

APLICAÇÃO e SATISFAÇÃO dos Projetos de Atendimento do SEBRAE 2013

Relatório Final

Brasília, Junho/2014



Método

- **Objetivo Geral:** Avaliar a satisfação o impacto e a aplicabilidade junto aos participantes dos projetos do SEBRAE em 2013.
- **Método:** Pesquisa Quantitativa.
- **Amostragem:** Probabilística
- **Técnica:** Telepesquisa.
- **Instrumento de coleta:** Questionário Estruturado.
- **Material de coleta:** Sistema CATI, com questionário eletrônico, aplicado por intermédio de pesquisadores, utilizando-se linhas telefônicas convencionais para contato com o público-alvo.
- **Tempo médio de entrevista:** 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.
- **Amostra:** Ao todo foram entrevistadas 25.041 pessoas
- **Projetos avaliados:** 1.210
- **Ponderação da amostra:** Para corrigir distorções do tamanho da amostra em relação ao universo a base de dados foi ponderada.
- **Erro Padrão da Média:** 0,039 (Calculado com base na pergunta de Satisfação Geral com os Serviços do Sebrae em 2013; Aplicado para quem afirmou ter sido atendido pelo SEBRAE em 2013; Escala de 0 a 10)
- **Período de realização das entrevistas:** 10/03/2014 a 02/06/2014
- **Tratamento dos dados:** software de estatística SPSS®
- **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

RA	Qtd	% Coletada	% Ponderado
NA*	44	0,2%	0,1%
RO	401	1,6%	0,7%
AC	239	1,0%	0,5%
AM	948	3,8%	1,9%
RR	260	1,0%	0,4%
PA	1320	5,3%	1,8%
AP	339	1,4%	0,6%
TO	812	3,2%	1,2%
MA	635	2,5%	1,3%
PI	429	1,7%	0,9%
CE	1701	6,8%	4,4%
RN	581	2,3%	2,0%
PB	593	2,4%	1,3%
PE	889	3,6%	3,6%
AL	423	1,7%	1,5%
SE	381	1,5%	0,9%
BA	1424	5,7%	5,7%
MG	2406	9,6%	11,7%
ES	542	2,2%	2,1%
RJ	1807	7,2%	6,8%
SP	1601	6,4%	22,3%
PR	1246	5,0%	6,9%
SC	883	3,5%	4,2%
RS	1740	6,9%	6,5%
MS	598	2,4%	1,6%
MT	682	2,7%	2,1%
GO	1642	6,6%	4,3%
DF	475	1,9%	2,6%
Total	25041	100%	100,0%

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

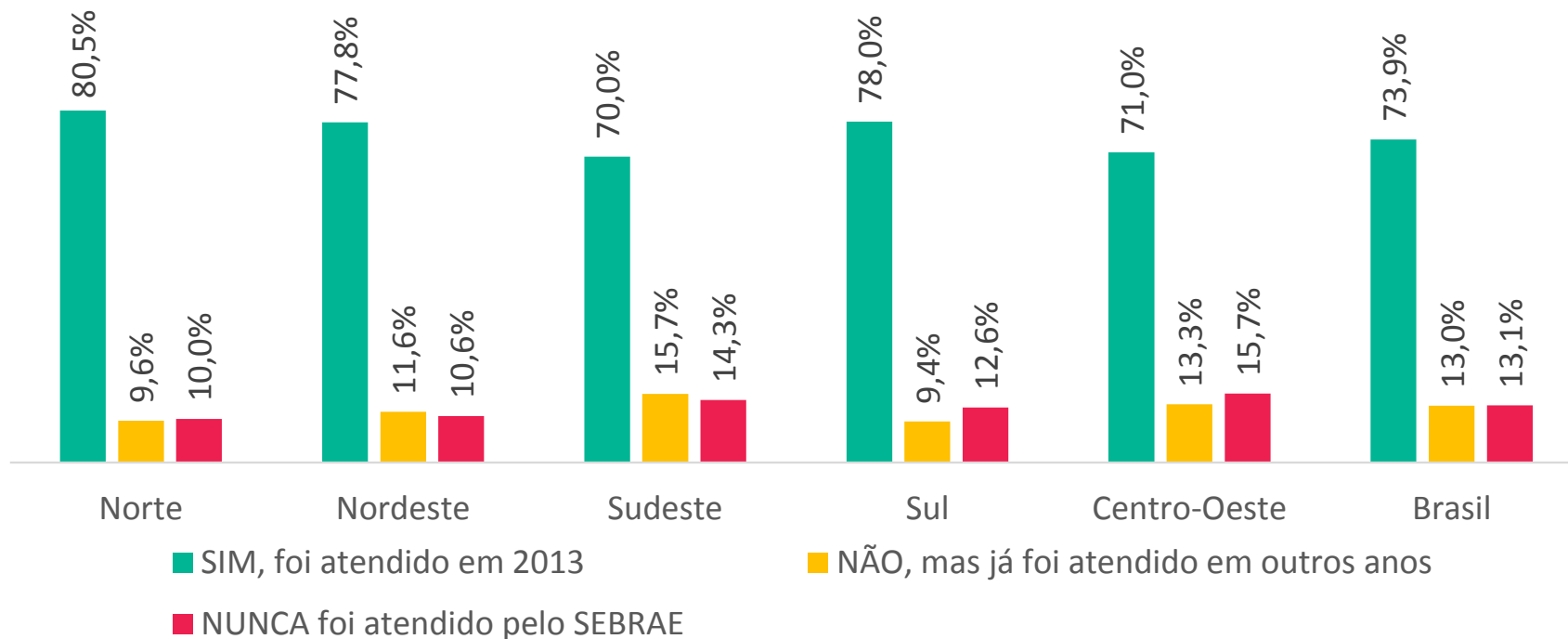
*"NA" representa o total de entrevistados que foram atendidos diretamente pelo SEBRAE Nacional em cursos de capacitação a distância.



Pergunta Filtro

Por Região

O(a) Sr(a) foi atendido(a) ou participou de atividades do Sebrae em 2013? (ESP-RU)



- Comparando com o cenário nacional da pesquisa, observou-se que entre as regiões brasileiras o Centro-Oeste e o Sudeste apresentam os maiores percentuais de entrevistados que afirmaram nunca ter recebido atendimento do SEBRAE.
- Este filtro direcionou os entrevistados para diferentes questões adequadas a situação do cliente em relação a experiência vivida em 2013.



RESULTADOS DA PESQUISA

PROJETOS 2013 - SATISFAÇÃO, APLICABILIDADE E EFETIVIDADE*

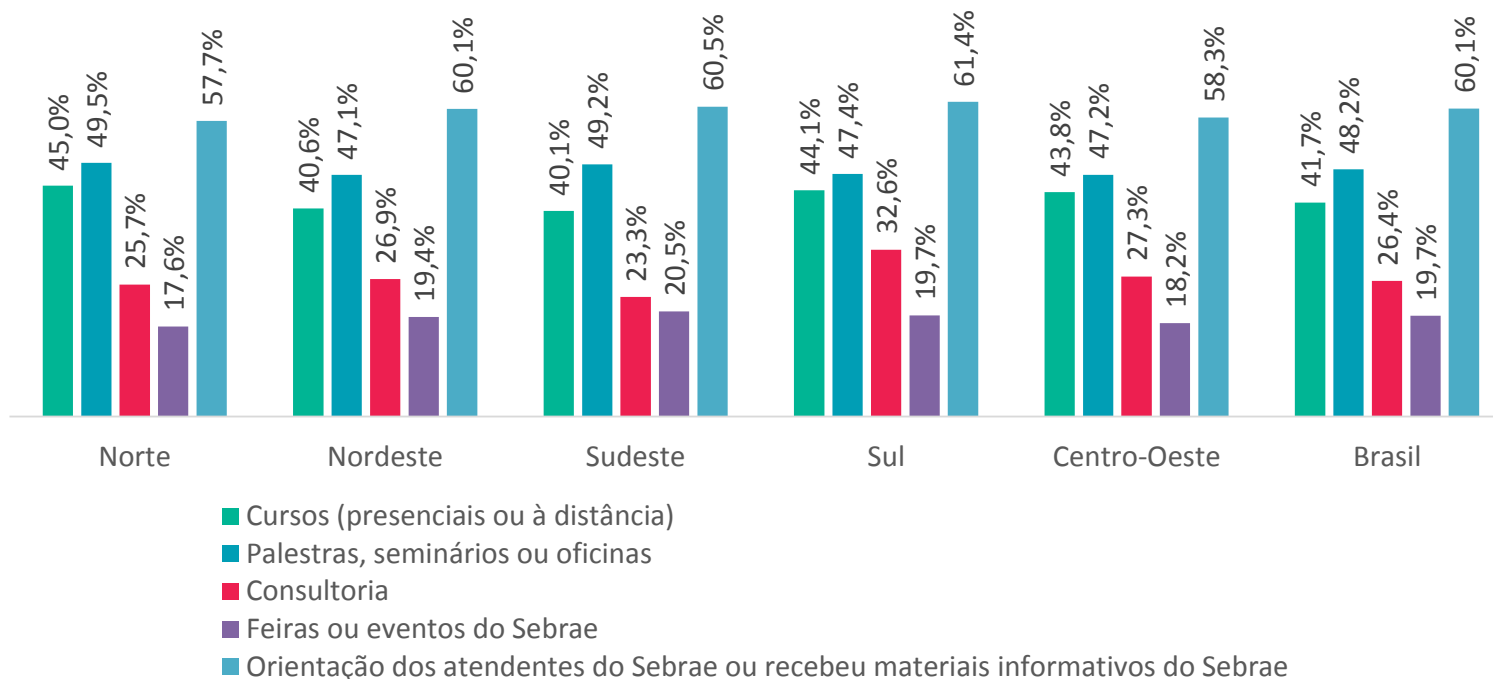
*Aplicado para quem afirmou ter sido atendido pelo SEBRAE em 2013. (19.626 respondentes)



Serviços do Sebrae

Por Região

Das atividades que eu vou citar, em quais o(a) Sr(a) participou em 2013?(EST-RM)



- Percebe-se que as atividades que obtiveram o maior número de participantes em 2013 foram as orientações recebidas por atendentes do Sebrae e/ou o recebimento de materiais informativos, com pouco mais de 50% em todo o Brasil.
- As férias e eventos do SEBRAE aparecem como sendo as atividades com menor percentual de participantes em todo o Brasil.

Respondentes: 18.741*

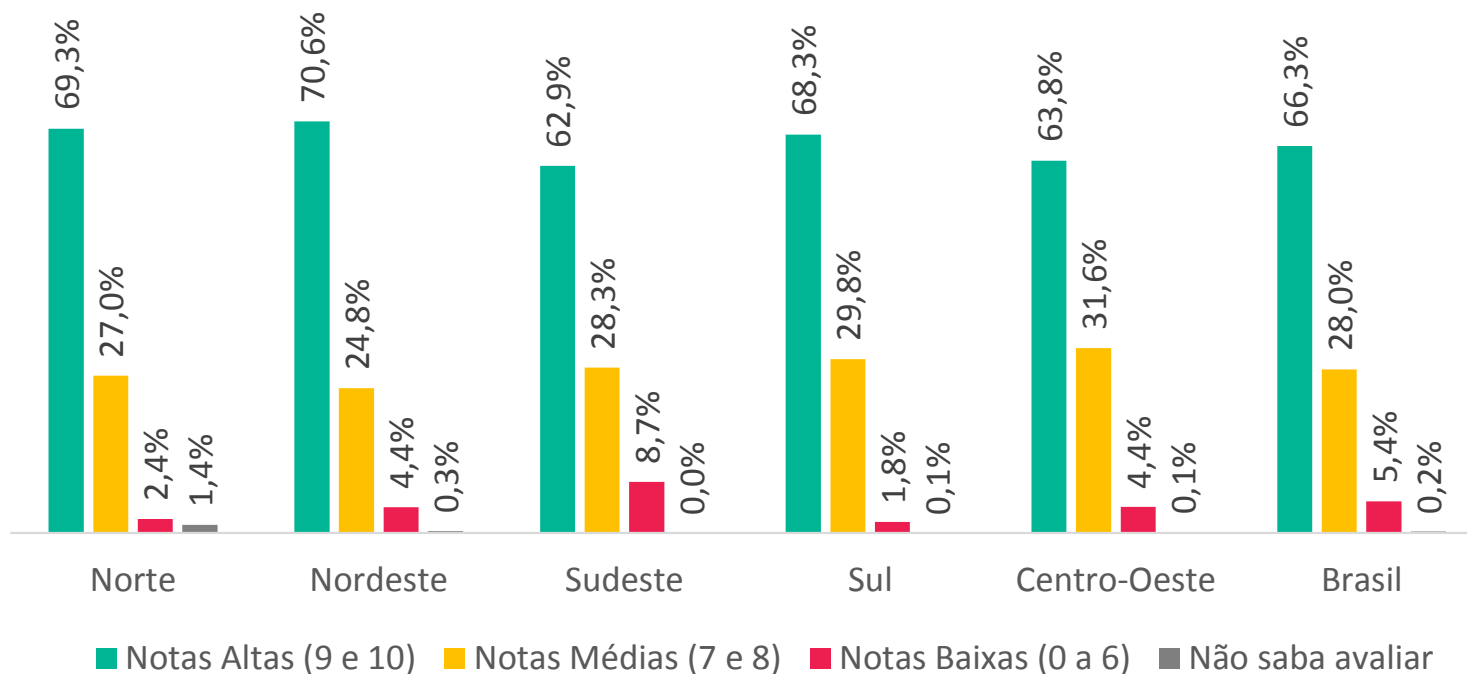
*4,5% dos entrevistados que afirmaram ter sido atendidos pelo SEBRAE em 2013 não reconhecem qual das atividades participaram, por isso não se sentiram aptos para qualificar as atividades constantes nesta pesquisa.



Cursos

Satisfação por Região

Qual a sua satisfação de 0 a 10 com os CURSOS do SEBRAE que o(a) Sr(a) participou em 2013, onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa TOTALMENTE SATISFEITO"



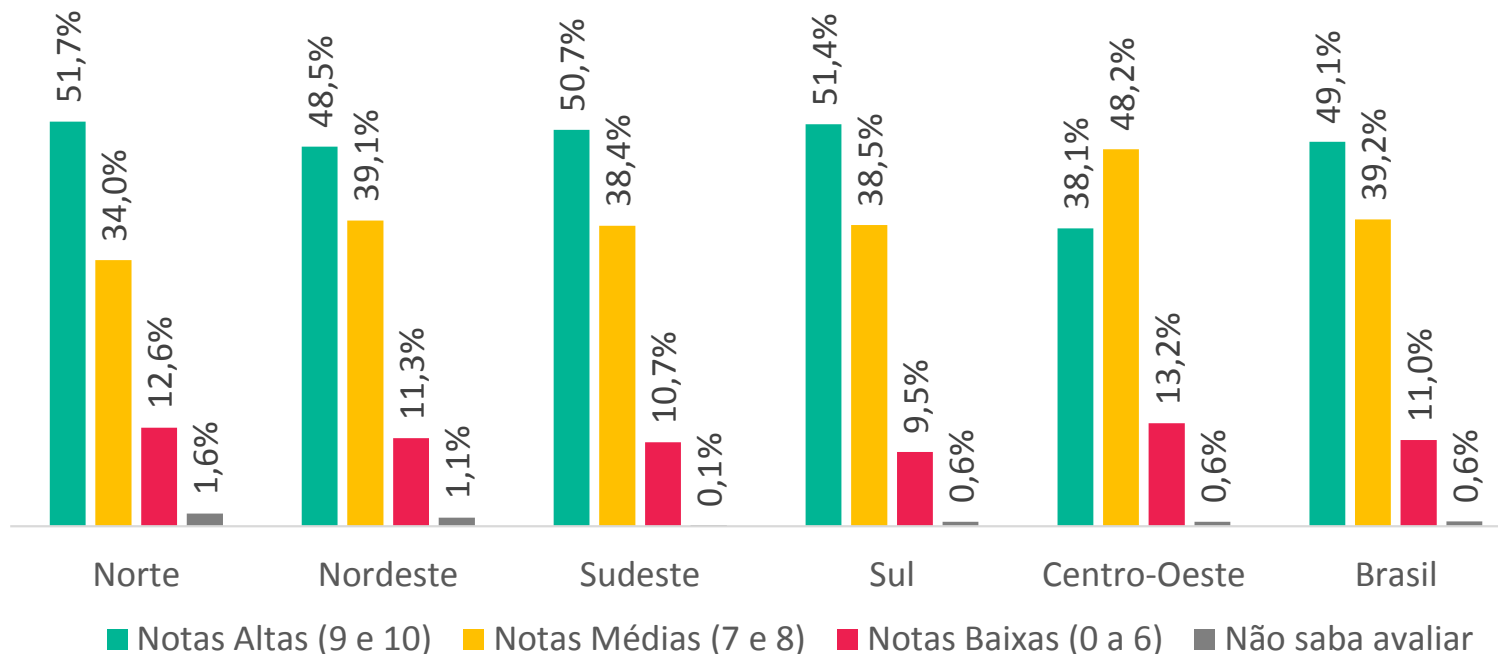
- Tanto em nível nacional quanto entre as regiões geográficas, observa-se alta satisfação com os cursos oferecidos pelo Sebrae.



Cursos

Aplicabilidade por Região

Que nota de 0 a 10 o(a) Sr(a) daria para a aplicabilidade desses conhecimentos adquiridos nos cursos? Onde zero significa "NÃO PÔS NADA EM PRÁTICA" e dez significa "PÔS TODOS OS CONHECIMENTOS EM PRÁTICA".



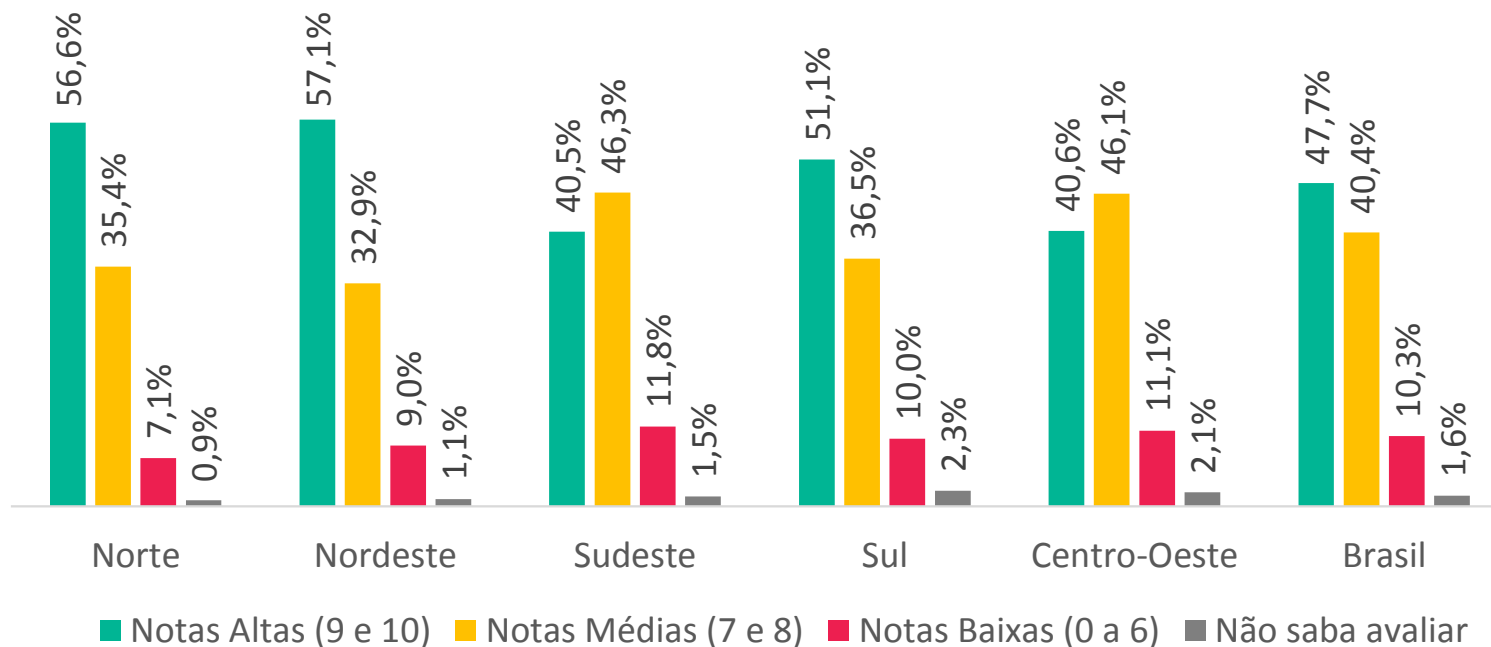
- Apesar do alto índice de satisfação dos cursos, observa-se que o mesmo não se repete quanto a colocar em prática o conhecimento adquirido, apresentando percentual significativo de notas medianas e baixas.



Cursos

Efetividade por Região

E que nota de 0 a 10 o(a) Sr(a) daria para os cursos do SEBRAE, quanto aos resultados para você ou sua empresa? Onde zero significa "NÃO DERAM OS RESULTADOS" e dez significa "SUPERARAM OS RESULTADOS"



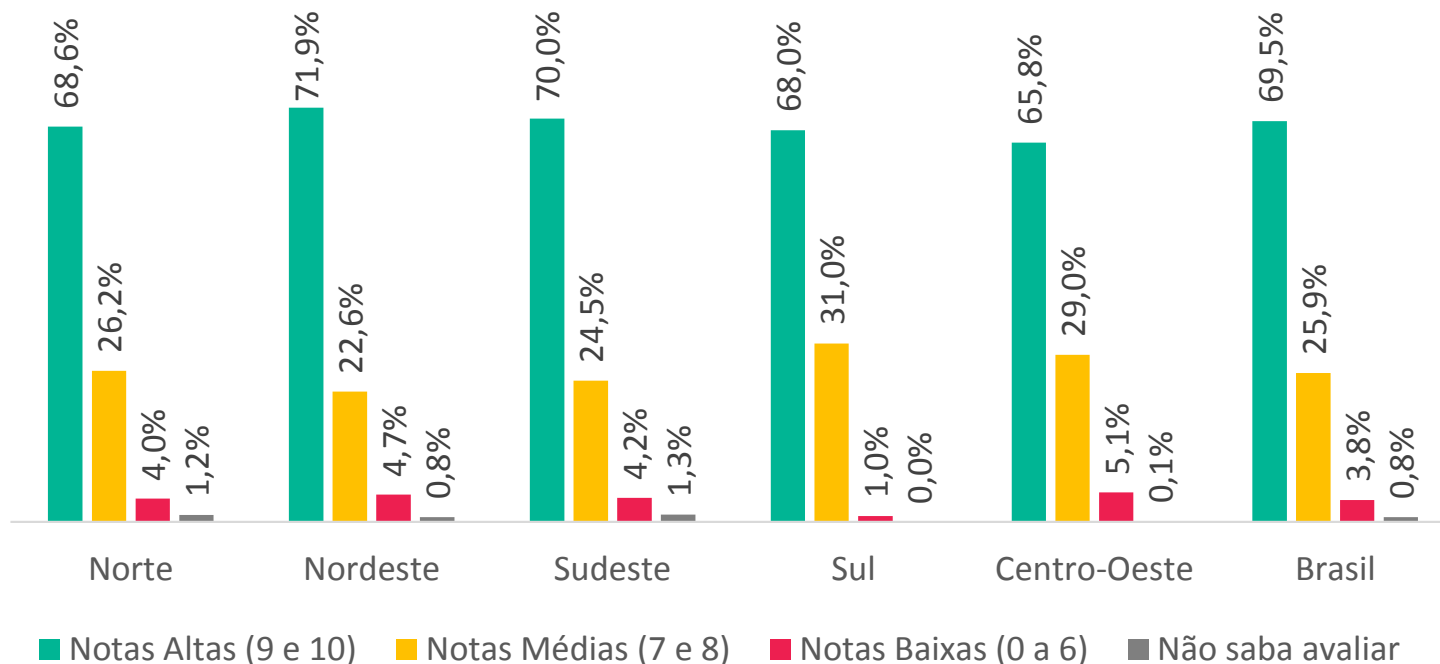
- Acerca do resultado esperado com os cursos do SEBRAE, observa-se que os estados do Norte e Nordeste apresentam os maiores percentuais de notas altas, indicando um elevado índice de efetividade dos cursos naquelas regiões.



