

Pesquisa de Avaliação da
Satisfação, Aplicabilidade e Efetividade
Dos Projetos de Atendimento do Sebrae 2012

Relatório Final

Brasília, Agosto/2013

2012



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:** 10 minutos.
- **Universo:** cerca de 3,5 milhões de empresas e potenciais empresários.
- **Característica do Público:**
 - Empresários e Potencias Empresários das 26 UF's brasileiras + o DF, atendidos pelo Sebrae em 2012.
- **Amostra:** Ao todo foram entrevistadas 34.516 pessoas das quais 25.128 (73%) foram qualificadas para responder o questionário.
- **Projetos avaliados:** 831
- **Ponderação da amostra:** para corrigir distorções do tamanho da amostra em relação ao universo a base de dados foi ponderada (pesos em anexo).
- **Período de realização das entrevistas:** 27/02/2013 a 18/06/2013
- **Tratamento dos dados:** software de estatística SPSS®
- **Margem de erro :**
 - Médias nacionais: a partir de $\pm 0,1$ ponto (satisfação geral), até $\pm 0,4$ (aplicabilidade da consultoria)
 - Percentuais nacionais: a partir de ± 1 ponto percentual (% de notas baixas do NPS), até ± 5 pontos percentuais (% de notas altas para satisfação com feiras e eventos)
- **Legenda:** EST – Estimulada; ESP – Espontânea; RM – Resposta Múltipla (Permite soma maior que 100%); RU – Resposta Única.



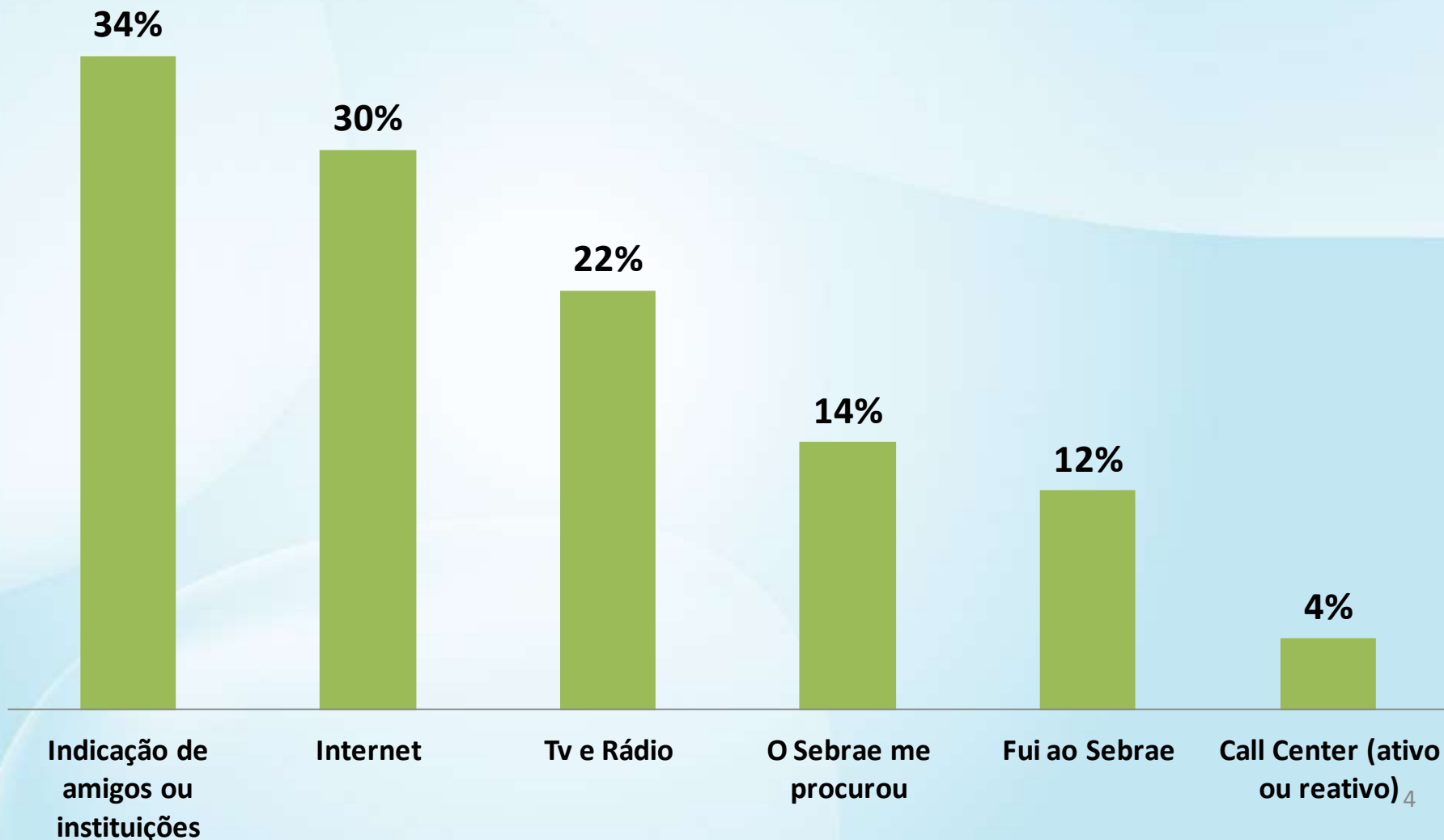
COMO O CLIENTE CHEGA AO SEBRAE?

Informação sobre os Serviços Sebrae

Brasil



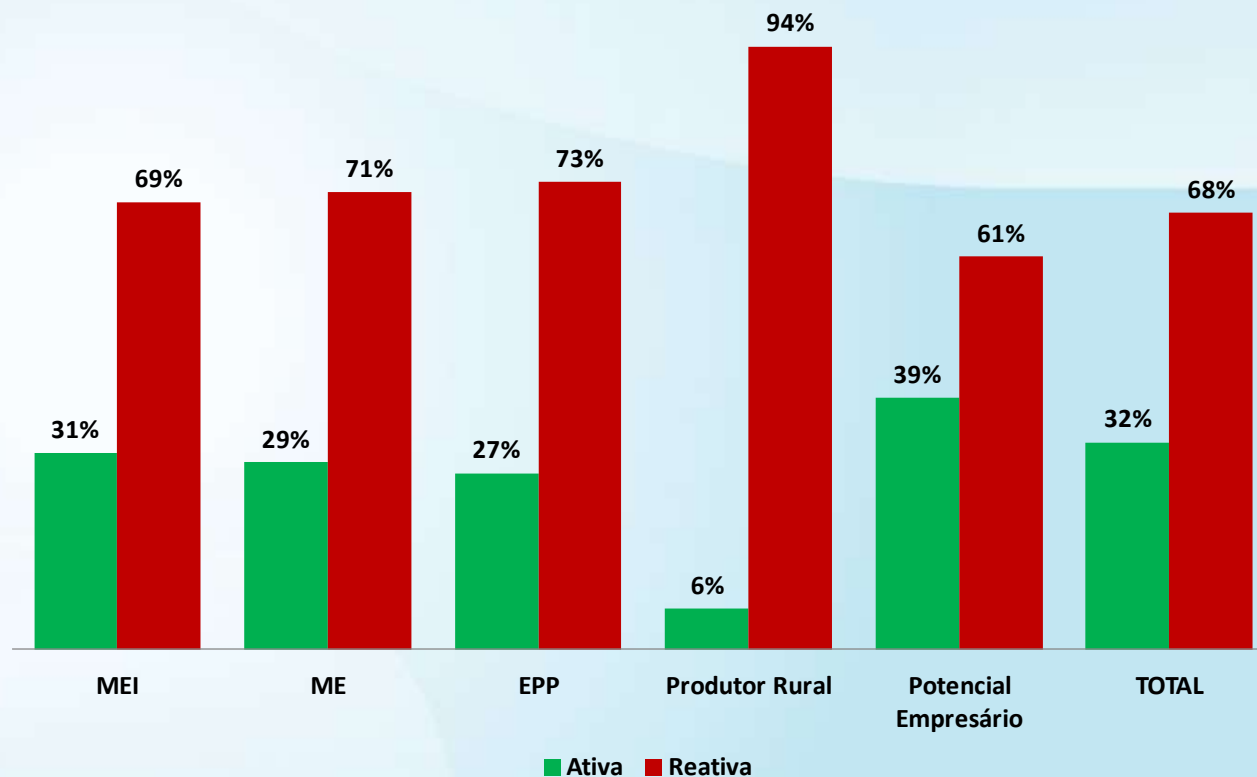
Como você conheceu ou ficou sabendo dos serviços ou eventos promovidos pelo Sebrae? (ESP-RM)



Postura dos clientes com relação ao Sebrae



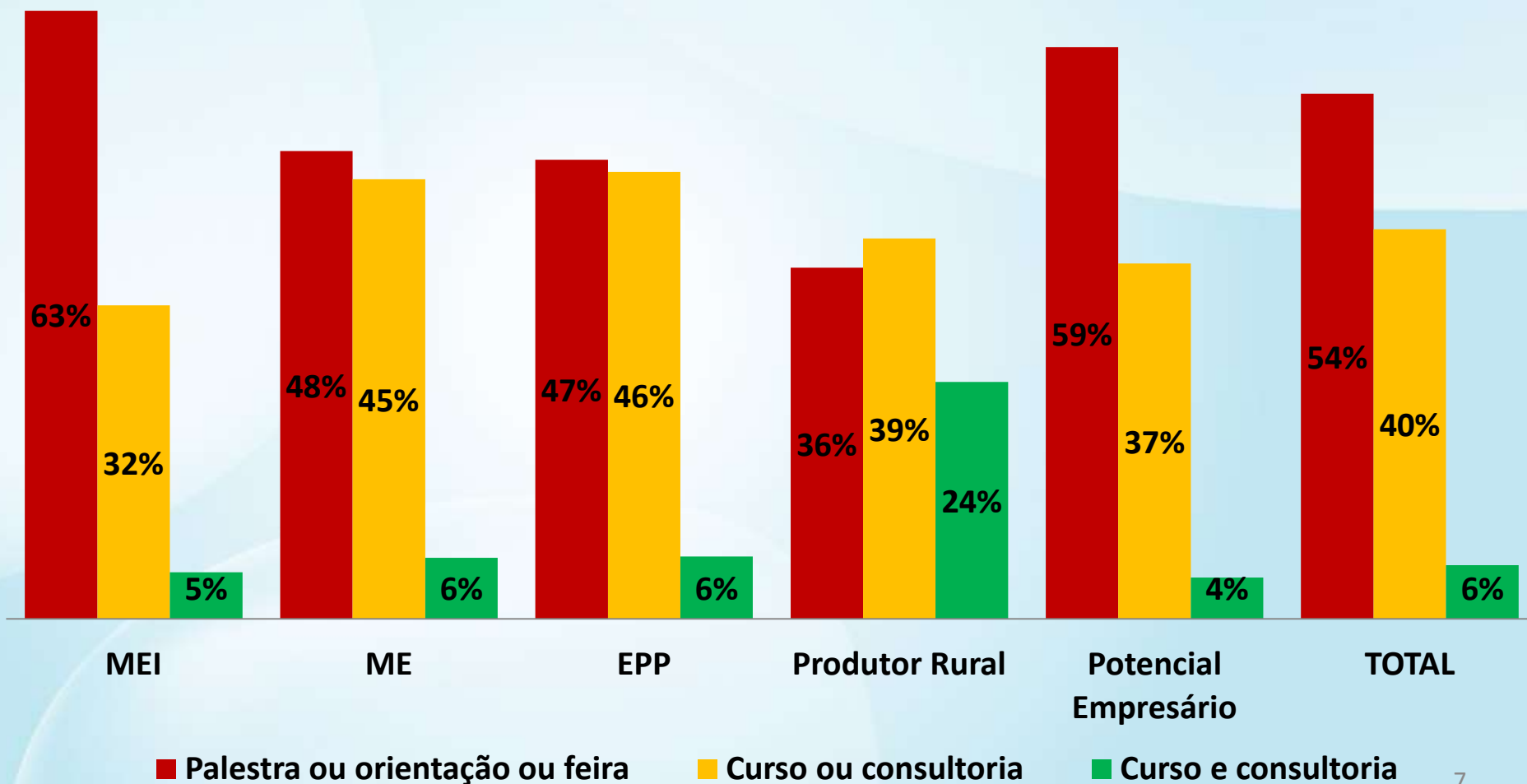
Ativa	Reativa
Procurei na internet	Vi a propaganda na TV/ouvi no rádio
Fui ao Sebrae	Fiquei sabendo por outra instituição
Liguei para o Sebrae	Fui indicado por um amigo
	Sebrae veio à minha empresa
	Recebi convite por email
	Ligaram do Sebrae



DE QUE ATIVIDADES O CLIENTE PARTICIPA?

