade de Gestão Estratégica**

SGAS 605 – Conjunto A – Asa Sul – Brasília/DF – CEP 70200-904

Tel.: 55 61 3348-7180

Site: [www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)

### **Conselho Deliberativo Nacional**

Roberto Simões

Presidente

### **Diretoria Executiva**

Luiz Eduardo Pereira Barretto Filho

Diretor-Presidente

Carlos Alberto dos Santos

Diretor-Técnico

José Claudio dos Santos

Diretor de Administração e Finanças

### **Unidade de Gestão Estratégica**

Pio Cortizo Vidal Filho

Gerente

Elizis Maria de Faria

Gerente Adjunta

### **Equipe técnica:**

Adriana Dantas Gonçalves

Dênis Pedro Nunes

Marcus Vinícius Lopes Bezerra

### **Execução da Pesquisa de Campo**

Opinião Consultoria

# Sumário

Resumo.....	3
Metodologia .....	4
Composição da Amostra .....	5
Satisfação e Aplicabilidade.....	6
Avaliação de Impacto .....	11



## Resumo

A pesquisa foi feita entre os dias 3 de junho a 23 de julho de 2014 e contou com 6.521 entrevistados. Essa amostra garante alta representatividade estatística com 95,5% de nível de confiança e apenas 1,1% erro padrão em nível nacional.

Os resultados tanto de satisfação quanto de impacto do ALI são positivos, como descrevo resumidamente abaixo.

- ✓ Para a maioria dos entrevistados (55,6%) o empresário tomou conhecimento do programa ALI através de um Agente Local de Inovação e 11,4% através de indicação de outro empresário ou amigo.
- ✓ O acompanhamento do agente foi avaliado com nota média de 8,7 pontos. O quesito melhor avaliado foi Educação e postura ética (9,6 pontos) e facilidade de comunicação (9 pontos). Foco em resultados para a empresa foi o item pior avaliado (8,1 pontos);
- ✓ O tempo de acompanhamento da empresa atendida de 2 anos foi considerado adequado para 68,3% do entrevistados;
- ✓ A contribuição do diagnóstico e do plano de ação para o empresário ter uma visão melhor do seu negócio foi considerada alta para 52,6% (notas 9 ou 10). Essa contribuição teve nota média de 8,1 pontos.
- ✓ O diagnóstico “radar da inovação” teve satisfação com nota média de 8,2 pontos, sendo que 50,7% dos entrevistados atribuíram nota 9 ou 10 e 36,7% notas 7 ou 8;
- ✓ Em relação a adequação das ações sugeridas no plano de ação para necessidade da empresa a satisfação também foi elevada, nota média de 8,2 pontos, sendo que 50,7% atribuíram notas 9 ou 10 e 35% notas 7 ou 8.
- ✓ 86,1% aplicaram os conhecimentos adquiridos no ALI na sua empresa, sendo que 17,5% de forma integral e 68,6% aplicaram de forma parcial.
- ✓ As principais inovações implementadas pelas empresas foi melhorias no atendimento (76,9%); qualidade de produtos e serviços (74,7%); processos da empresa (72,8%)
- ✓ O impacto do ALI no faturamento da empresa foi positivo para 48,3% dos entrevistados, não influenciou para 33,1% e 17,8% não souberam avaliar;
- ✓ Em relação ao impacto do ALI no lucro mensal, foi positivo para 36,3% das empresas; não influenciou para 33,8% e 20,3% não souberam avaliar;
- ✓ O Net Promoter Score – NPS do ALI é médio com 67%, ou seja, 76,8% atribuíram notas entre 9 e 10 (são promotores do ALI) e 10,3% deram nota de 0 a 6 (são os depreciadores do ALI) .
- ✓ A nota média propensão de recomendação do ALI alcançou uma nota média de 8,9 pontos.

## Metodologia

- **Objetivo Geral:** Avaliar a satisfação e o impacto junto aos participantes do Programa ALI.
- **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:** 10 minutos e 57 segundos.
- **Universo:** 31.432 participantes do Programa ALI.
- **Característica do Público:** Participantes dos cursos, palestras e oficinas do Programa ALI.
- **Amostra:** foram realizadas 6.521 empresários.
- **Período de realização das entrevistas:** 03/06/2014 a 23/07/2014.
- **Tratamento dos dados:** software de estatística SPSS®
- **Margem de Erro:** 1,1%.
- **Ponderação da amostra:** para corrigir as distorções da amostra realizada 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.

## Composição da Amostra

De modo a manter a proporcionalidade da amostra com o universo do Programa, os resultados obtidos foram submetidos a processo de ponderação. Gestão da Qualidade e Encontros Empresariais foram as soluções mais frequentes entre os pesquisados.

