



pesquisa de satisfação e impacto Negócio a Negócio

clientes atendidos em 2015

abril 2016





levantar a satisfação e principais impactos do programa Negócio a Negócio nos clientes atendidos em 2015



metodologia

- aplicação de questionário único (perguntas fechadas e abertas) a uma amostra de clientes do Negócio a Negócio
- pesquisa realizada via CATI (telefone) com 8.228 entrevistas
- margem de erro de +/- 1,5% para um intervalo de confiança de 95%
- listagem com o nome dos participantes fornecida pelo Sebrae
- entrevistas realizadas entre os dias 03/02/2016 e 04/03/2016
- todo o estudo obedeceu aos códigos de ética da:
 - ABEP; da ESOMAR e à norma ABNT NBR ISO 20.252:2012



segmentação



SETOR* (5.379 entrevistas) – 2.849 entrevistas sem a determinação do setor

57%	31%	12%
COMÉRCIO	SERVIÇOS	INDÚSTRIA

VISITAS RECEBIDAS* (7.046 entrevistas)

25%	29%	27%	10%	9%
1 visita	2 visitas	3 visitas	4 visitas	5 ou mais

PORTE* (8.228 entrevistas)

56%	44%
MEI	ME

SEXO* (6.371 entrevistas)

50%	50%
FEMININO	MASCULINO



segmentação

AC	290	PB	321
AL	314	PE	314
AM	300	PI	313
AP	190	PR	330
BA	316	RJ	327
CE	315	RN	314
DF	319	RO	297
ES	325	RR	259
GO	316	RS	316
MA	321	SC	316
MG	317	SE	300
MS	280	SP	317
MT	310	TO	276
PA	315		

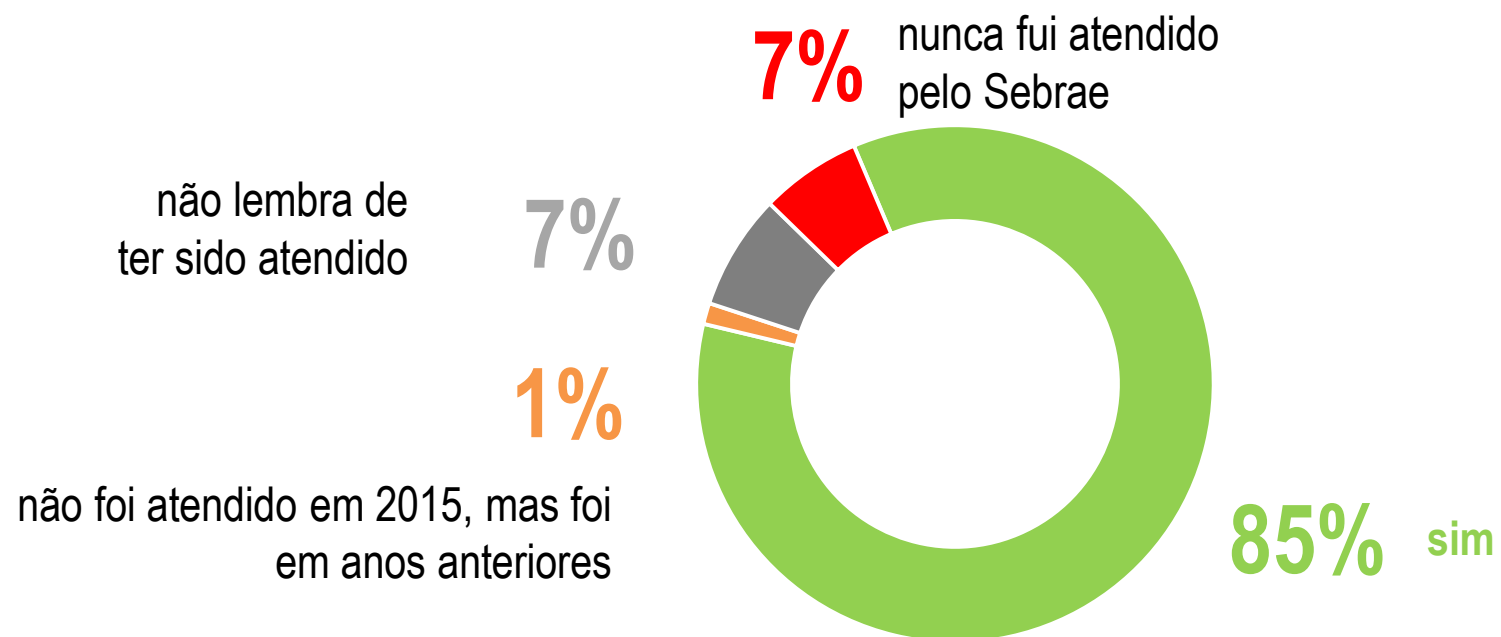




BLOCO A



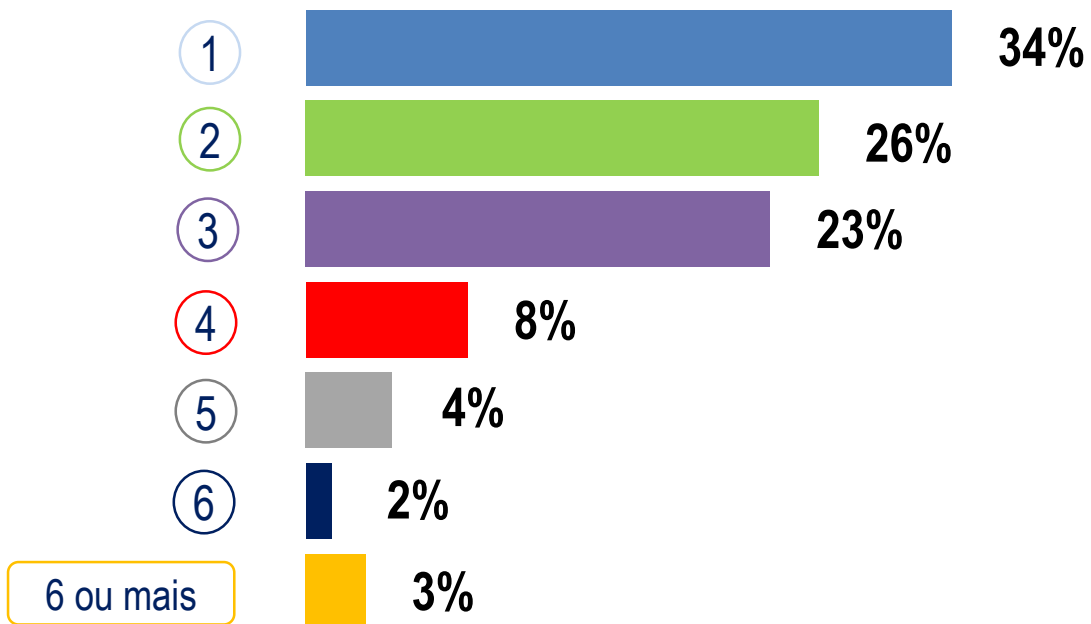
F1. Consta nos nossos registos que o(a) Sr.(a)/sua empresa foi atendido(a) pelo Sebrae através do Programa Negócio a Negócio em 2015. O(A) Sr.(a) se recorda de ter recebido um Agente de Orientação do Sebrae na sua empresa?



base: 8.228 entrevistas

F2. De 2015 até hoje, o Agente de Orientação do Programa Negócio a Negócio realizou quantas visitas à sua empresa?*

*responderam a esta questão os entrevistados que responderam "sim" na F1



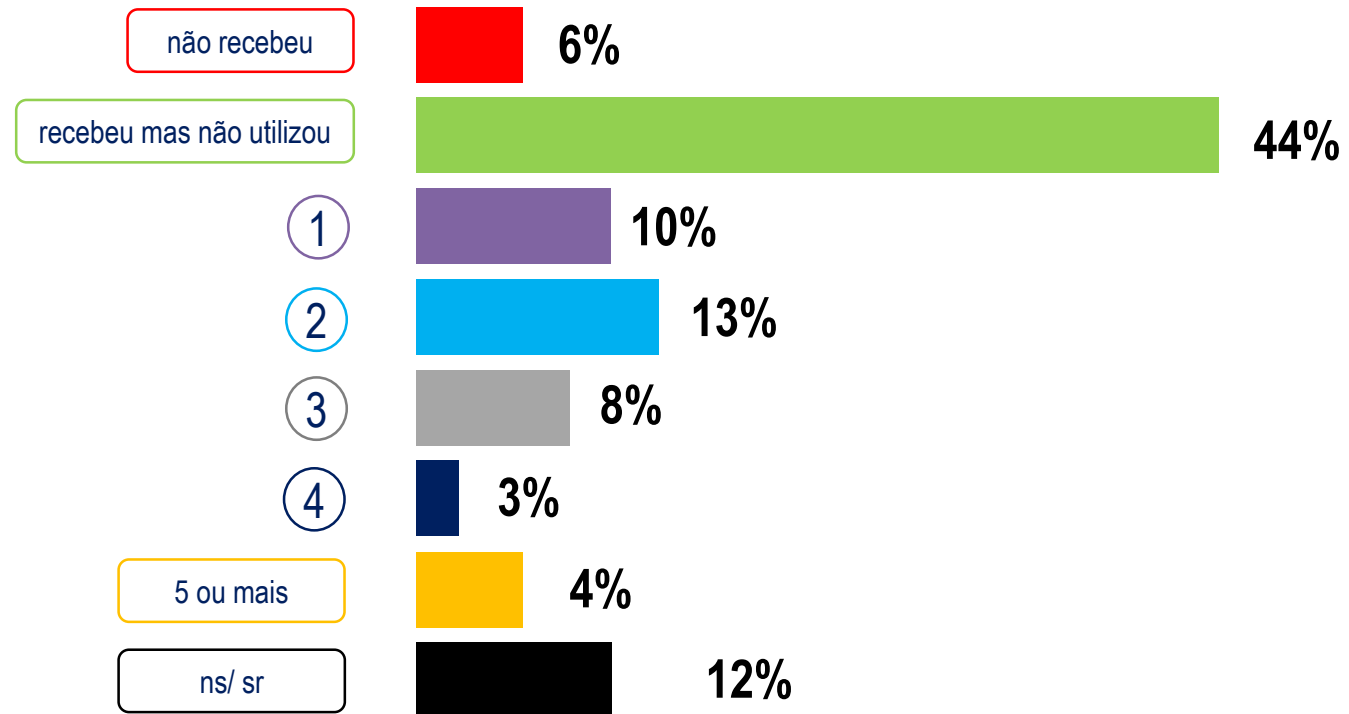
Clique no * para ver as informações

base: 7.046 entrevistas



resultados

P1. Durante a visita foi entregue um Caderno de Ferramentas com algumas planilhas. Quantas dessas planilhas o(a) Sr.(a) implementou em sua empresa? (ESPONTÂNEA-RU)



base: 7.046 entrevistas



resultados

P2. Levando em conta as planilhas e tabelas que o(a) Sr.(a) recebeu, gostaria que o(a) Sr.(a) me indicasse em quais área(s) da sua empresa as planilhas e tabelas contribuíram (RM)