Participação nas Atividades

Atividades das quais participaram em 2012 – por grupo de atividades

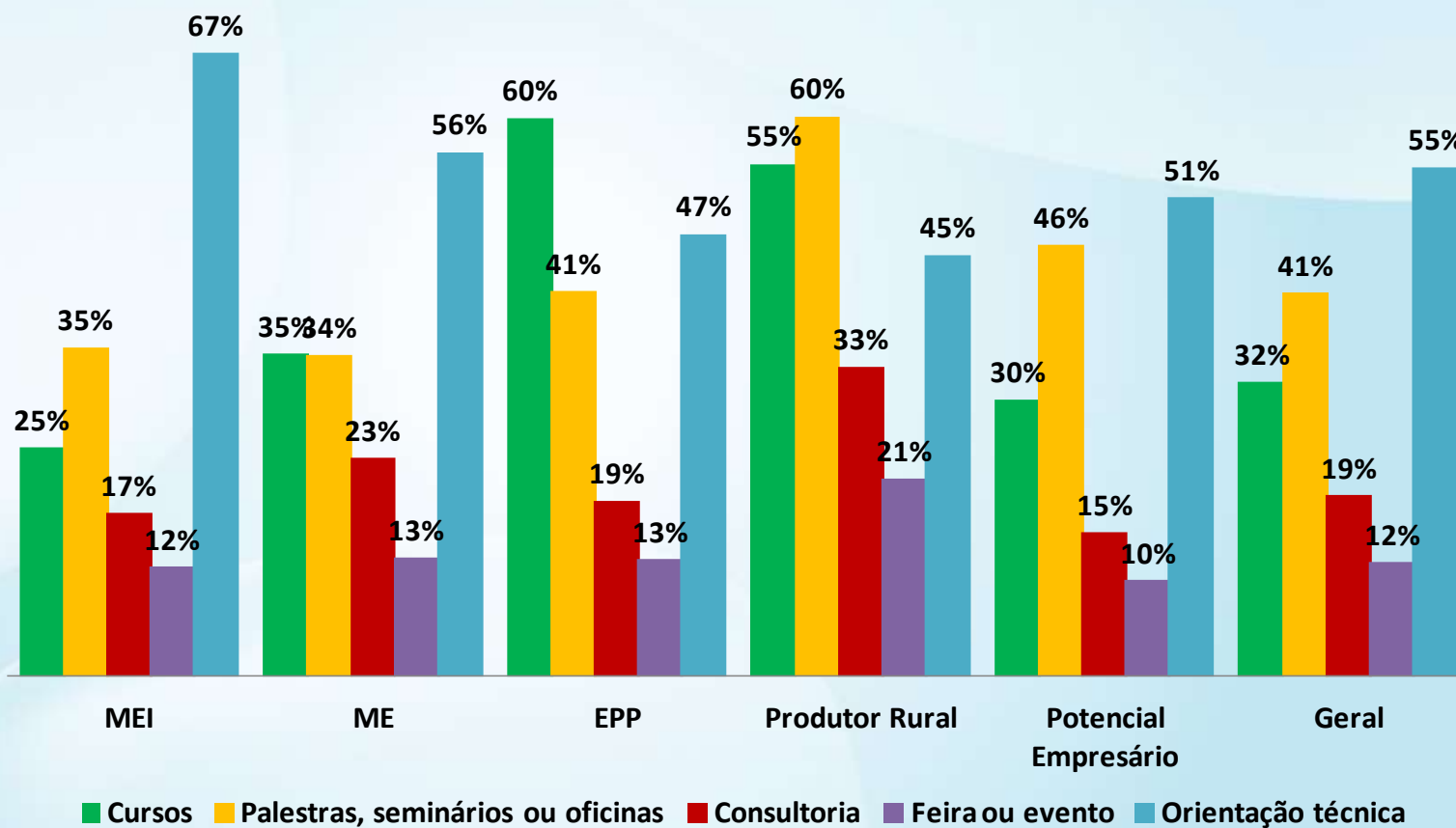


Participação nas Atividades

Atividades das quais participaram em 2012 – por segmento



De quais atividades do Sebrae você participou em 2012? (EST-RM)



COMO O CLIENTE AVALIA CADA TIPO DE ATIVIDADE?

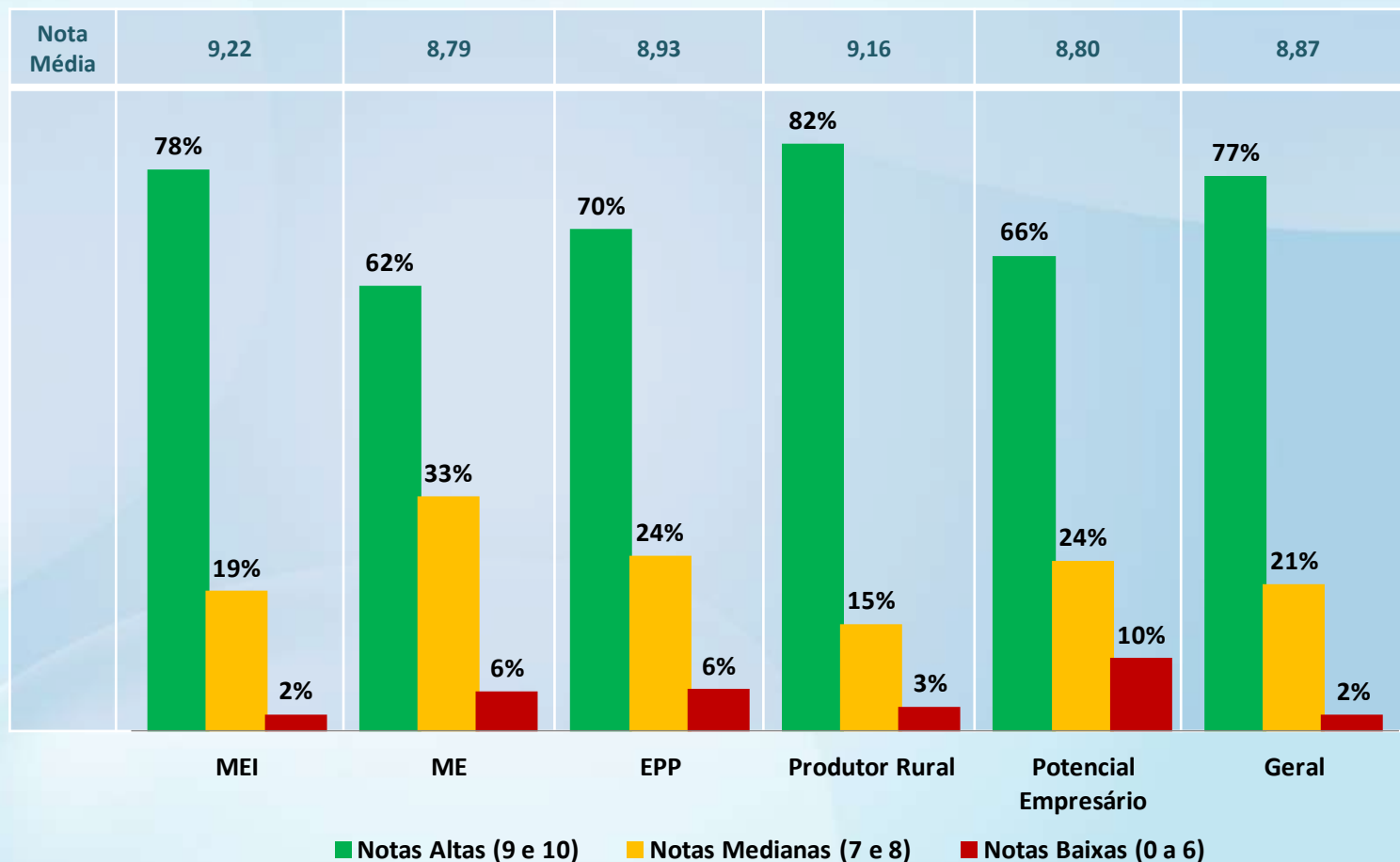
Cursos

Satisfação – por segmento



Dê uma nota de 0 a 10 para a sua satisfação com os cursos do Sebrae que você participou em 2012. Onde zero significa “totalmente insatisfeito” e dez “totalmente satisfeito” (ESP-RU)

*Apenas quem participou de cursos, presenciais ou à distância, em 2012.



Total de respostas: 9.816

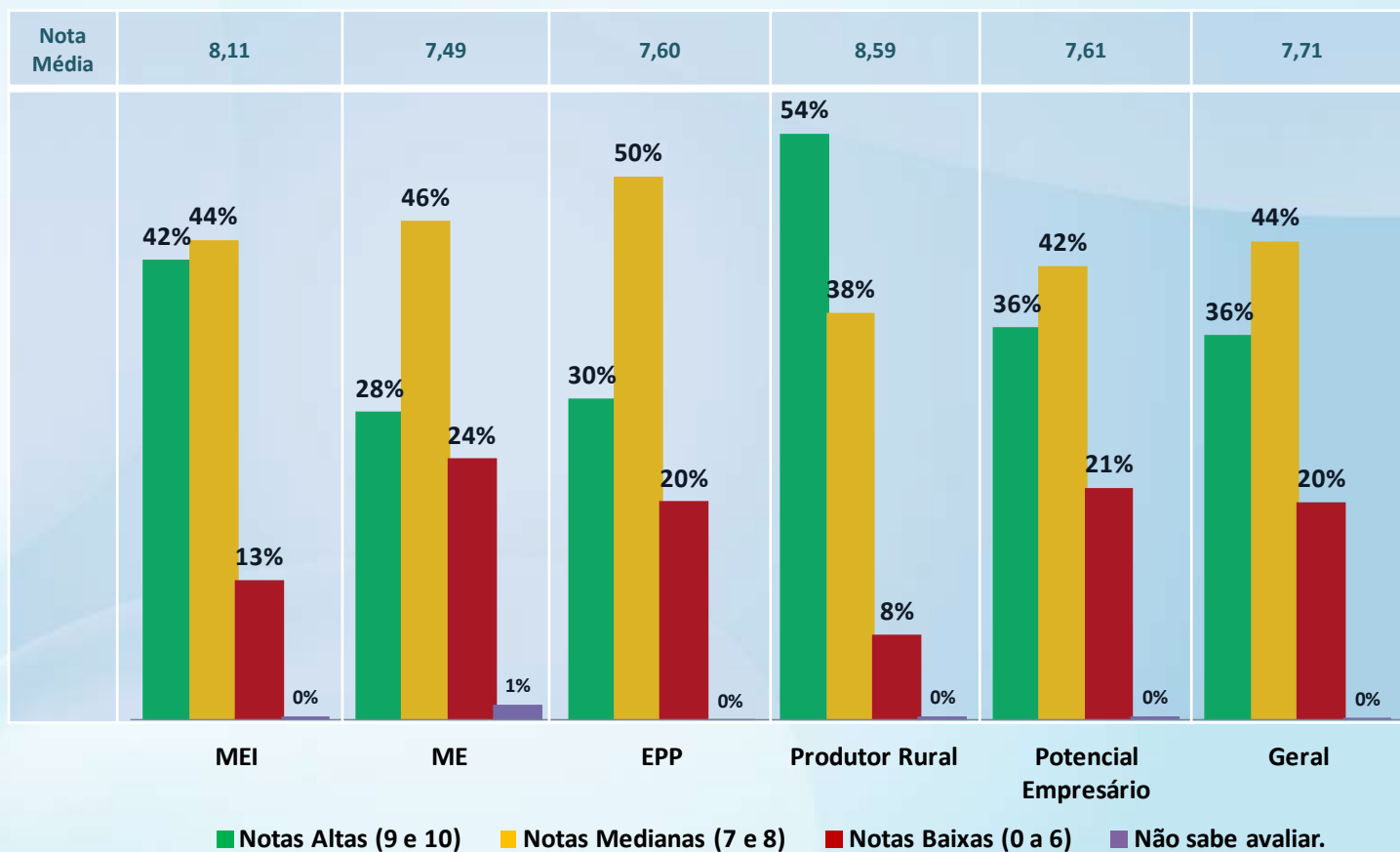
Cursos

Aplicabilidade – por segmento



Dê uma nota de 0 a 10 para o quanto você pôs em prática os conhecimentos obtidos nesses cursos do Sebrae. Onde zero significa que “não pôs nada em prática” e dez que “pôs todos os conhecimentos em prática” (ESP-RU)

*Apenas quem participou de cursos, presenciais ou à distância, em 2012.