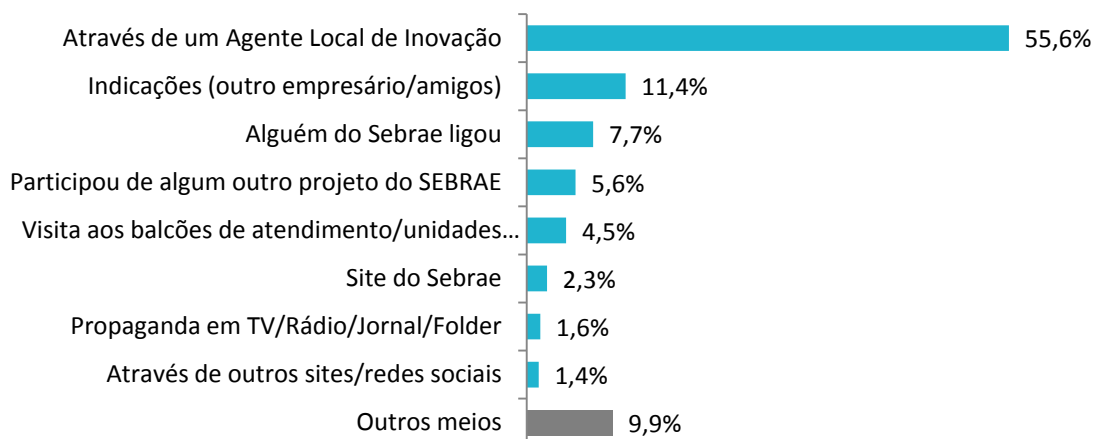
UF	Qtd	% Coletado	% Ponderado
RO	138	2,1%	2,7%
AC	22	0,3%	0,3%
AM	29	0,4%	0,6%
RR	32	0,5%	1,2%
PA	63	1,0%	2,3%
AP	30	0,5%	0,9%
TO	177	2,7%	1,8%
MA	15	0,2%	0,2%
PI	134	2,1%	2,7%
CE	147	2,3%	2,9%
RN	186	2,9%	3,4%
PB	138	2,1%	1,9%
PE	102	1,6%	3,6%
AL	111	1,7%	1,8%
SE	171	2,6%	2,8%
BA	163	2,5%	3,3%
MG	234	3,6%	2,4%
ES	50	0,8%	0,8%
RJ	542	8,3%	7,9%
SP	2211	33,9%	28,0%
PR	44	0,7%	1,5%
SC	263	4,0%	2,3%
RS	465	7,1%	8,4%
MS	127	1,9%	2,3%
MT	0	0,0%	0,0%
GO	152	2,3%	2,4%
DF	775	11,9%	11,5%
Total	6521	100,0%	100,0%

## Satisfação e Aplicabilidade

### Como tomou conhecimento?

---

P. Entre 2010 e 2013 o (a) Sr.(a) participou do Programa ALI (Agentes Locais de Inovação). Como o(a) Sr(a) tomou conhecimento do ALI? (ESP – RM)



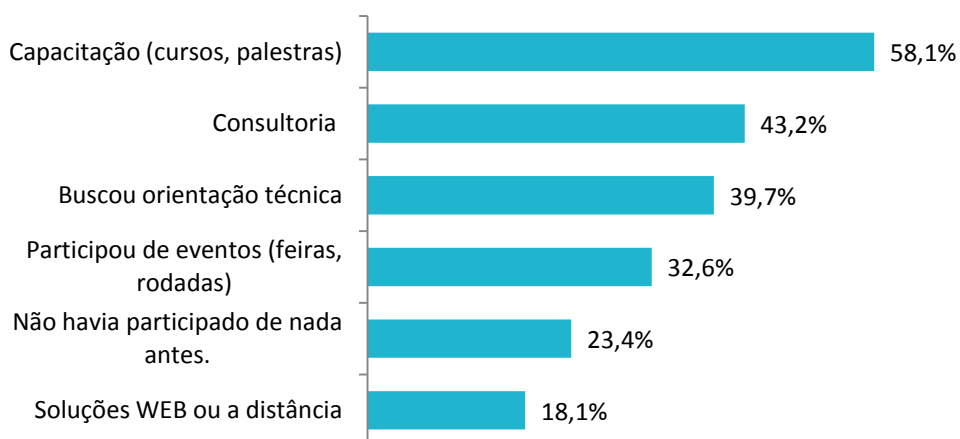
Total de respostas: 6.521

Observa-se que a maioria dos entrevistados tomou conhecimento do Programa ALI através de um Agente Local de inovação (55,6%).

### Serviços que participou

---

Q. Vou citar alguns serviços oferecidos pelo Sebrae e gostaria que o(a) Sr(a) me dissesse quais o (a) Sr(a) já participou. (EST – RM)



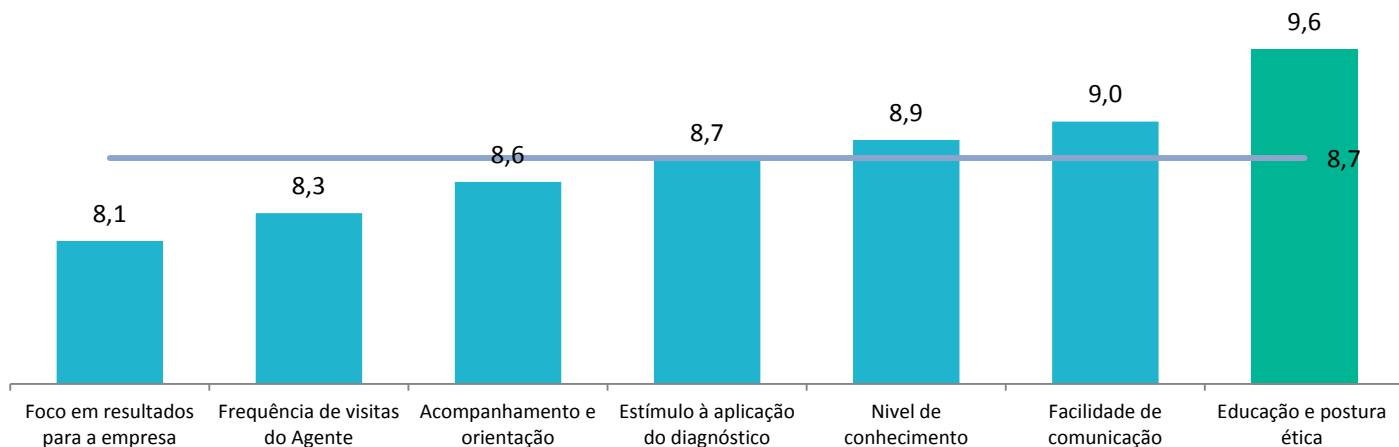
Total de respostas: 6.521

Observa-se que a maioria dos entrevistados já participou de capacitações como cursos ou palestras. Além disso, 43,2% receberam consultoria.