*responderam a esta questão quem implementou planilhas na empresa



Clique para ver as informações

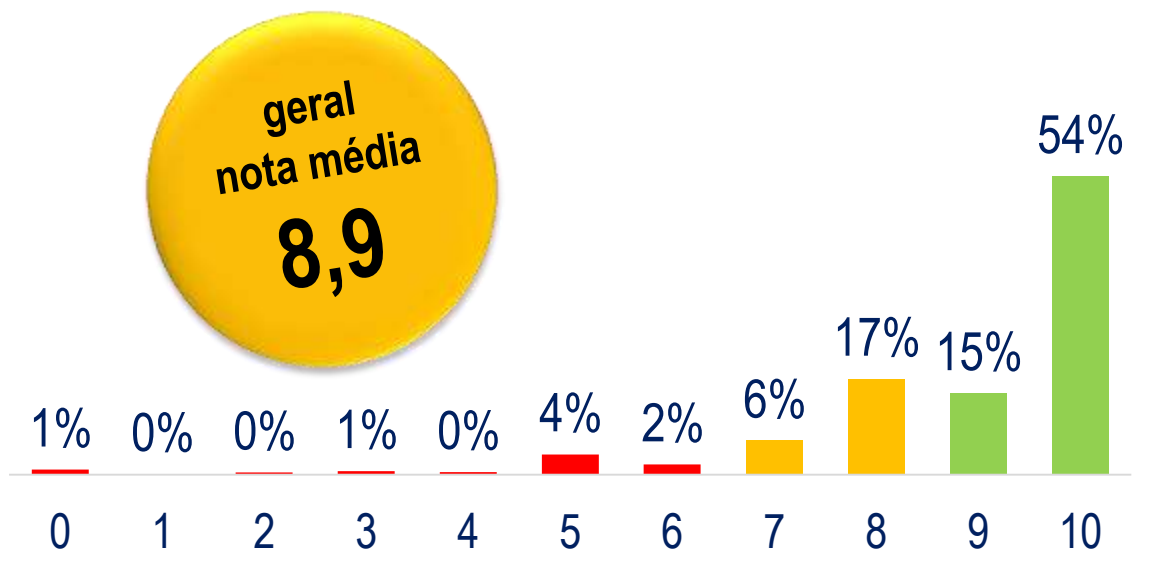
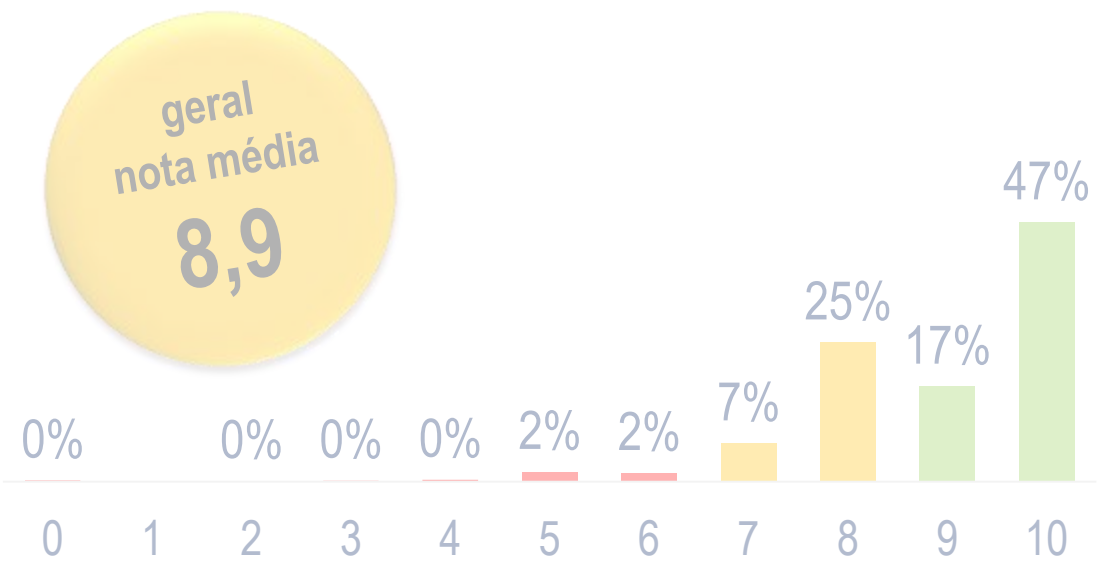
base: 3.608 entrevistas



resultados

P3 (Em relação à qualidade do conteúdo do Caderno de Ferramentas, dê uma nota de 0 a 10, sendo 0 “PÉSSIMO” e 10 “EXCELENTE”.)

P4.1 Como o(a) Sr.(a) avalia o desempenho do Agente de Orientação Empresarial com relação a: Conhecimento do Agente sobre as soluções indicadas



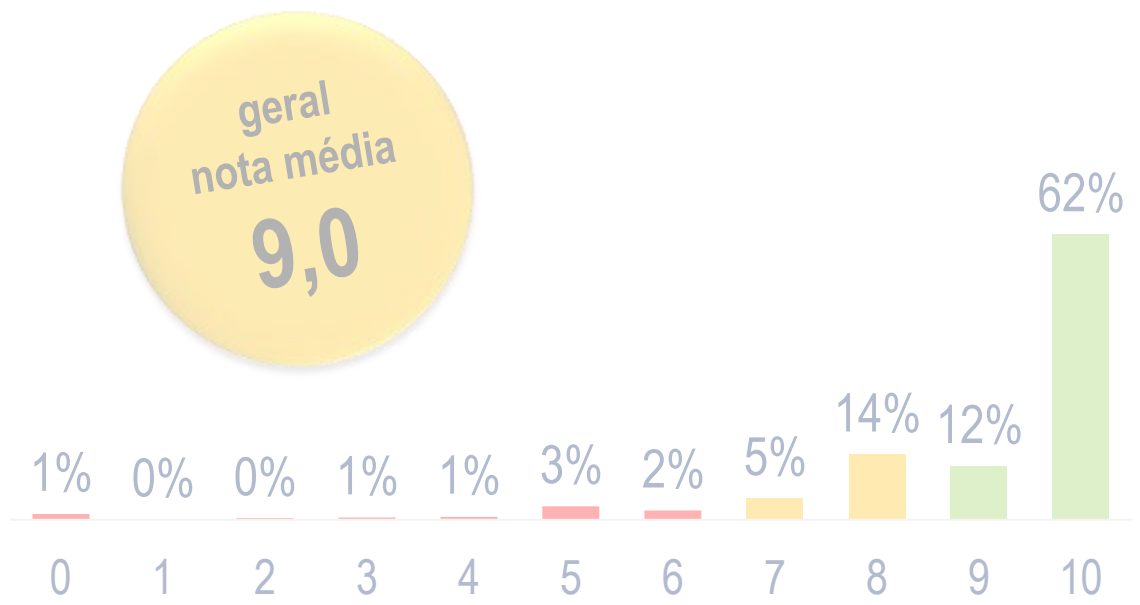
base: 6.362 entrevistas

base: 6.929 entrevistas



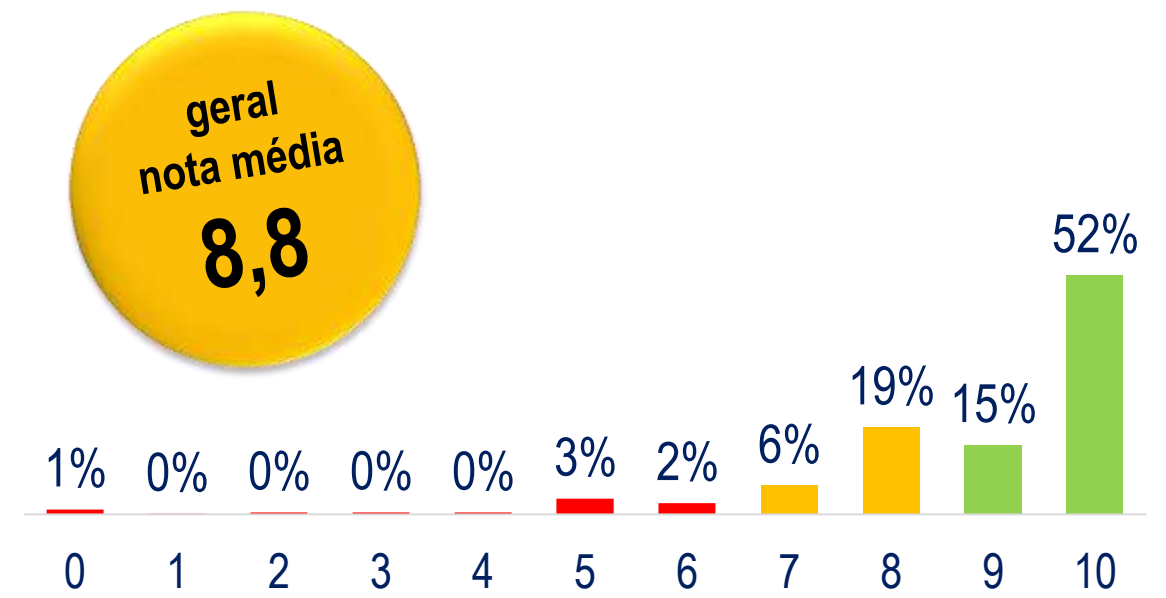
resultados

P4.2 Como o(a) Sr.(a) avalia o desempenho do Agente de Orientação Empresarial com relação a: A explicação do Agente sobre o caderno de ferramentas



base: 6.821 entrevistas

P4.3 Como o(a) Sr.(a) avalia o desempenho do Agente de Orientação Empresarial com relação a: Utilidade/Praticidade das orientações prestadas