Palestras, Seminários ou Oficinas

Satisfação por Região

Qual a sua satisfação de 0 a 10 com as PALESTRAS, SEMINÁRIOS OU OFICINAS do SEBRAE que o(a) Sr(a) participou em 2013? Onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa TOTALMENTE SATISFEITO"



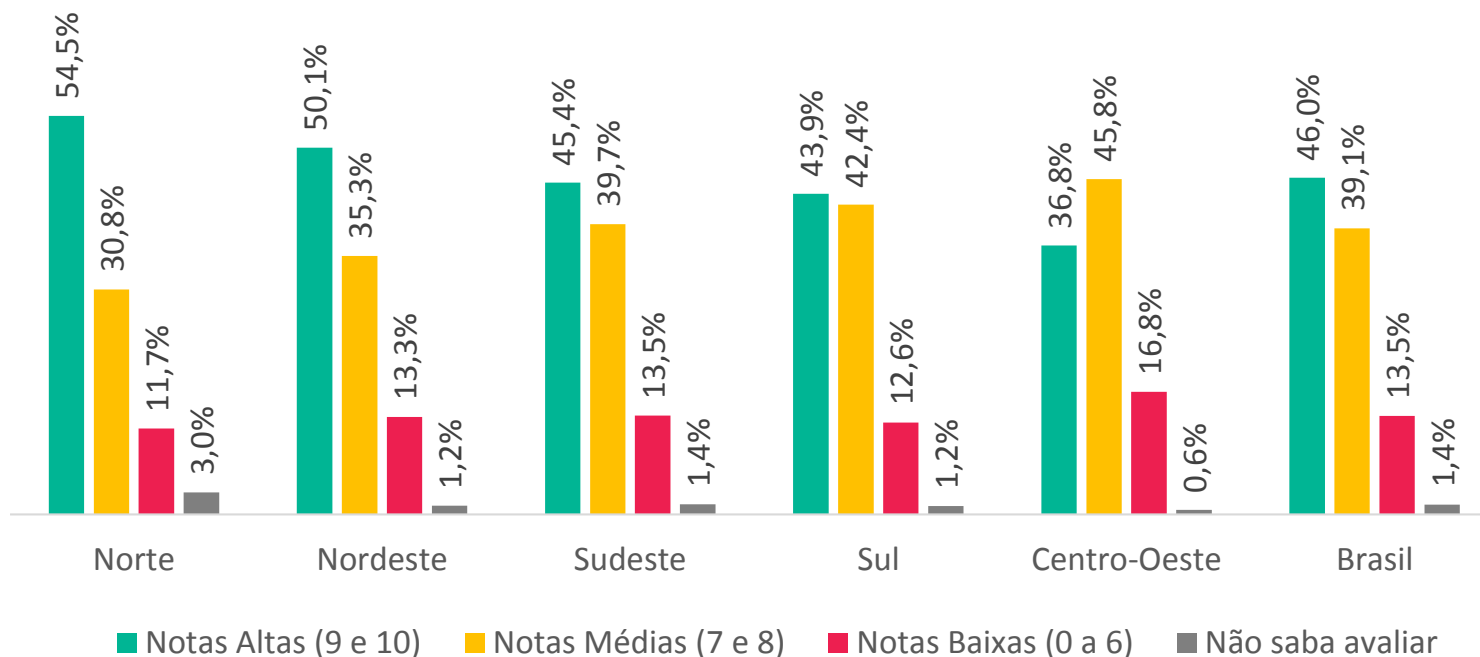
- Assim como os cursos, as palestras, seminários e oficinas realizadas pelo Sebrae receberam elevadas porcentagens de notas altas em todas as regiões, sendo o menor índice de 65,8% referente a região Centro-Oeste do país.



Palestras, Seminários ou Oficinas

Aplicabilidade por Região

Que nota de 0 a 10 o(a) Sr(a) daria para a aplicabilidade desses conhecimentos adquiridos nas PALESTRAS, SEMINÁRIOS OU OFICINAS do Sebrae? Onde zero significa "NÃO PÔS NADA EM PRÁTICA" e dez significa "PÔS TODOS OS CONHECIMENTOS EM PRÁTICA"



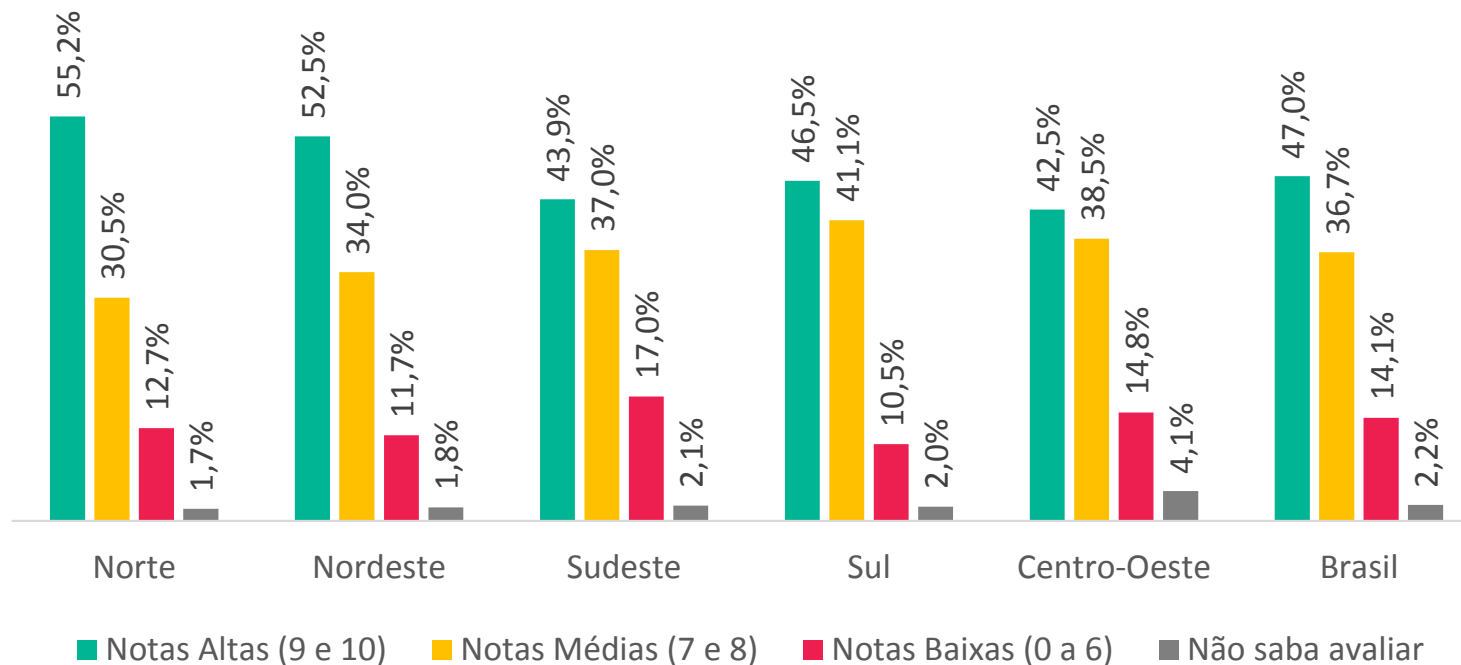
- Assim como nos cursos, a aplicabilidade do conhecimento obtido nas palestras, seminários e oficinas do Sebrae não manteve a mesma média da satisfação, apresentando notas médias e baixas elevadas.



Palestras, Seminários ou Oficinas

Efetividade por Região

Que nota de 0 a 10 o(a) Sr(a) daria para as PALESTRAS, SEMINÁRIOS OU OFICINAS do SEBRAE, quanto aos resultados para você ou sua empresa? Onde zero significa "NÃO DERAM OS RESULTADOS" e dez significa "SUPERARAM OS RESULTADOS"



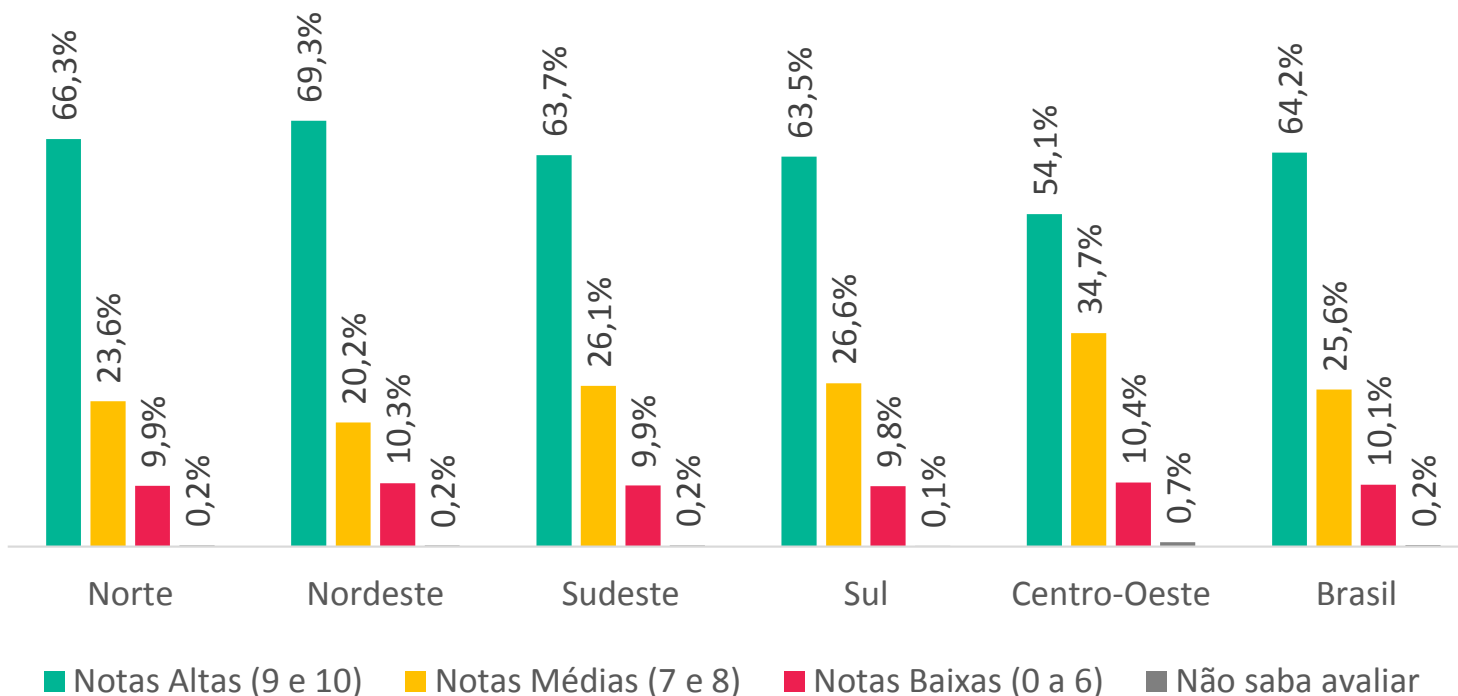
- Acerca da efetividade das palestras, seminários e oficinas do SEBRAE em 2013, verifica-se que as regiões Norte e Nordeste apresentaram índice de notas altas (9 ou 10) superiores a média nacional.



Consultorias

Satisfação por Região

Qual a sua satisfação de 0 a 10 com a CONSULTORIA do SEBRAE que o(a) Sr(a) participou em 2013?
Onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa "TOTALMENTE SATISFEITO"



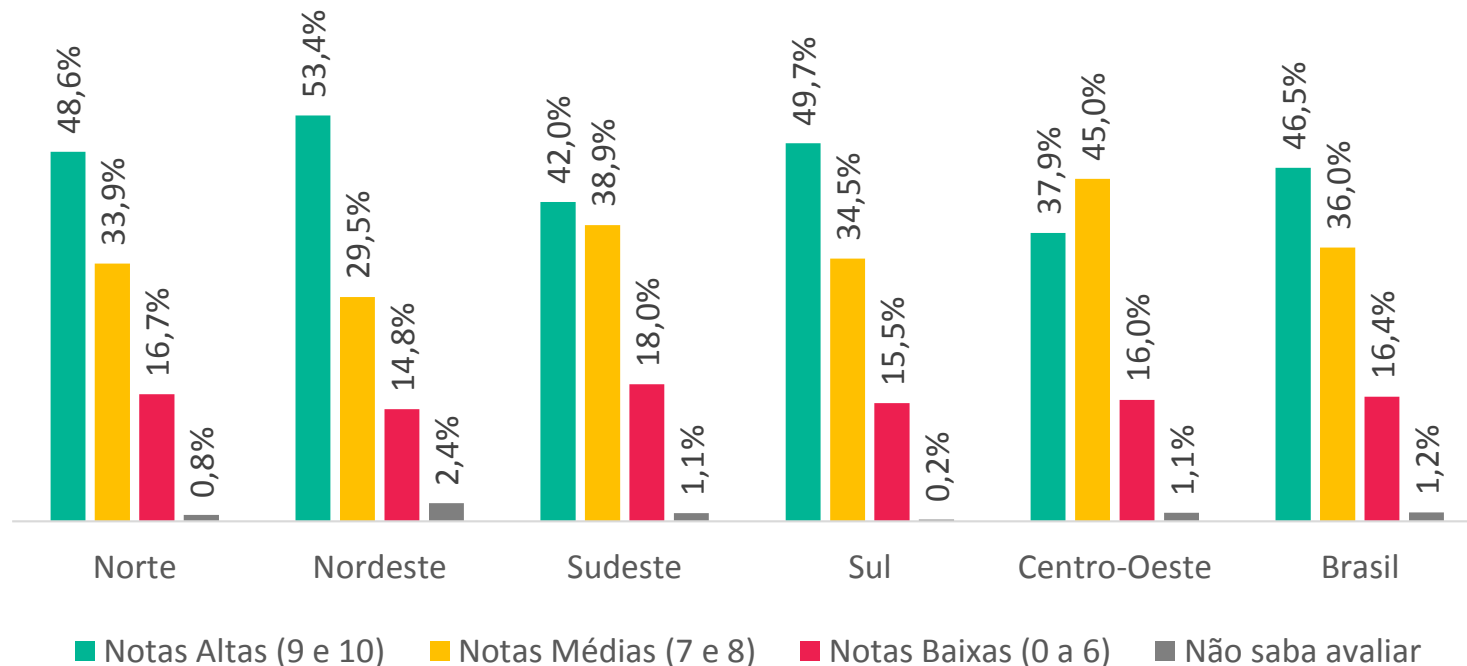
- Entre aqueles que se utilizaram dos serviços de Consultorias do Sebrae, observa-se que as regiões Norte e Nordeste apresentam uma proporção de notas altas acima da média nacional.



Consultorias

Aplicabilidade por Região

Que nota de 0 a 10 o(a) Sr(a) daria para a aplicabilidade desses conhecimentos adquiridos NAS CONSULTORIAS do Sebrae? Onde zero significa "NÃO PÔS NADA EM PRÁTICA" e dez significa "PÔS TODOS OS CONHECIMENTOS EM PRÁTICA",



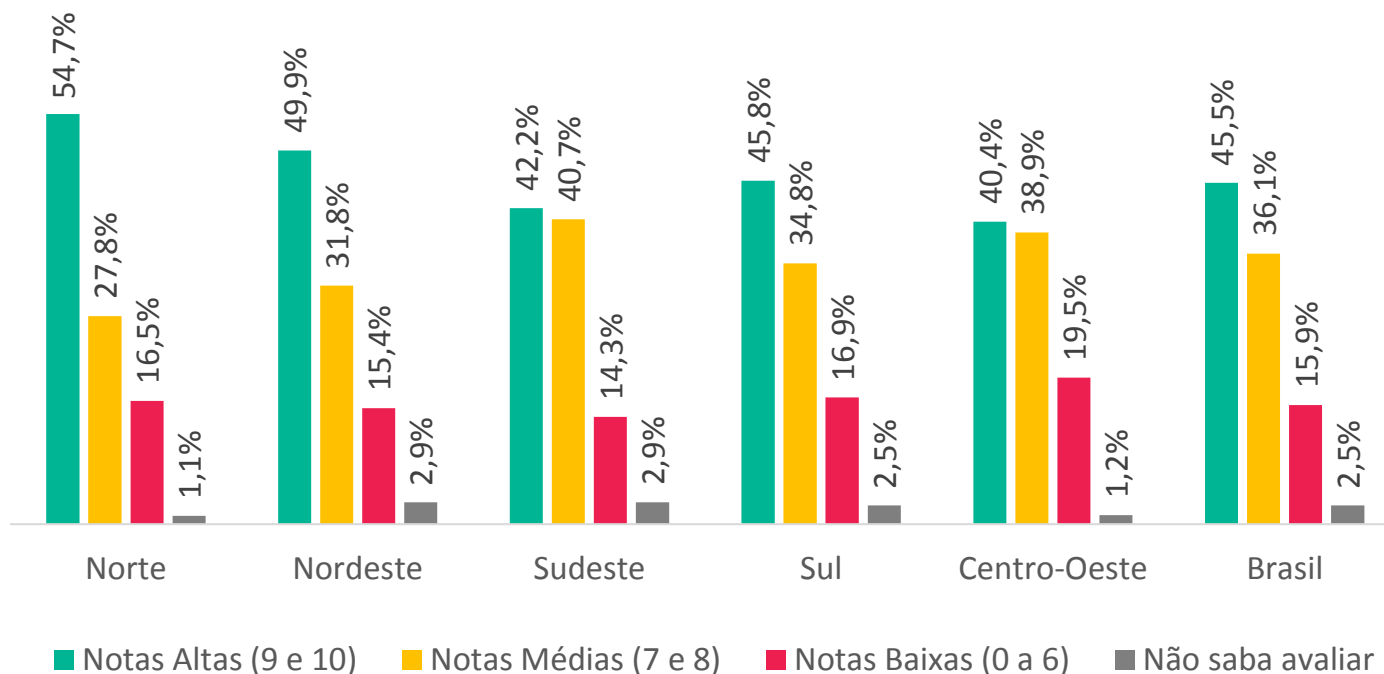
- Entre aqueles que se utilizaram dos serviços de Consultorias do Sebrae, observa-se que as regiões Norte e Nordeste apresentam uma proporção de notas altas acima da média nacional.



Consultorias

Efetividade por Região

Que nota de 0 a 10 o(a) Sr(a) daria para as CONSULTORIAS do SEBRAE, quanto aos resultados para você ou sua empresa? Onde zero significa "NÃO DERAM OS RESULTADOS" e dez significa "SUPERARAM OS RESULTADOS".



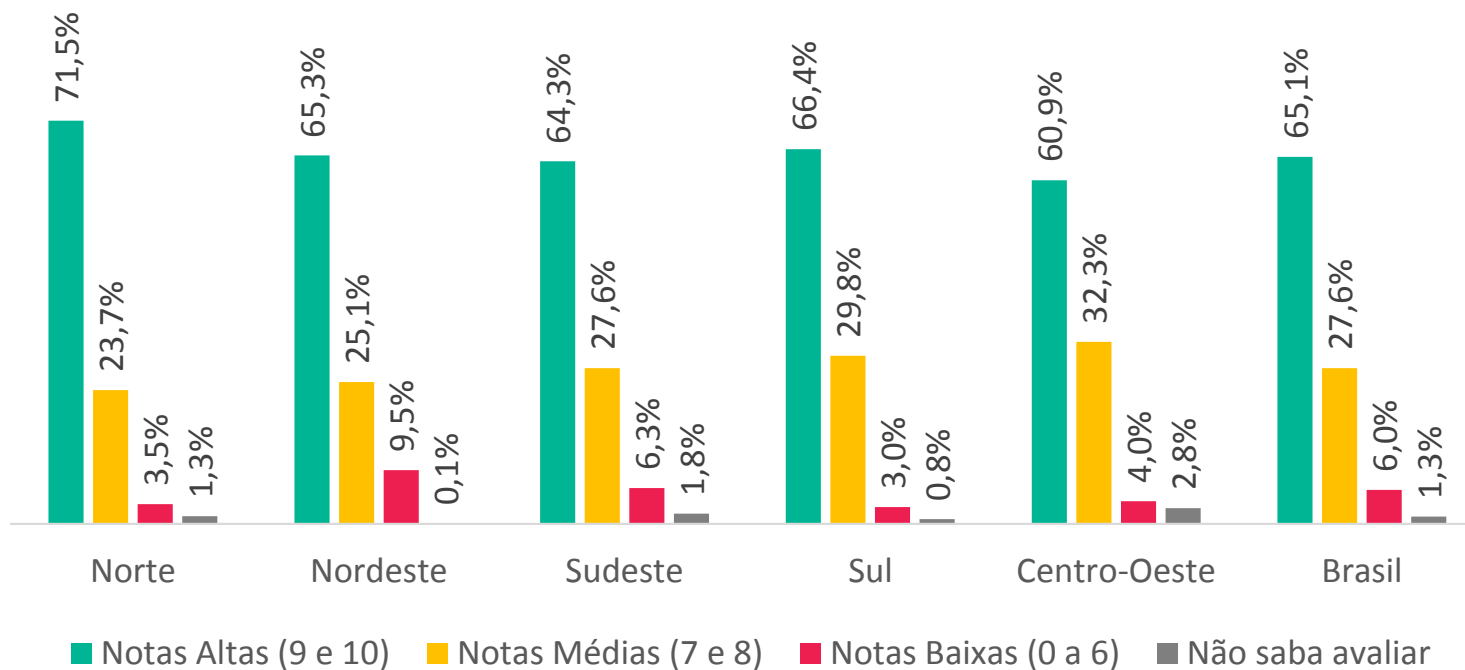
- Acerca da efetividade das consultorias, entre aqueles que se utilizaram dos serviços, observa-se que as regiões Norte e Nordeste apresentam uma proporção de notas altas acima da média nacional.