Total de respostas: 9.789

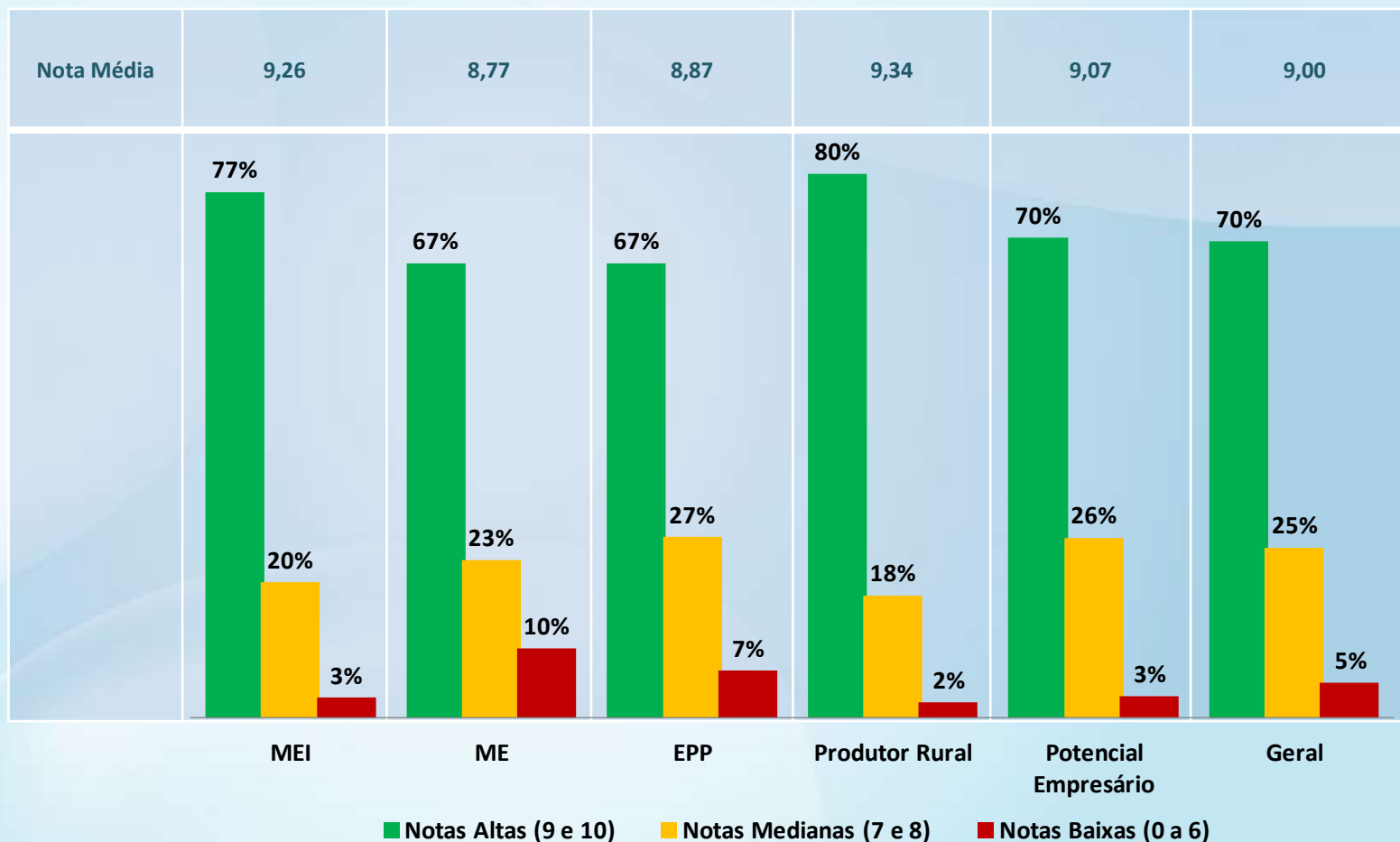
Palestras, seminários ou oficinas



Satisfação – por segmento

Dê uma nota de 0 a 10 para a sua **satisfação** com as palestras, seminários ou oficinas do Sebrae, dos quais você participou em 2012. Onde zero significa “totalmente insatisfeito” e dez “totalmente satisfeito”. (ESP-RU)

*Apenas quem participou de palestras, seminários ou oficinas em 2012.



Total de respostas: 10.120

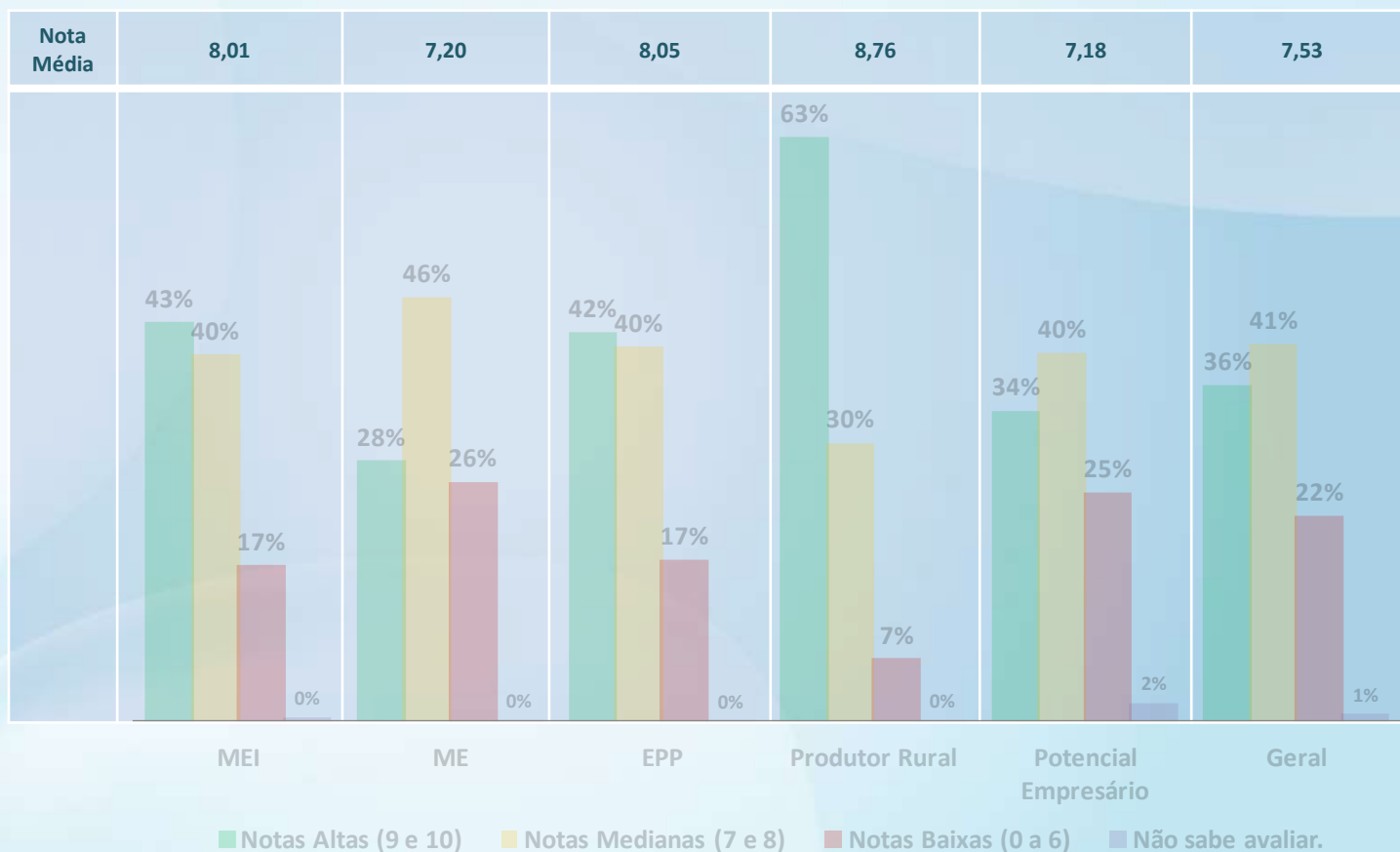
Palestras, seminários ou oficinas



Aplicabilidade – por segmento

Dê uma nota de 0 a 10 para o quanto você pôs em prática os conhecimentos obtidos nas palestras, seminários ou oficinas do Sebrae. Onde zero significa que “não pôs nada em prática” e dez que “pôs todos os conhecimentos em prática” (ESP-RU)

*Apenas quem participou de palestras, seminários ou oficinas em 2012.



Total de respostas: 10.072

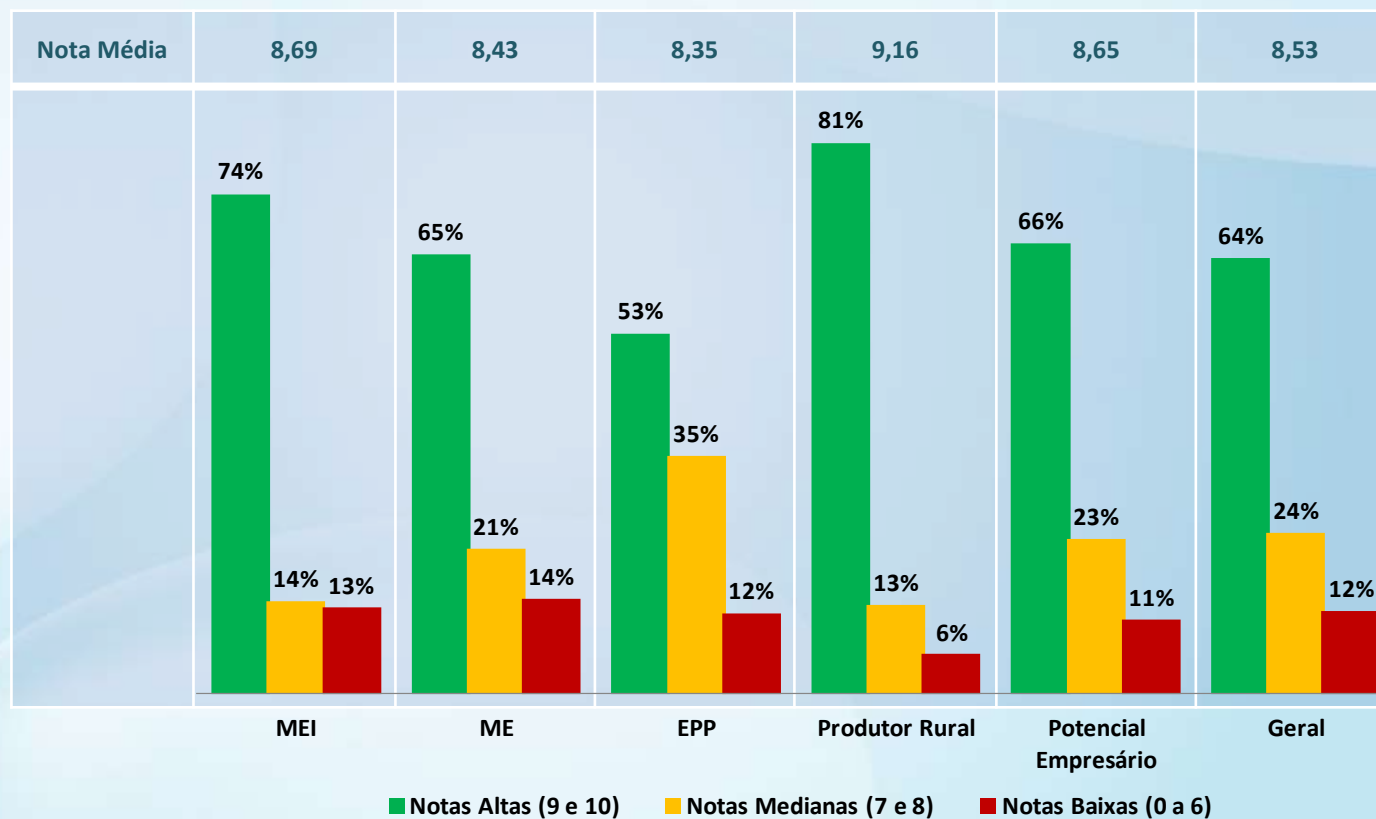
Consultorias

Satisfação – por segmento



Dê uma nota de 0 a 10 para a sua satisfação com a consultoria do Sebrae.
Onde zero significa “totalmente insatisfeito” e dez “totalmente satisfeito”. (ESP-RU)

*Apenas quem participou de consultorias em 2012.