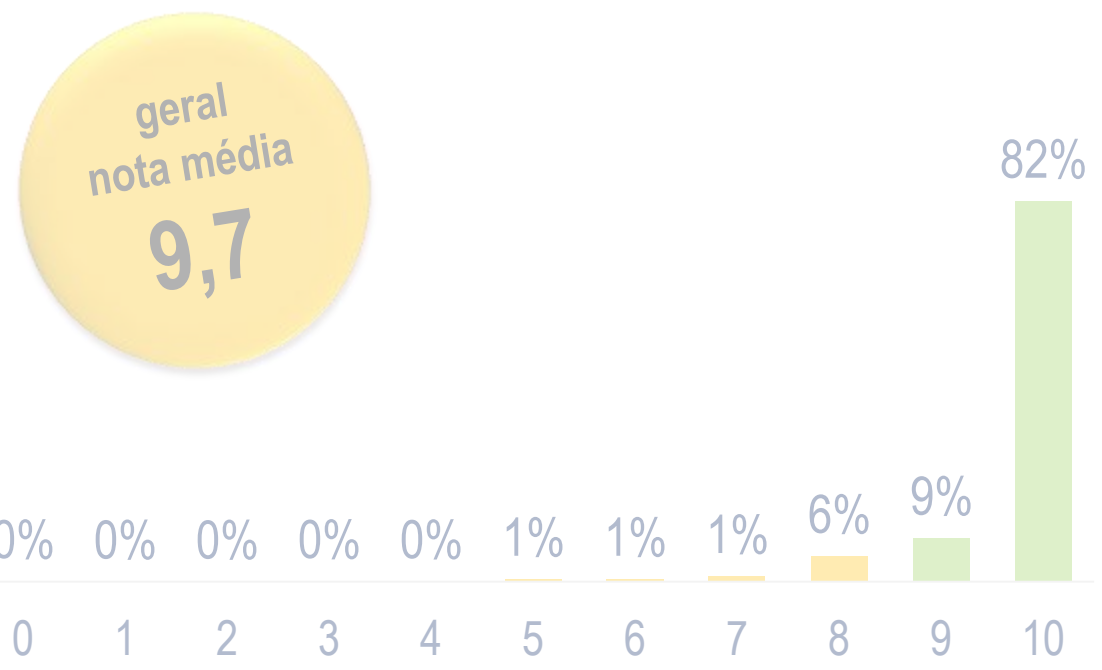


base: 6.926 entrevistas



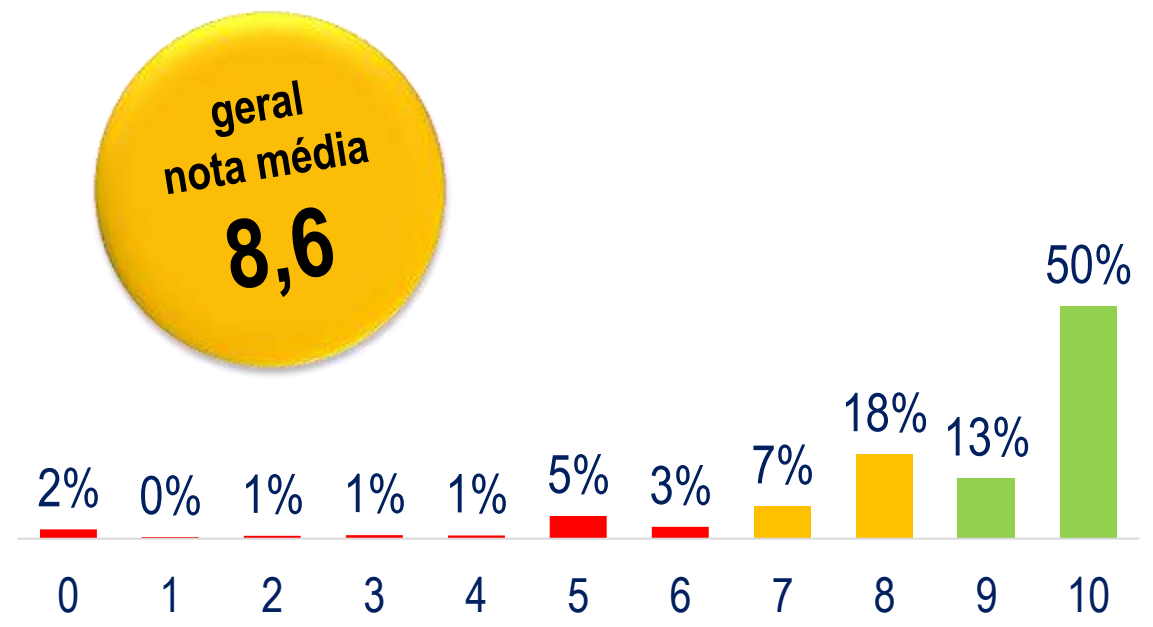
resultados

P4.4 Como o(a) Sr.(a) avalia o desempenho do Agente de Orientação Empresarial com relação a: Educação do agente durante atendimento



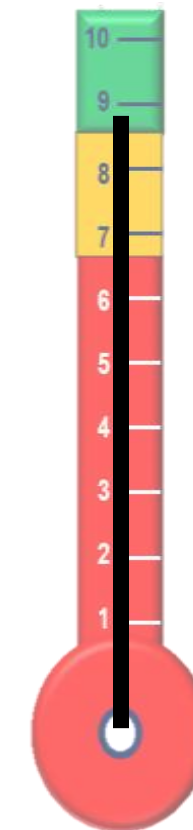
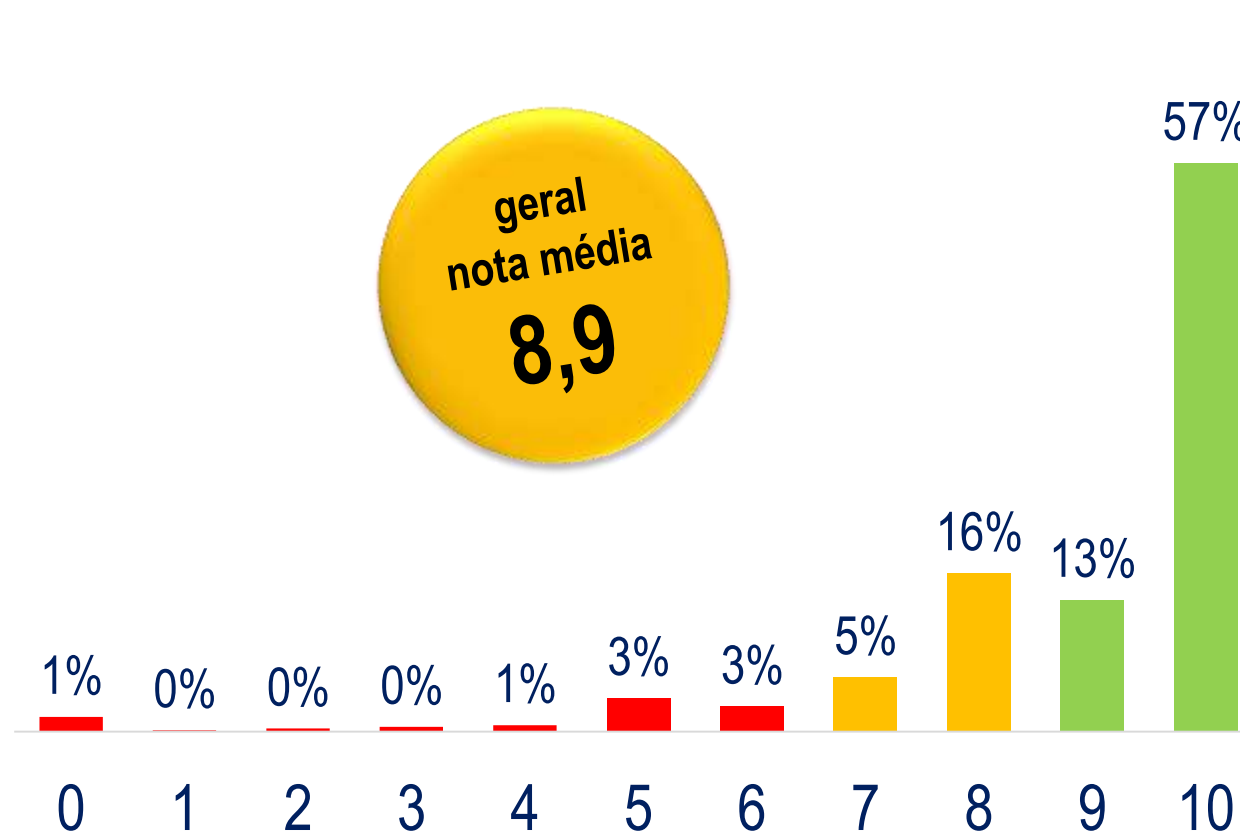
base: 7.029 entrevistas

P4.5 Como o(a) Sr.(a) avalia o desempenho do Agente de Orientação Empresarial com relação a: Compromisso com resultado para a empresa



base: 6.888 entrevistas

P5. Qual a sua satisfação geral com essa consultoria/ orientação do Agente do Negócio a Negócio? Atribua nota de 0 a 10, sendo 0 para “totalmente insatisfeito(a)” e 10 para “totalmente satisfeito(a)”.