## Satisfação com o Agente

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

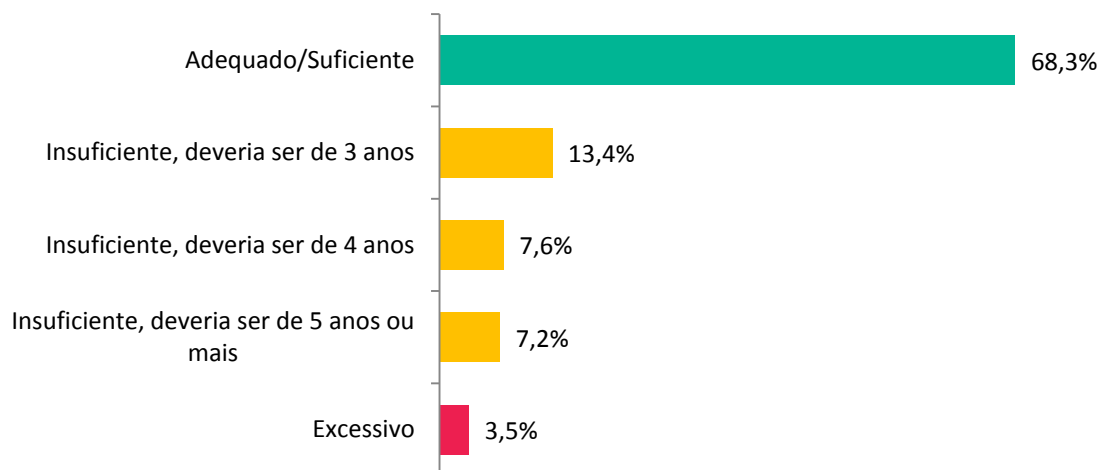


Total de respostas: 6.521

Observa-se que o acompanhamento do Agente foi bem avaliado em todos os quesitos, sendo os melhores a educação e postura ética e a facilidade de comunicação.

## Acompanhamento

P. O programa ALI faz acompanhamento à empresa durante 2 anos. Você considera que esse período é: (EST-RU)



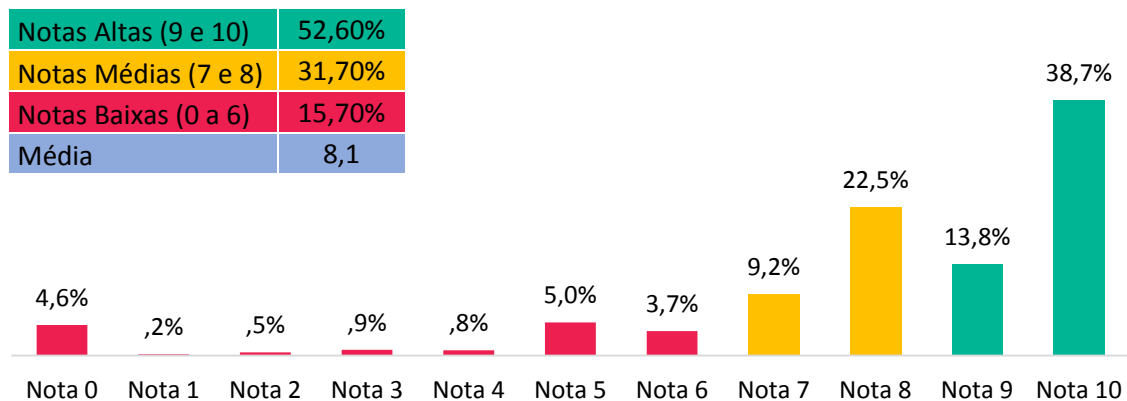
Total de respostas: 6.521

Nota-se que o período de acompanhamento do programa ALI é considerado adequado pela maioria dos entrevistados (68,3%).

### Satisfação com a visita do Agente

---

P. A visita do Agente para a elaboração do Diagnóstico e do Plano de Ação contribuiu para você ter uma visão melhor de como aplicar a Inovação em seu negócio? Atribua uma nota de 0 a 10, onde 0 significa “não contribuiu em nada” e nota 10 significa “contribuiu muito”:

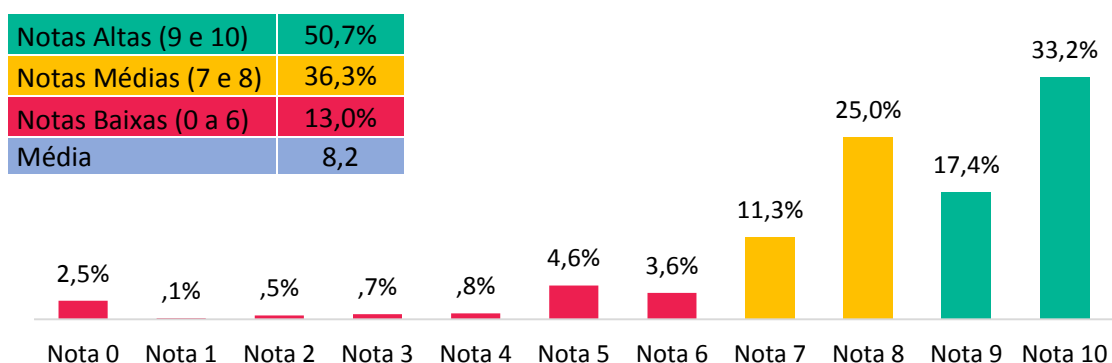


Total de respostas: 6.521

Nota-se que a satisfação com a visita do Agente para a elaboração do Diagnóstico e do Plano de Ação apresenta índice elevado com média 8,1. Ressalta-se que 15,7% dos entrevistados avaliaram com notas baixas (0 a 6).

### Satisfação com o Diagnóstico

P. Como o (a) Sr.(a) avalia o Diagnóstico “Radar da Inovação”? Atribua nota de 0 a 10, onde 0 significa “totalmente insatisfeito” e 10 “totalmente satisfeito”.