Total de respostas: 5.210

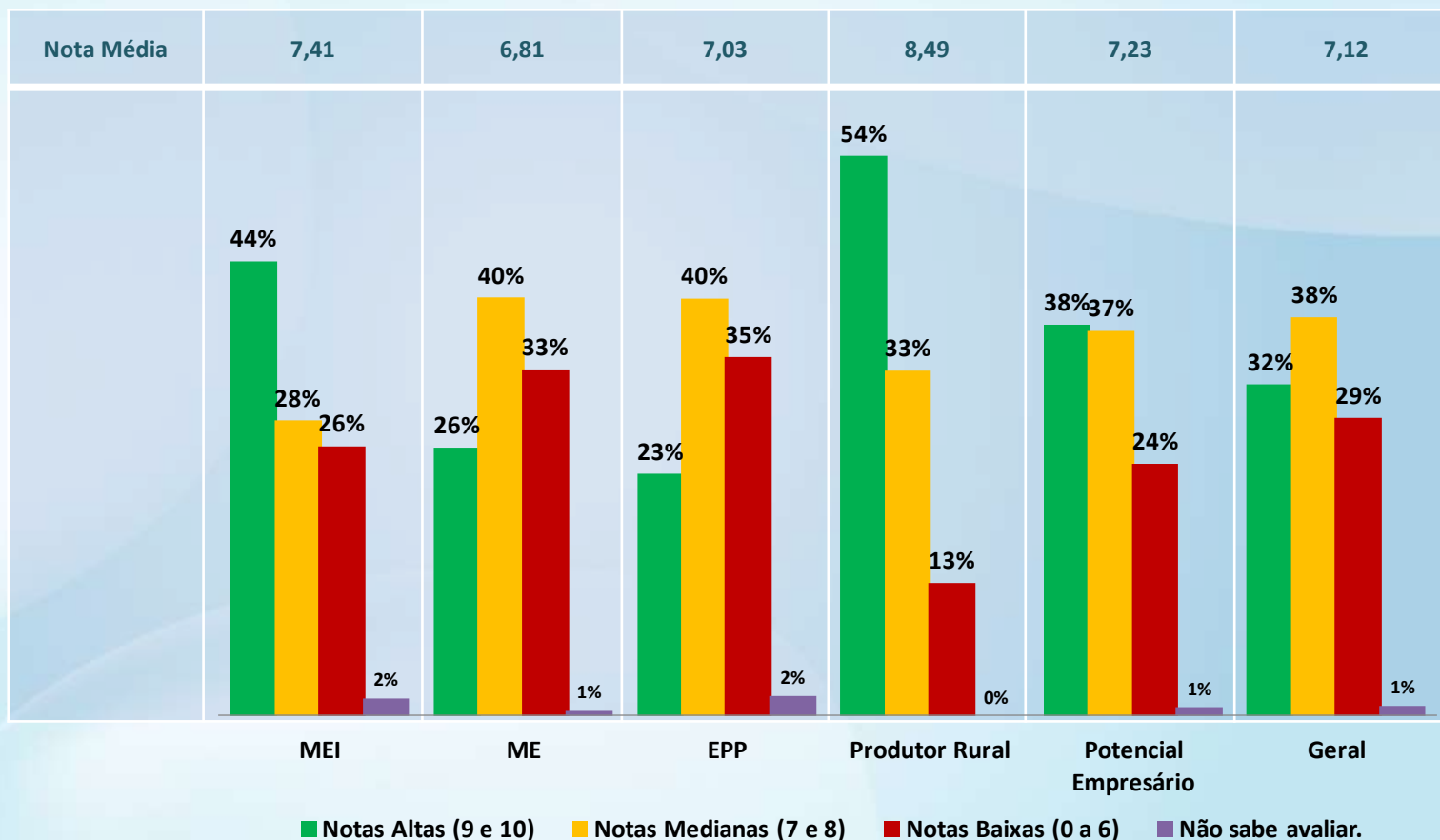
Consultorias

Aplicabilidade – por segmento



Dê uma nota de 0 a 10 para o quanto você pôs em prática os conhecimentos obtidos na consultoria do Sebrae. Onde zero significa que “não pôs nada em prática” e dez que “pôs todos os conhecimentos em prática” (ESP-RU)

*Apenas quem participou de consultorias em 2012.



Total de respostas: 5.172

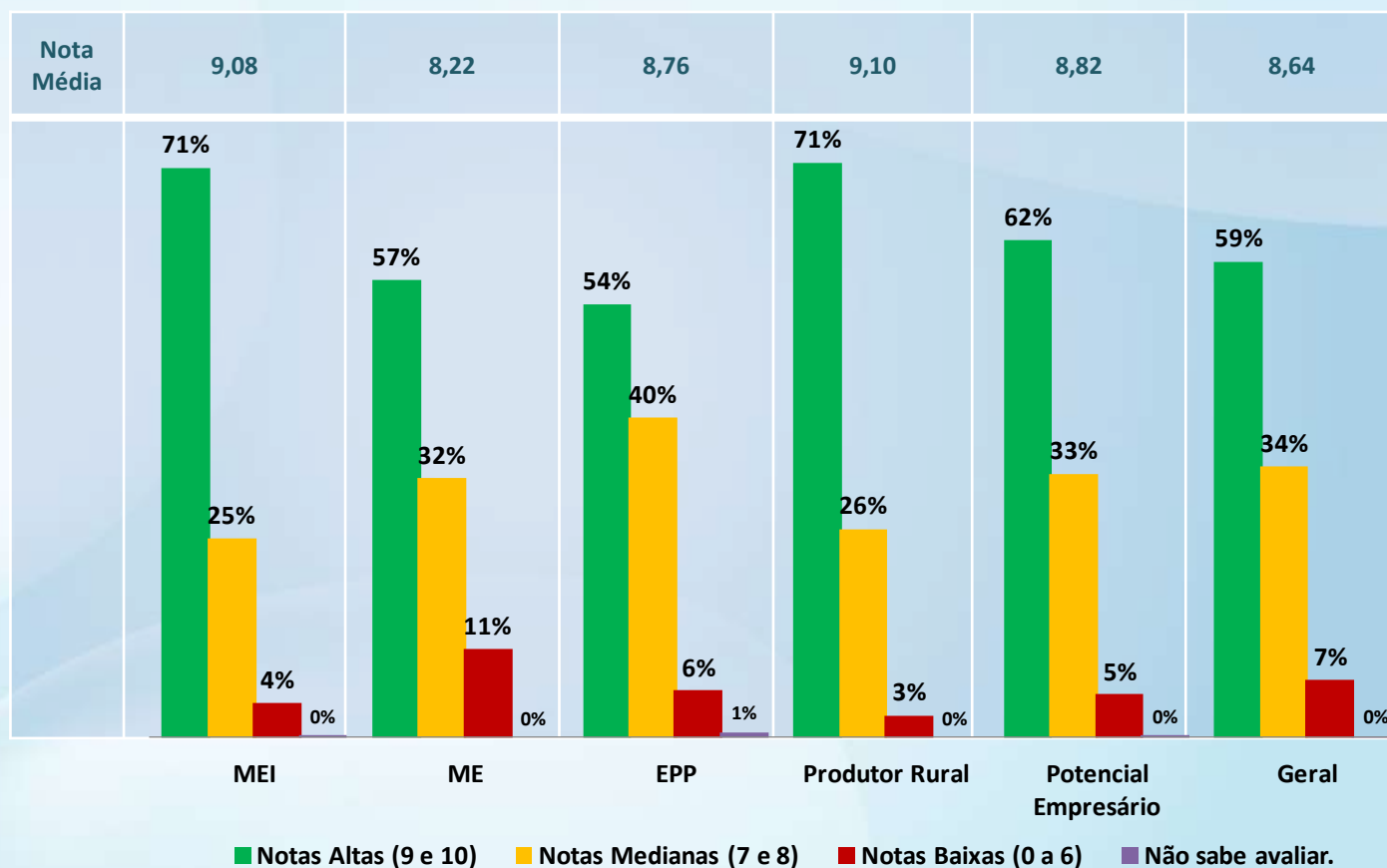
Feiras ou eventos do Sebrae



Satisfação – por segmento

Dê uma nota de 0 a 10 para a sua satisfação com a feira ou evento do Sebrae. Onde zero significa “totalmente insatisfeito” e dez “totalmente satisfeito”. (ESP-RU)

*Apenas quem participou de feiras ou eventos do Sebrae, quer seja como expositor ou visitante, em 2012.



Total de respostas: 3.163

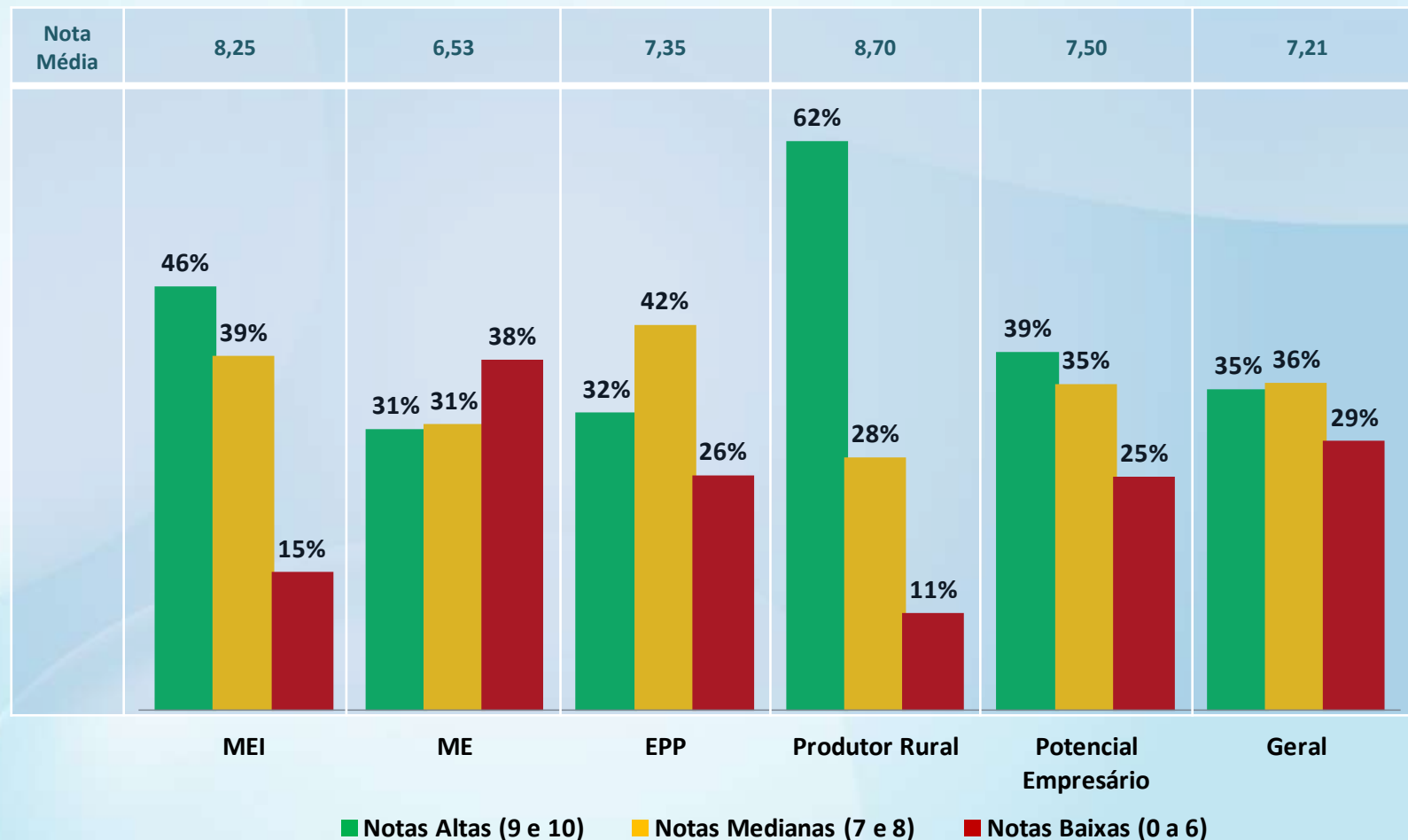
Feiras ou eventos do Sebrae

Aplicabilidade – por segmento



Dê uma nota de 0 a 10 para o quanto você aproveitou as oportunidades que surgiram na feira ou evento do Sebrae. Onde zero significa que “não aproveitou nada” e dez que “aproveitou totalmente”. (ESP-RU)

*Apenas quem participou de feiras ou eventos do Sebrae, quer seja como expositor ou visitante, em 2012.