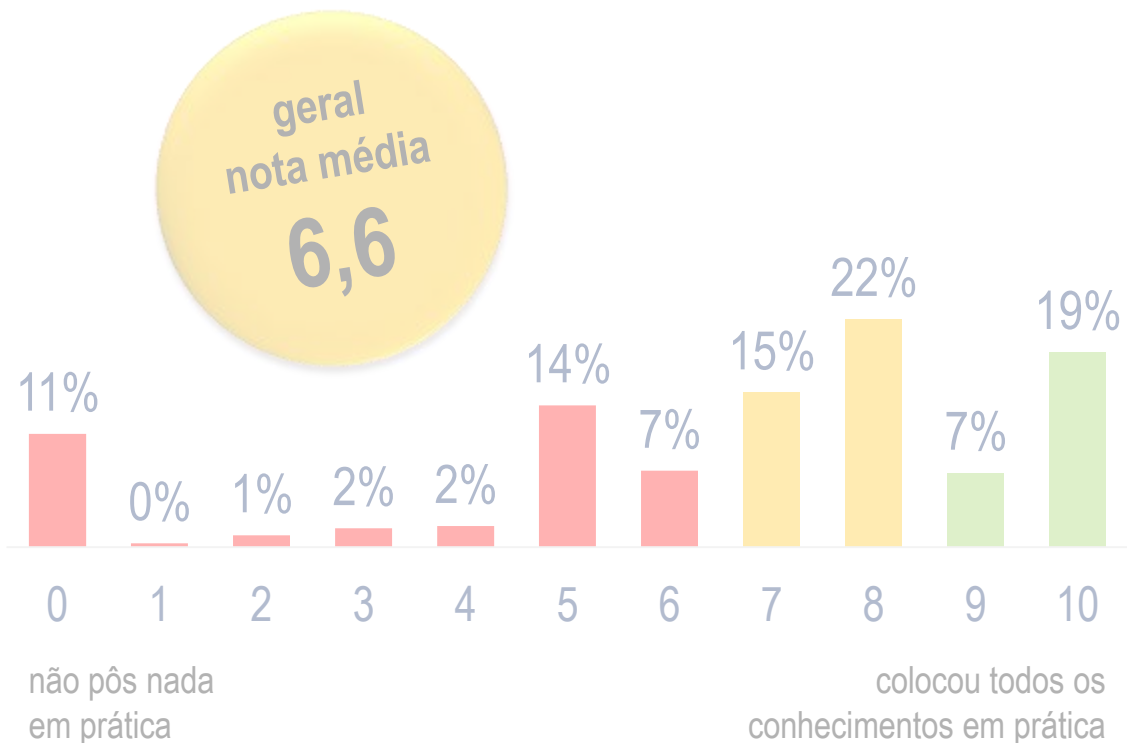


base: 7.021 entrevistas



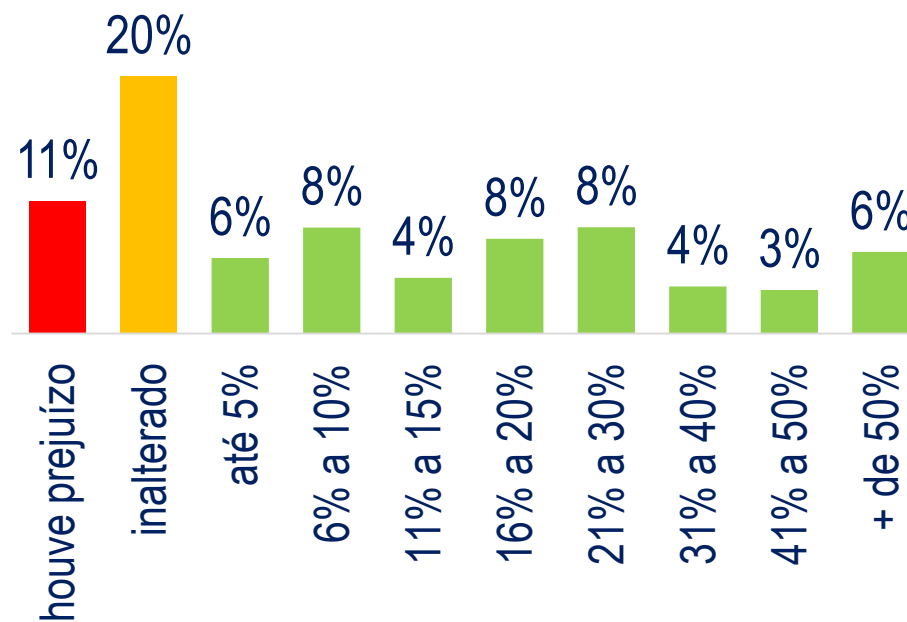
resultados

P6. O(A) Sr.(a) conseguiu pôr em prática no dia a dia do seu negócio o que aprendeu nessa consultoria/ orientação do Agente ?



base: 6.951 entrevistas

P7. Agora eu gostaria que o(a) Sr.(a) me informasse aproximadamente quantos por cento o lucro de sua empresa aumentou em 2015. (ESPONTÂNEA-RU)

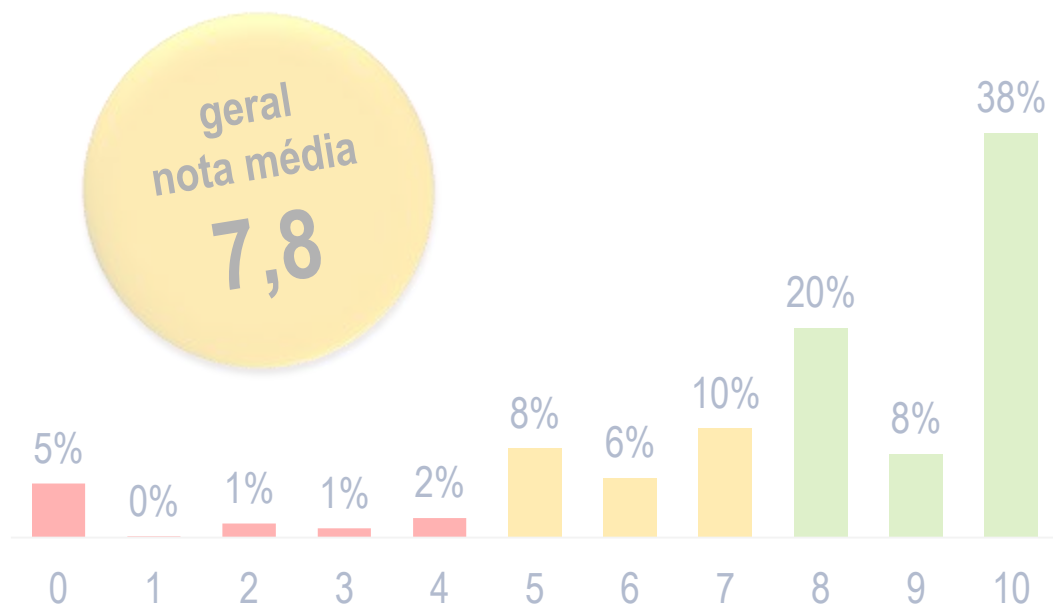


20%

não souberam ou preferiram não responder

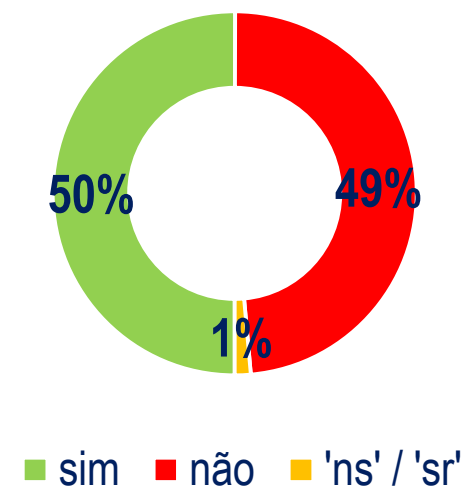
base: 7.046 entrevistas

P8. (para quem respondeu que aumentou) O(A) Sr.(a) acha que a orientação e as ferramentas oferecidas pelo Agente contribuíram para esse aumento? Dê uma nota de 0 a 10, sendo 0 “NÃO CONTRIBUIU EM NADA” e 10 “CONTRIBUIU MUITO”



base: 3.616 entrevistas

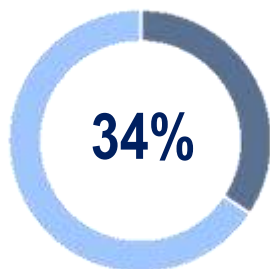
P9. Em função da visita do Sebrae, a sua empresa passou a oferecer um número maior de produtos e/ou serviços?



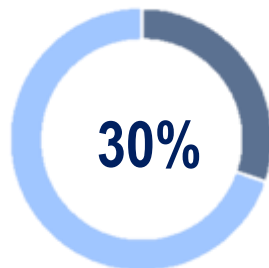
base: 7.046 entrevistas



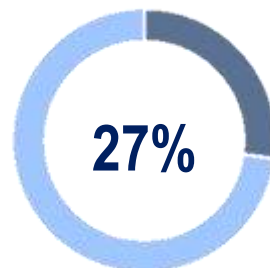
P10. Em relação à forma de trabalho dos seus concorrentes, eu vou citar 4 opções e gostaria que escolhesse a que melhor descreve sua avaliação. O(A) Sr.(a) diria que em função do atendimento do Sebrae o(a) Sr.(a).... (ESTIMULADA-RU)



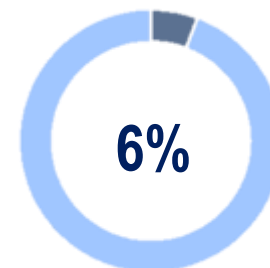
já conhecia bem
as formas de
trabalho dos seus
concorrentes antes
da visita



**passou a
conhecer mais**
as formas de
trabalho dos seus
concorrentes



percebeu que **é importante** conhecer as
formas de trabalho dos
seus concorrentes, **mas
não buscou informações**



não acha importante
conhecer as formas
de trabalho dos
seus concorrentes



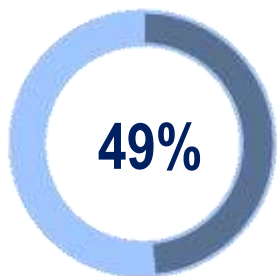
3%

não souberam
ou preferiram
não responder

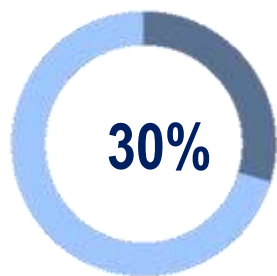
base: 7.046 entrevistas



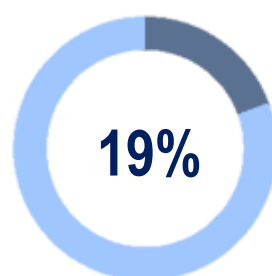
P11. No que se refere ao seu conhecimento em relação às necessidades dos seus clientes, o(a) Sr.(a) diria que em função do atendimento do Sebrae...