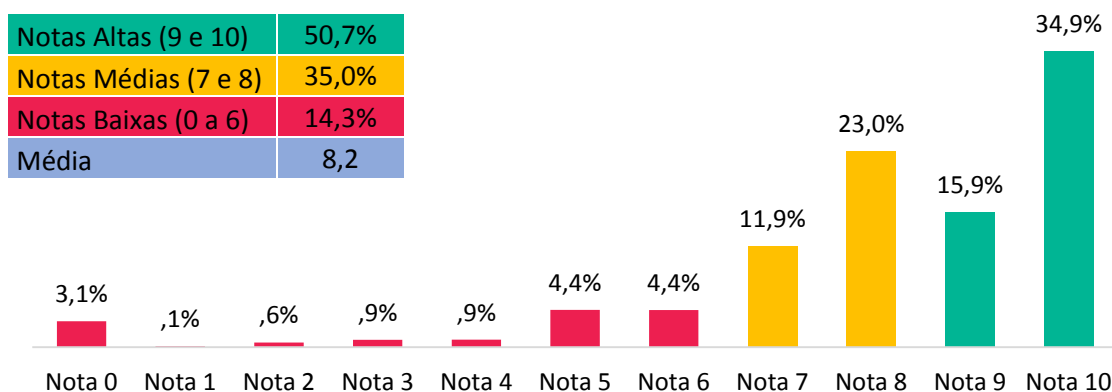


Total de respostas: 6.521

Nota-se que a satisfação com o Radar Inovação apresenta índice elevado com média 8,2. Ressalta-se que 50,6% dos entrevistados avaliaram com notas altas (9 e 10).

### Satisfação com o Plano de Ação

P. As ações sugeridas no Plano de Ação foram adequadas à necessidade da empresa? Atribua uma nota de 0 a 10, onde 0 significa “totalmente inadequado” e 10 “totalmente adequado”:



Total de respostas: 6.521

P. Por qual motivo o(a) Sr(a) pensa assim?

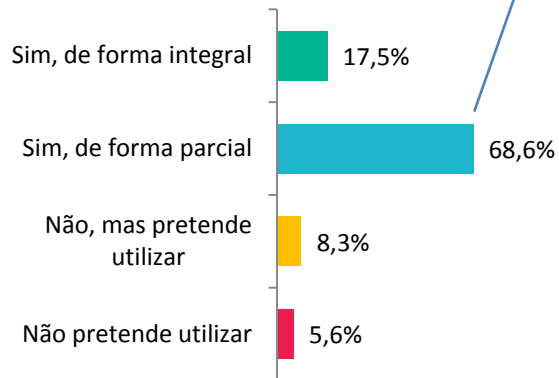
- Falta de acompanhamento por parte do Agente.
- Não atingiu as expectativas em relação ao conhecimento.
- Não teve tempo para dar continuidade ou aplicar.

\*respondido somente por aqueles que avaliaram com notas baixas (0 a 6)

Nota-se que a satisfação com as ações sugeridas no Plano de Ação apresenta índice elevado com média 8,2. Ressalta-se que 50,8% dos entrevistados avaliaram com notas altas (9 e 10).

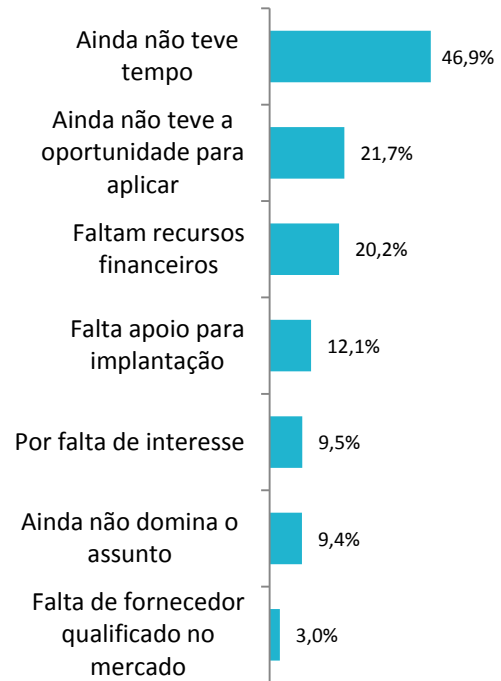
## Aplicação dos conhecimentos adquiridos