Feiras/Eventos do Sebrae

Satisfação por Região

Qual a sua satisfação de 0 a 10 com AS FEIRAS OU EVENTOS do SEBRAE que o(a) Sr(a) participou em 2013, Onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa TOTALMENTE SATISFEITO"



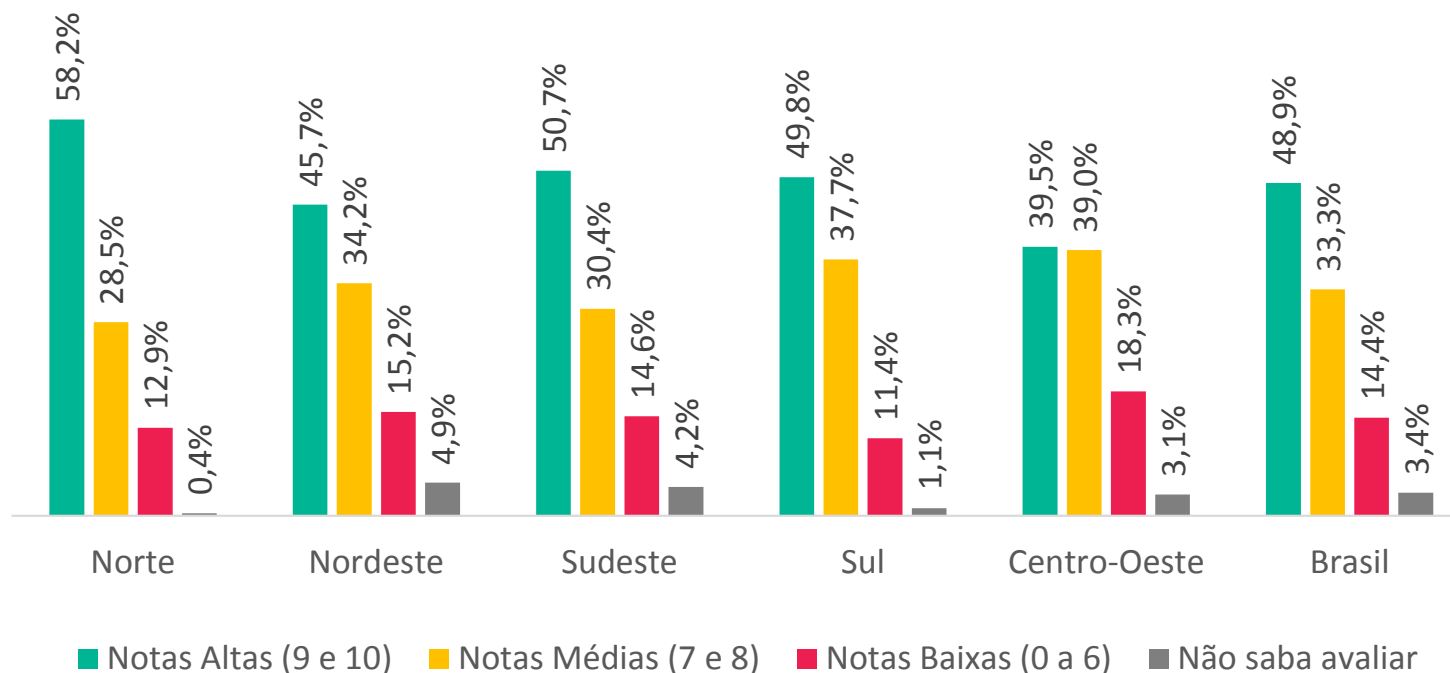
- Entre aqueles que participaram das Feiras ou eventos do Sebrae, observa-se um elevado índice de satisfação, com as notas altas chegando a 71,5% na região Norte.



Feiras/Eventos do Sebrae

Aplicabilidade por Região

Que nota de 0 a 10 o(a) Sr(a) daria para o aproveitamento das oportunidades surgidas nas feiras ou eventos do Sebrae? Onde zero significa "NÃO APROVEITOU NADA" e dez significa "APROVEITOU TOTALMENTE"



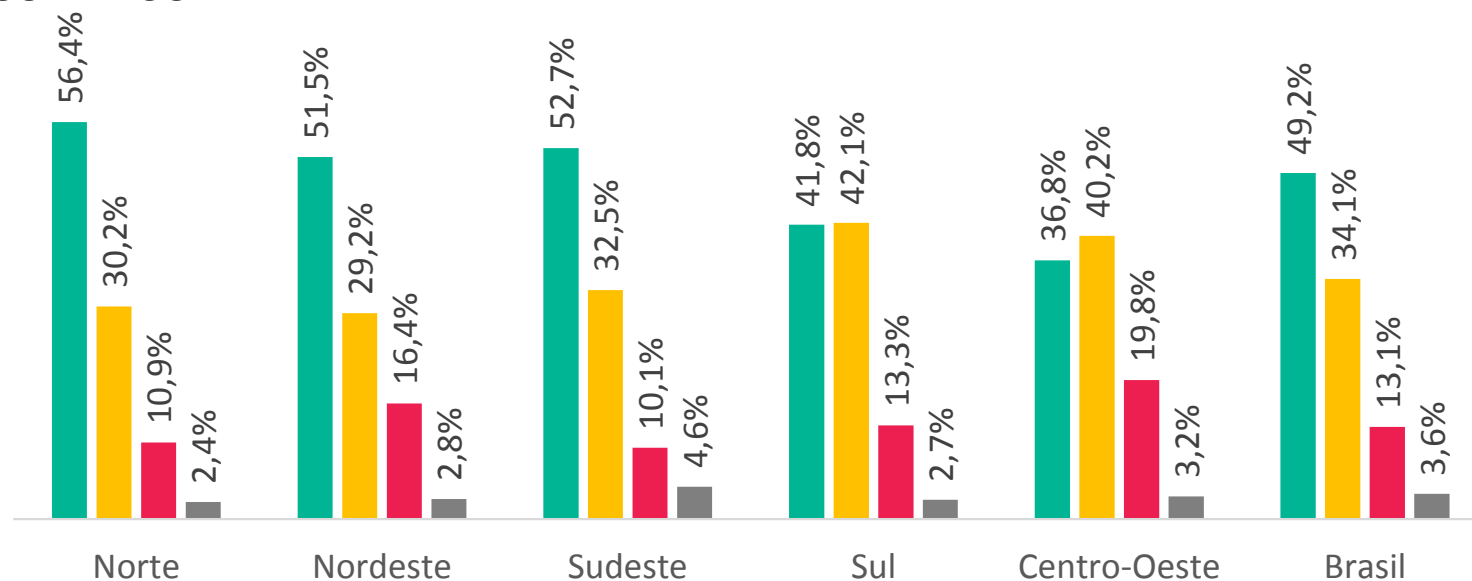
- Observa-se uma distribuição dos resultados proporcionalmente equilibrada entre as regiões brasileiras, com exceção do Centro-Oeste, que apresentou o maior percentual de notas baixas (18,3%) e o menor percentual de notas altas (39,5%).



Feiras/Eventos do Sebrae

Efetividade por Região

Que nota de 0 a 10 o(a) Sr(a) daria para as FEIRAS E EVENTOS do SEBRAE quanto aos resultados para você ou sua empresa? Onde zero significa "NÃO DERAM OS RESULTADOS" e dez significa "SUPERARAM OS RESULTADOS"



■ Notas Altas (9 e 10) ■ Notas Médias (7 e 8) ■ Notas Baixas (0 a 6) ■ Não sabe avaliar

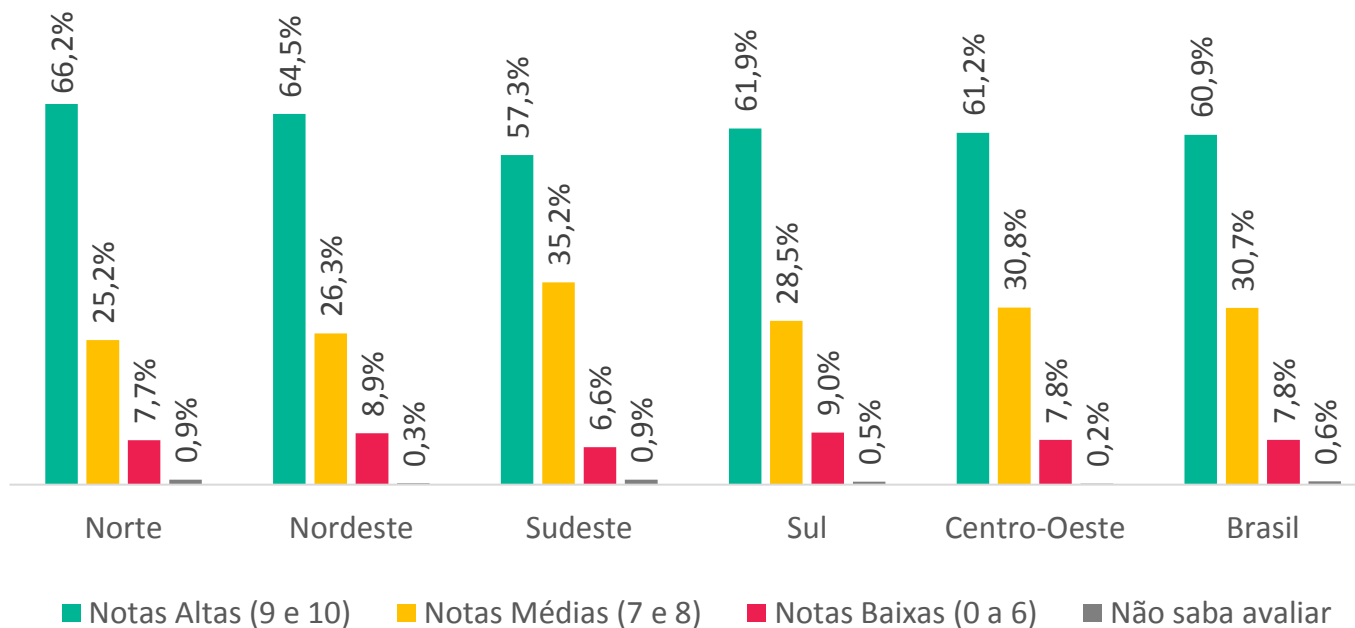
- Acerca da efetividade das feiras e eventos do SEBRAE, é possível observar que a região do Centro-Oeste apresentou os piores índices, quando comparada com o resultado nacional e com as demais regiões, apresentando o menor índice de notas altas e o maior percentual de notas baixas.



Orientação/Materiais do Sebrae

Satisfação por Região

Qual a sua satisfação de 0 a 10 com AS ORIENTAÇÕES E OS MATERIAIS do SEBRAE que o(a) Sr(a) RECEBEU em 2013? Onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa TOTALMENTE SATISFEITO"



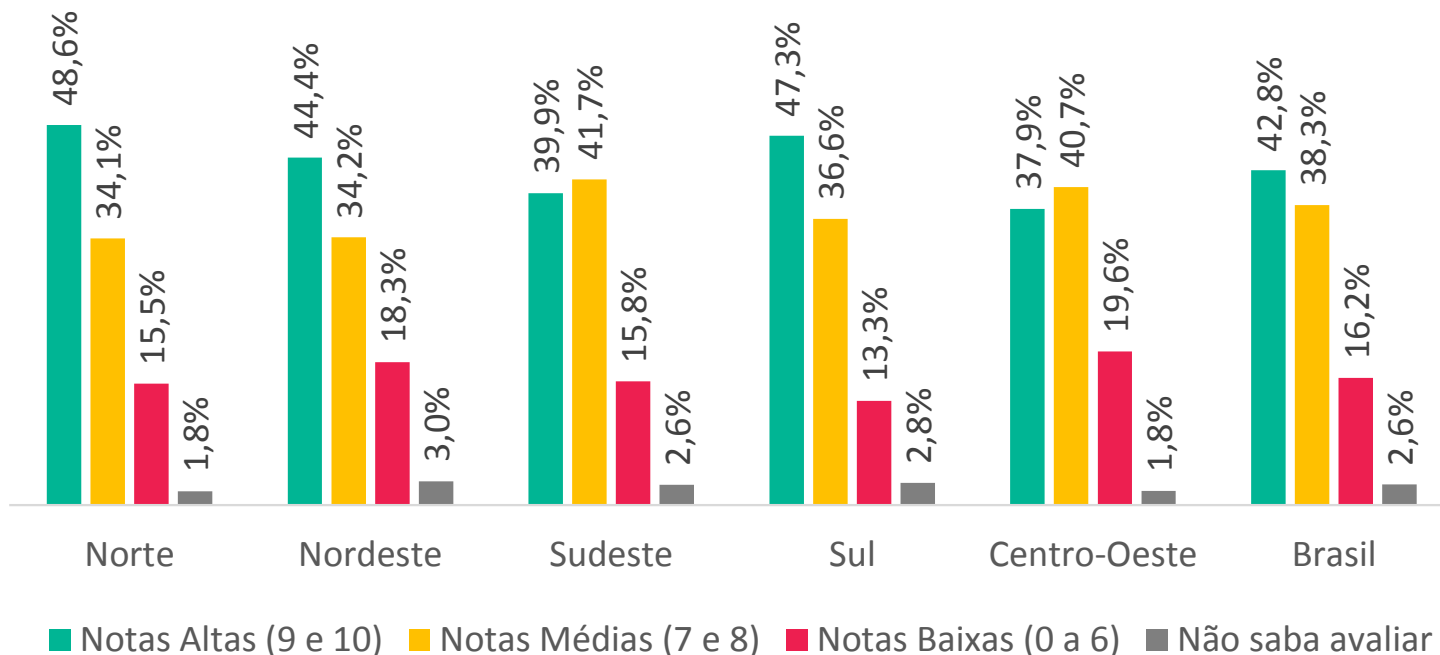
- A satisfação com as orientações e materiais informativos recebidos do Sebrae é elevada em todas as regiões, chegando a 66,2% na região Norte do país.



Orientação/Materiais do Sebrae

Aplicabilidade por Região

Que nota de 0 a 10 o(a) Sr(a) daria para a aplicabilidade desses conhecimentos adquiridos NAS ORIENTAÇÕES OU NOS MATERIAIS RECEBIDOS do Sebrae? Onde zero significa "NÃO PÔS NADA EM PRÁTICA" e dez significa "PÔS TODOS OS CONHECIMENTOS EM PRÁTICA"



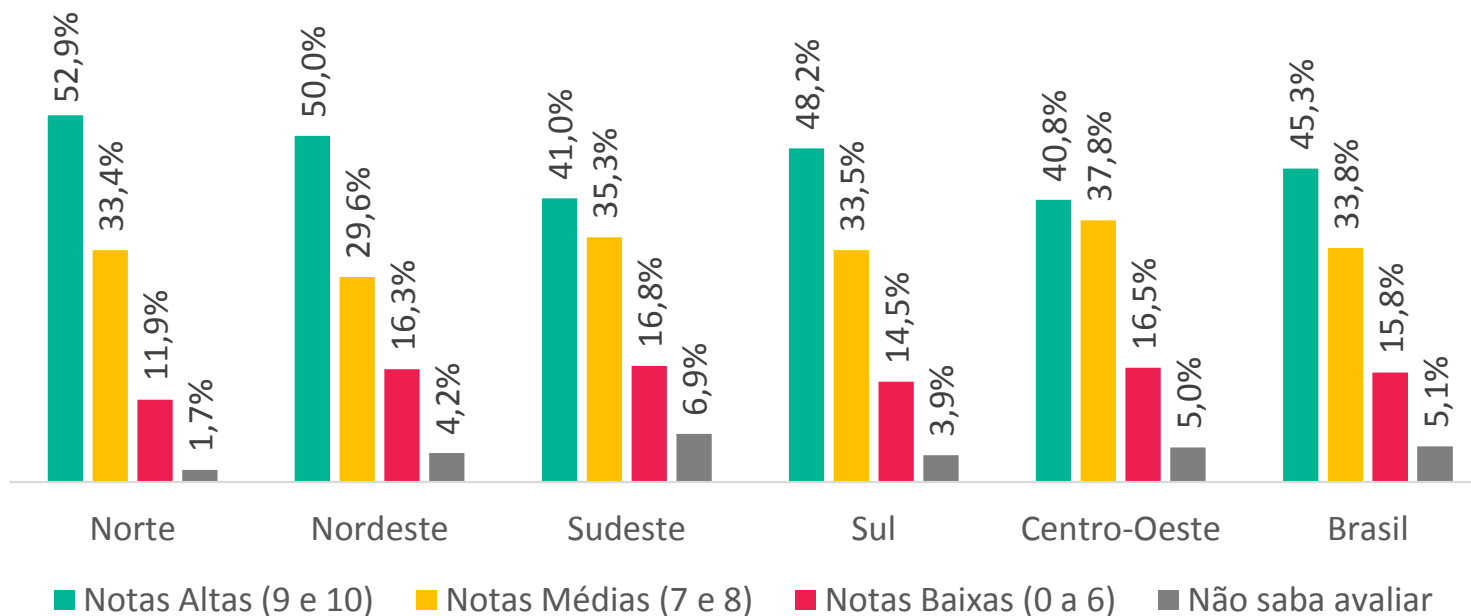
- Quando questionados acerca da aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos com as orientações e materiais informativos, os índices de notas baixas aparecem elevados em todas as regiões.



Orientação/Materiais do Sebrae

Efetividade por Região

Que nota de 0 a 10 o(a) Sr(a) daria para as **ORIENTAÇÕES E MATERIAIS RECEBIDOS DO SEBRAE**, quanto aos resultados para você ou sua empresa? Onde zero significa "NÃO DERAM OS RESULTADOS" e dez significa "SUPERARAM OS RESULTADOS"

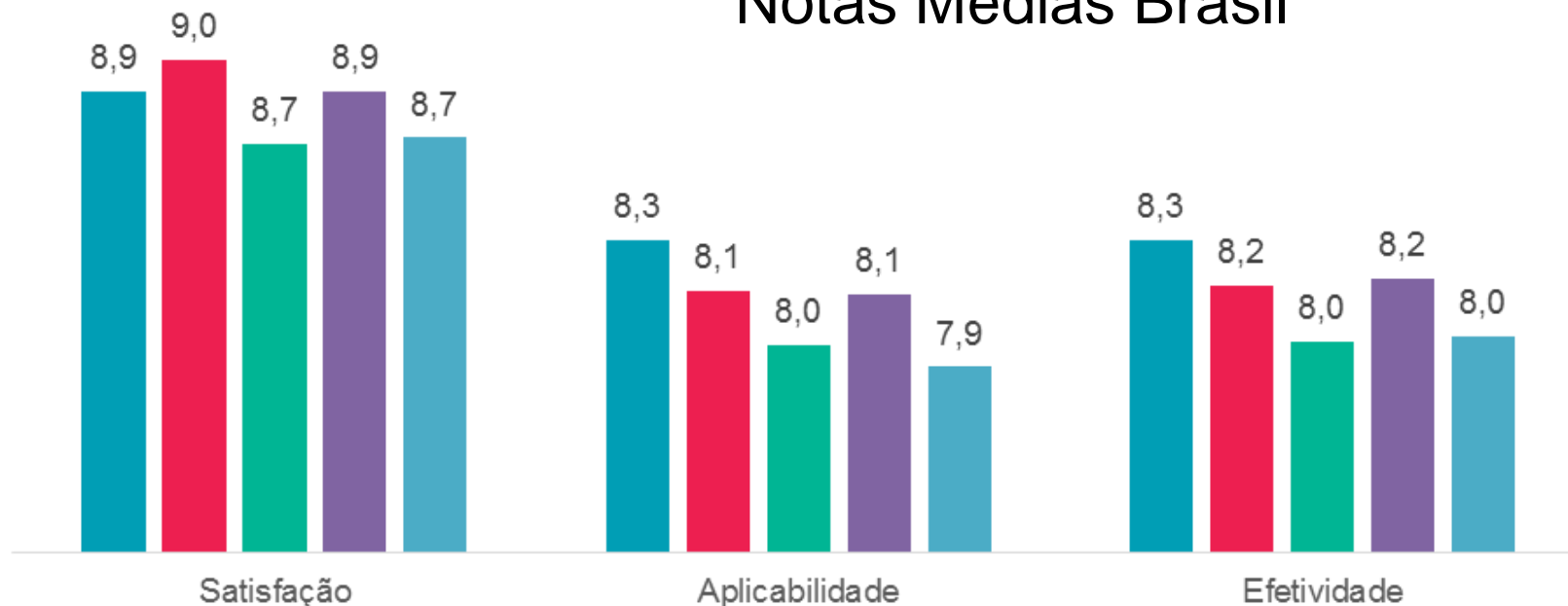


- Os índices de notas baixas também aparecem elevados em todas as regiões quando questionados acerca da efetividade dos conhecimentos adquiridos com as orientações e materiais informativos.



Satisfação, Aplicabilidade e Efetividade

Notas Médias Brasil



- Cursos (presenciais ou à distância)
- Palestras, seminários ou oficinas
- Consultoria
- Feiras ou eventos do Sebrae
- Orientação dos atendentes do Sebrae ou recebeu materiais informativos do Sebrae

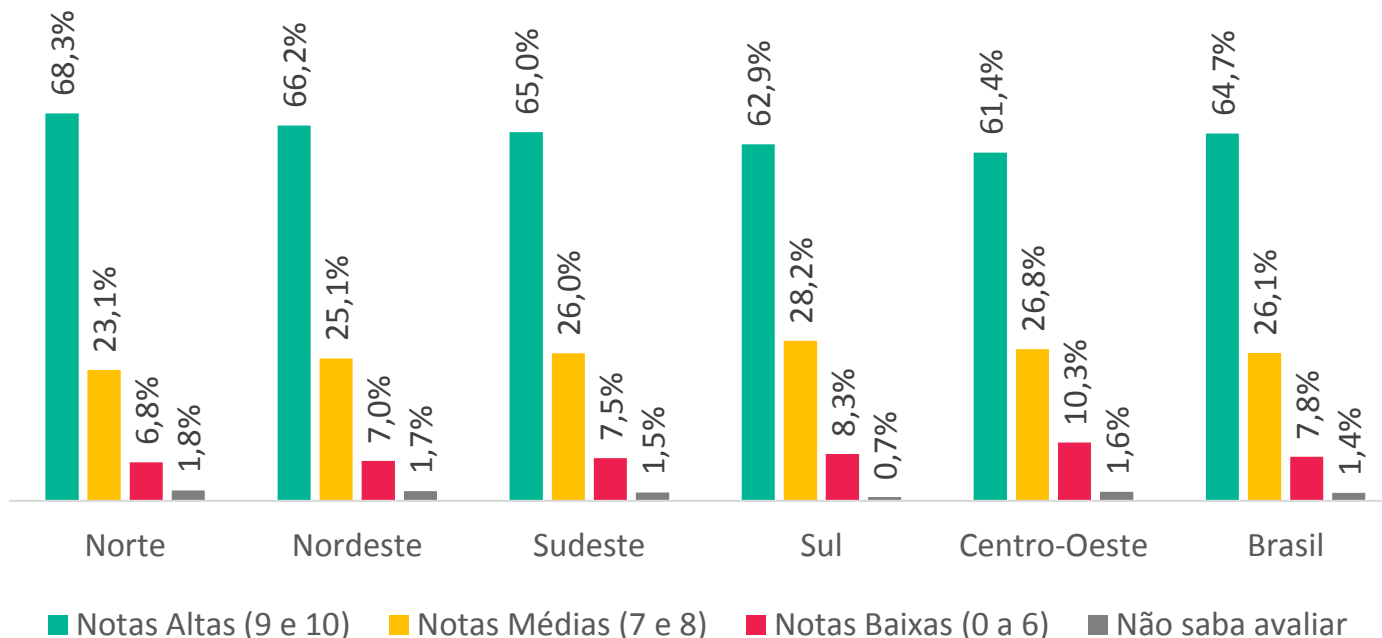


Serviços do Sebrae

Satisfação Geral – Por Região

Qual a sua satisfação GERAL com os SERVIÇOS DO SEBRAE EM 2013?

De zero à dez onde zero significa "TOTALMENTE INSATISFEITO" e dez significa TOTALMENTE SATISFEITO" (ESP-RU)



- Acerca dos índices de satisfação geral, percebe-se que tanto a média nacional como a distribuição por região se mostram elevadas, com índices de notas altas acima de 60%.