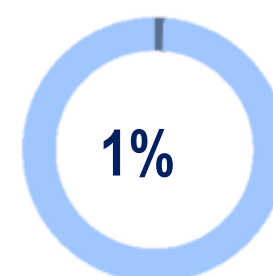
passou a conhecer mais as necessidades dos seus clientes



já conhecia as necessidades dos seus clientes antes da visita



percebeu que é importante conhecer as necessidades dos seus clientes, mas não buscou informações



não acha importante conhecer as necessidades dos seus clientes



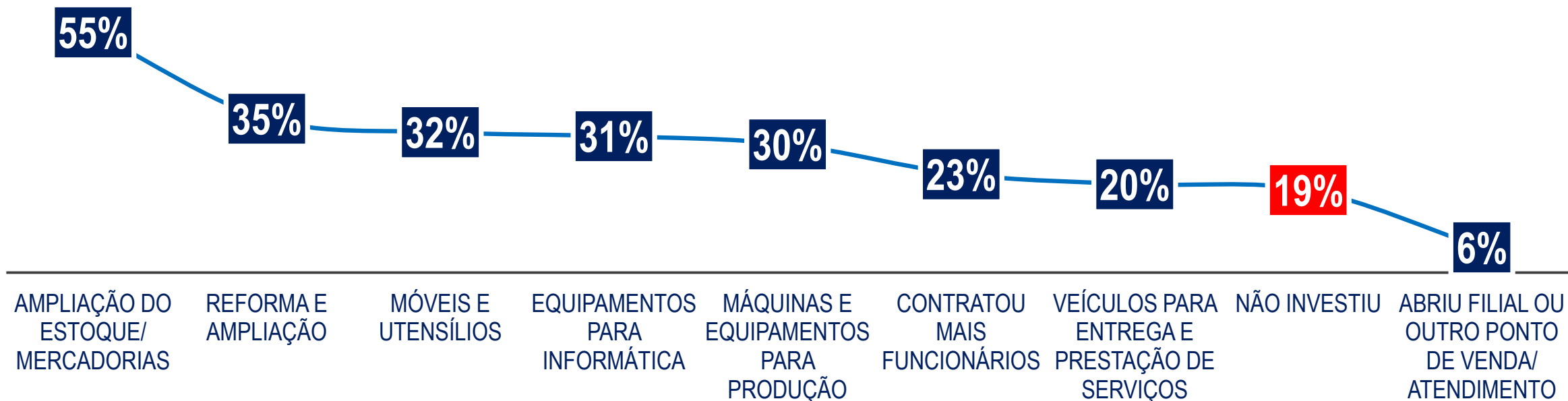
1%

não souberam ou preferiram não responder

base: 7.046 entrevistas

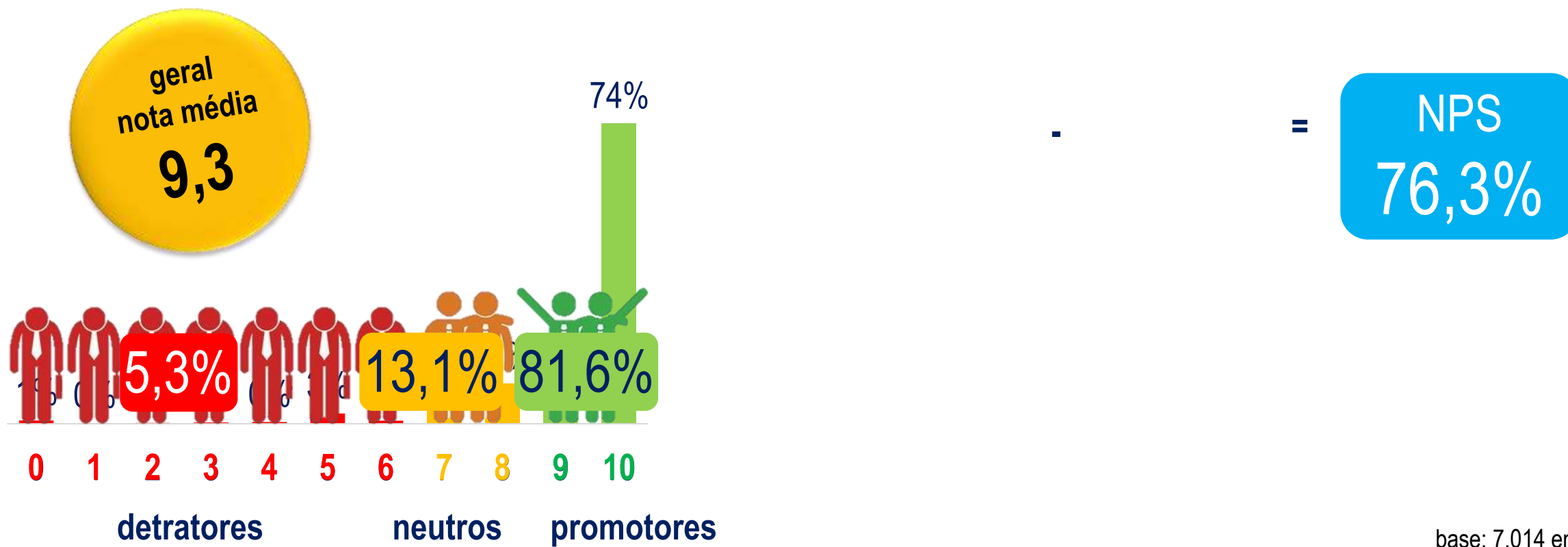


P12. Depois do atendimento do programa a sua empresa investiu em quê? (RM)



base: 7.046 entrevistas

P13. Dê uma nota entre 0 e 10, onde 0 significa que “com certeza não recomendaria” e 10 que “com certeza recomendaria”, quanto o(a) Sr.(a) recomendaria a orientação do agente do Sebrae que o(a) Sr.(a) recebeu na sua empresa para outros empresários.

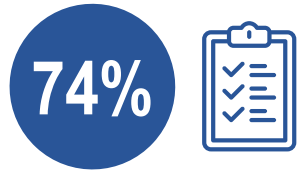


base: 7.014 entrevistas

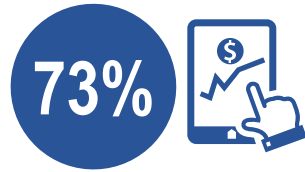


resultados

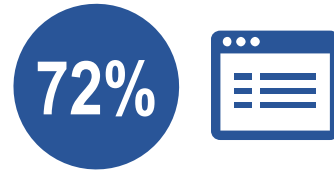
P14. Quais são as áreas em que sente mais necessidade de capacitação, cursos ou consultoria atualmente? (RM)



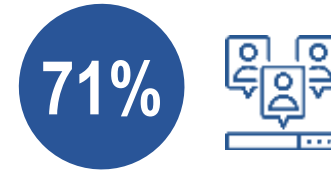
controles financeiros



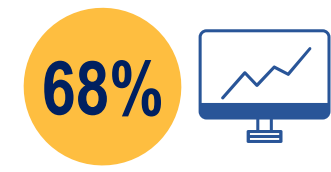
atendimento ao cliente



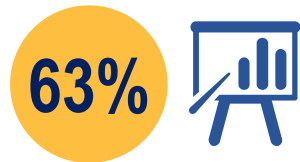
vendas



propaganda/marketing



melhoria da qualidade produto/ serviço



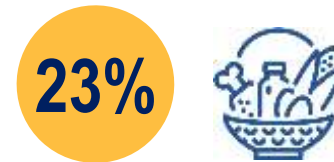
orientação para o crédito/ financiamento



associativismo



melhoria da embalagem



produção e manipulação de alimentos



não tem necessidade

base: 7.046 entrevistas



comentários

“ (Se recorda de ter recebido um agente de orientação do Sebrae na sua empresa?) *Recebi sim, ele até disse que ia me oferecer um cursos aí que eu estava interessado, mas só ficou no papo (Durante a visita foi entregue um caderno de ferramentas com algumas planilhas, quantas dessas planilhas implementou na sua empresa?) Aí ele não me orientou em nada sobre isso, só chegou aqui, conversou comigo, falou sobre uns cursos do Sebrae e tal, me deu um livrinho aqui, sabe? Aí não falou mais nada, foi isso.”*

GO_MEI



“ (De 2015 até hoje, o agente de orientação do programa realizou quantas visitas à sua empresa?) *Nenhuma, não, ele só veio naquele dia falar do programa e pronto.”*

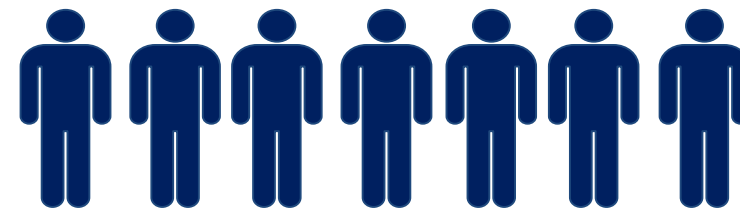
SP_ME





comentários

- aproximadamente 1 em cada 7 empreendedores (14%) nunca foi ou não se recorda de haver sido atendido pelo Sebrae. De qualquer forma um avanço com relação à qualidade do banco de dados de 2014, que registrou um percentual ainda maior (21%) (F1)