P. O Sr. (a) aplicou na sua empresa os conhecimentos adquiridos no ALI? (ESP\_RU)



Total de respostas: 6.521

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



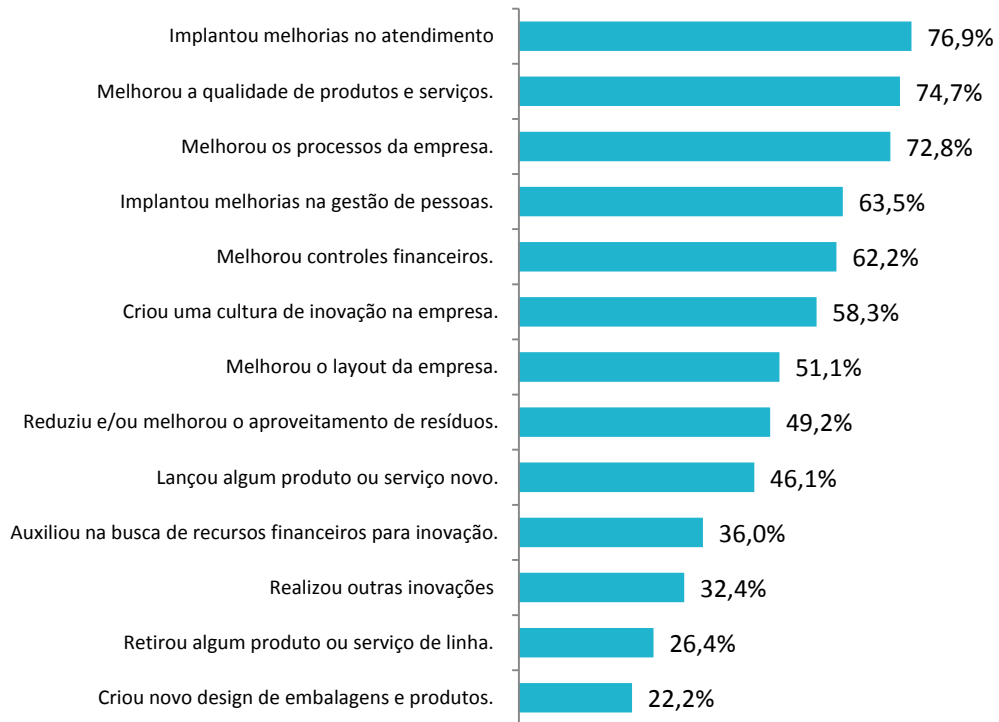
Total de respostas: 3.079

A maioria dos entrevistados aplicaram de forma parcial os conhecimentos adquiridos no ALI (68,6%) e estes afirmaram que não conseguiram aplicar totalmente tais conhecimentos por falta de tempo, oportunidade, recursos, entre outros motivos.

# Avaliação de Impacto

## Consequência do Programa

P. Eu vou citar algumas inovações e eu gostaria que o(a) Sr(a) indicasse quais o(a) Sr(a) fez na sua empresa como consequência do Programa ALI. [EST- RM]



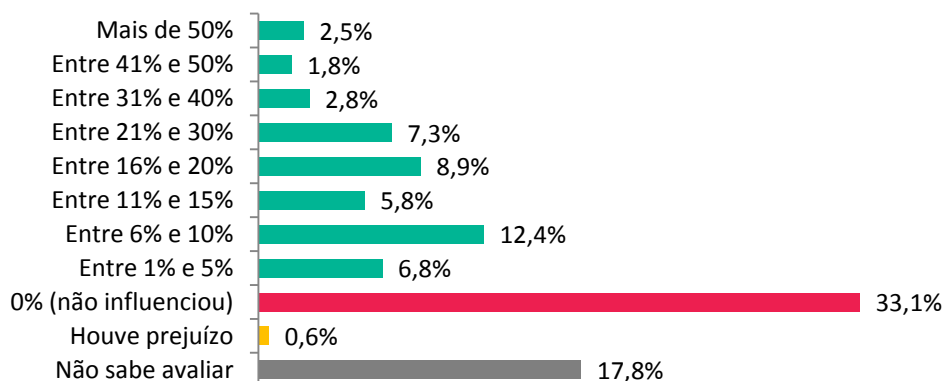
Total de respostas: 6.521

Como consequência do Programa ALI, entre os entrevistados, os destaques foram: melhorias no atendimento, melhorias na qualidade dos produtos e serviços e melhorias nos processos da empresa como as inovações mais aplicadas.

### **Aumento do Faturamento Mensal**

---

*P. Como Avaliando a contribuição do ALI para sua empresa, gostaria que o(a) Sr.(a) me informasse em aproximadamente quantos por cento o faturamento mensal de sua empresa aumentou em função da sua participação no programa ALI. (ESP-RU)*



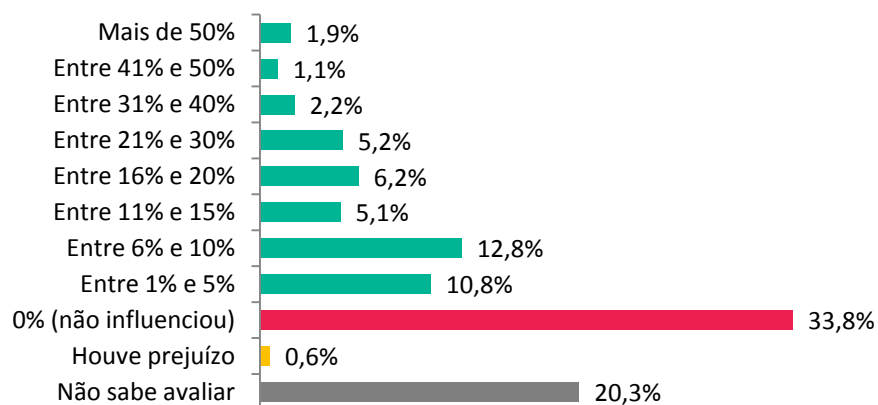
*Total de respostas: 5.592*

Nota-se que pouco mais de um terço dos entrevistados não sofreram influência do programa em seu faturamento mensal. Aproximadamente 28% dos entrevistados tiveram um aumento do faturamento mensal de 1% a 15%. Ressalta-se que 17,7% dos entrevistados não soube avaliar.

### **Aumento do Lucro Mensal**

---

*P. Avaliando a contribuição do ALI para sua empresa, gostaria que o(a) Sr.(a) me informasse em aproximadamente quantos por cento o lucro mensal de sua empresa aumentou em função da sua participação no programa ALI. (ESP-RU)*