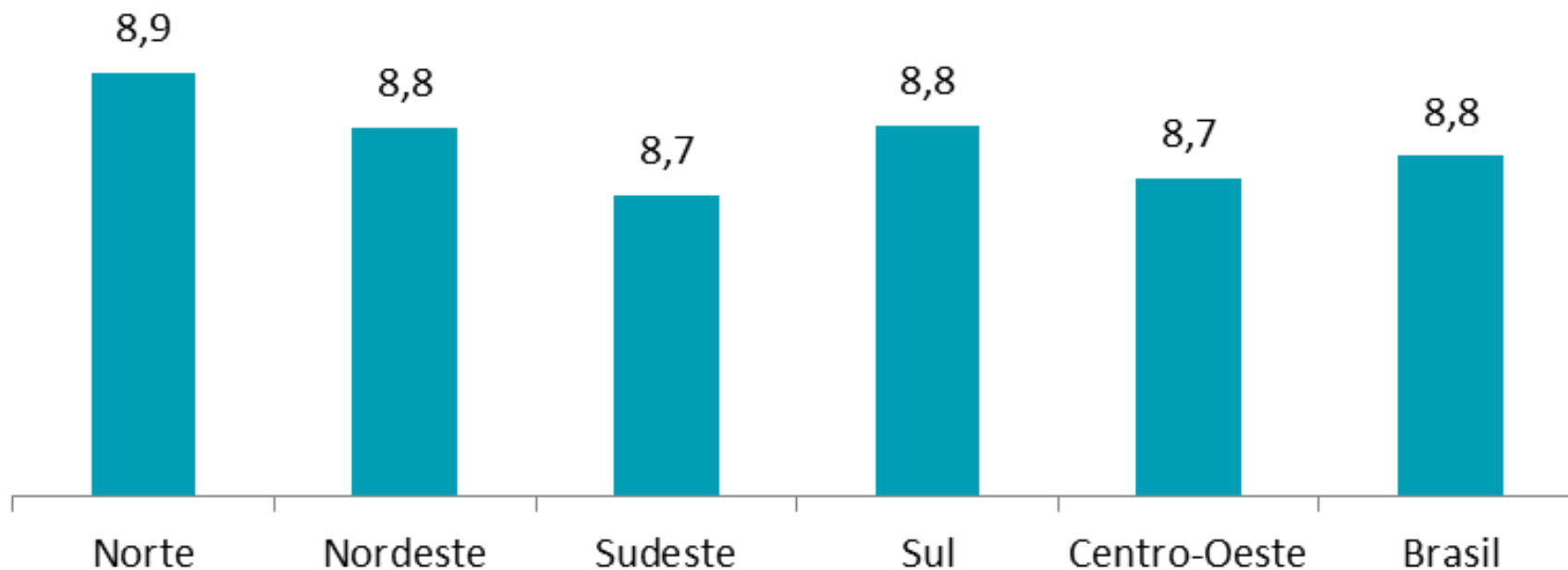
RESULTADOS DA PESQUISA

CRUZAMENTOS - SATISFAÇÃO



Satisfação Individual

Notas Médias Brasil

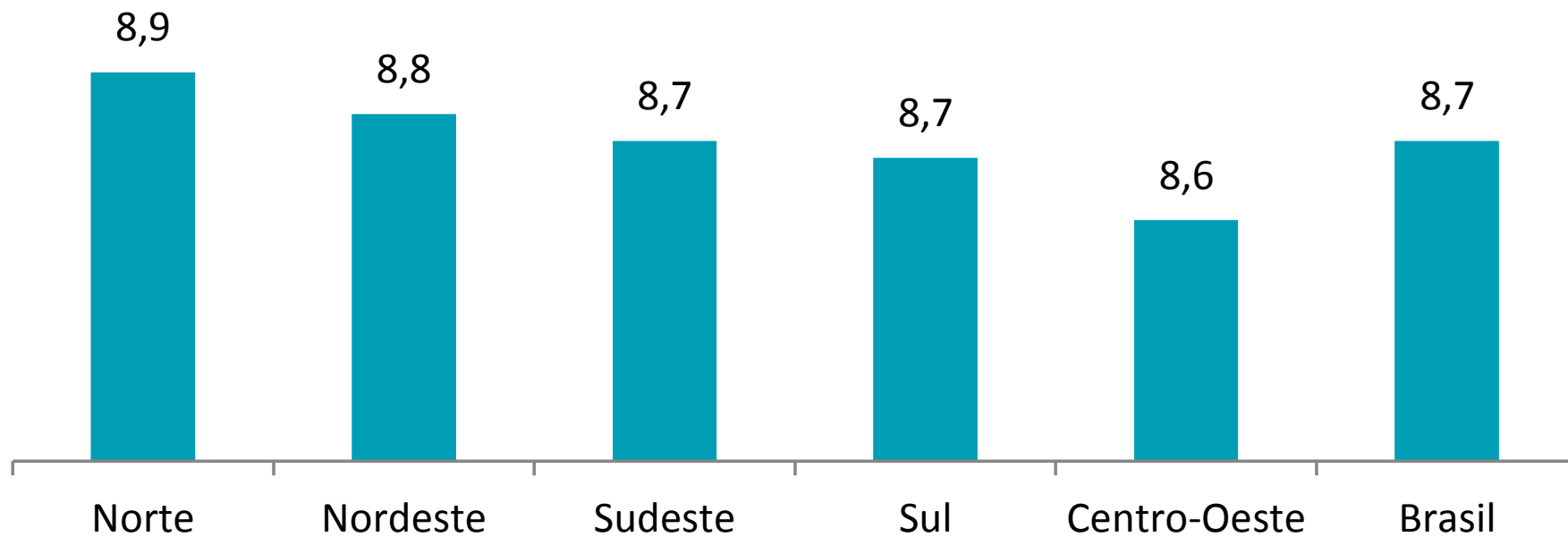


*Resultados calculados com base nas médias individuais da avaliação de cada atividade.



Satisfação Geral

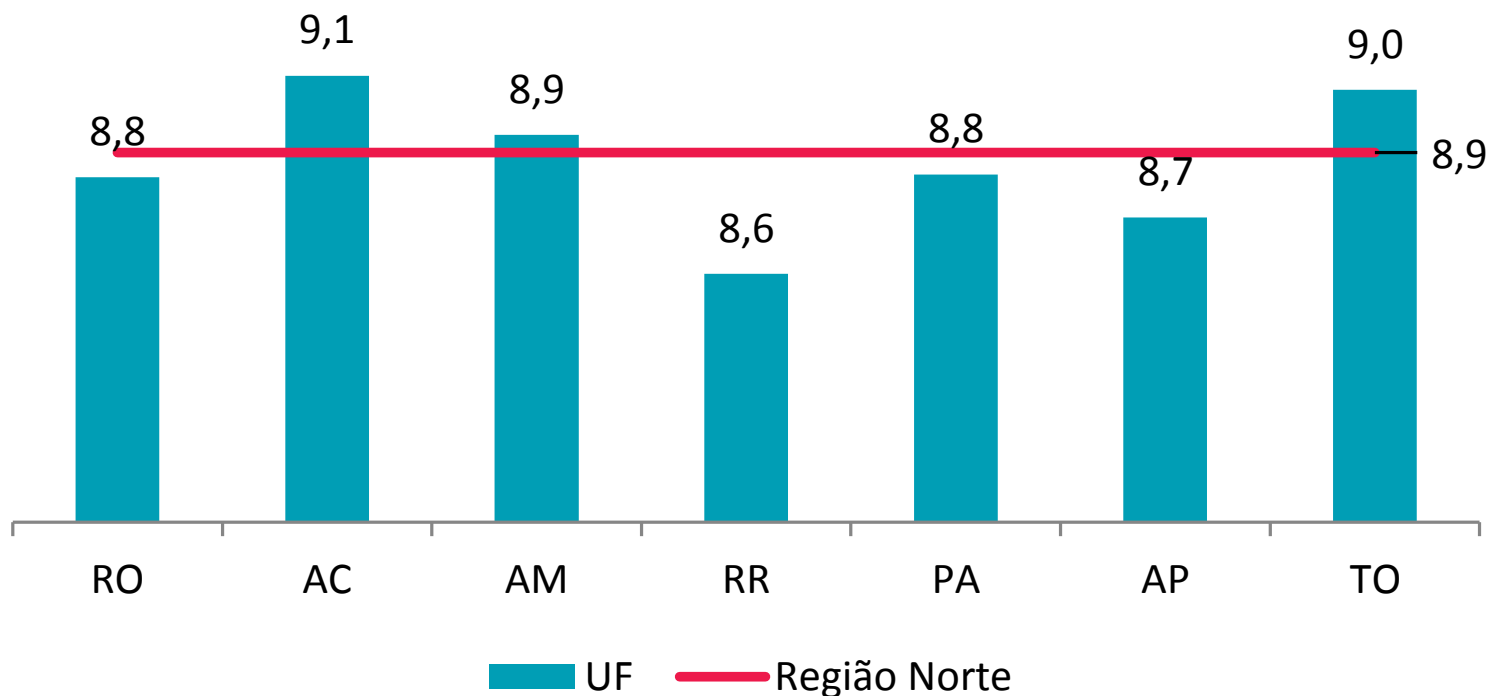
Notas Médias Brasil





Satisfação Geral

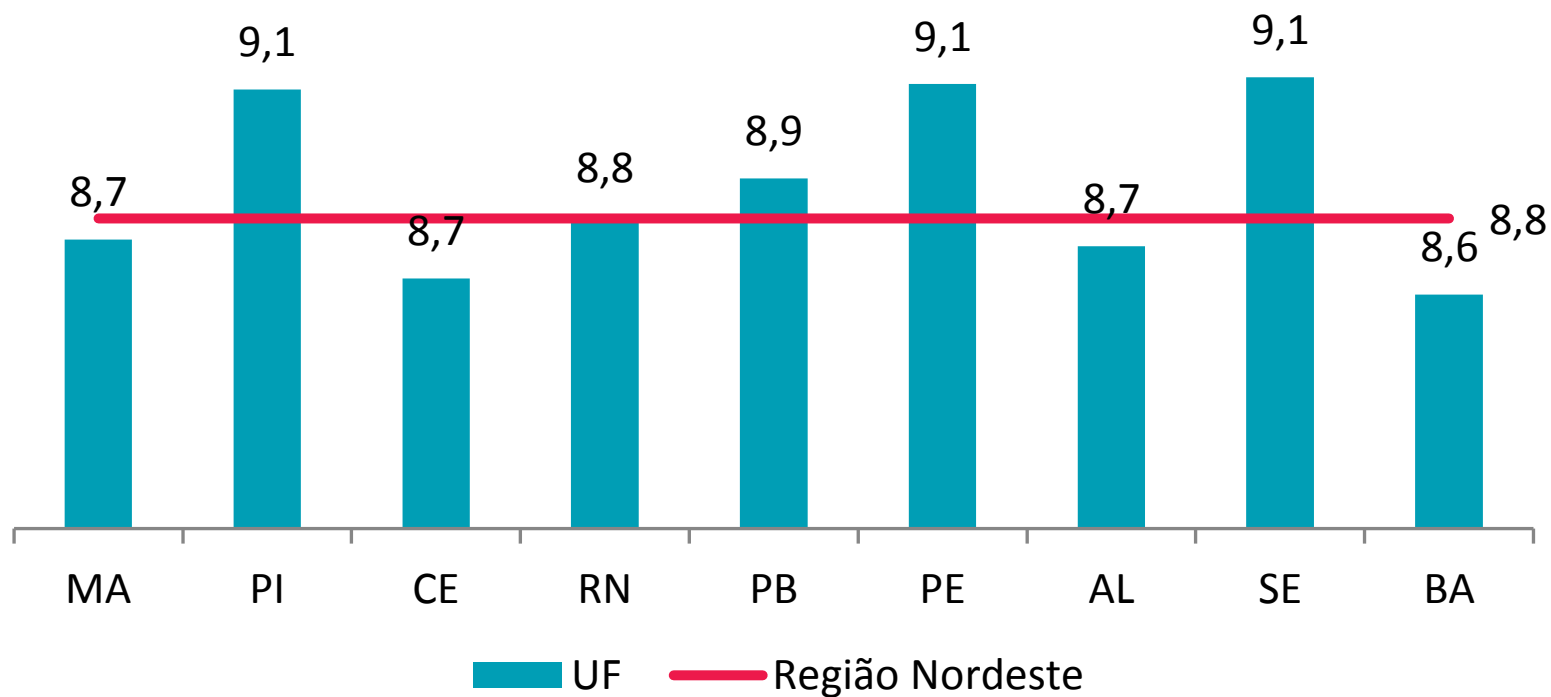
Notas Médias Região Norte





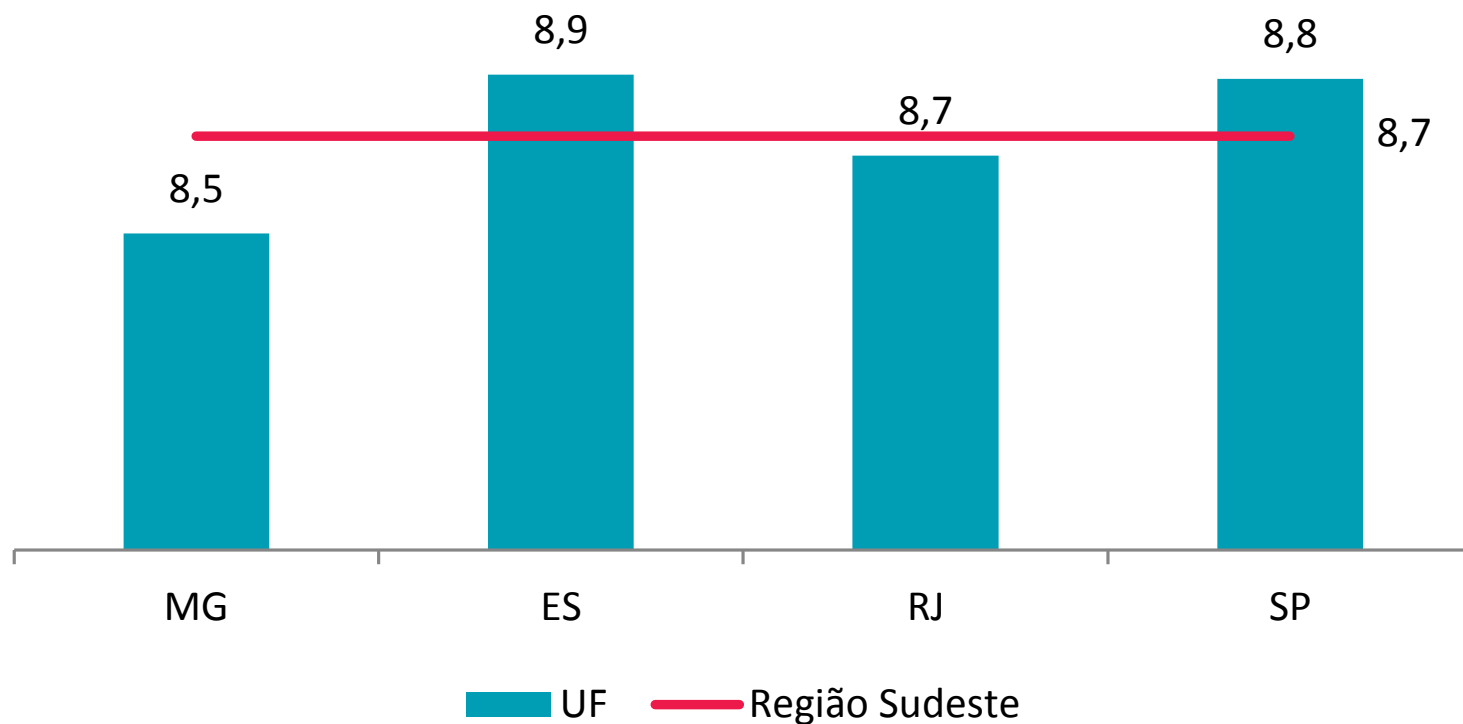
Satisfação Geral

Notas Médias Região Nordeste



Satisfação Geral

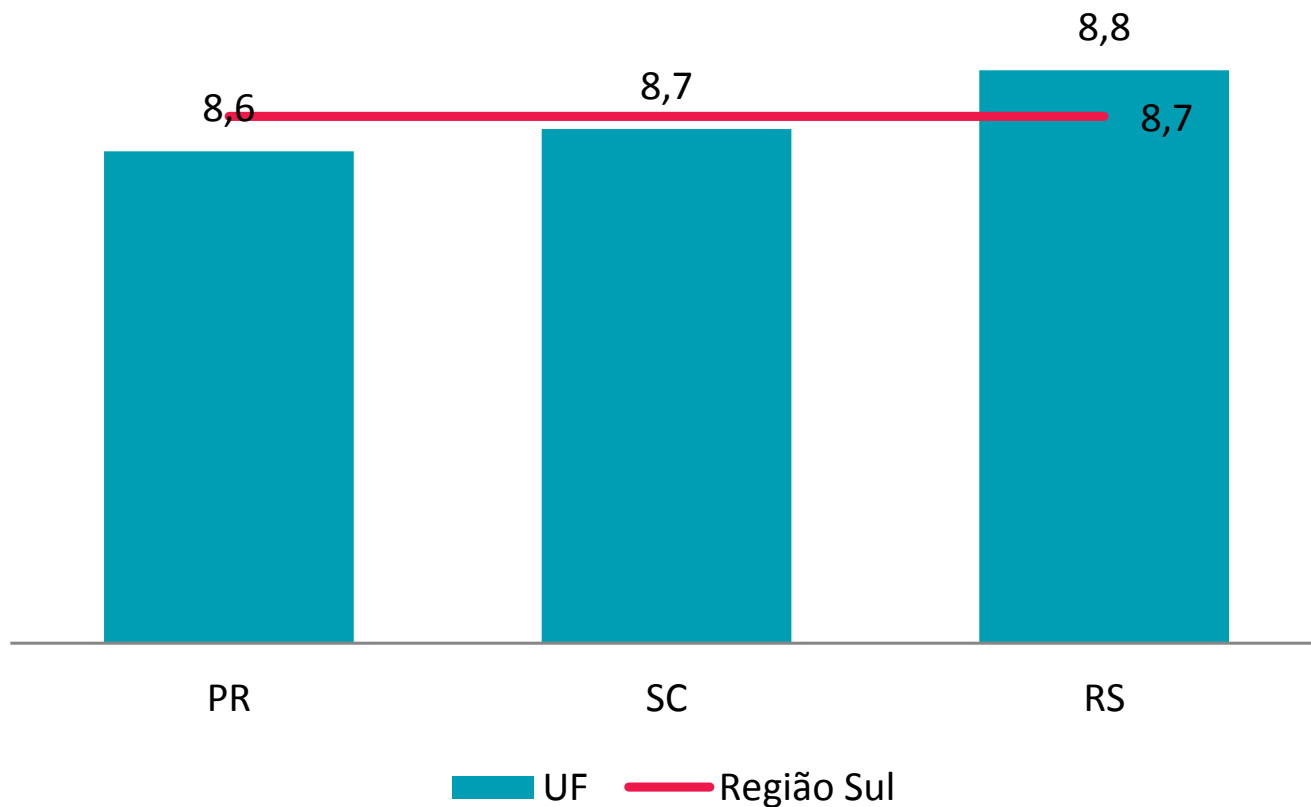
Notas Médias Região Sudeste





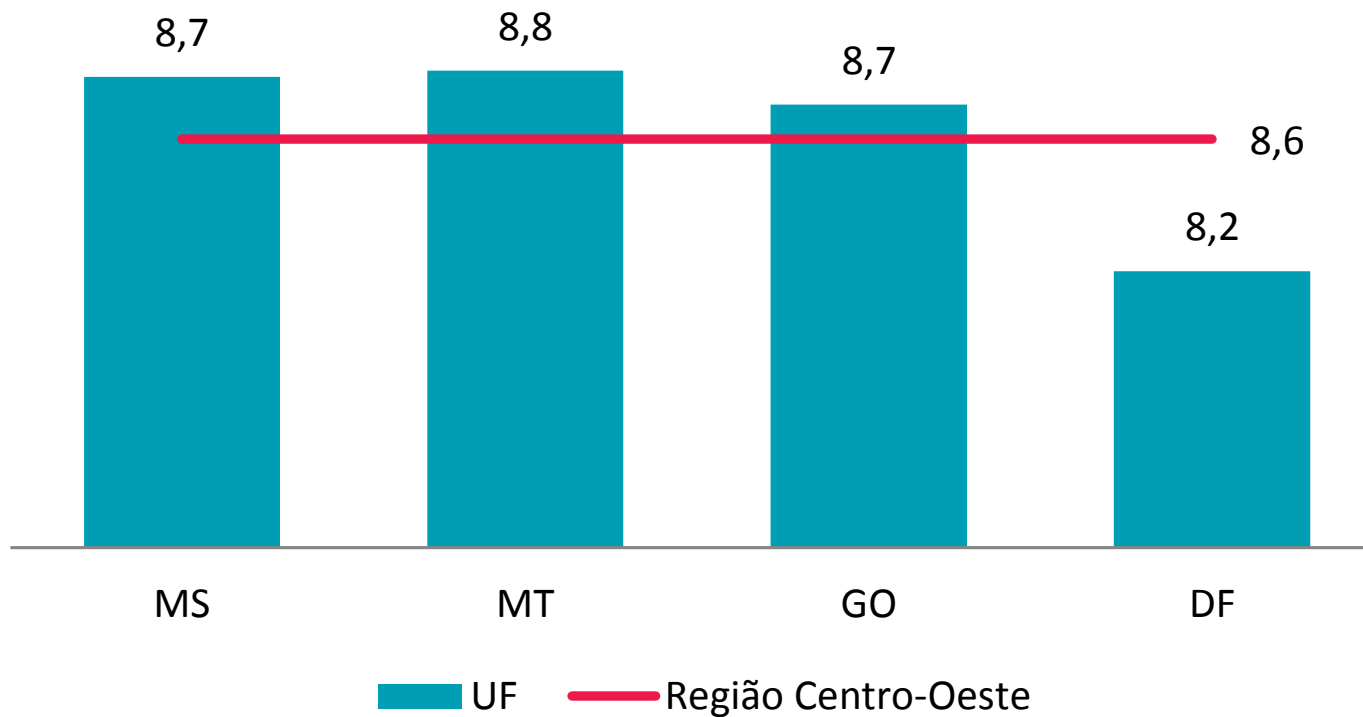
Satisfação Geral

Notas Médias Região Sul



Satisfação Geral

Notas Médias Região Centro-oeste





RESULTADOS DA PESQUISA

APLICABILIDADE GERAL



Conceito Aplicabilidade

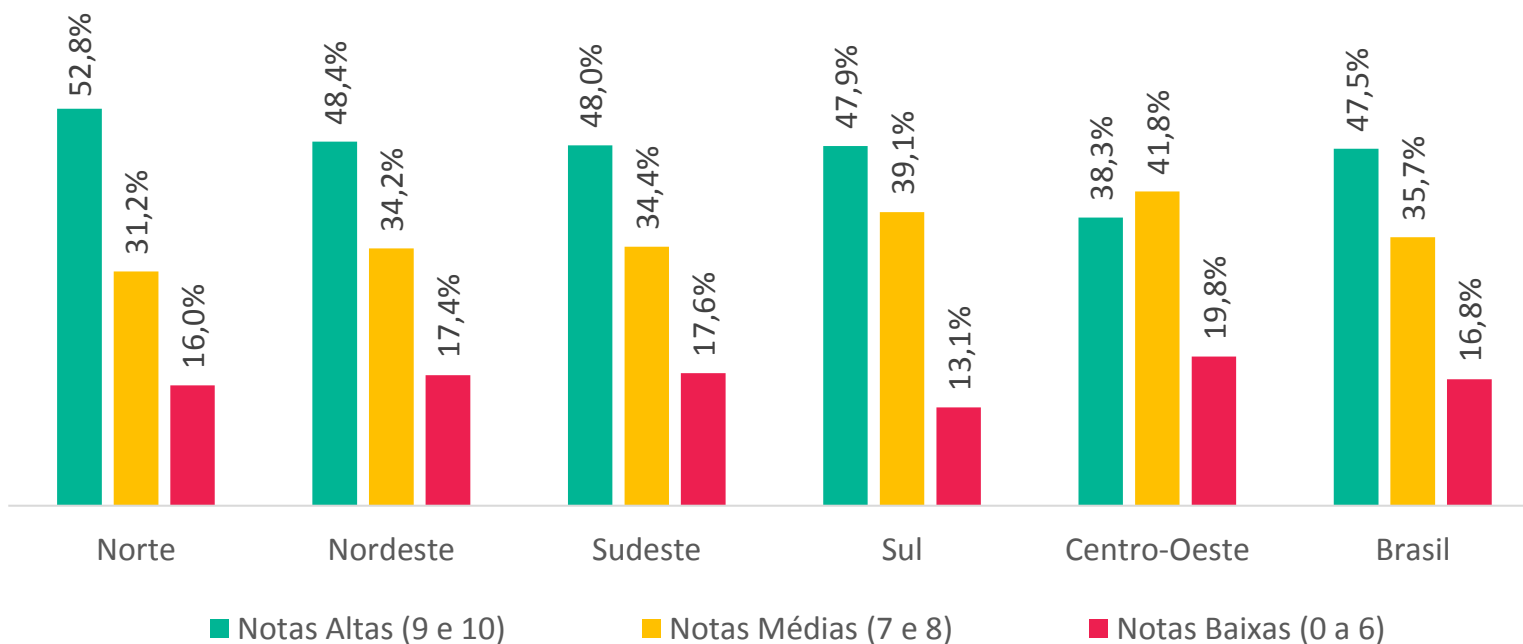
- A aplicabilidade foi medida pela avaliação do quanto o entrevistado colocou em prática os conhecimentos adquiridos nos serviços dos quais participou.
- Para o computo da aplicabilidade geral, foi calculada a média aritmética das questões de aplicabilidade de cada um dos serviços pesquisados.
- Esta é uma medida que visa traduzir a utilização dos conhecimentos adquiridos.