Total de respostas: 3.155

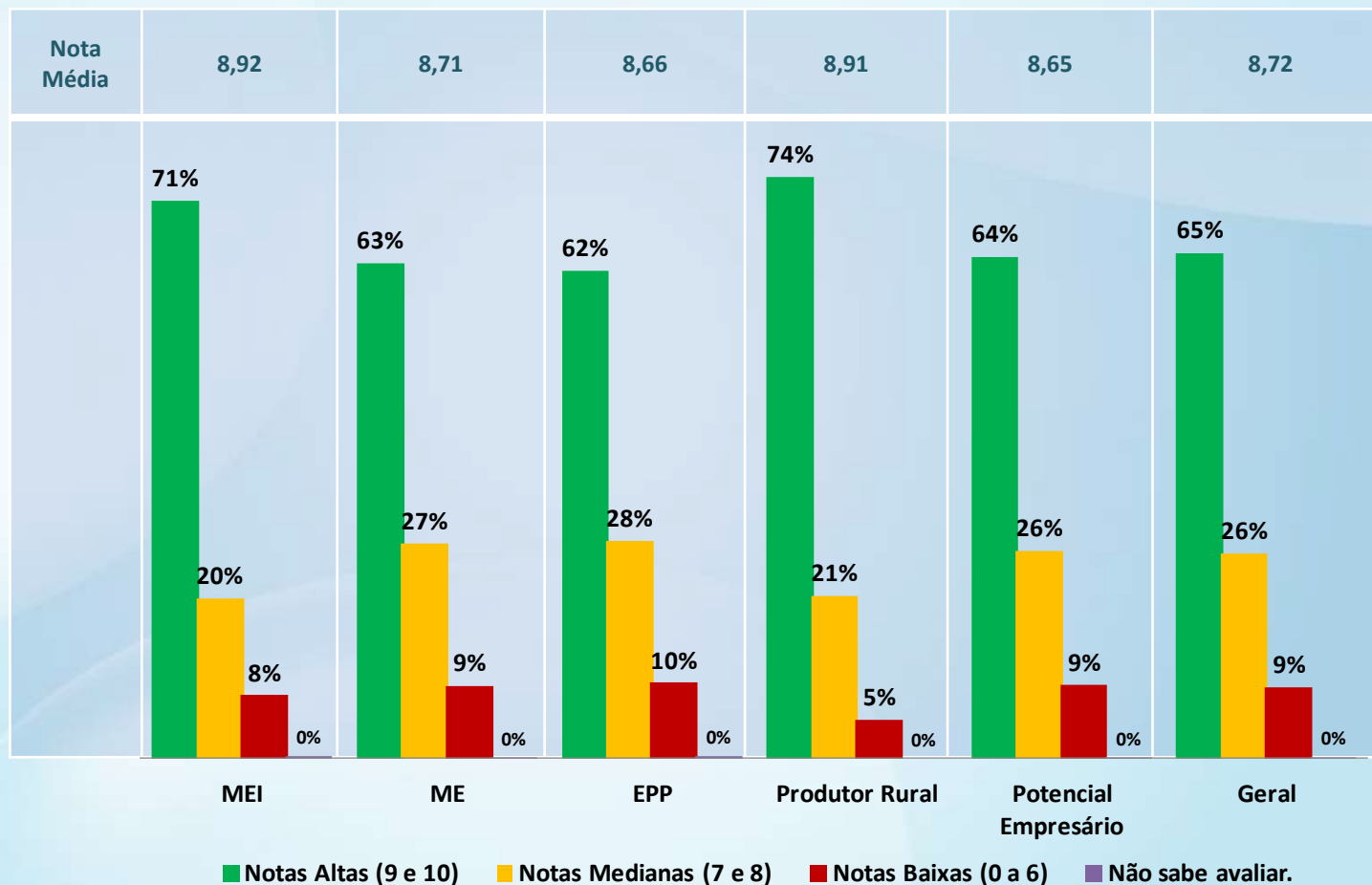
Orientações/Material Informativo



Satisfação – por segmento

Dê uma nota de 0 a 10 para a sua satisfação com as orientações e os materiais recebidos. Onde zero significa “totalmente insatisfeito” e dez “totalmente satisfeito”. (ESP-RU)

*Apenas quem recebeu orientação dos atendentes do Sebrae ou recebeu materiais informativos do Sebrae em 2012.



Total de respostas: 12.864

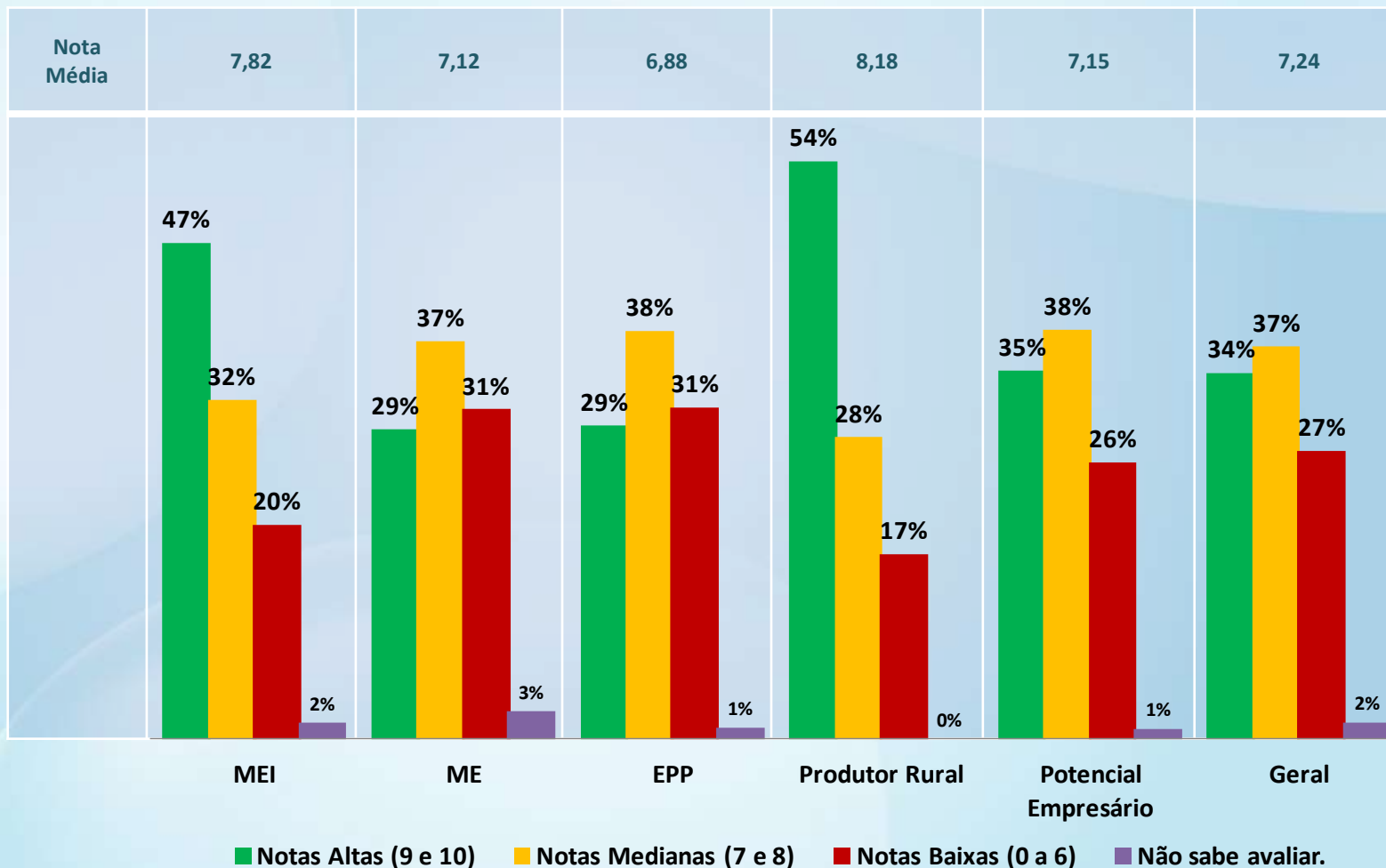
Orientações/Material Informativo



Aplicabilidade – por segmento

Dê uma nota de 0 a 10 para o quanto você pôs em prática os conhecimentos obtidos nessa orientação ou materiais recebidos. Onde zero significa que “não pôs nada em prática” e dez que “pôs todos os conhecimentos em prática” (ESP-RU)

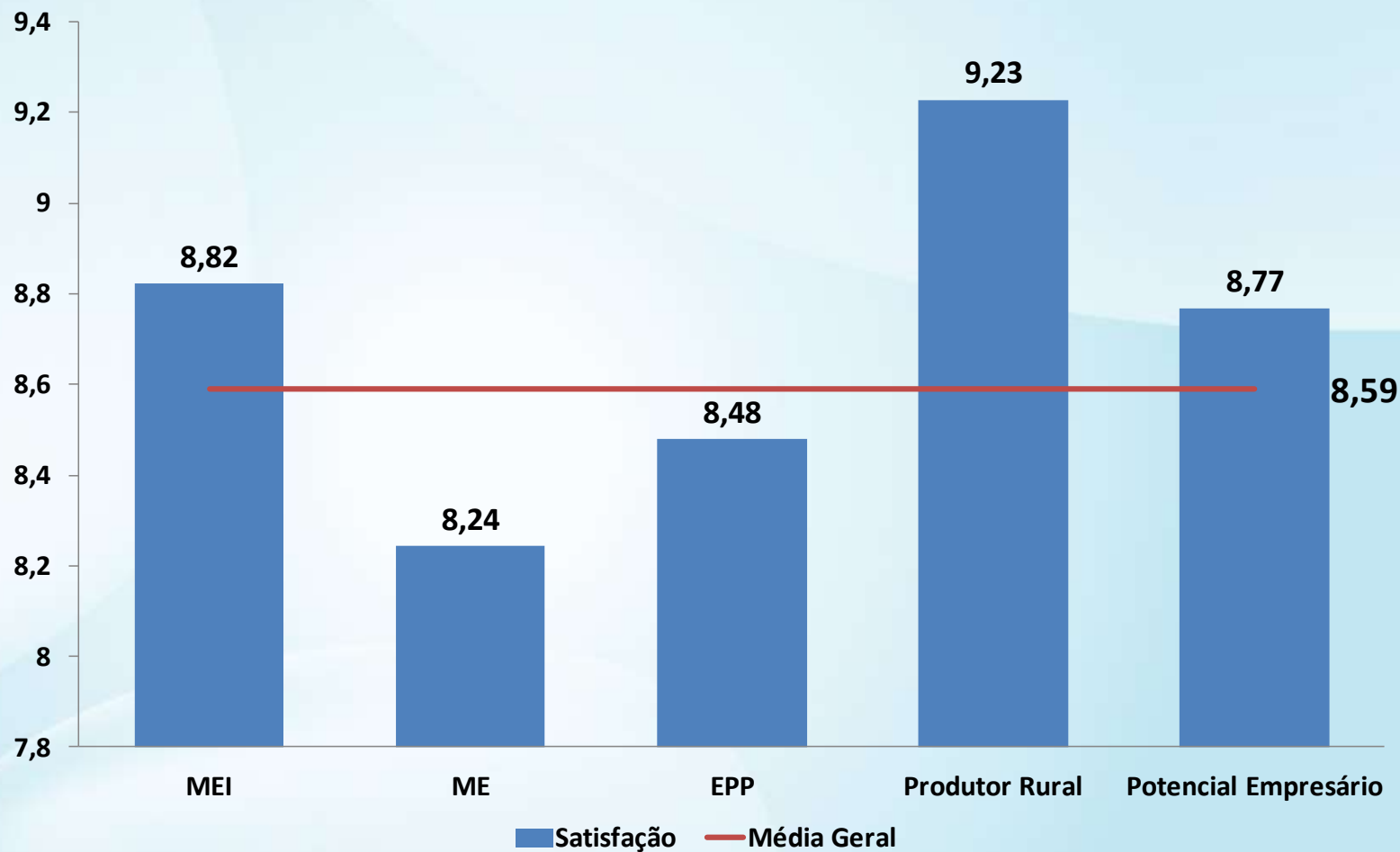
*Apenas quem recebeu orientação dos atendentes do Sebrae ou recebeu materiais informativos do Sebrae em 2012.