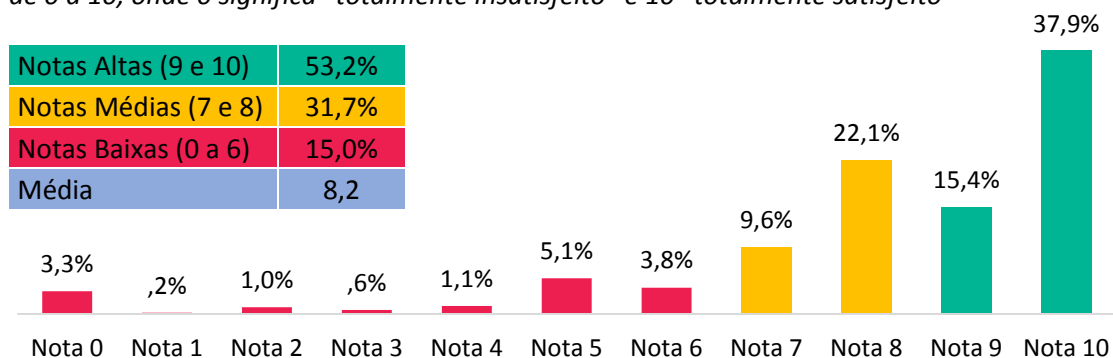
*Total de respostas: 5.592*

Nota-se que pouco mais de um terço dos entrevistados não sofreram influência do programa em seu lucro mensal. Aproximadamente 26% dos entrevistados tiveram um aumento do faturamento mensal de 1% a 10%.

### Satisfação geral com o Programa

---

P. Como o(a) Sr(a) avalia o programa ALI em relação aos seguintes critérios? Atribua uma nota de 0 a 10, onde 0 significa “totalmente insatisfeito” e 10 “totalmente satisfeito”



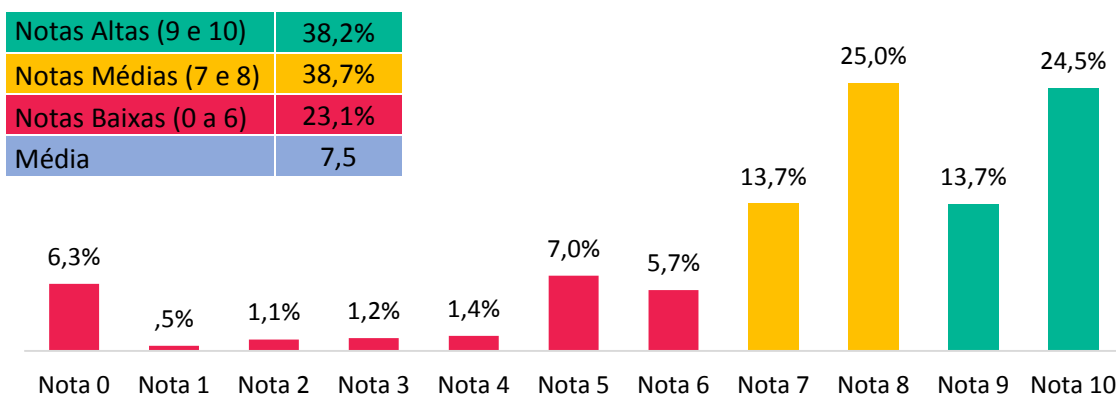
Total de respostas: 6.521

Nota-se que o nível de satisfação geral com o programa ALI encontra-se elevado, apresentando média 8,2. Ressalta-se que mais da metade dos entrevistados avaliaram com notas 9 e 10.



### Aplicação dos conceitos adquiridos

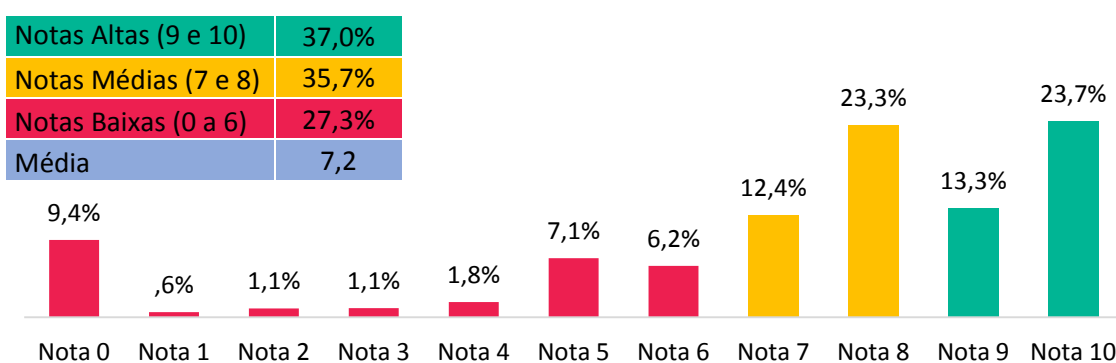
P. Como o(a) Sr(a) avalia o programa ALI em relação aos seguintes critérios? Atribua uma nota de 0 a 10, onde 0 significa “totalmente insatisfeito” e 10 “totalmente satisfeito”



Total de respostas: 6.521

Nota-se que o nível de satisfação com a aplicação dos conceitos adquiridos encontra-se mediano, apresentando média 7,5. Ressalta-se que pouco mais de 20% dos entrevistados avaliaram com notas baixas.

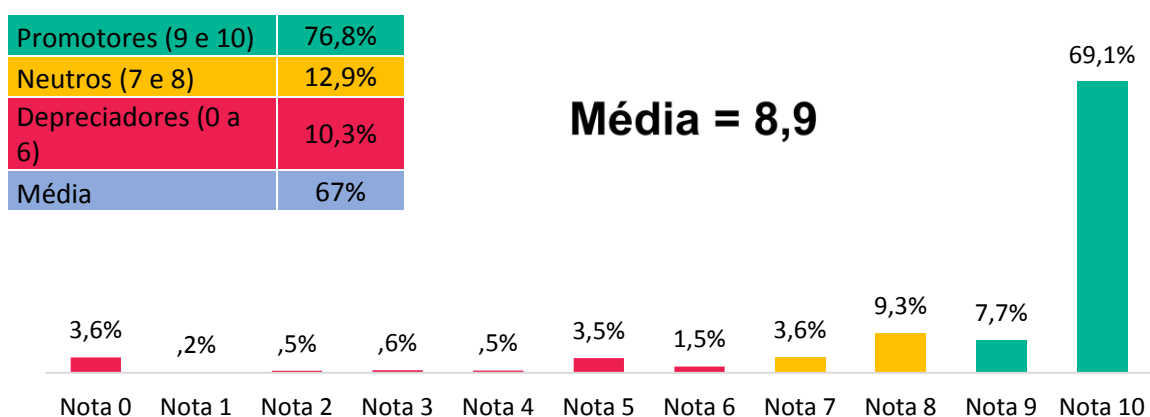
### Resultados obtidos na empresa com ajuda do ALI



Total de respostas: 6.521

Nota-se que o nível de satisfação com os resultados obtidos na empresa com a ajuda do ALI se encontra mediano, apresentando média 7,2. Ressalta-se que pouco mais de 25% dos entrevistados avaliaram com notas baixas.