Aplicabilidade Geral

Por região

Que nota de 0 a 10 o(a) Sr(a) daria para a aplicabilidade desses conhecimentos adquiridos (“atividades”) do Sebrae? Onde zero significa "NÃO PÔS NADA EM PRÁTICA" e dez significa "PÔS TODOS OS CONHECIMENTOS EM PRÁTICA"



- Acerca dos índices de aplicabilidade, percebe-se que todas as regiões apresentam altos percentuais de notas baixas.
- Apenas a região Norte apresentou mais de 50% de notas altas.



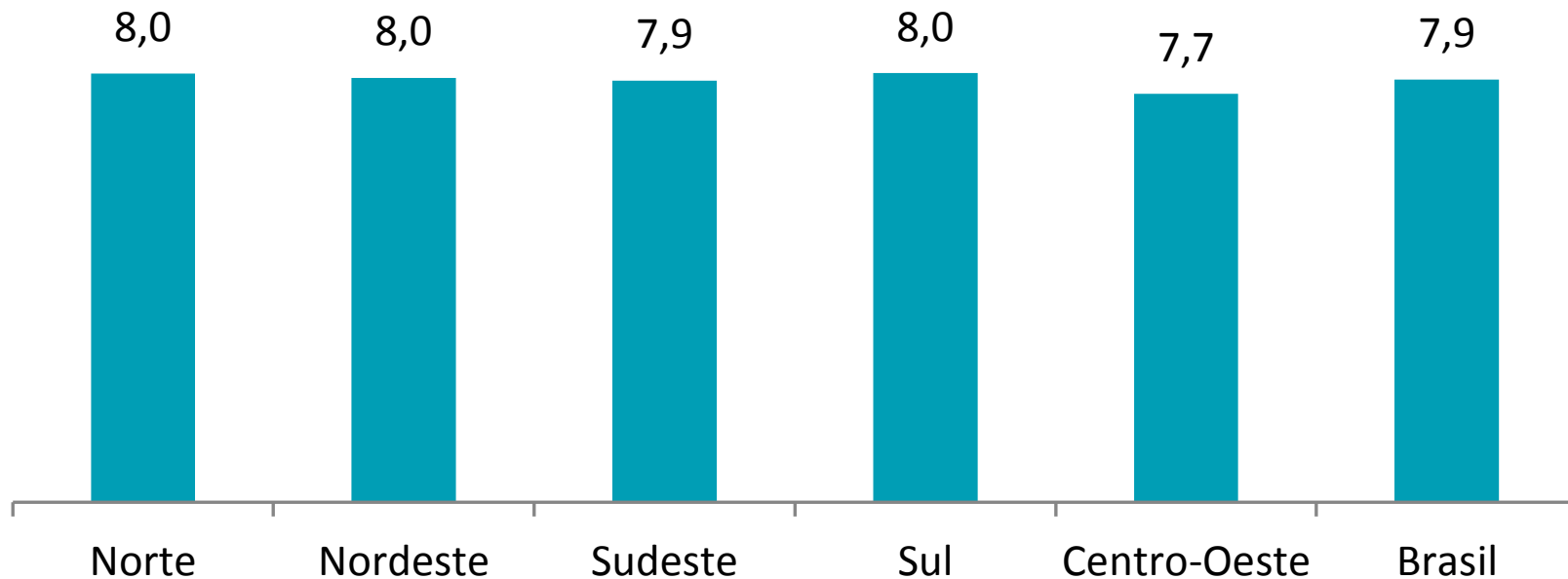
RESULTADOS DA PESQUISA

CRUZAMENTOS - APLICABILIDADE



Aplicabilidade

Notas Médias Brasil

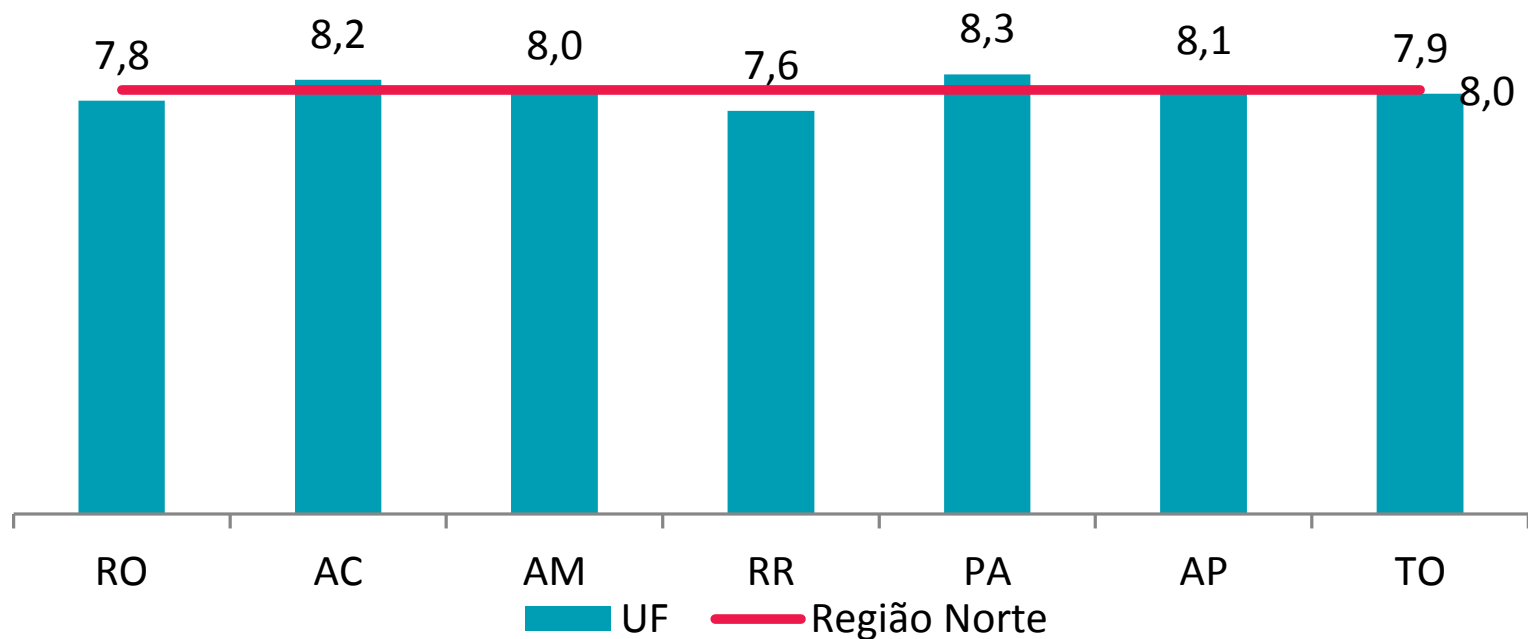


*Resultados calculados com base nas médias individuais da avaliação de cada atividade.



Aplicabilidade

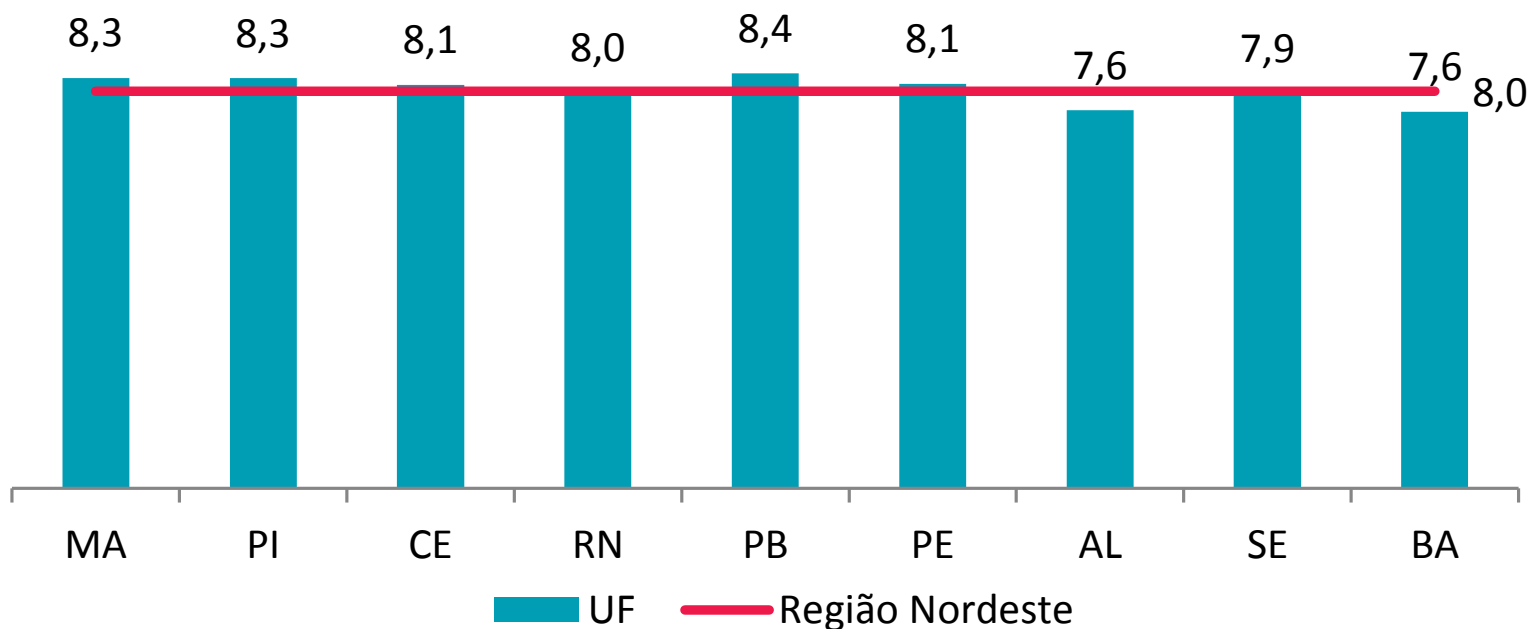
Região Norte





Aplicabilidade

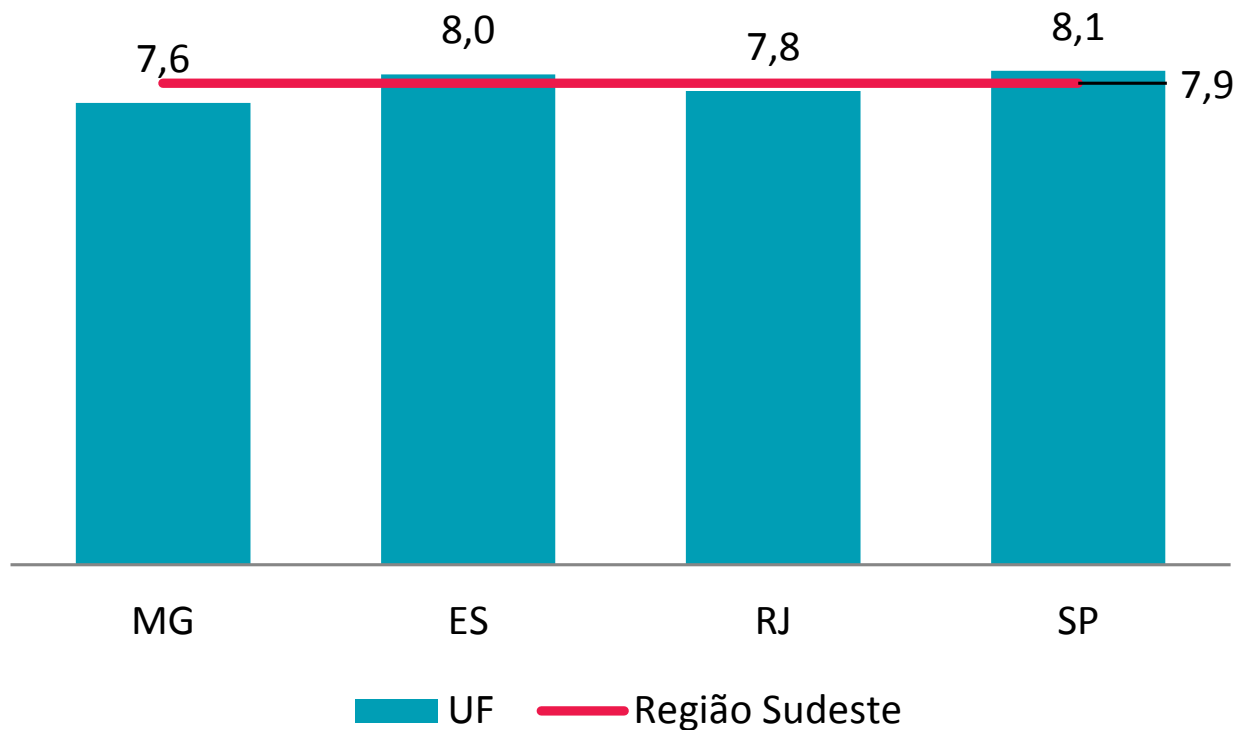
Região Nordeste





Aplicabilidade

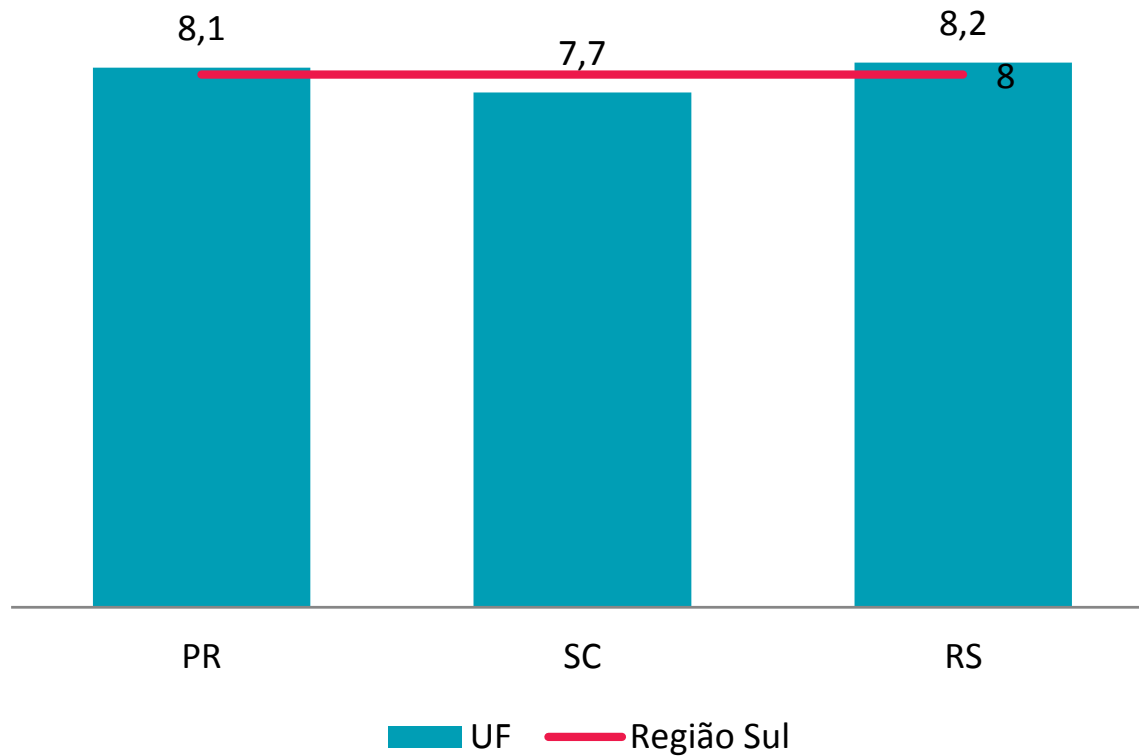
Região Sudeste





Aplicabilidade

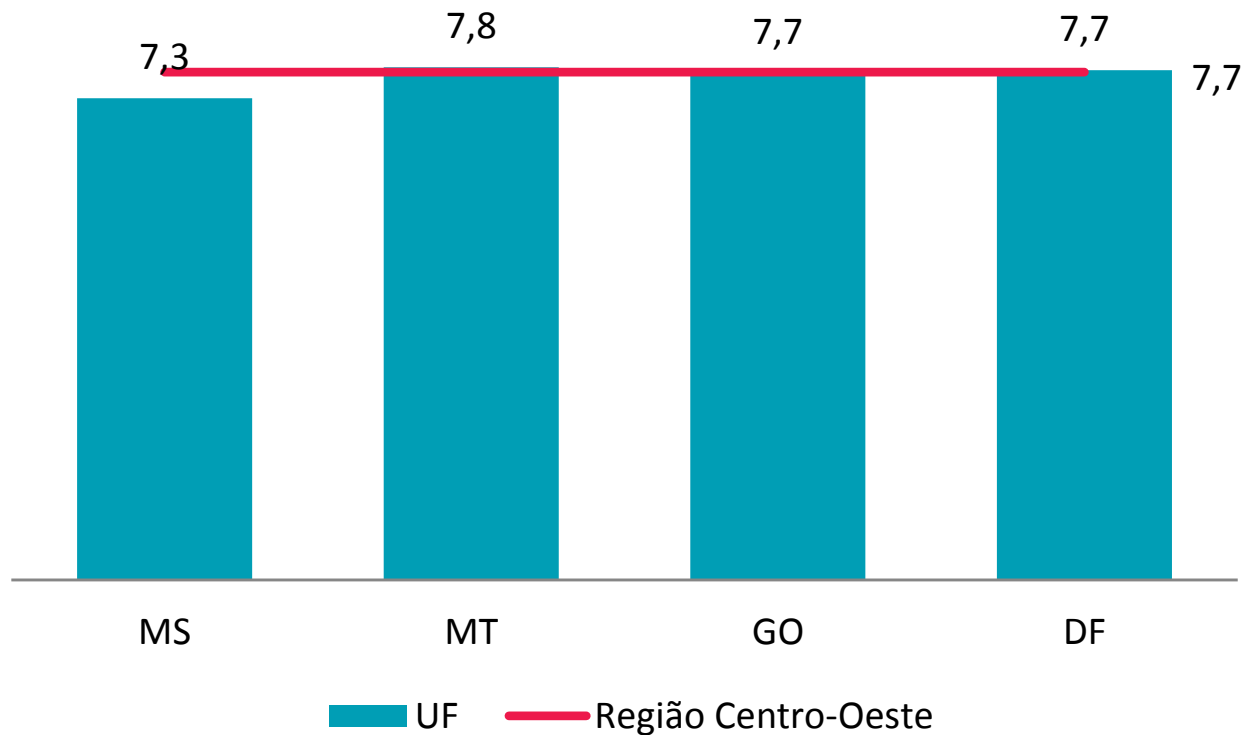
Região Sul





Aplicabilidade

Região Centro-oeste





RESULTADOS DA PESQUISA
EFETIVIDADE GERAL



Conceito Efetividade

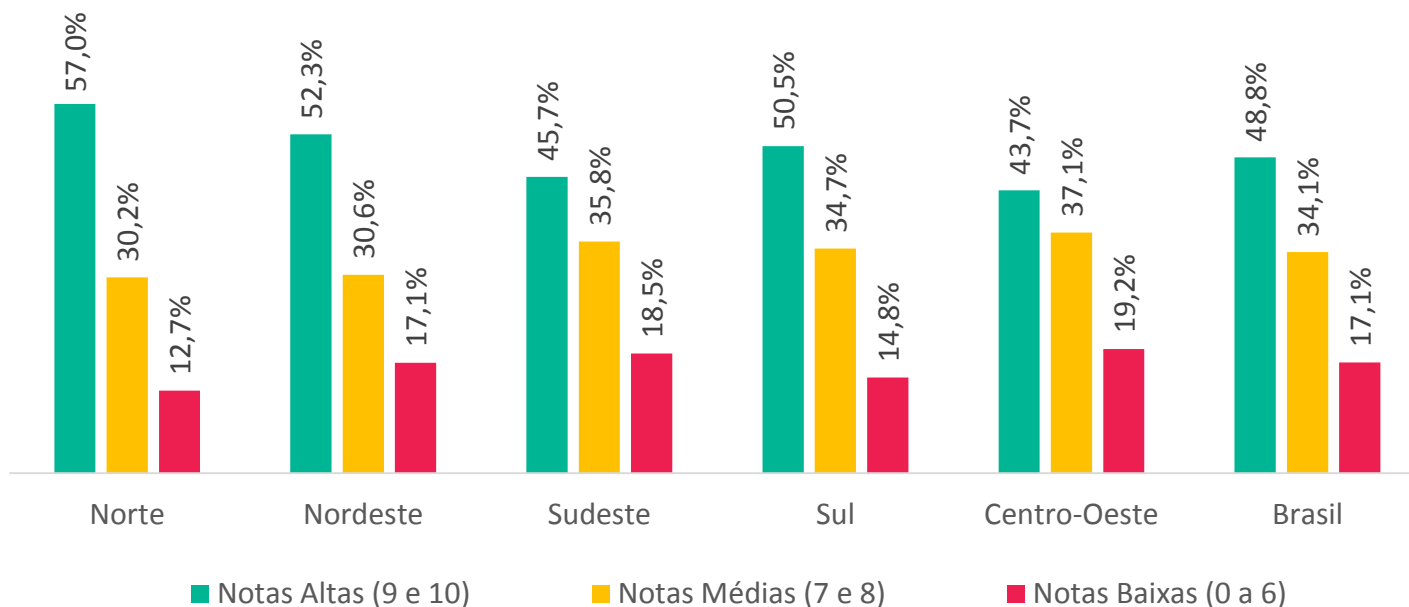
- A efetividade foi medida pela avaliação do quanto o entrevistado obteve os resultados esperados dos serviços dos quais participou.
- Para o computo da efetividade geral, foi calculada a média aritmética das questões de efetividade de cada um dos serviços pesquisados.
- Esta é uma medida que visa traduzir o atendimento às expectativas dos clientes Sebrae 2013.



Efetividade

Atendimento dos resultados esperados – por região

Que nota de 0 a 10 o(a) Sr(a) daria para as (“atividades”), quanto aos resultados para você ou sua empresa? Onde zero significa "NÃO DERAM OS RESULTADOS" e dez significa "SUPERARAM OS RESULTADOS"



- O maior índice de notas altas foi registrado na região Norte, ficando acima da média nacional.
- As notas baixas foram mais elevadas na região Centro-Oeste.