3 INDICADORES ESTRATÉGICOS

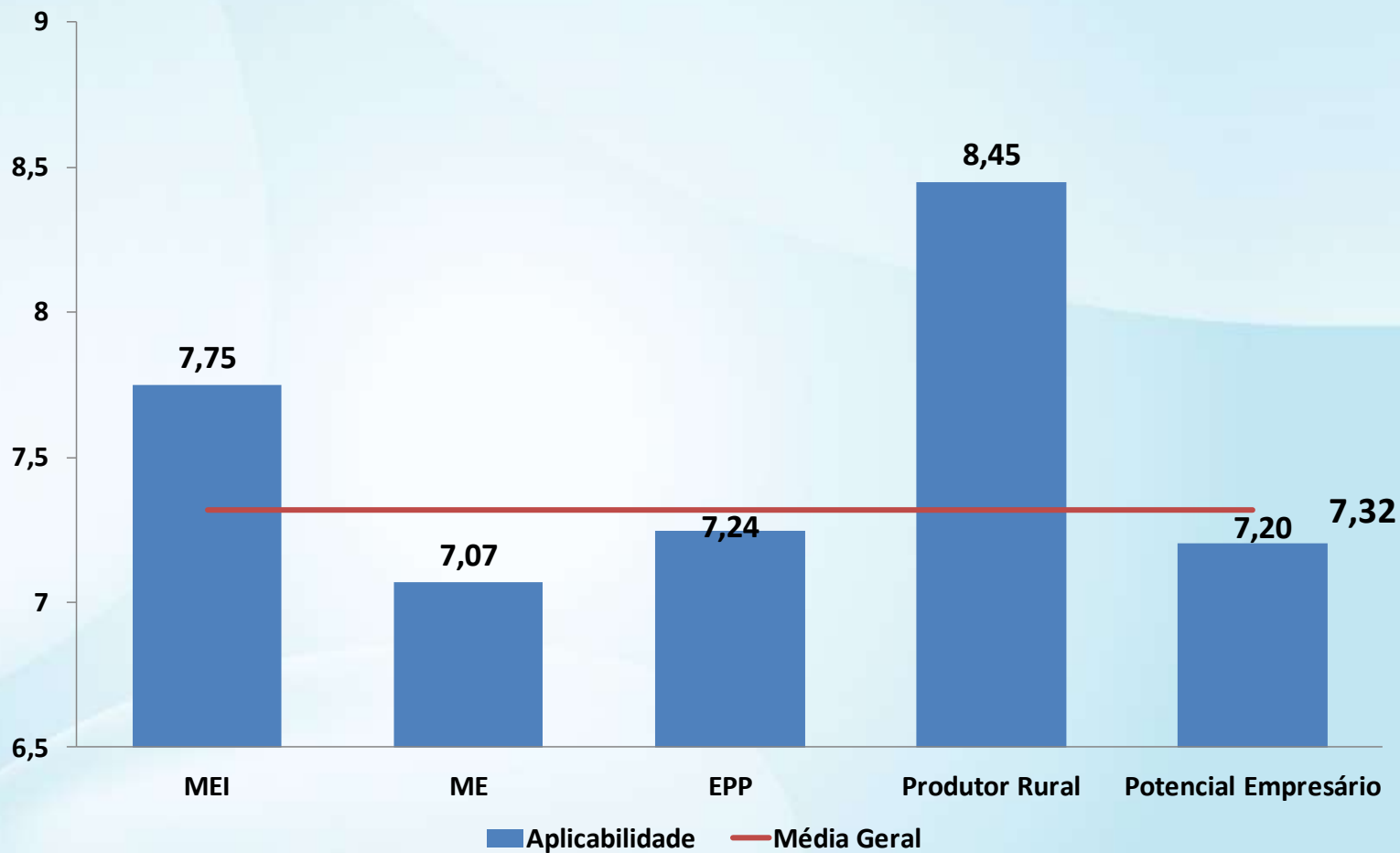
Satisfação Geral

Notas Médias por segmento



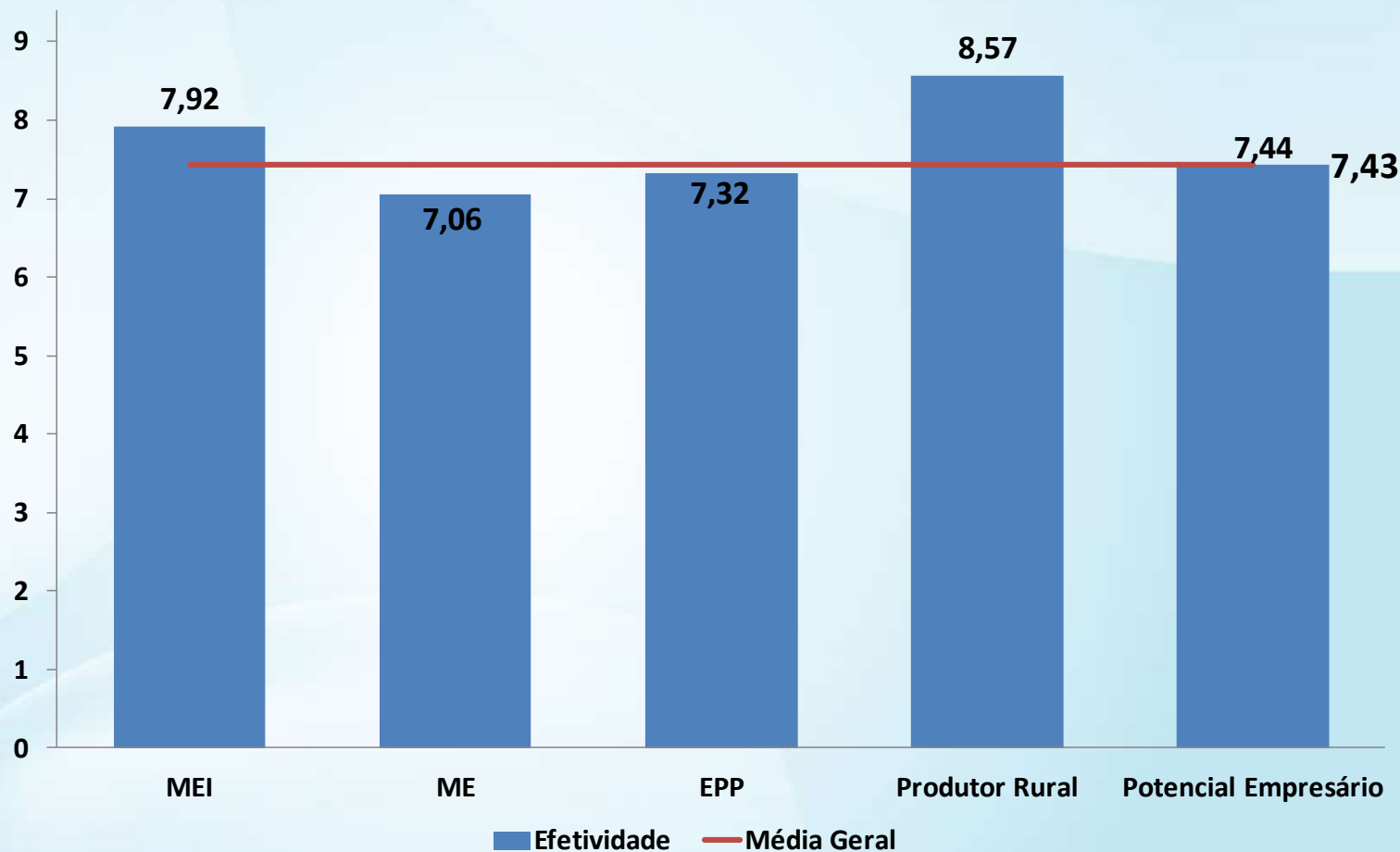
Aplicabilidade

Brasil – por segmento



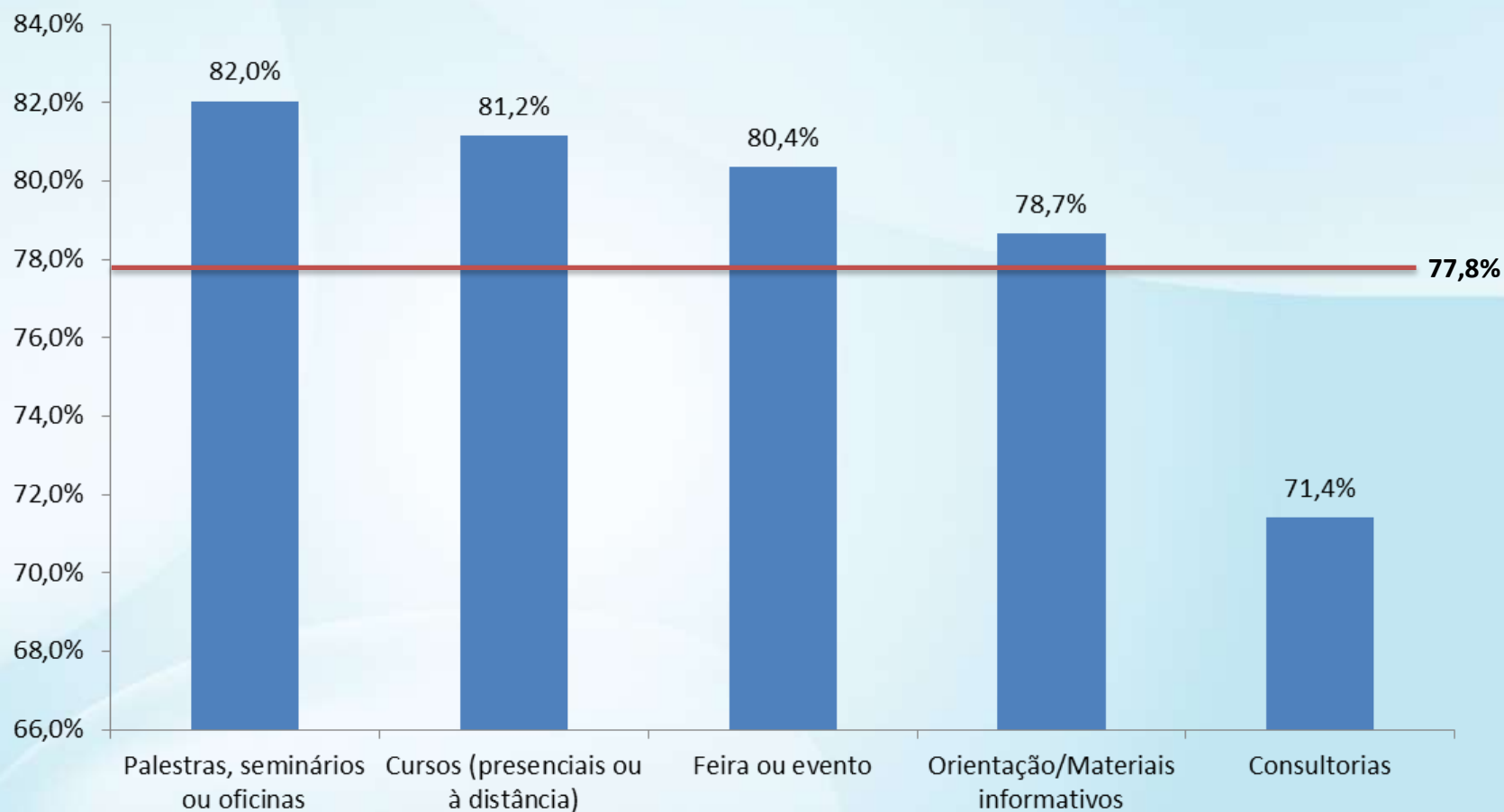
Efetividade

Brasil – por segmento



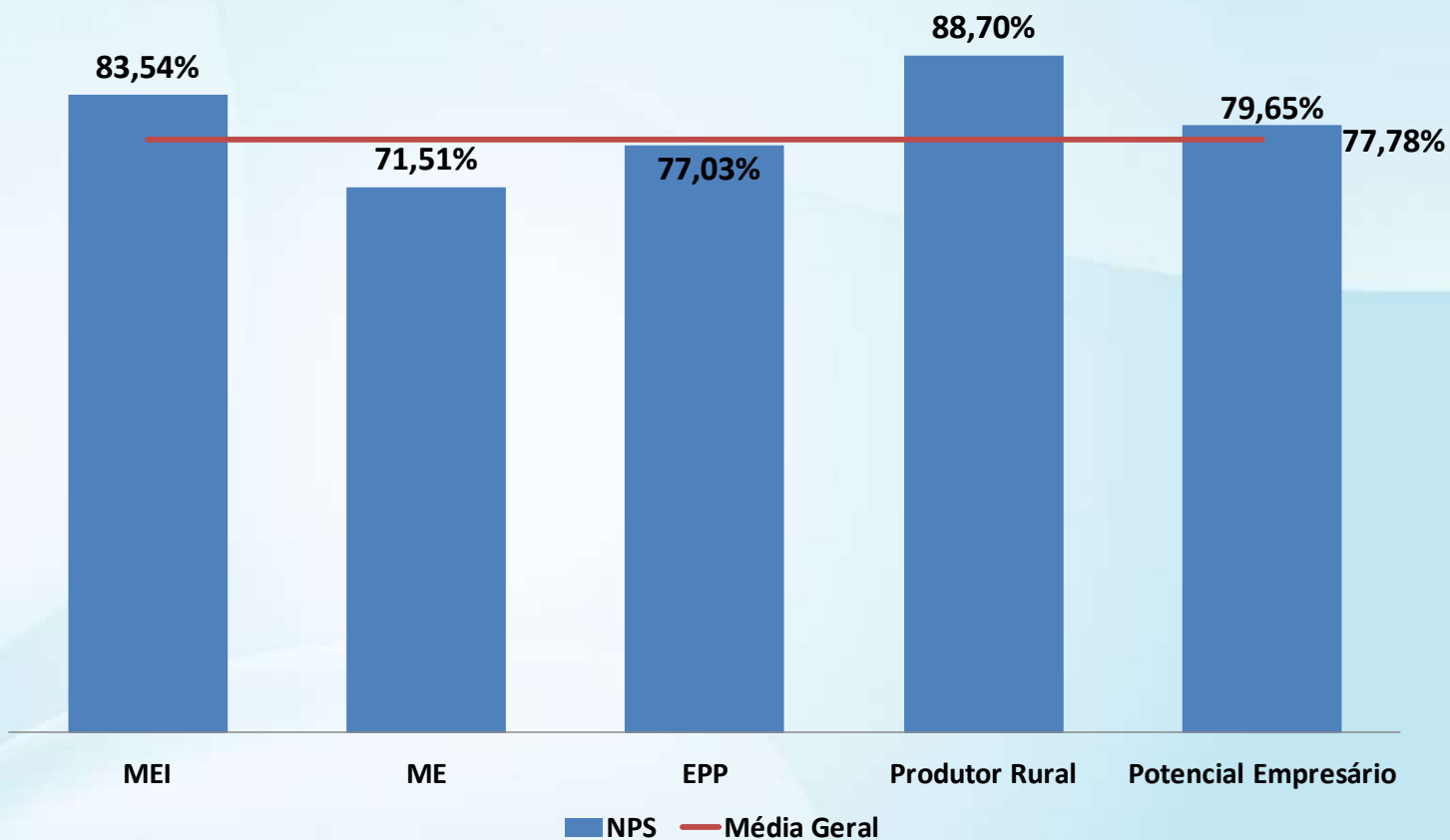
NPS