- estados como SP (39%), PA (34%), PB (30%), PI (25%), MA (25%) e RJ (21%) apresentam situações mais críticas quanto ao total de empreendedores que ‘nunca foram’ ou ‘não se recordam’ de haverem sido atendidos pelo programa Negócio a Negócio



comentários

- o número médio de visitas dos AOE's correspondeu a '2,4', próximo ao valor médio apurado em 2014 (2,6), e homogêneo quando analisado pelos porte ou pelos setores econômicos dessas empresas (F2)

visitas realizadas pelo AOE

		2014	2015
	MEI	2,7	2,4
	ME	2,6	2,4



comentários

“ (Em relação à qualidade do conteúdo do caderno de ferramentas?) *Foi maravilhoso, vamos analisar o que estamos precisando para poder comprar, claro que é maravilhoso, a gente vai procurar se atualizar nas ferramentas, né?*” **PE_MEI**



“ *A gente, a partir da planilha, conseguiu controlar melhor os gastos e saber aonde é que estava gastando mais, onde poderia tirar para investir mais. Então com base nessas planilhas a gente pôde incrementar mais o nosso negócio.*” **PE_ME**



“ *Contribui muito porque às vezes a gente está por fora, aí depois da planilha a gente fica mais atento como fazer, né?, ajudou muito.*” **GO_ME**

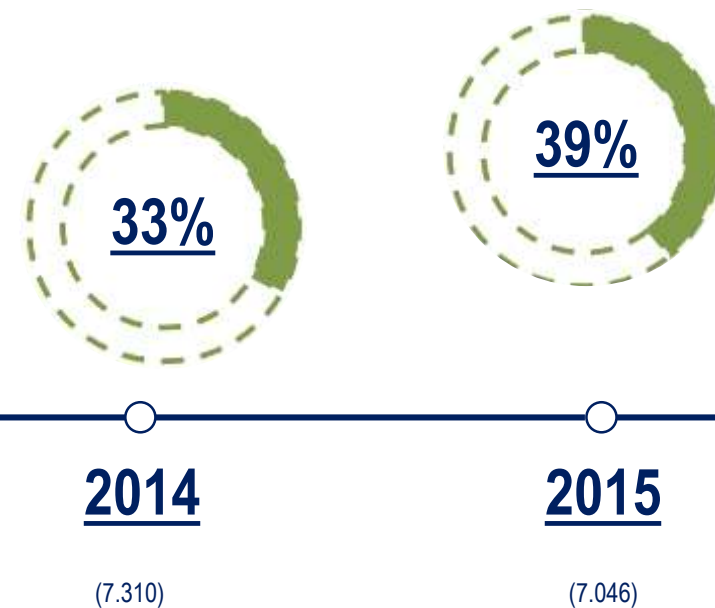




comentários

- o total de participantes do programa Negócio a Negócio que utilizou o caderno / planilhas (entregue durante a visita) cresceu e alcançou a quase 2 em cada 5 desses entrevistados (39%), percentual superior a 2014 (33%) (P1)

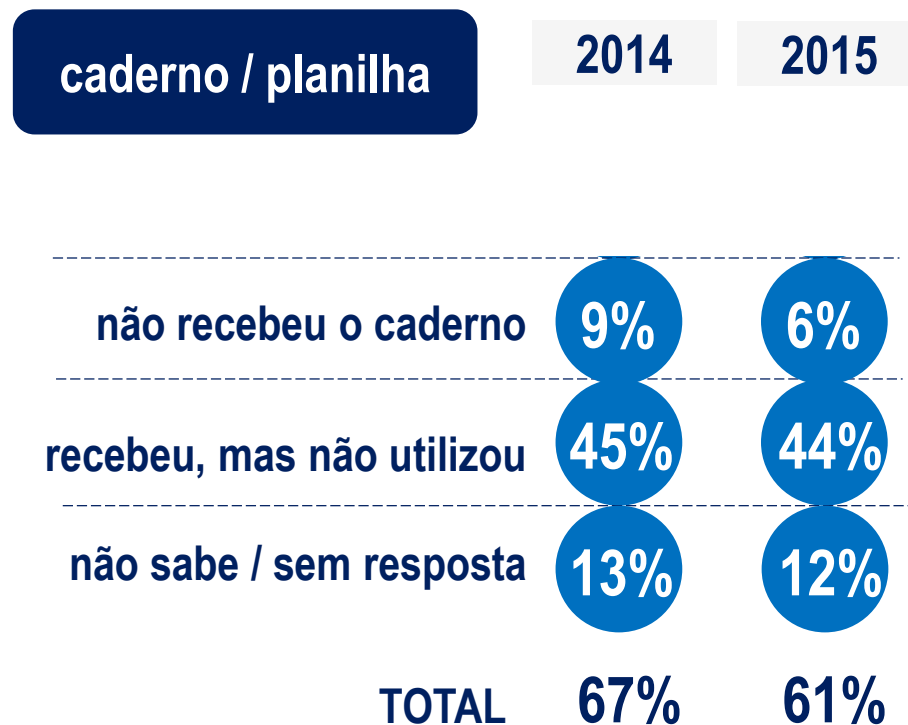
participantes que utilizaram caderno//planilhas*





comentários

- a maioria desses empreendedores, o equivalente a 3 em cada 5 entrevistados, ainda ignorou ou não recebeu o caderno / planilha disponibilizado pelo programa, apesar de uma melhoria com relação a 2014 (P1)





comentários

“ Se não me falha a memória, 3 visitas (E, durante essa visita, foi entregue um caderno de ferramentas com algumas planilhas, quantas dessas planilhas o senhor implementou na sua empresa?) *Eu acho que todas, aproximadamente 5* (E durante o atendimento, o Agente recomendou algumas planilhas e alguns cursos, em quais áreas da sua empresa essas planilhas e esses cursos contribuíram?) *Tudo, tudo que abrange vendas, mercado, compras, negócio, depósito, isso aí só acrescentou, só veio a somar. Eu acho que o Sebrae, em modo geral, ele tem só gente qualificada para trabalhar com o empreendedor.*” **AM_MEI**

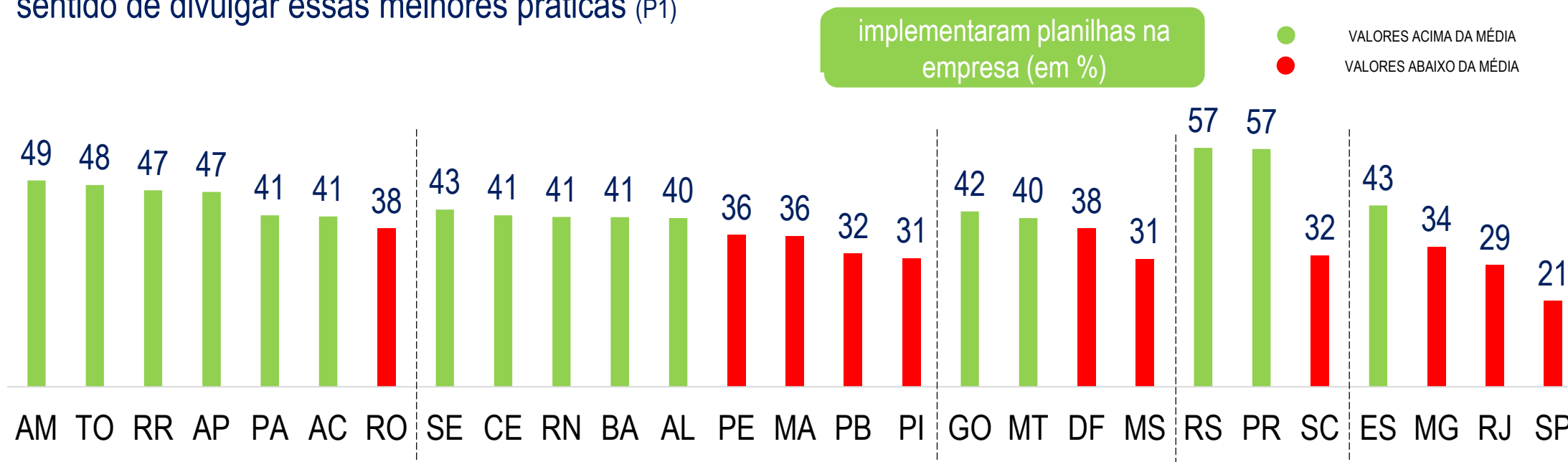


“ *Eu acho que foram 5 vezes durante o ano* (Quantas dessas planilhas a senhora implementou na empresa?) *Todas eu estou utilizando, eu tenho 5 no total.*” **MT_MEI**








- alguns estados sinalizam a necessidade de uma maior atenção nesse aspecto, posto esse percentual de implementação do caderno ser ainda mais reduzido
- enquanto outros estados, pelos resultados mais positivos apresentados, mereceriam um acompanhamento no sentido de divulgar essas melhores práticas (P1)





comentários

- independentemente do segmento econômico, os percentuais quanto a 'não utilização' se apresentam similares, mas ainda assim elevados, sinalizando talvez a necessidade de se aprimorar mais o caderno / apostila, apesar de ter existido progresso em relação a 2015 (P1)

		2014	2015
não receberam/ não utilizaram/ não souberam responder			
	COMÉRCIO	68%	61%
	INDÚSTRIA	71%	59%
	SERVIÇOS	68%	59%



comentários

- as áreas nas empresas identificadas como aquelas que mais foram beneficiadas pela utilização das planilhas e das tabelas apresentam destaque para ‘finanças’, ‘organização’ e ‘planejamento’, algo já observado em 2014 (P2)
- interessante que somente 1,5% desses empreendedores não identifiquem contribuição das planilhas ou cartilhas em nenhuma área das respectivas empresas, valor similar aos 2,0% apurados em 2014