## NPS



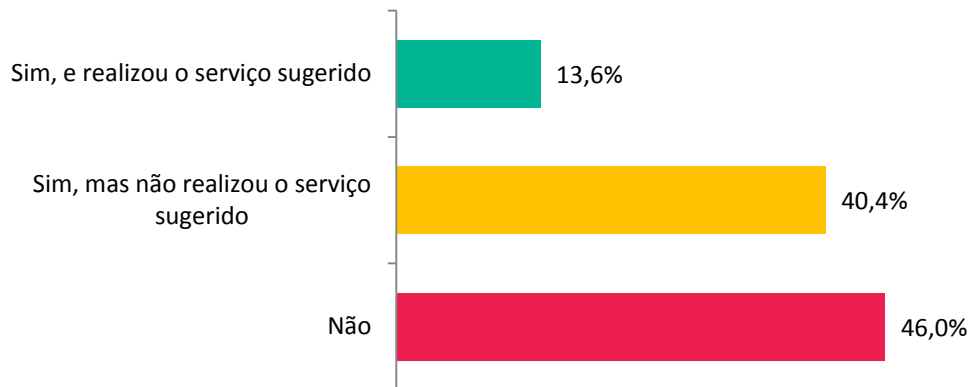
Total de respostas: 6.521

Nota-se que a satisfação com o programa apresenta índice elevado com média 8,9. 76,8% dos entrevistados indicariam o programa ALI e 12,9% também indicariam, porém com ressalvas. Ressalta-se que somente 10,3% dos entrevistados foram potenciais depreciadores. O NPS do programa se mostra elevado com 67%.

### **Sugestão de serviço via SEBRAETec**

---

*P. No Plano de Ação indicado pelo Agente foi sugerido algum serviço via SEBRAETec? (ESP-RU)*

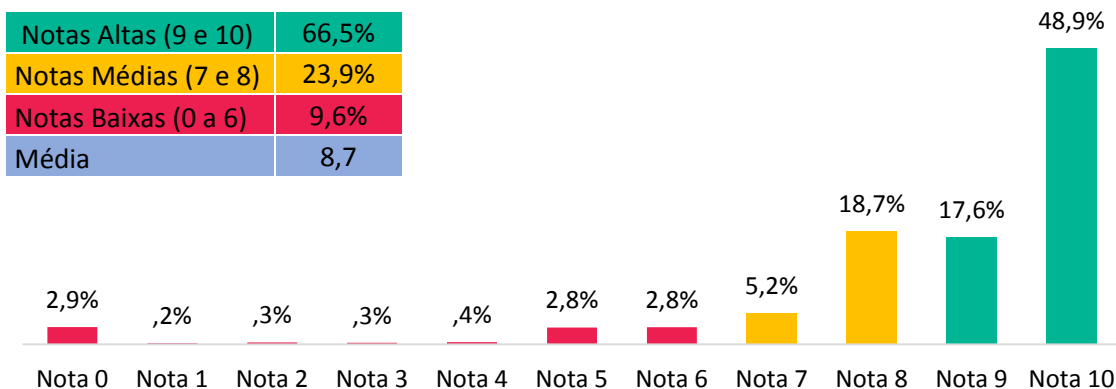


*Total de respostas: 6.521*

Nota-se que a maior parte dos entrevistados ficaram divididos entre os que não lhes foi sugerido nenhum serviço do SEBRAETec e os que tiveram sugestão porém não realizaram o serviço.

## Satisfação com SEBRAETec

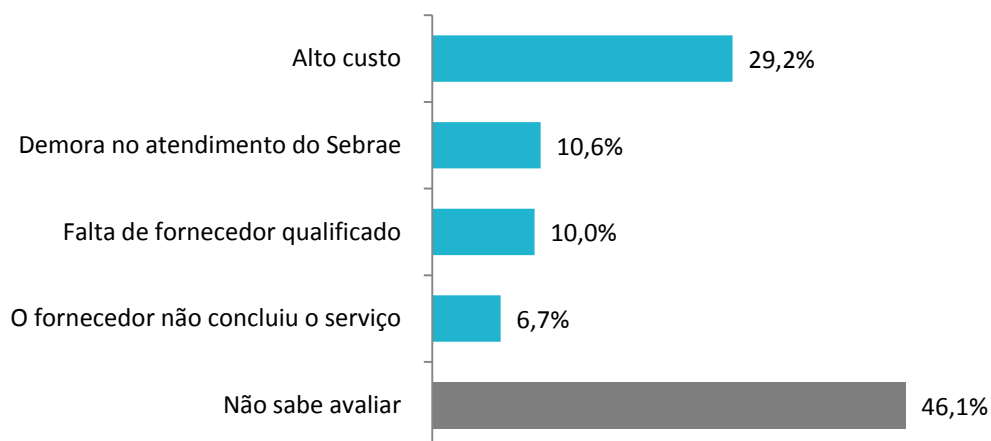
P. Como o(a) Sr(a) avalia o serviço SEBRAETec indicado? Atribua nota de 0 a 10, onde 0 significa “totalmente insatisfeito” e 10 “totalmente satisfeito”



Total de respostas: 6.521

Nota-se que a satisfação com a solução SEBRAETec apresenta índice elevado com média 8,7. Ressalta-se que somente 9,6% dos entrevistados avaliaram com notas baixas (0 a 6).