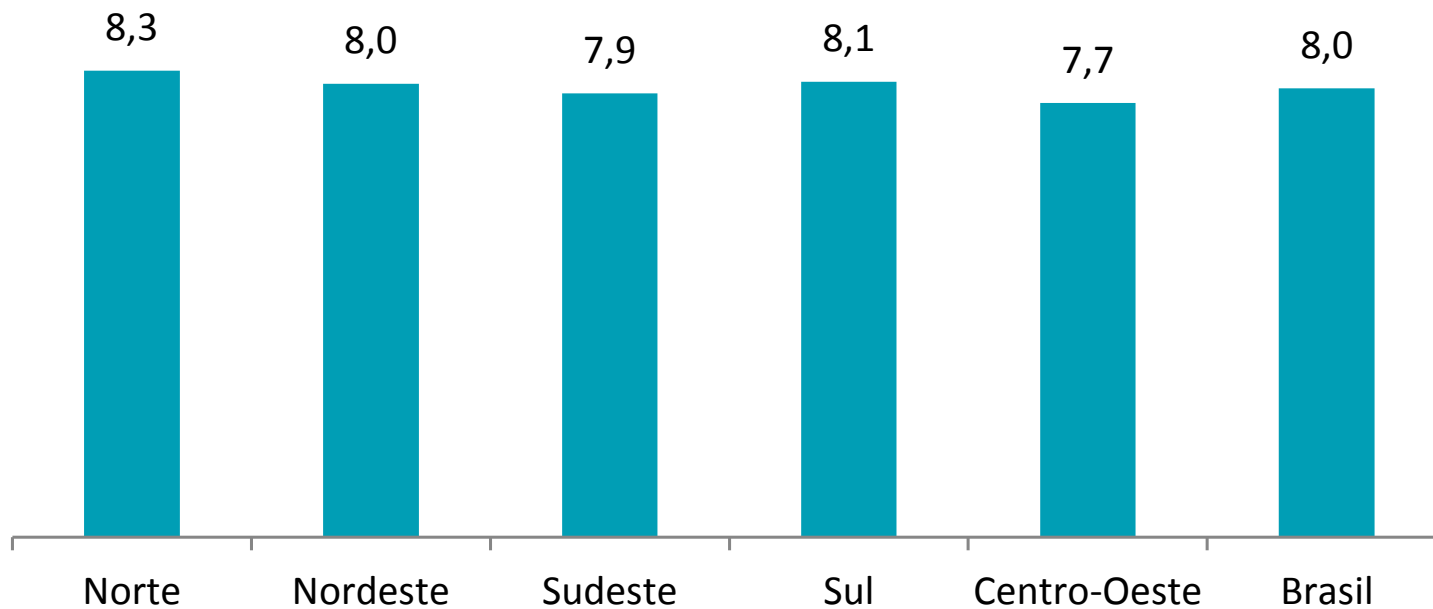
RESULTADOS DA PESQUISA

CRUZAMENTOS - EFETIVIDADE



Efetividade

Notas Médias Brasil

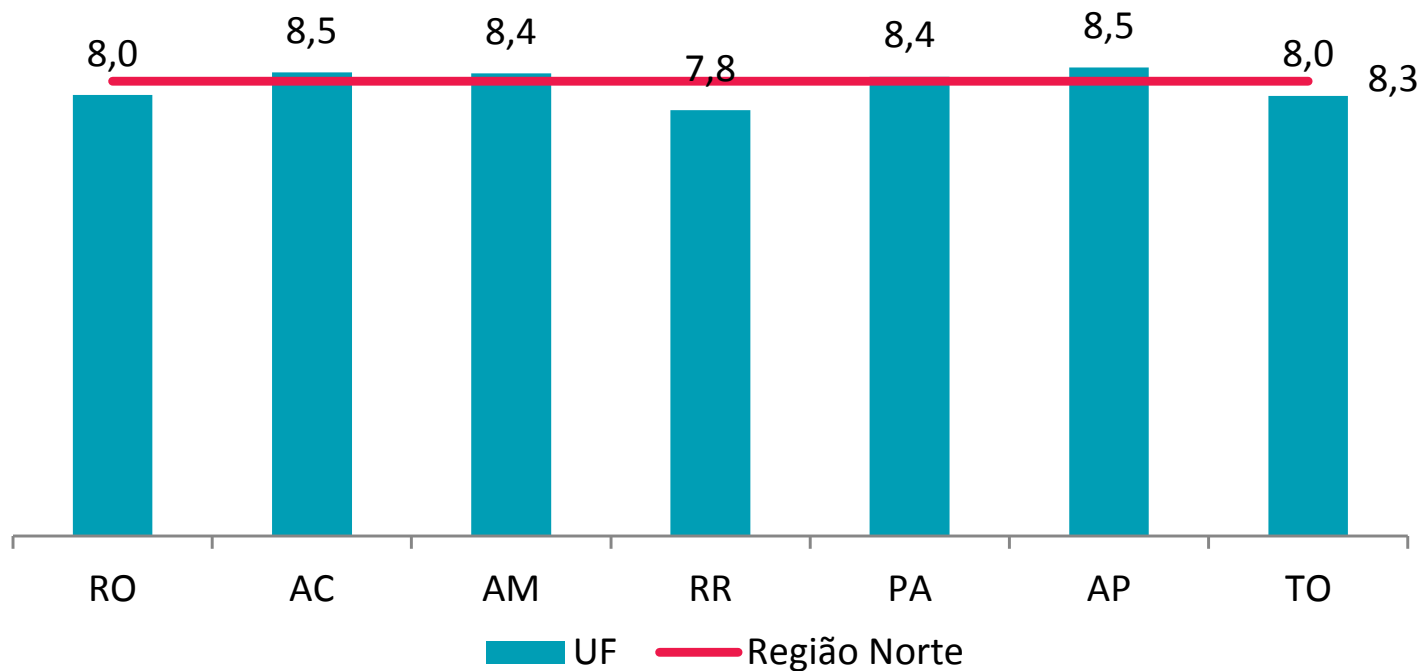


*Resultados calculados com base nas médias individuais da avaliação de cada atividade.



Efetividade

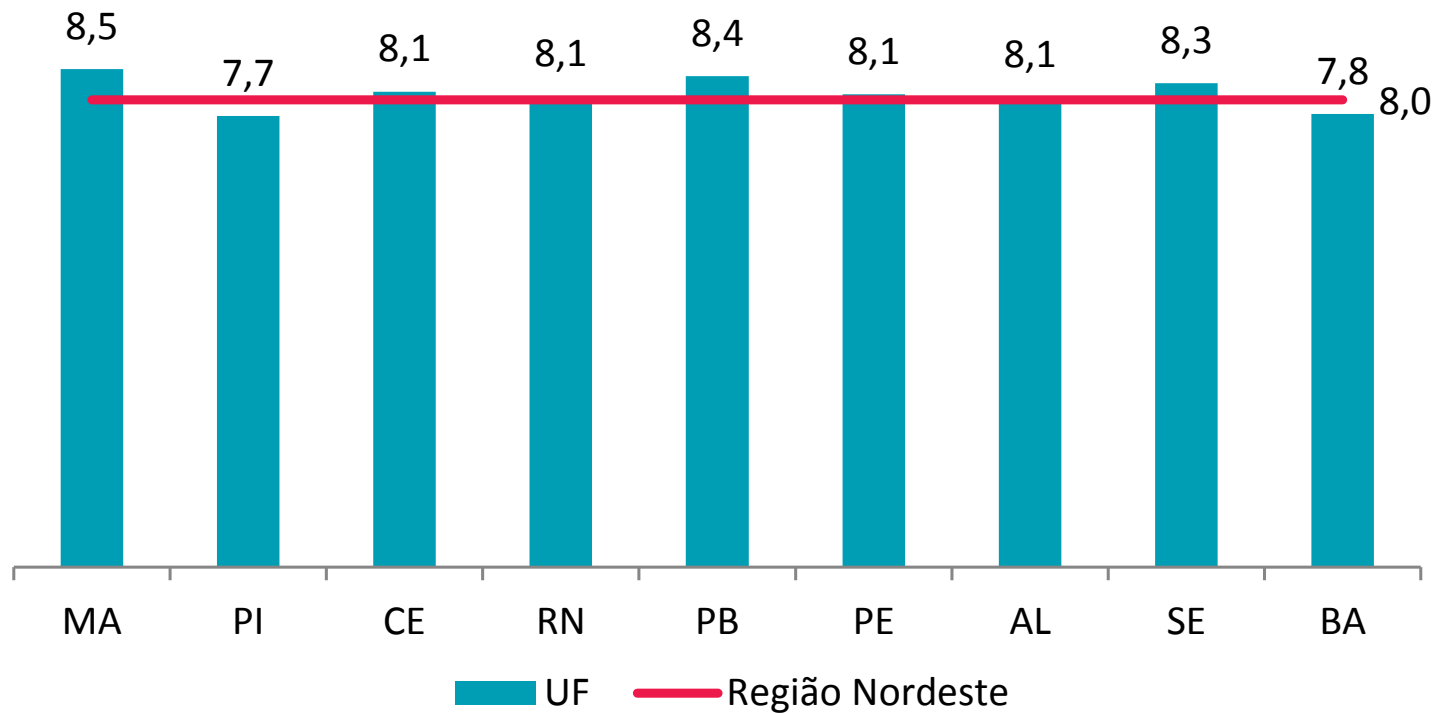
Região Norte





Efetividade

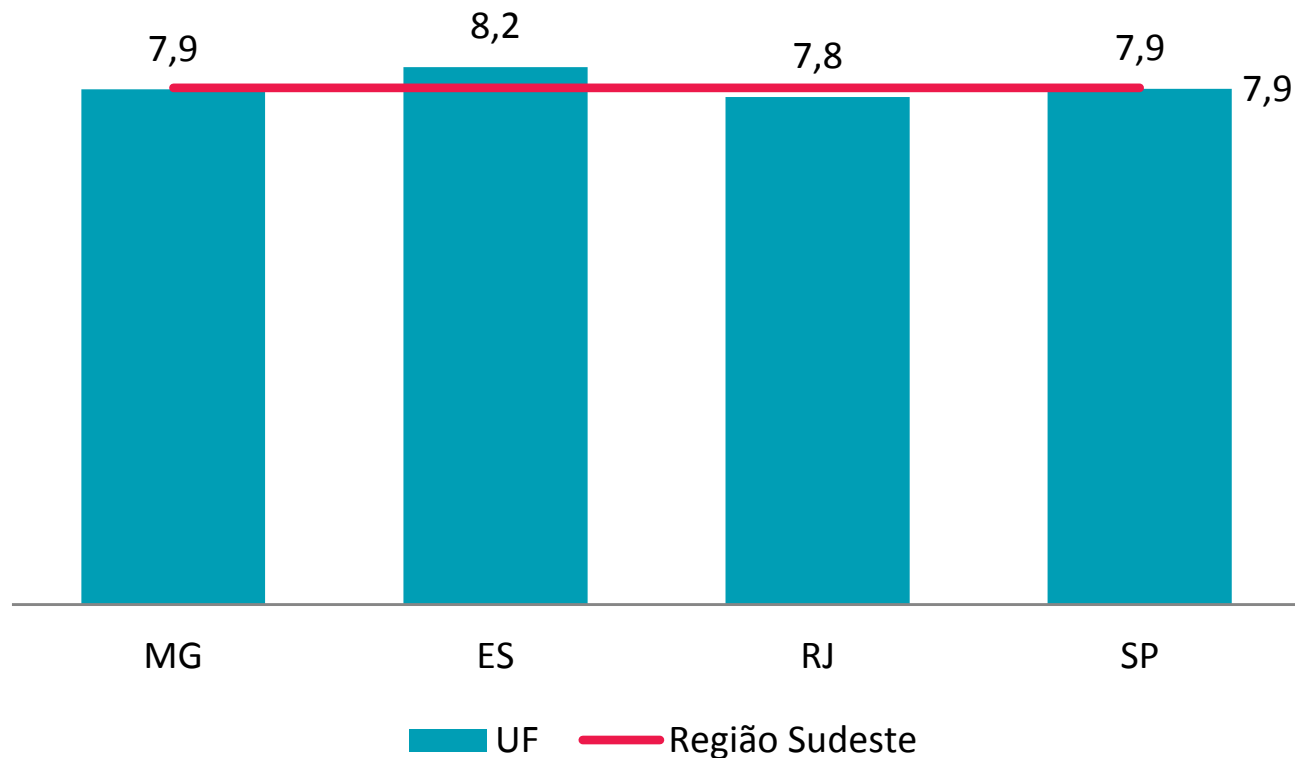
Região Nordeste





Efetividade

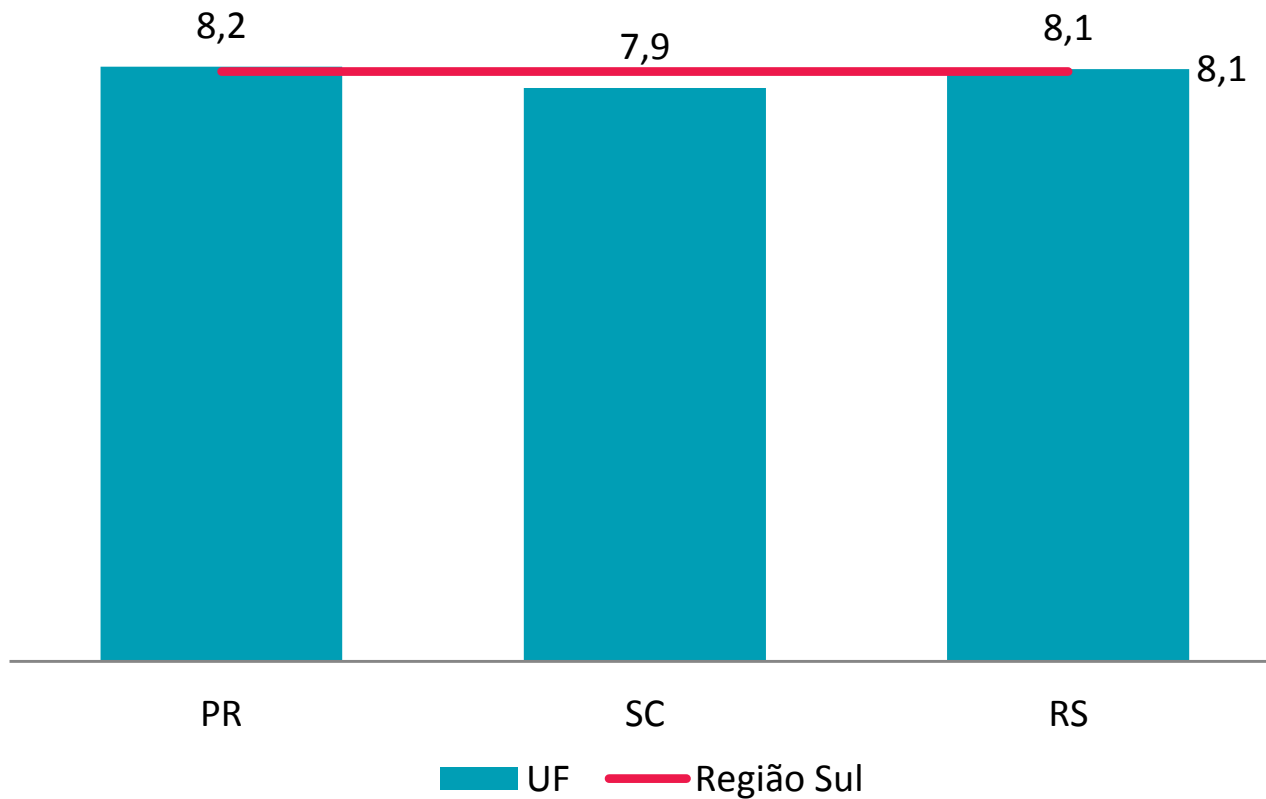
Região Sudeste





Efetividade

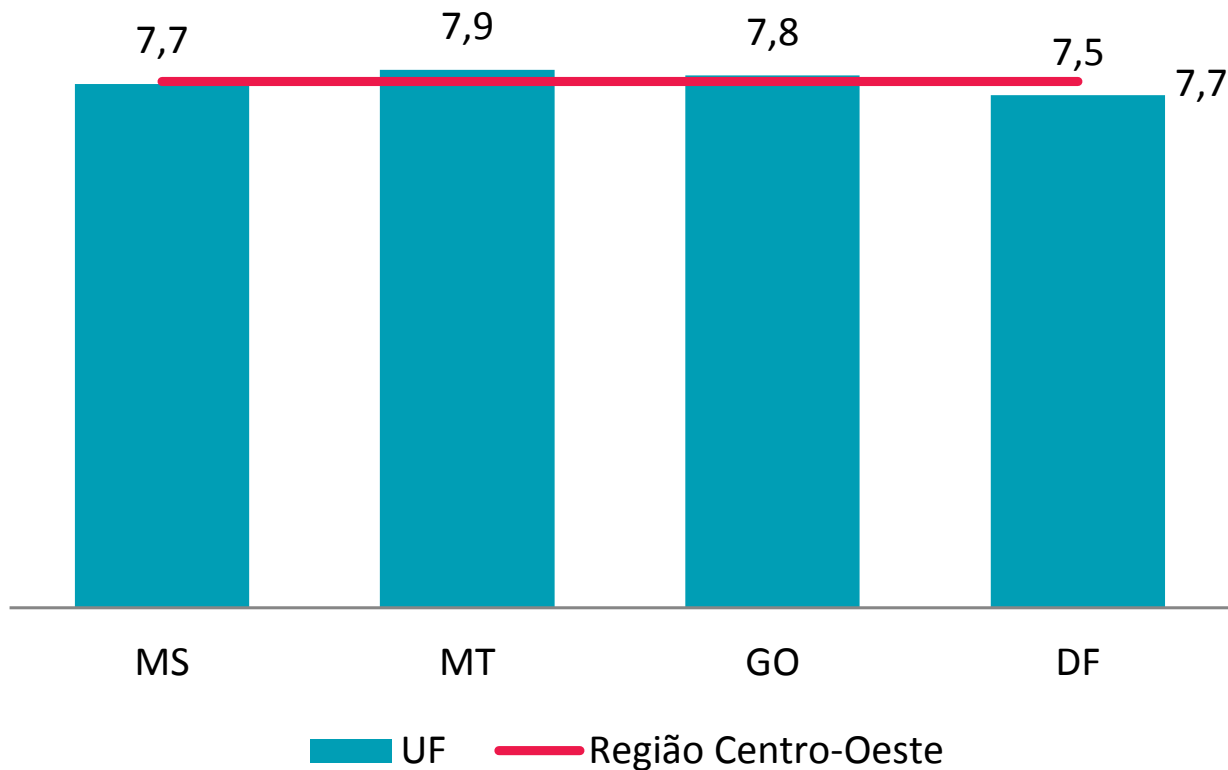
Região Sul





Efetividade

Região Centro-oeste





RESULTADOS DA PESQUISA
CRUZAMENTOS - NPS



Conceitos NPS

- 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 (nota 6), 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.

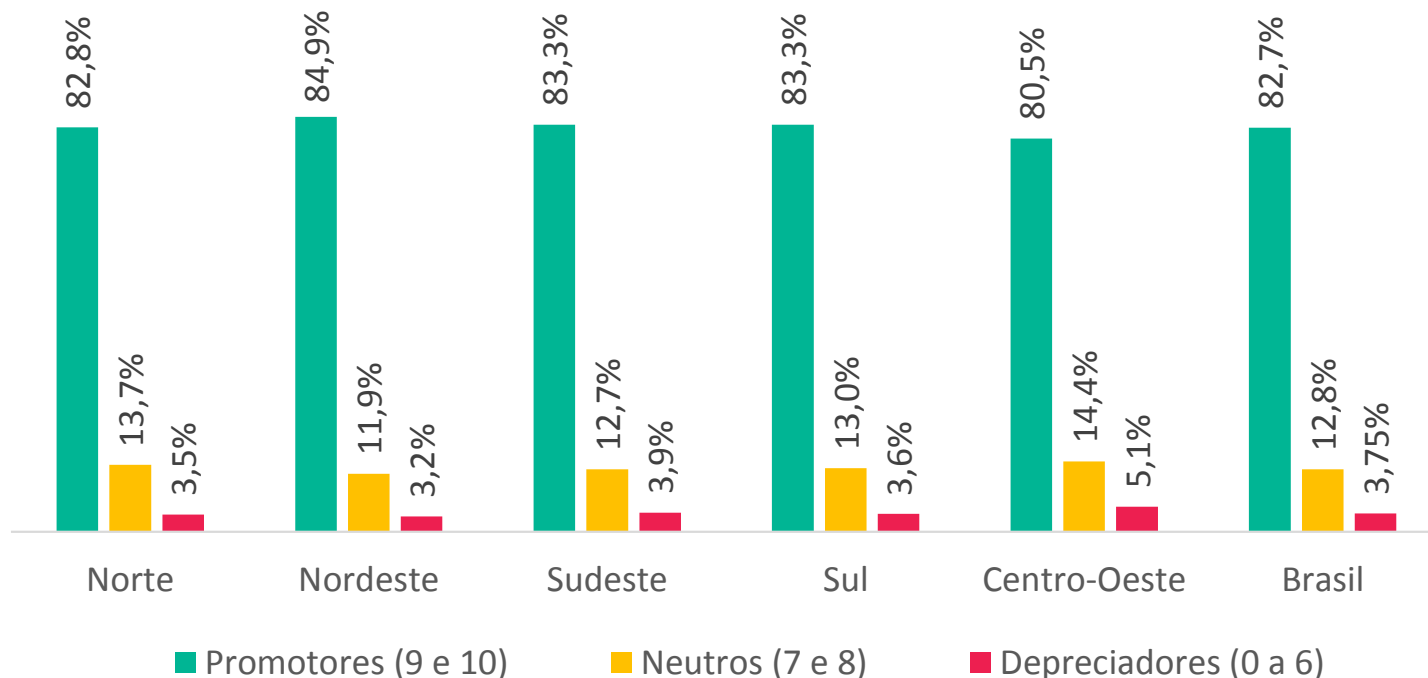


NPS

Por Região

Falando sobre os SERVIÇOS DO SEBRAE, 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)

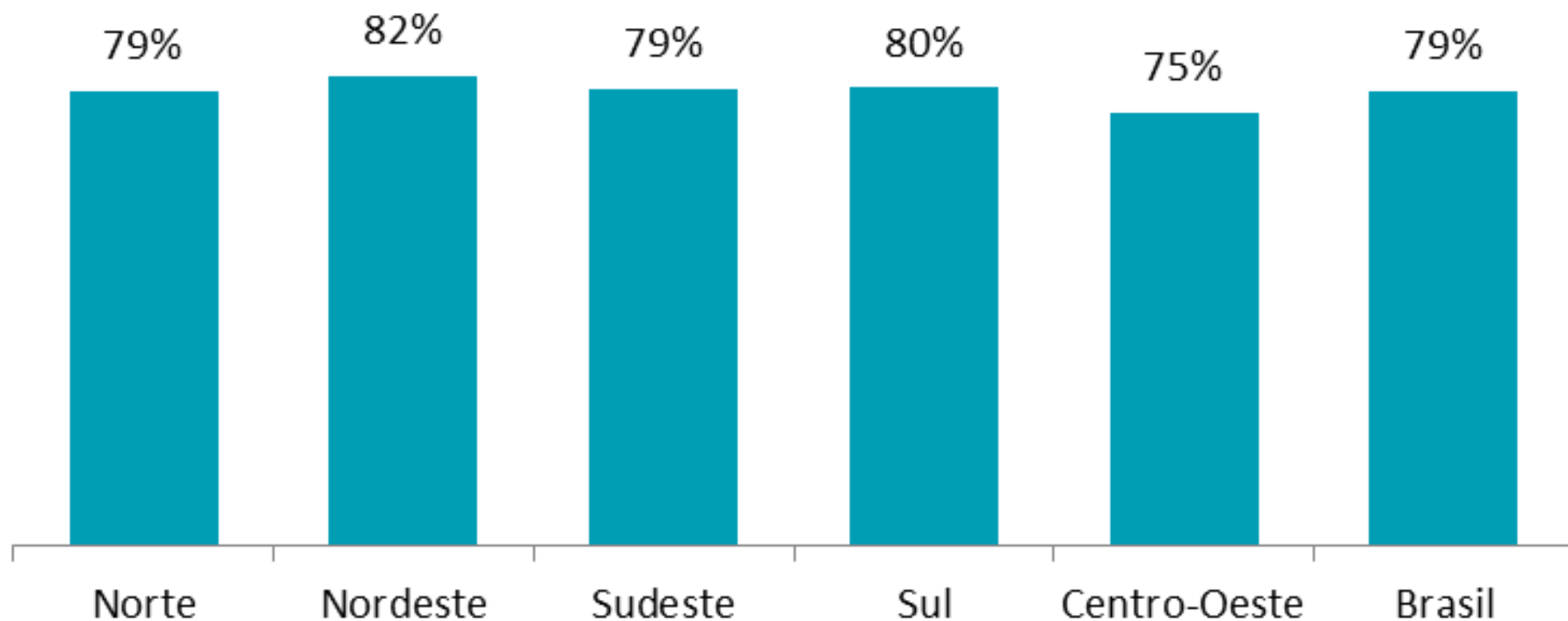
NPS	
Norte	79,3%
Nordeste	81,8%
Sudeste	79,4%
Sul	79,7%
Oeste	75,4%
Brasil	79,0%



- A teoria diz que o prestígio de um produto/serviço/marca é o resultado da subtração dos Depreciadores (aqueles que não recomendam/falam mal = notas inferiores a 7) da proporção de Promotores (aqueles que recomendam/falam bem = notas superiores a 8).