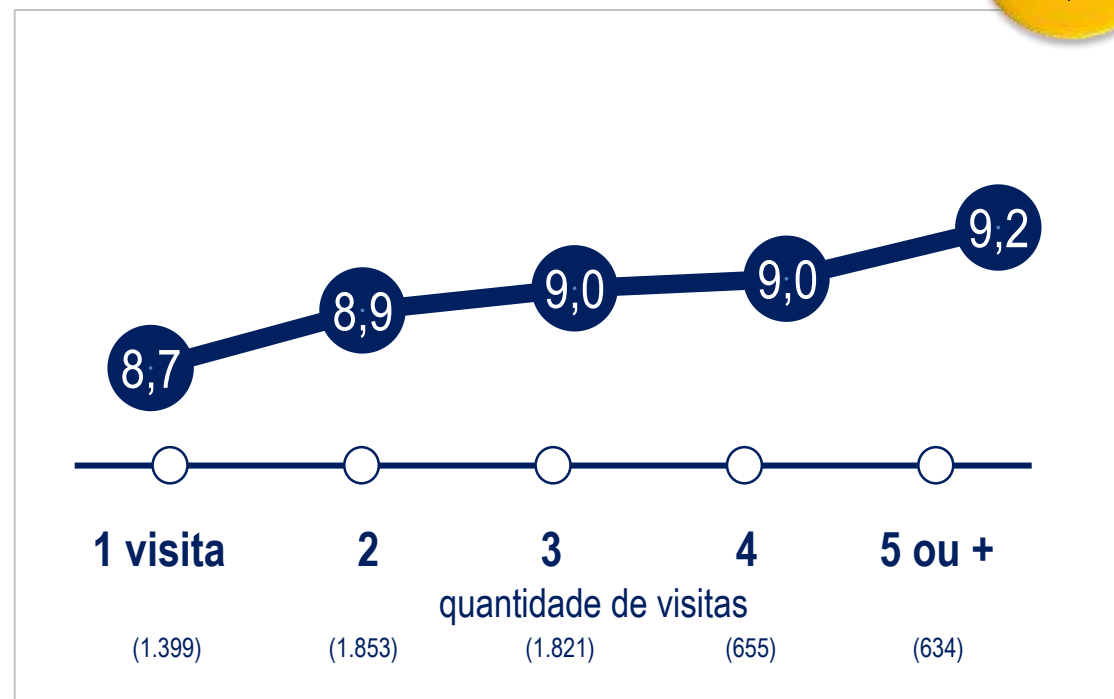
áreas onde as planilhas /curso recomendadas contribuíram		2014	2015
	FINANÇAS	69%	75%
	ORGANIZAÇÃO	67%	74%
	PLANEJAMENTO	63%	73%
	COMPORTAMENTO EMPREEN.	---	69%
	COMPRAS & VENDAS	---	67%
	MERCADO	43%	59%
	PESSOAS	42%	59%



- a qualidade do conteúdo do Caderno de Ferramentas alcançou uma nota elevada (8,9), independentemente do critério de segmentação, inclusive apresentando crescimento quanto maior o número de visitas (P3)

qualidade do conteúdo do Caderno de Ferramentas*

8,9





comentários

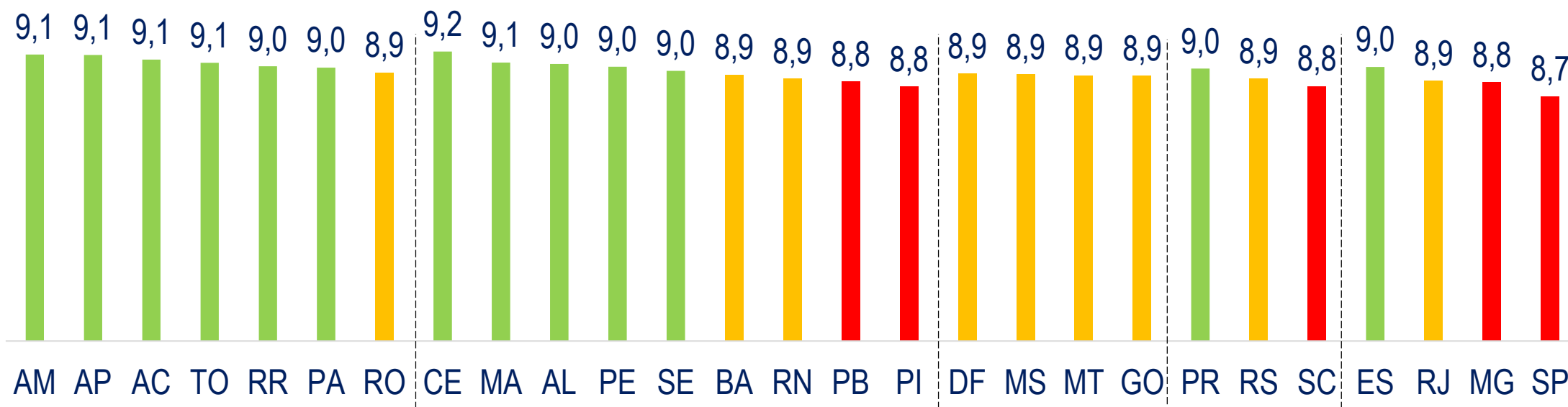
- VALORES SUPERIORES À MÉDIA NACIONAL
- VALORES NA MÉDIA NACIONAL
- VALORES ABAIXO DA MÉDIA NACIONAL



Clique no * para ver as informações

- alguns estados registraram avaliações bastante elevadas do Caderno de Ferramentas, como AM, TO e AP, que foram também destaque no que se refere aos mais altos percentuais de 'utilização' do recurso ^(P3)
- já os 'menos satisfeitos', apesar de ainda darem uma nota elevada, incluem estados de quase todas regiões o Brasil e também aqueles com os maiores percentuais de 'não utilização' da ferramenta

qualidade do conteúdo do Caderno de Ferramentas





comentários

- a avaliação do desempenho do AOE pelos empreendedores foi bastante positiva, alcançando um patamar muito elevado, visto todas terem sido acima da nota 8,6, além, mais uma vez, de serem sempre maiores do que os resultados de 2014 ^(P4)



conhecimento do agente sobre o Sebrae e das soluções indicadas



a explicação do agente sobre o caderno de ferramentas



utilidade / praticidade das orientações prestadas



educação do agente durante atendimento

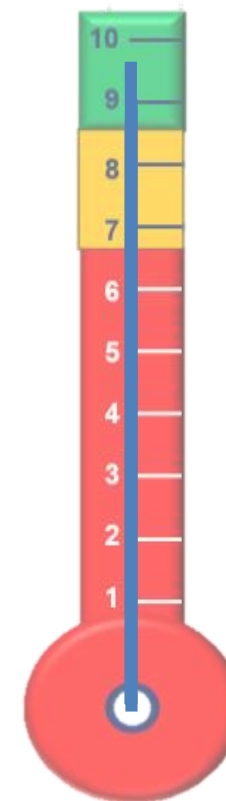


compromisso com resultado para a empresa



experiência prática no assunto

	2014	2015
conhecimento do agente sobre o Sebrae e das soluções indicadas	8,5	8,9
a explicação do agente sobre o caderno de ferramentas	8,6	9,0
utilidade / praticidade das orientações prestadas	8,4	8,8
educação do agente durante atendimento	---	9,7
compromisso com resultado para a empresa	---	8,6
experiência prática no assunto	8,5	---





comentários

- as avaliações desses quesitos são mais elevadas quanto maior a quantidade de visitas realizadas pelo AOE, o que apenas reforça a importância da presença do agente nas empresas (P4)



quantidade de visitas do AOE em 2015



conhecimento do agente sobre o Sebrae e das soluções indicadas



a explicação do agente sobre o caderno de ferramentas



utilidade / praticidade das orientações prestadas



educação do agente durante atendimento



compromisso com resultado para a empresa

média

	1 visita	2 visitas	3 visitas	4 visitas	5 ou + visitas
conhecimento do agente sobre o Sebrae e das soluções indicadas	8,5	8,9	9,1	9,1	9,4
a explicação do agente sobre o caderno de ferramentas	8,6	9,0	9,3	9,4	9,5
utilidade / praticidade das orientações prestadas	8,4	8,8	9,1	9,1	9,3
educação do agente durante atendimento	9,5	9,7	9,8	9,8	9,9
compromisso com resultado para a empresa	7,9	8,7	9,0	9,1	9,3
média	8,6	9,0	9,2	9,3	9,5

o problema com relação a um certo 'esgotamento' do programa a partir da 4ª visita claramente foi superado, visto ter ocorrido um crescimento constante nessas avaliações



comentários

- as avaliações do AOE, de acordo com o perfil das empresas, foram quase idênticas, quando muito com variações praticamente dentro da margem de erro (P4)