P. Por que o(a) Sr (a) não realizou o serviço SebraeTec indicado?



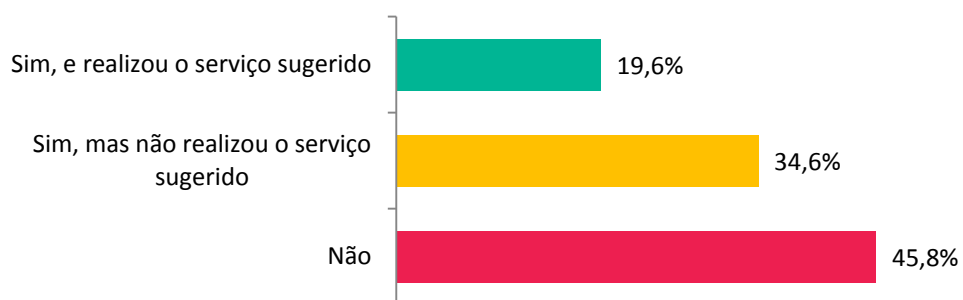
Total de respostas: 623

Um percentual bastante significativo de entrevistados não soube avaliar o item, porém das pessoas que avaliaram a maioria não realizou o serviço do SEBRAETec por conta do alto custo.

### ***Sugestão de solução via SEBRAE Mais***

---

P. No Plano de Ação indicado pelo Agente foi sugerida alguma solução do SEBRAE Mais? (ESP-RU)

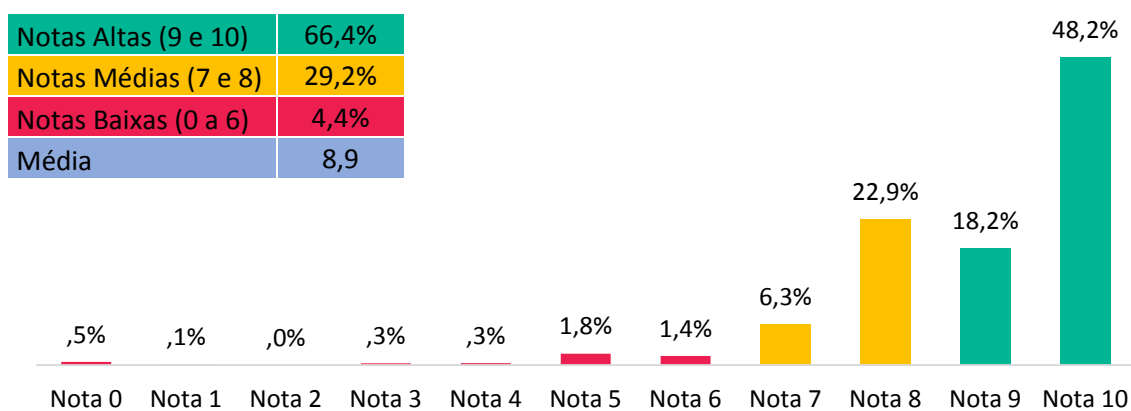


*Total de respostas: 6.521*

Nota-se que a maior parte dos entrevistados afirmaram que não lhes foi sugerido nenhum serviço do SEBRAE Mais, porém 34,6% receberam a sugestão e não realizaram o serviço.

### Satisfação com solução via SEBRAE Mais

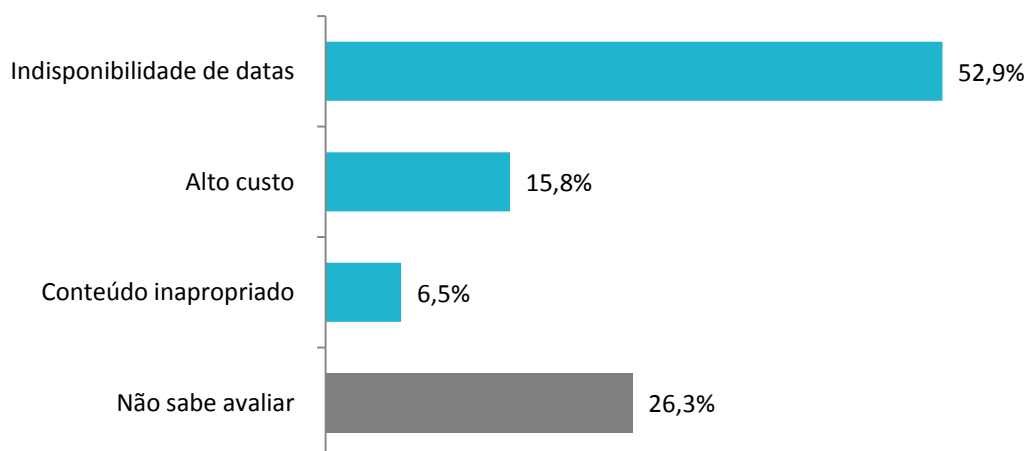
P. Como o(a) Sr(a) avalia a solução SEBRAE Mais indicada? Atribua nota de 0 a 10, onde 0 significa “totalmente insatisfeito” e 10 “totalmente satisfeito”



Total de respostas: 6.521

Nota-se que a satisfação com a solução Sebrae Mais apresenta índice elevado com média 8,9. Ressalta-se que somente 4,4% dos entrevistados avaliaram com notas baixas (0 a 6).

P. Por que o(a) Sr (a) não realizou nenhuma solução SEBRAE Mais indicada?



Total de respostas: 722

Não foi realizada nenhuma solução SEBRAE Mais por indisponibilidade de datas

.