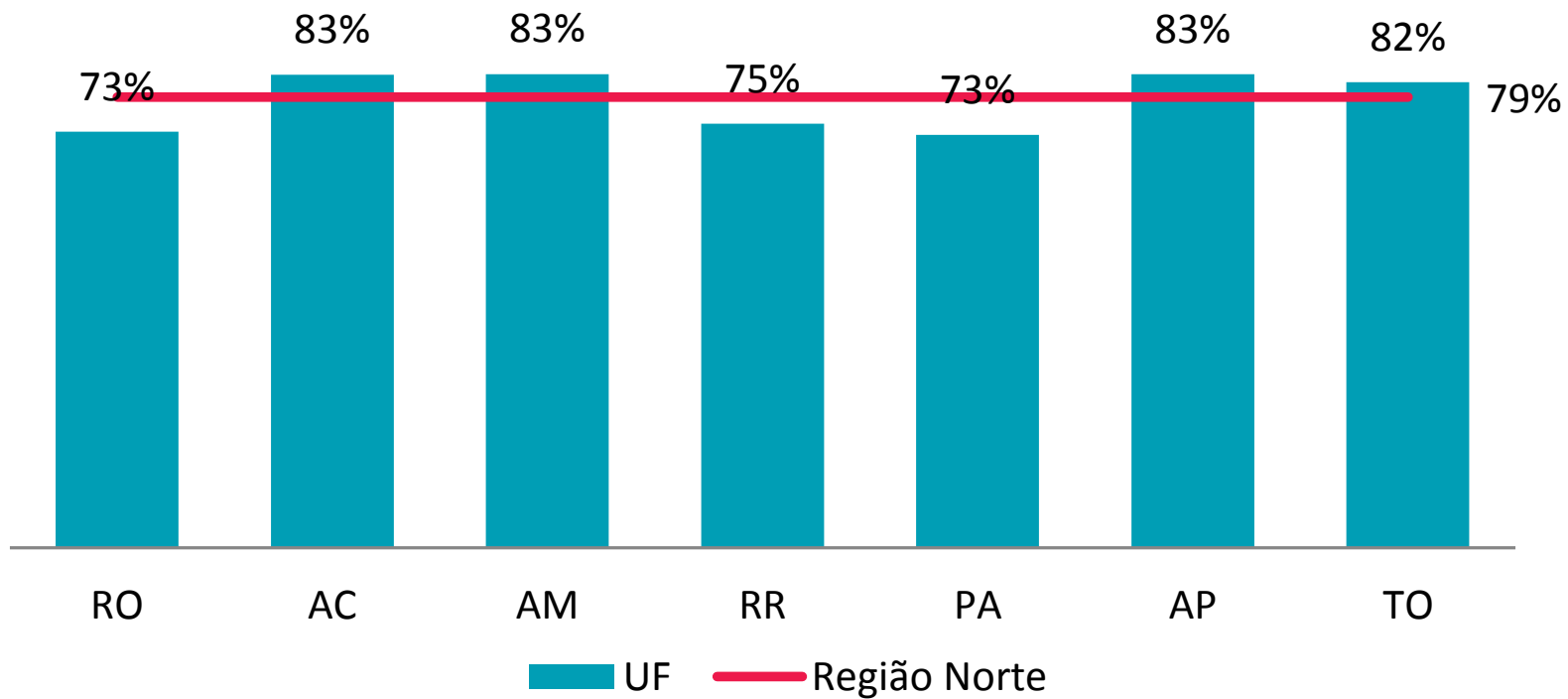
NPS





NPS

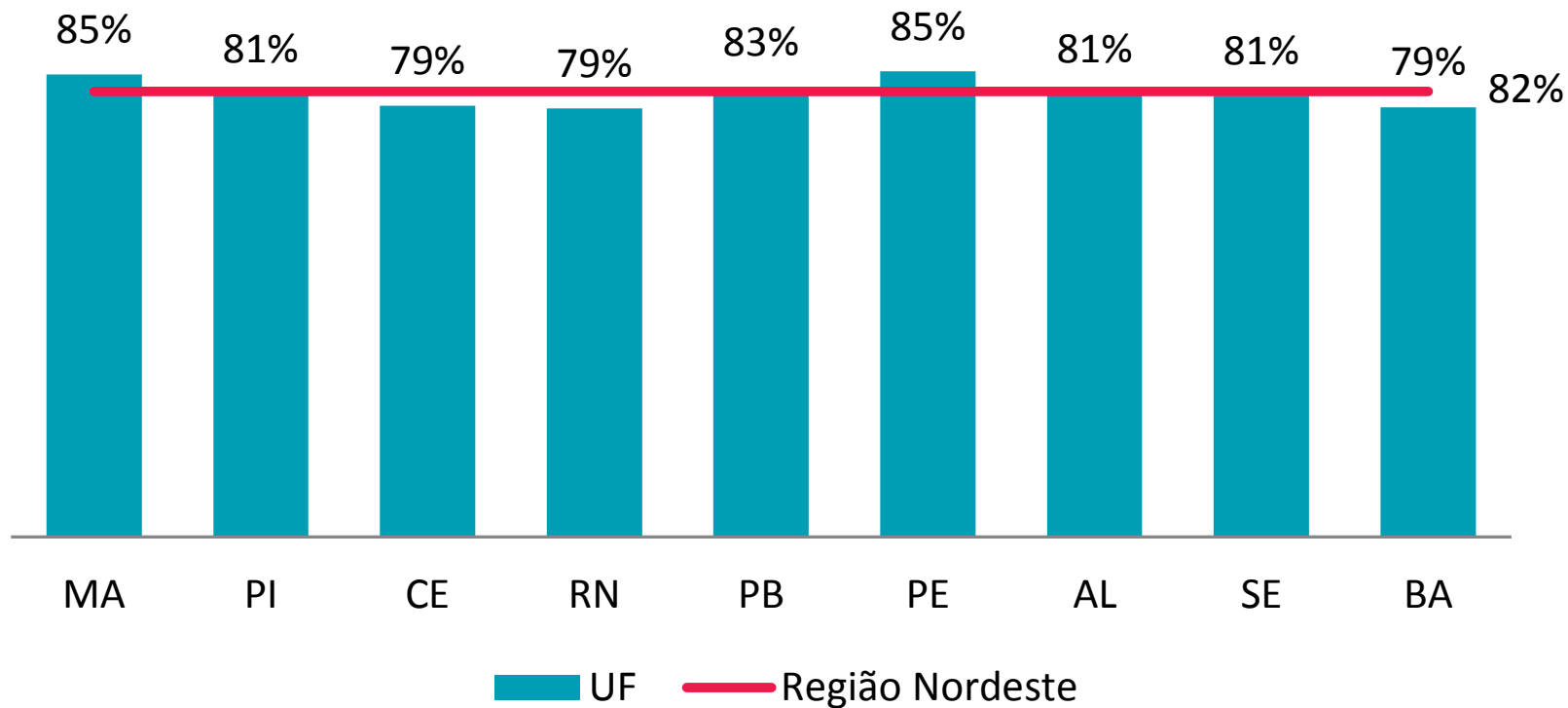
Região Norte





NPS

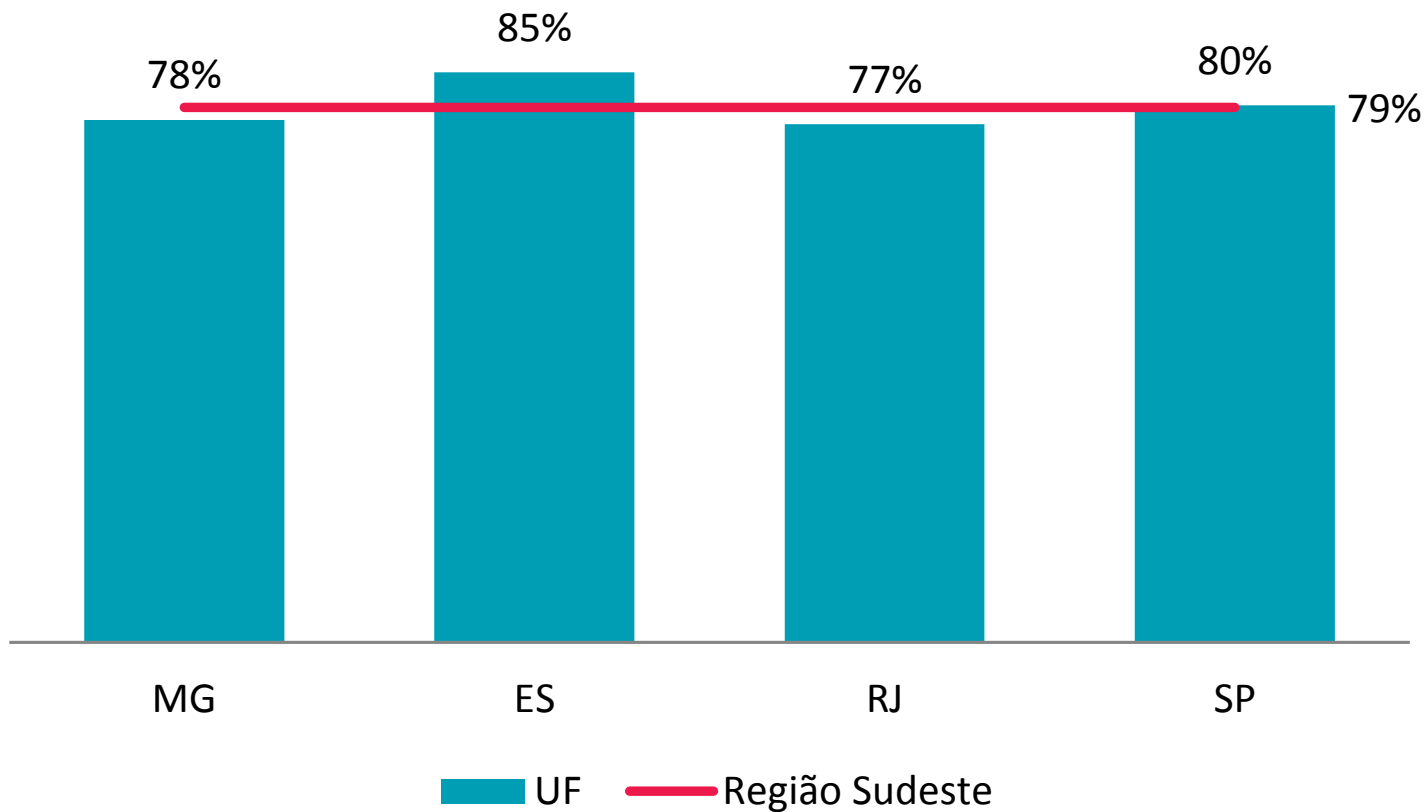
Região Nordeste





NPS

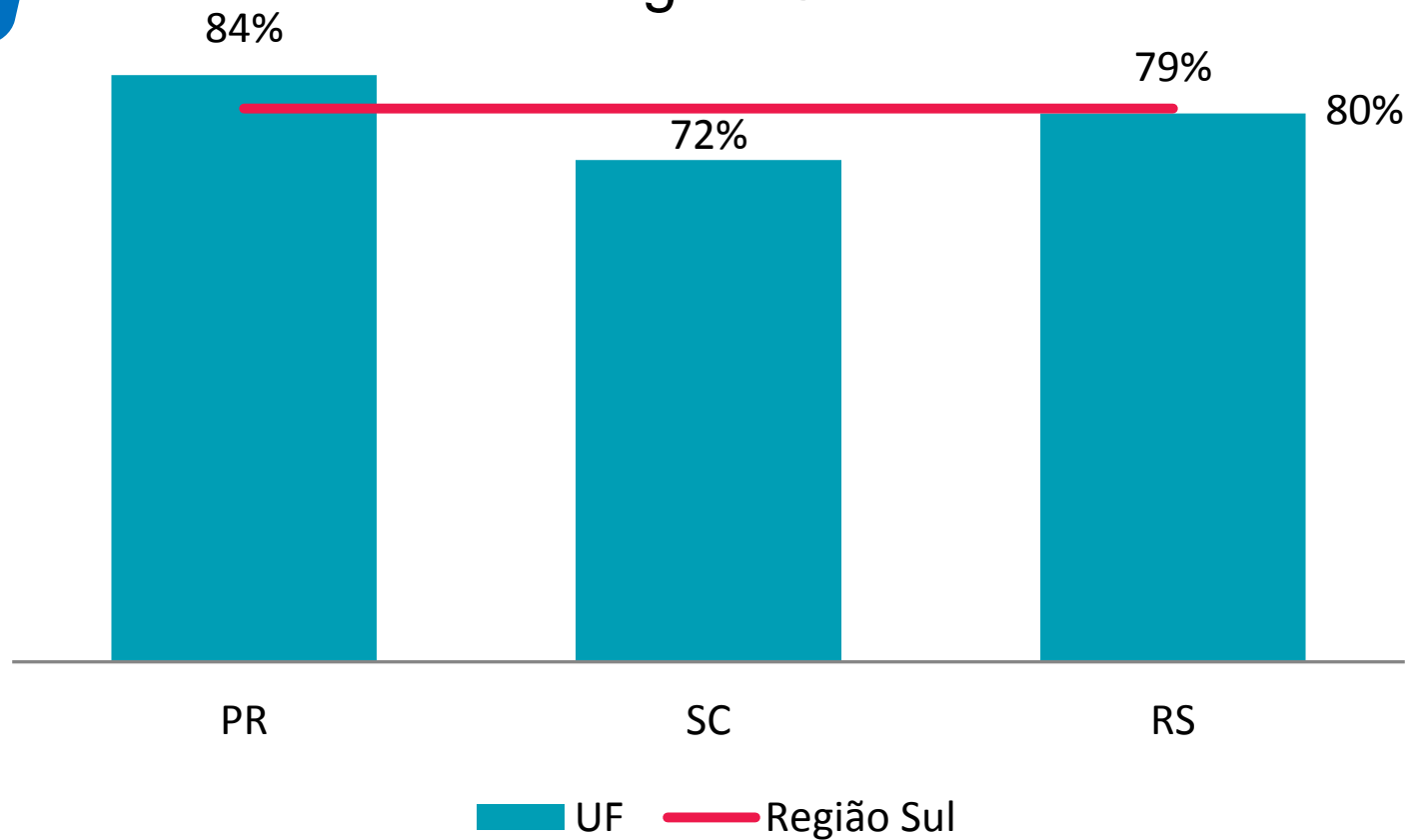
Região Sudeste





NPS

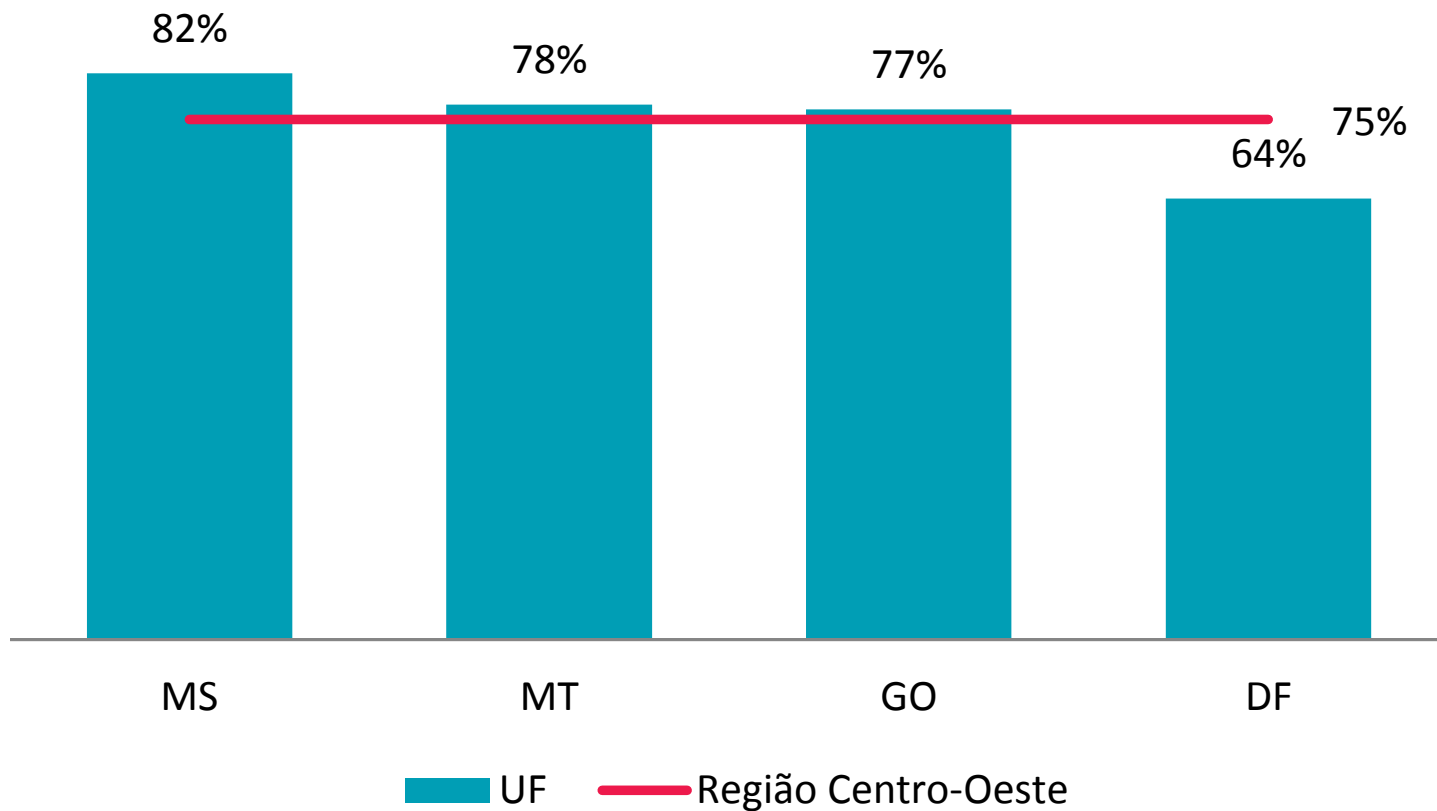
Região Sul





NPS

Região Centro-oeste

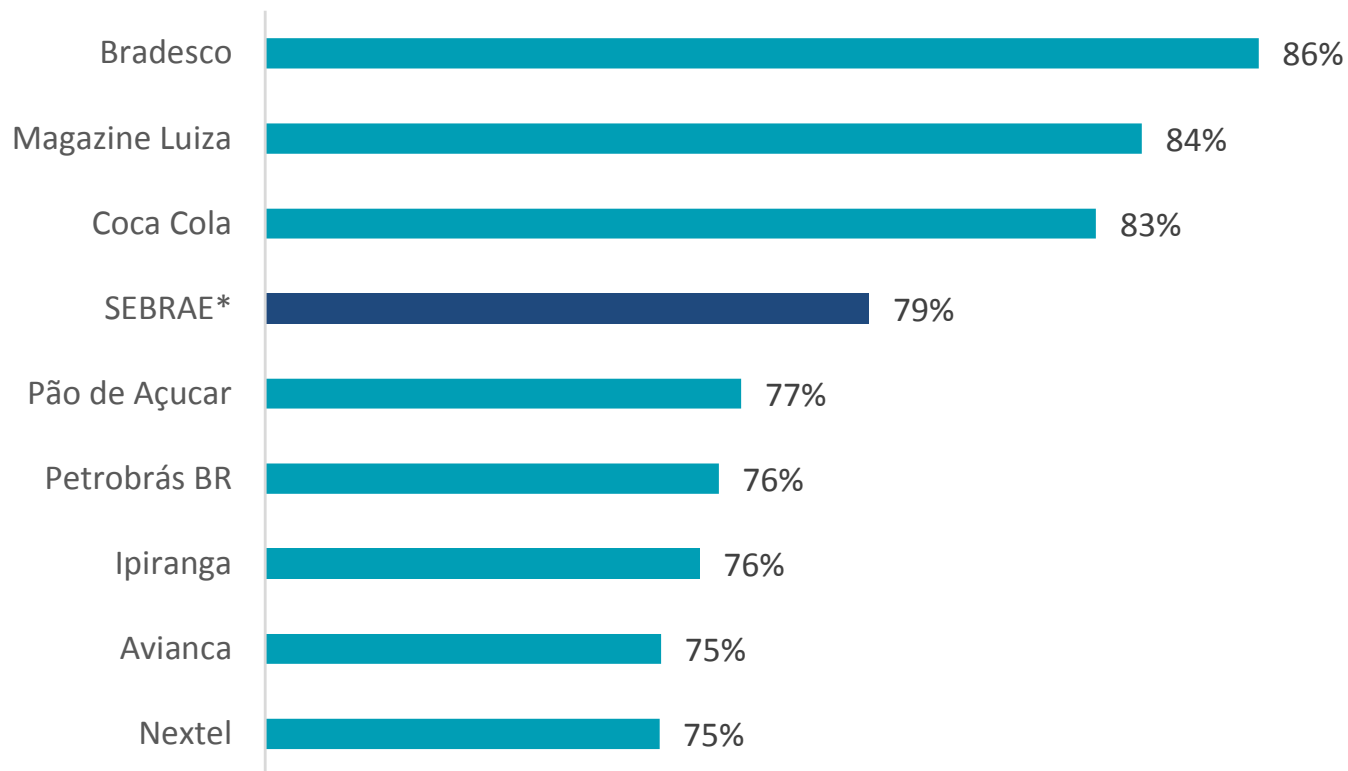




NPS

Outras marcas

NPS de empresas pelo mundo



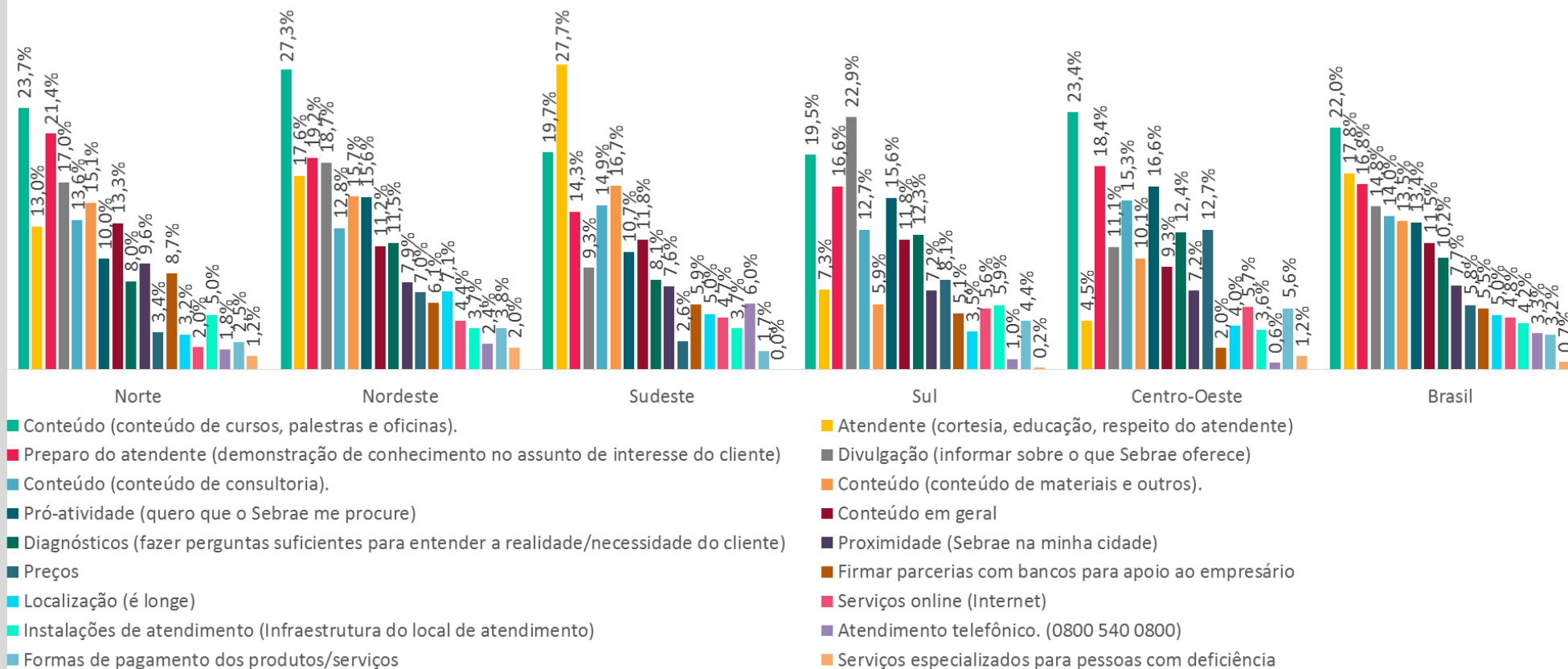
Fonte : IBRC - Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente 2012