Brasil - Atividades



NPS

Brasil – por segmento



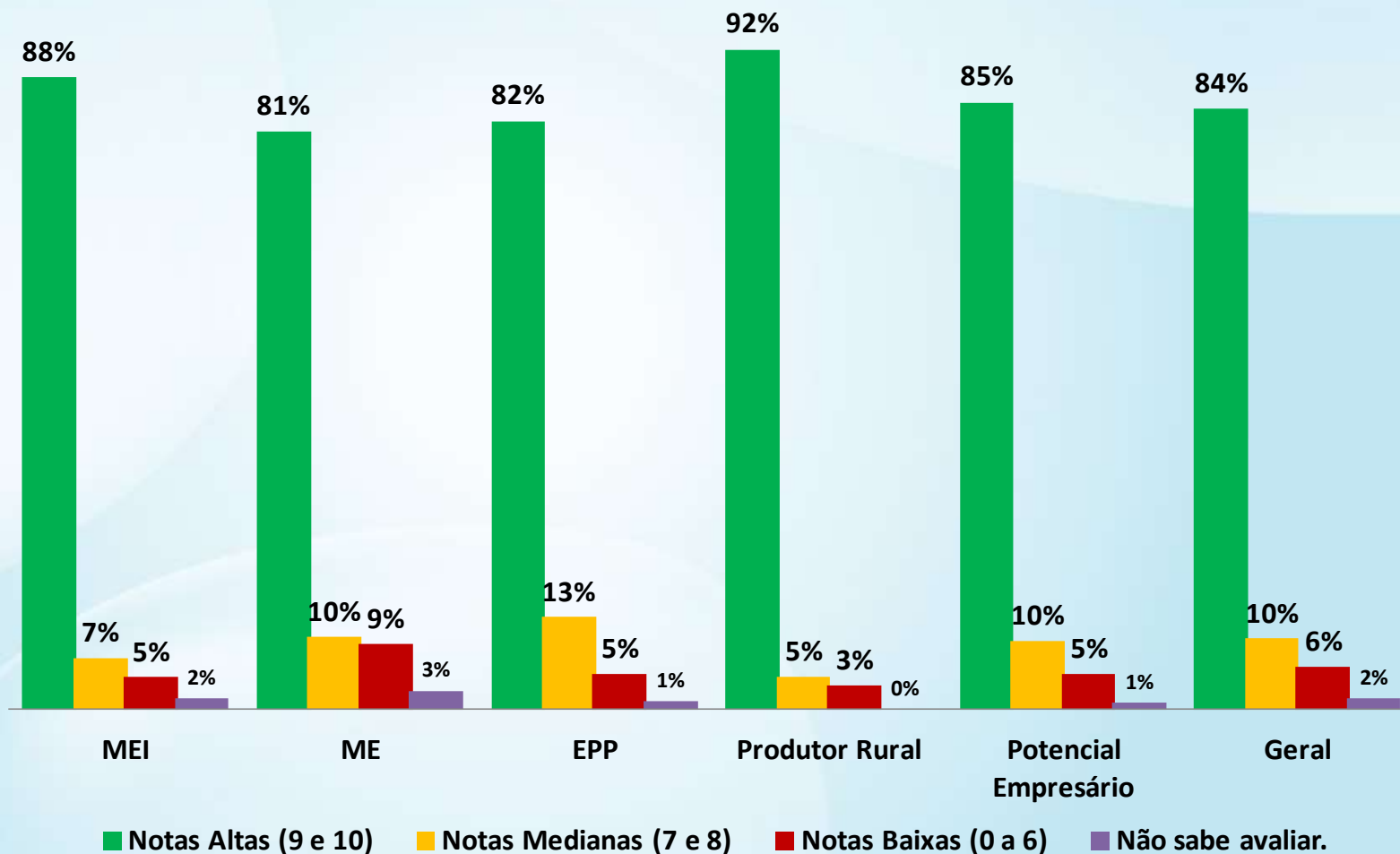
NPS

Por segmento



Dê uma nota de 0 a 10 para o quanto você recomendaria os serviços do Sebrae.

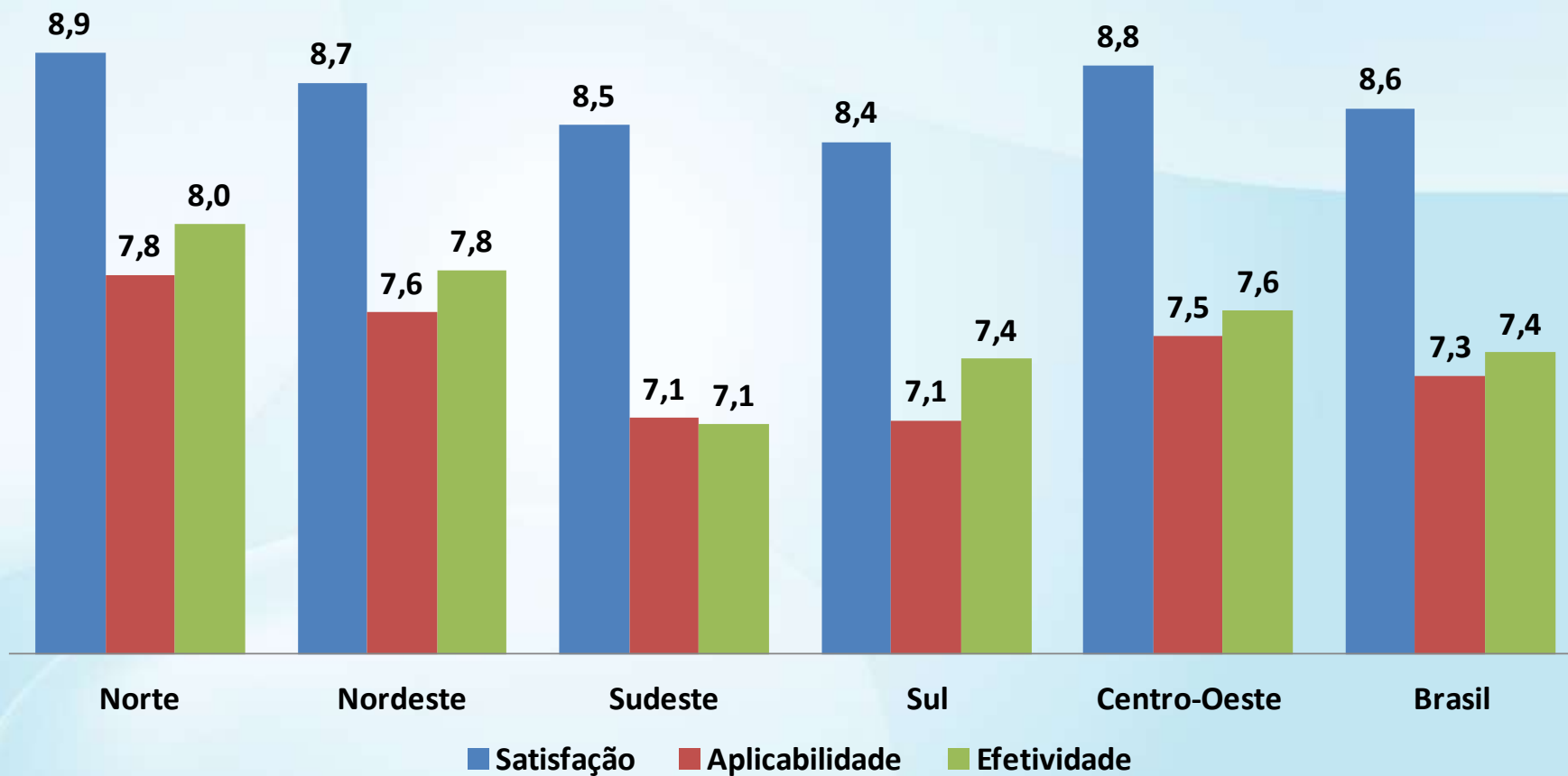
Onde 0 significa “com certeza não recomendaria” e 10 significa “com certeza recomendaria” (ESP-RU)