* Calculado pela Opinião



Opções de Melhoria Por Região

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



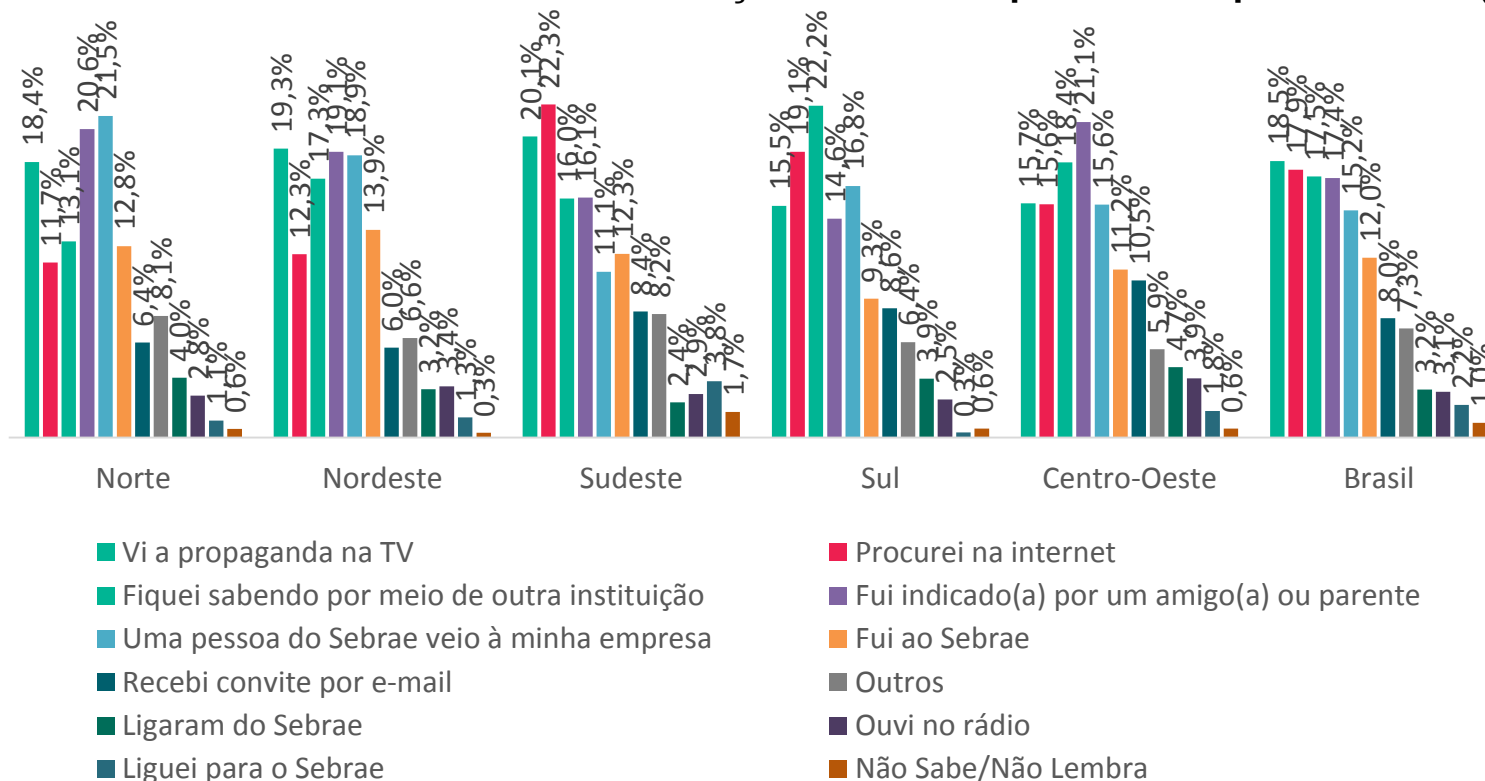
Respondentes: 2.816

*Aplicada somente para aqueles que deram notas iguais ou inferiores a 9 no NPS.



Meios de Conhecimento Por Região

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



- Ao se analisar como os entrevistados ficaram sabendo dos serviços e eventos promovidos pelo Sebrae, verifica-se que a divulgação pela TV bem como a busca por informações na internet foram os meios mais apontados.



RESULTADOS DA PESQUISA

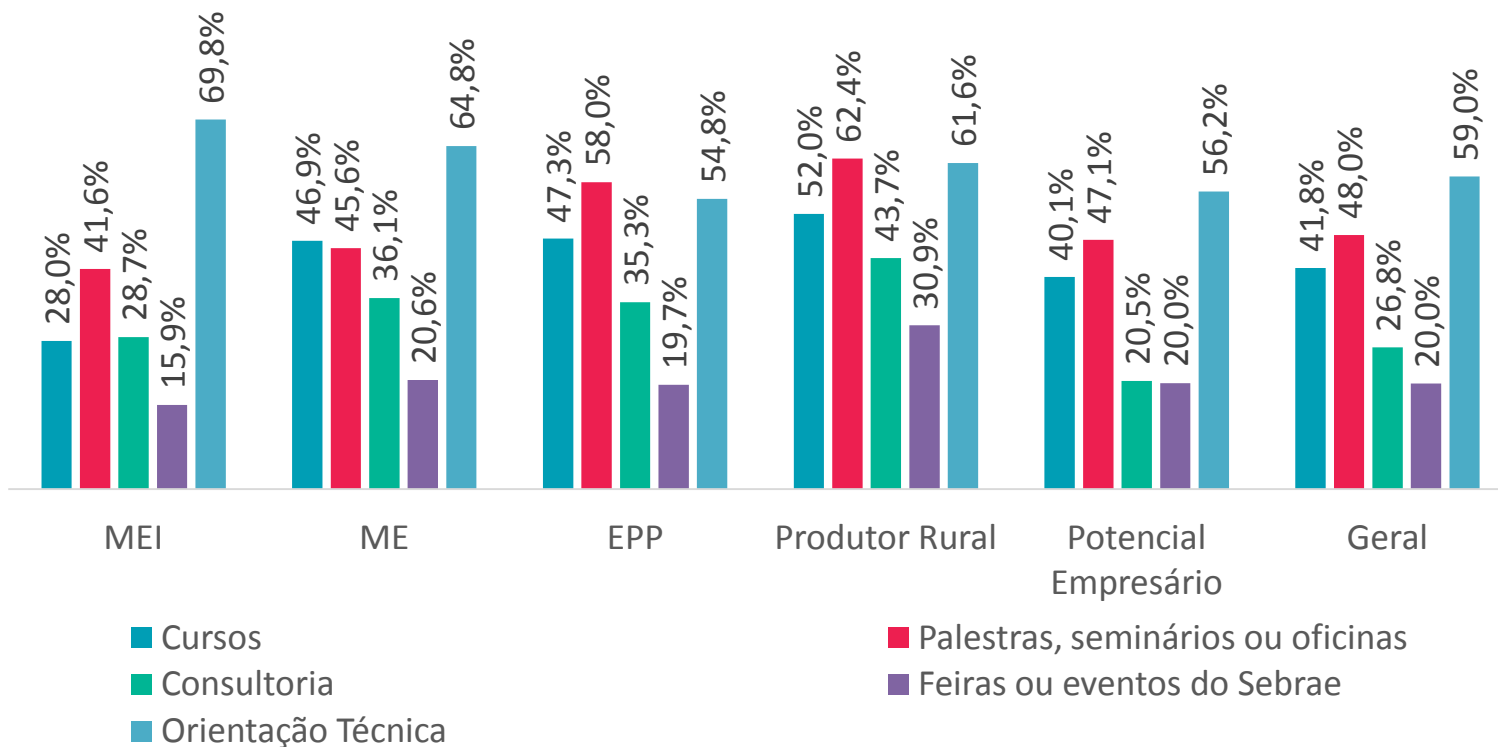
**RESULTADOS POR PORTE (MEI, ME, EPP,
Produtor Rural e Potencial Empresário*)**



Participação nas Atividades

Atividades das quais participaram em 2013 – por segmento

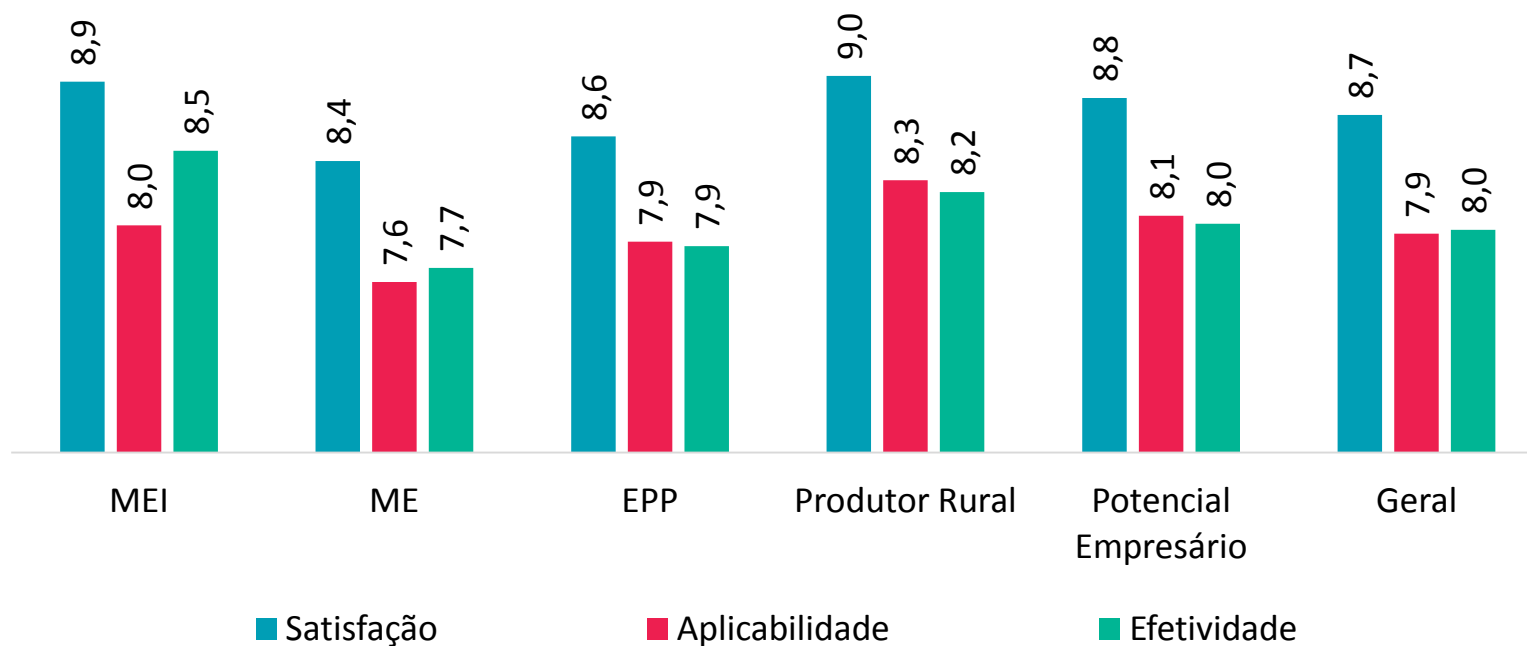
De quais atividades do Sebrae você participou em 2013? (EST-RM)





Síntese dos Indicadores

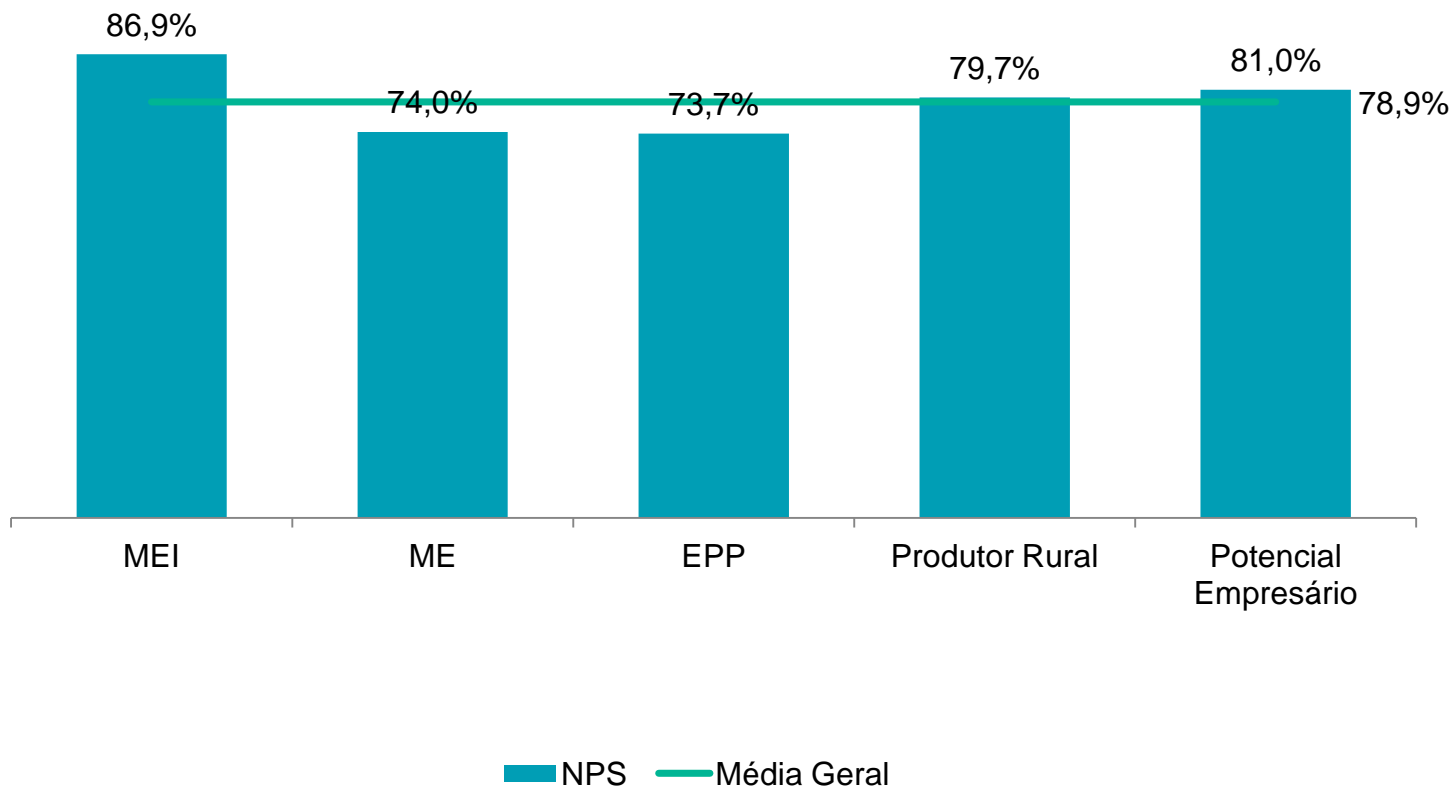
Satisfação x Aplicabilidade x Efetividade → Segmentos





NPS

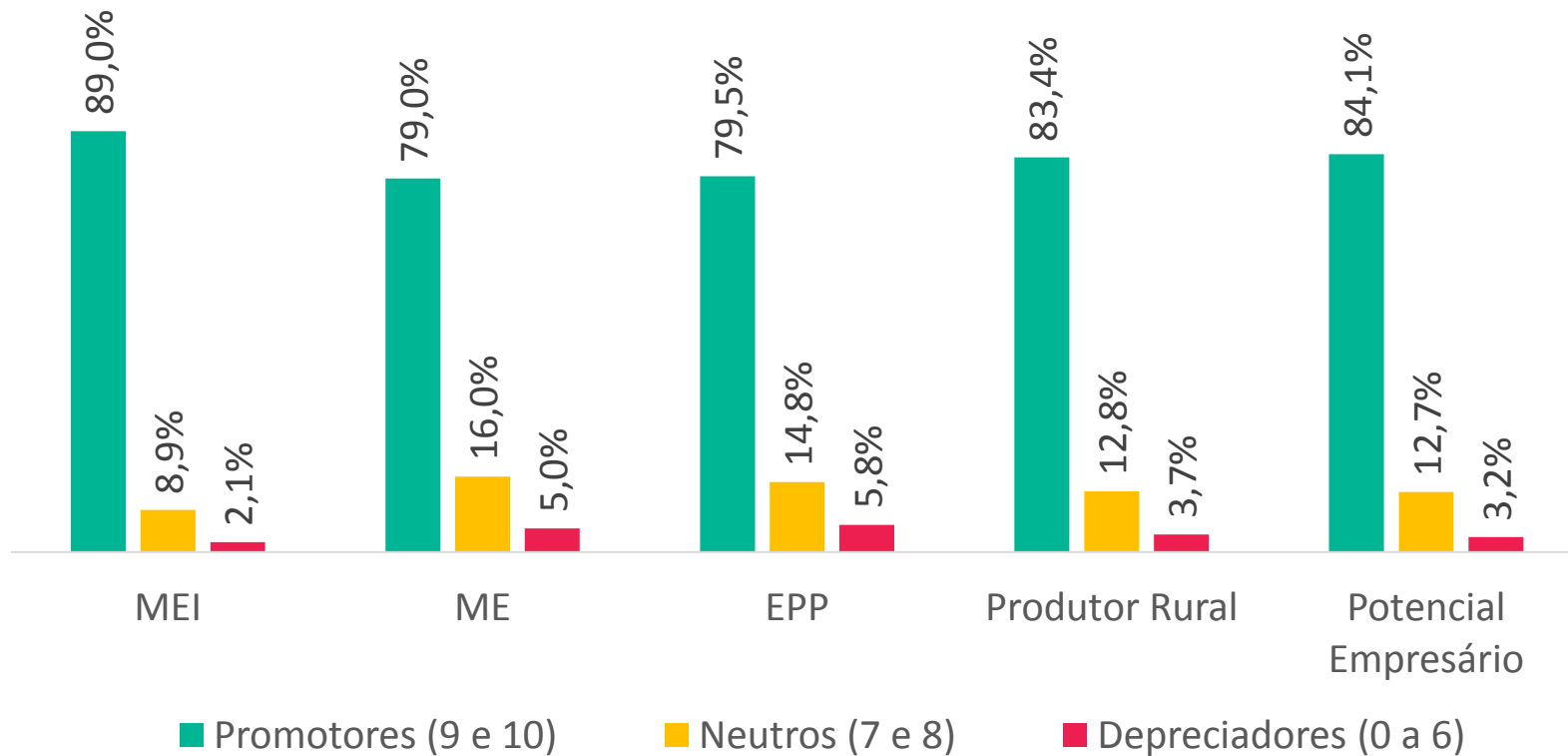
Brasil – por segmento





NPS

Por Segmento





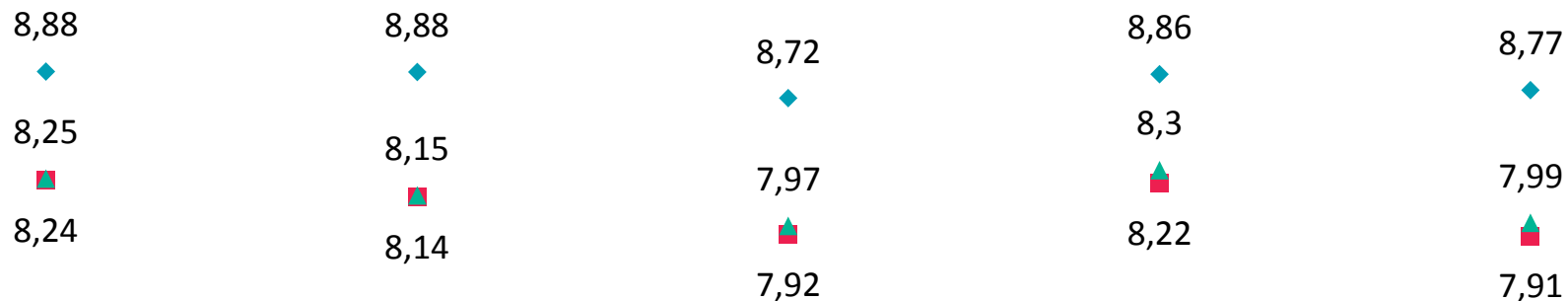
RESULTADOS DA PESQUISA

SÍNTESE DOS INDICADORES



Síntese dos Indicadores

Satisfação x Aplicabilidade x Efetividade → Atividades



Cursos (presenciais ou à distância)

Palestras, seminários ou oficinas

Consultoria

Feiras ou eventos do Sebrae

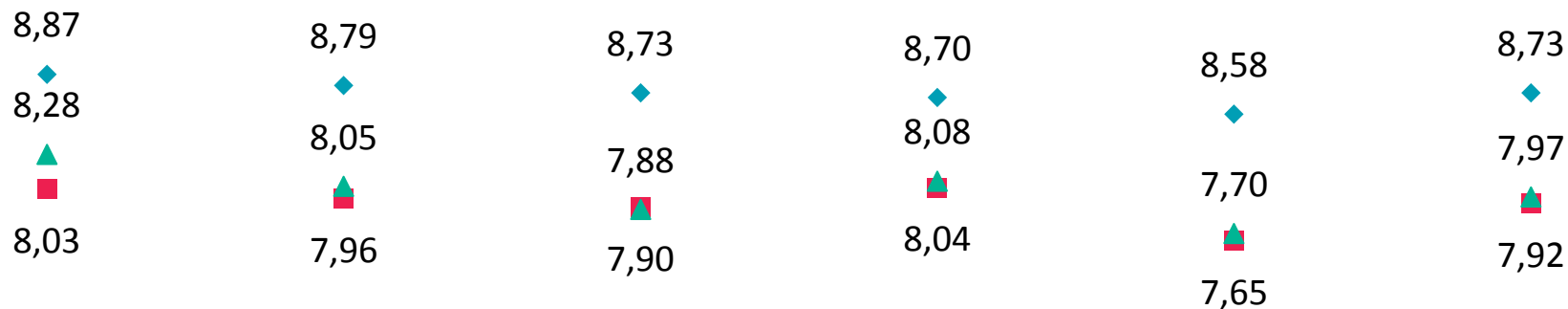
Orientação/Materiais informativos

◆ Satisfação Geral ■ Aplicabilidade ▲ Efetividade



Síntese dos Indicadores

Satisfação x Aplicabilidade x Efetividade → Região



Norte

Nordeste

Sudeste

Sul

Centro-Oeste

Brasil

◆ Satisfação ■ Aplicabilidade ▲ Efetividade



Síntese dos Indicadores

Satisfação x Aplicabilidade x Efetividade → UF