SÍNTESE DOS INDICADORES

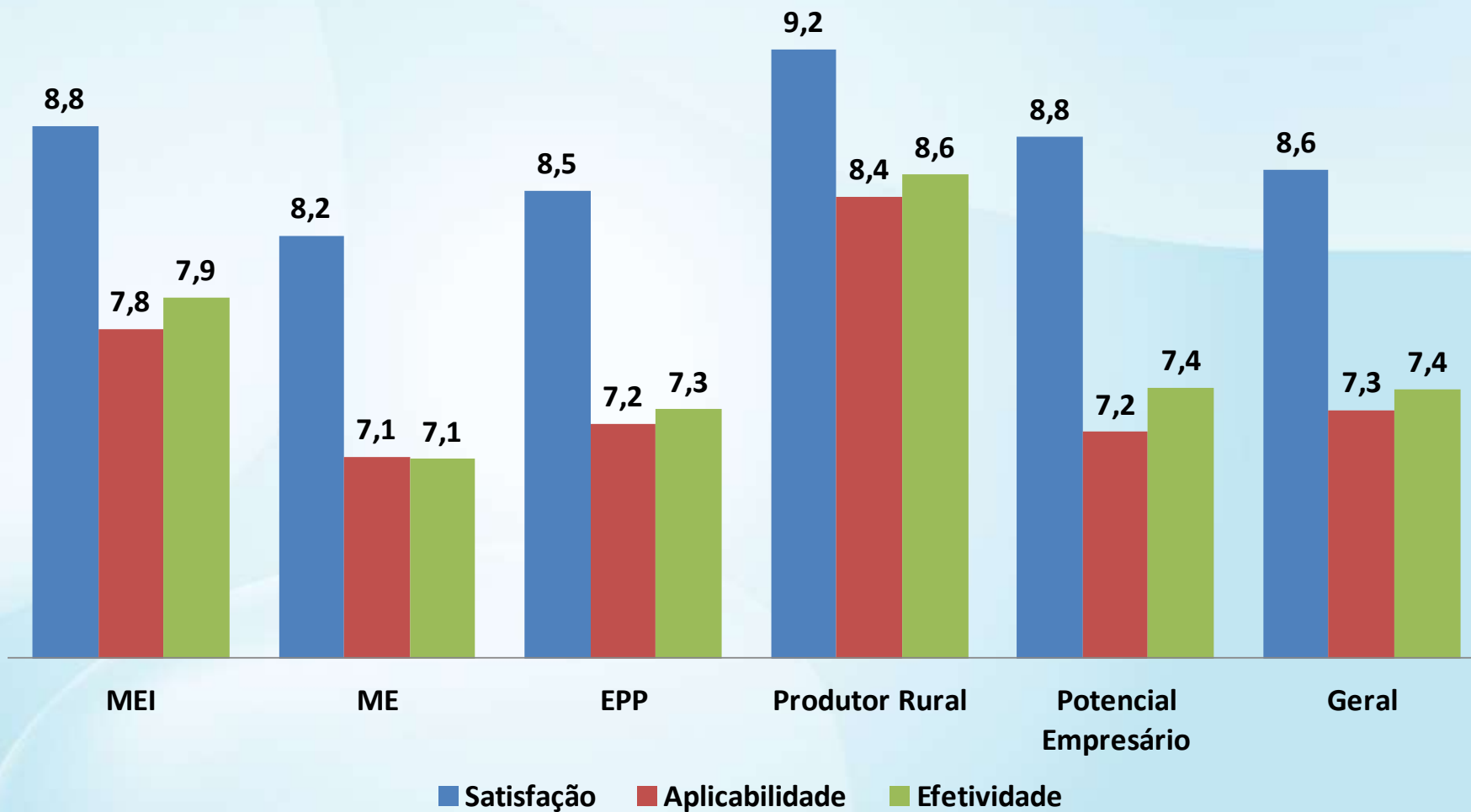
Síntese dos Indicadores

Satisfação x Aplicabilidade x Efetividade → Região



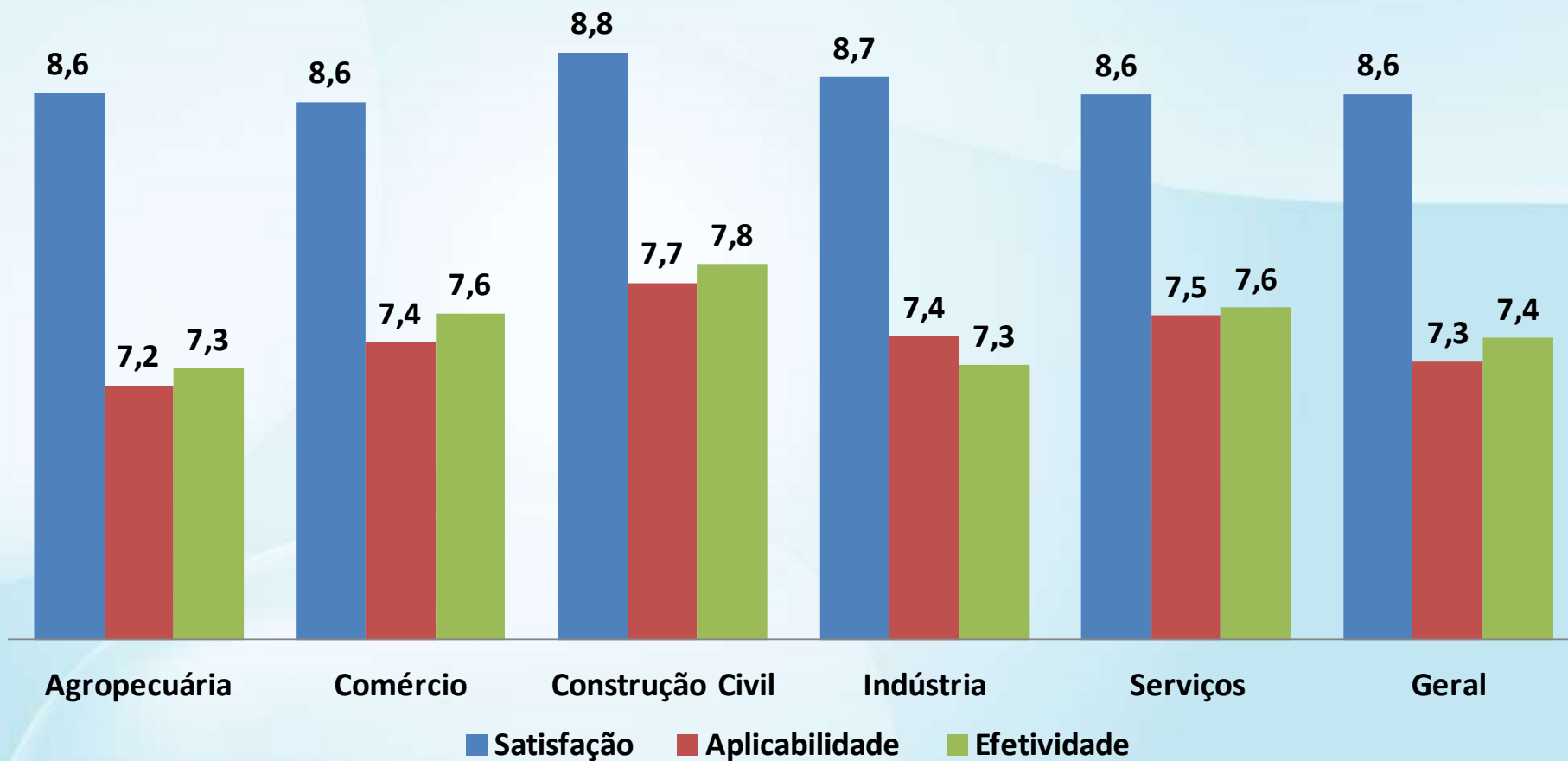
Síntese dos Indicadores

Satisfação x Aplicabilidade x Efetividade → Segmentos



Síntese dos Indicadores

Satisfação x Aplicabilidade x Efetividade → Setores



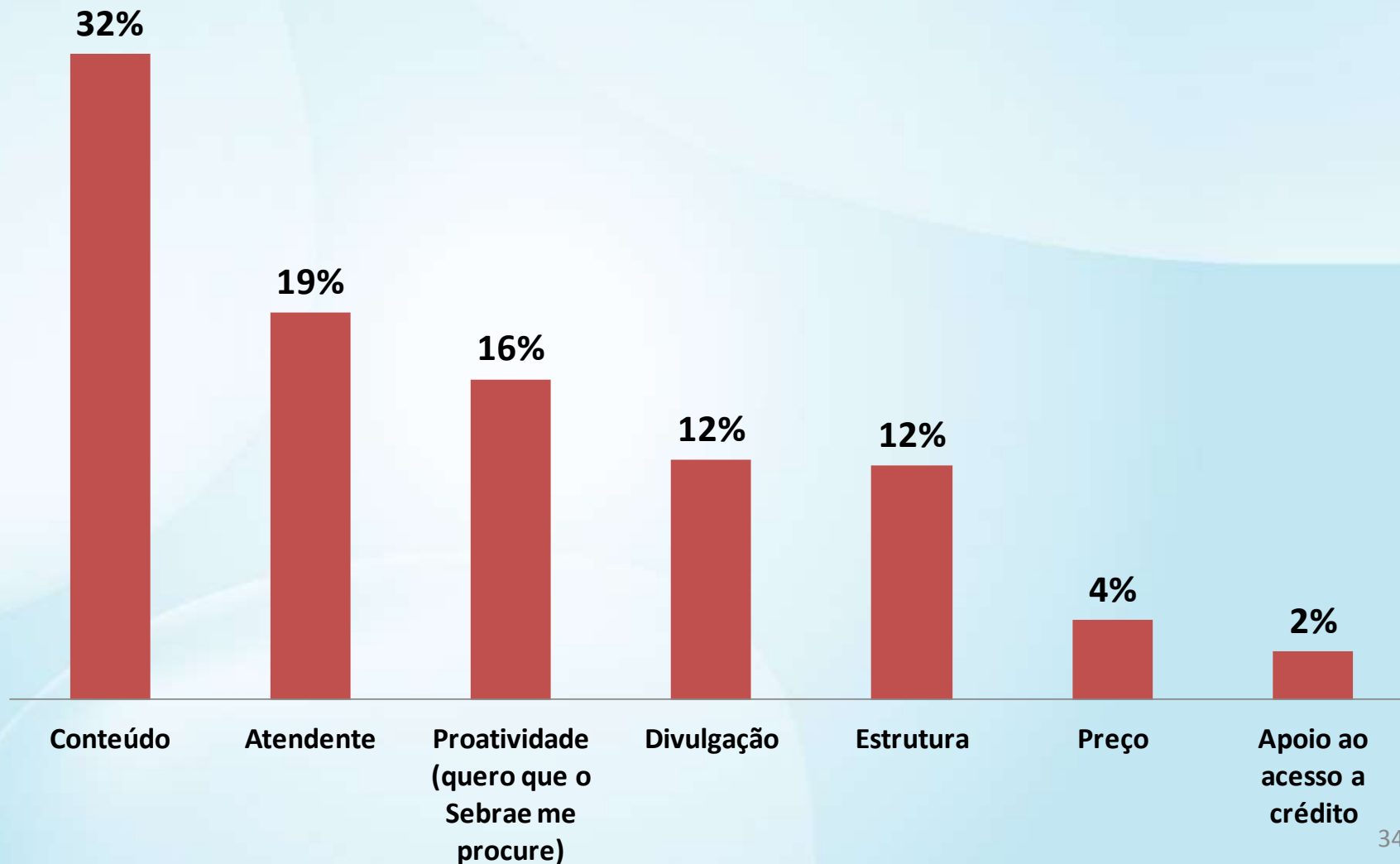
EM QUE ASPECTO O SEBRAE PODE FAZER MAIS?

Oportunidades de Melhoria

Brasil



Em que aspectos o Sebrae pode fazer mais, para melhor atendê-lo? (ESP-RM)

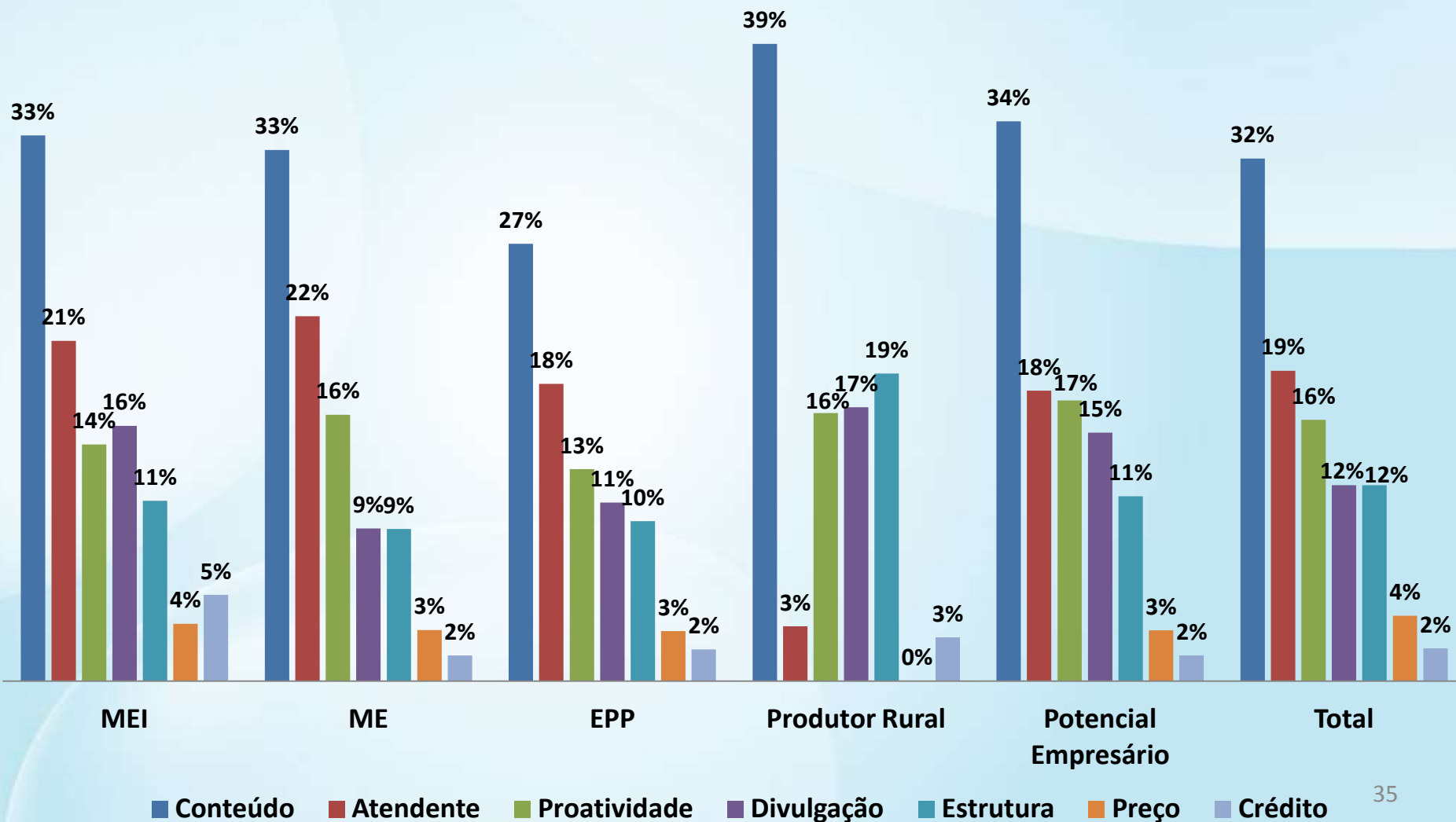


Oportunidades de Melhoria

Brasil – por segmento



Em que aspectos o Sebrae pode fazer mais, para melhor atendê-lo? (ESP-RM)



Pontos para reflexão



- Os clientes do Sebrae recebem um bom atendimento, mas quando precisam de um serviço mais especializado, o conteúdo tende a ser menos aplicado (principalmente pelas ME e EPP).
- As Microempresas ainda são o maior público, mas apresentaram os menores índices de satisfação e aplicabilidade. Também é o segmento que teve a menor cobertura de atendimento em 2012.
- A consultoria é o instrumento que apresentou os menores índices.
- Estratégia de atendimento proativo tem, de fato, ampliado a base de clientes.
- Diferenças regionais são explicadas principalmente pela distribuição do público-alvo em cada região.



UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA SEBRAE NACIONAL

(61) 3348-7180

- Heitor Cova Gama
- Rafael de Farias Moreira