conhecimento do agente sobre o Sebrae e das soluções indicadas

MEI

8,9

ME

8,9



a explicação do agente sobre o caderno de ferramentas

9,0

9,0



utilidade / praticidade das orientações prestadas

8,9

8,8



educação do agente durante atendimento

9,7

9,7



compromisso com resultado para a empresa

8,7

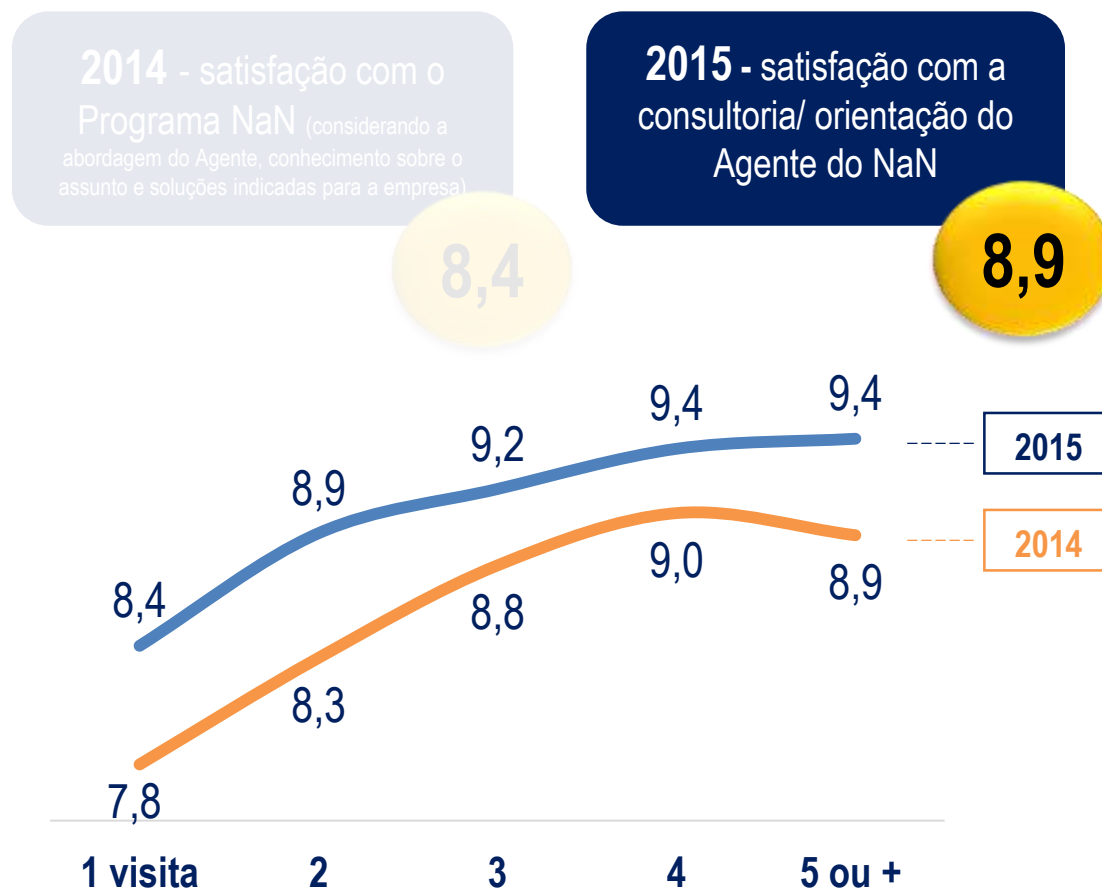
8,5





comentários

- na mesma linha, e corroborando ainda mais esses resultados, a satisfação com a consultoria/orientação do Agente do Negócio a Negócio alcançou 8,9, valor esse 5% superior ao apurado em 2014 , apesar da formulação da pergunta ter sido alterada (P5)
- a satisfação com a consultoria/orientação do AOE é crescente quanto maior o número de visitas, e os resultados confirmam o exitoso 'ajuste' no programa a partir da 4ª visita

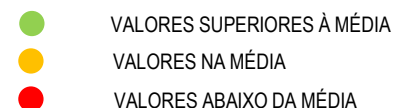




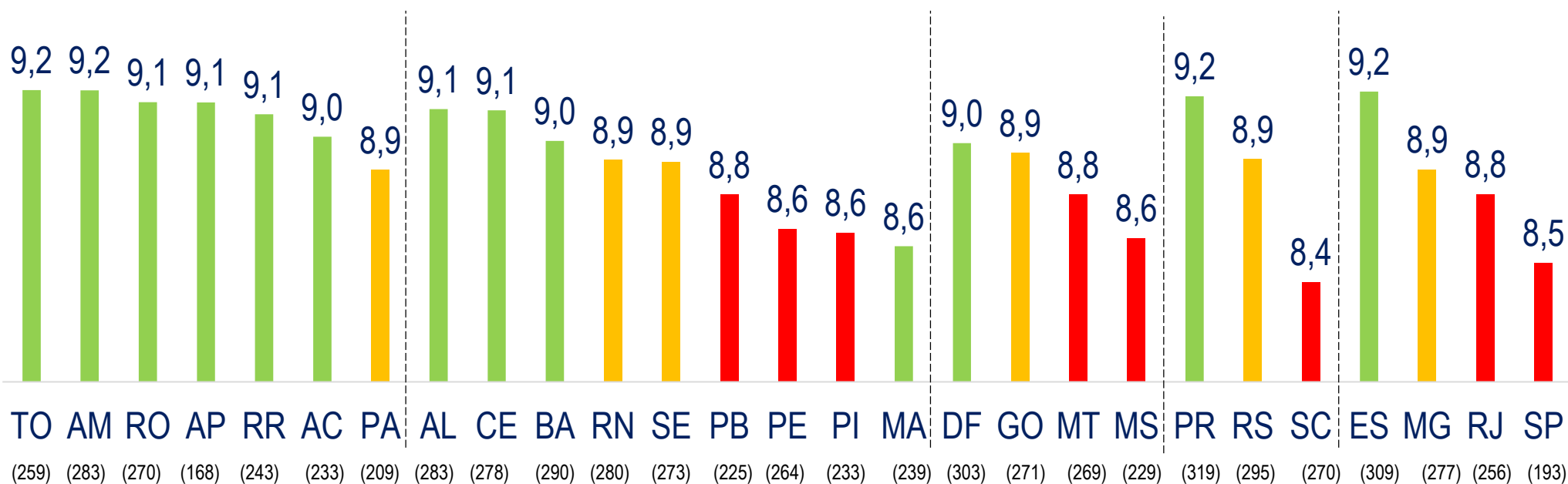
comentários

- todas as avaliações da satisfação por estado foram elevadas, e a variação entre os extremos correspondeu a apenas 9,3%, o que sinaliza uma grande homogeneidade (P5)

2015 - satisfação com a consultoria/ orientação do Agente do NaN *



8,9





comentários

“ (Se recorda de ter recebido um agente de orientação do Sebrae na sua empresa?) *Se tornou um amigo da gente!* (De 2015 até hoje, o agente de orientação do programa Negócio a Negócio realizou quantas visitas à sua empresa?) *Acredito que de 2015 a agora ele deve ter me visitado uma dezena de vezes.* (Quantas dessas planilhas implementou em sua empresa?) *Umas 4, foram diversas planilhas, inclusive com a colaboração, com a assessoria dele para ajudar em alguma dúvida.*”

RS_MEI



“ *Foram várias, eu não sei assim dizer a quantia, mas já foram bem umas 8, 10 visitas mais ou menos. Todas as vezes que eu recebi o material, todos eles eu uso no dia a dia, eu sempre peguei alguma coisa dali para implementar lá dentro da empresa. Ó, sobre planilha de conta de fornecedor, eu tenho procurado fornecedores, fazer os cadastros com fornecedores para poder pegar preços melhores e produtos e é uma das planilhas que eu uso sempre. Sobre planilha do movimento, com a venda, o movimento que tem na empresa. Eu uso a planilha de movimento do caixa todos os dias, abre e fecha o caixa todos os dias. Tem outras, né? Estou dizendo, assim, algumas das que eu uso sempre, né? Ó, a área financeira me ajudou muito!*”

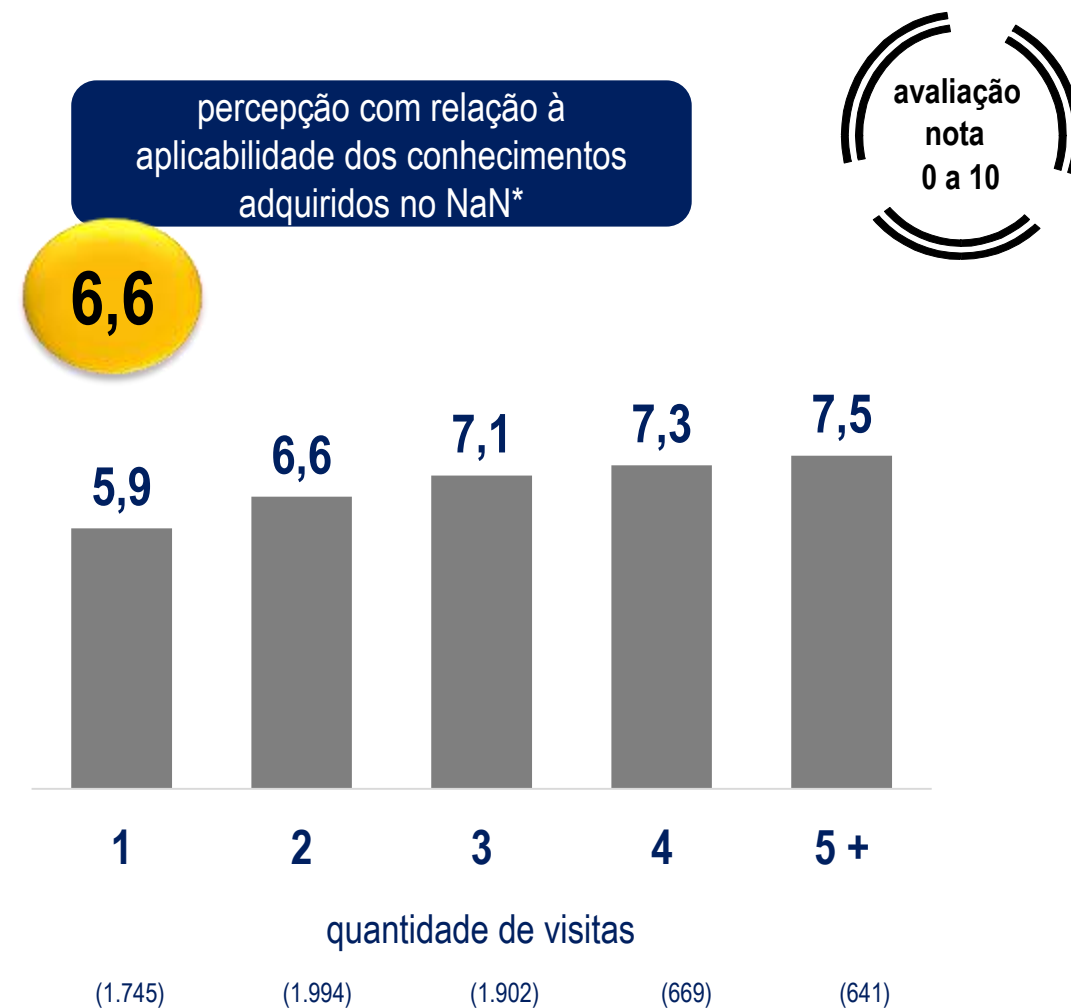
RR_MEI





comentários

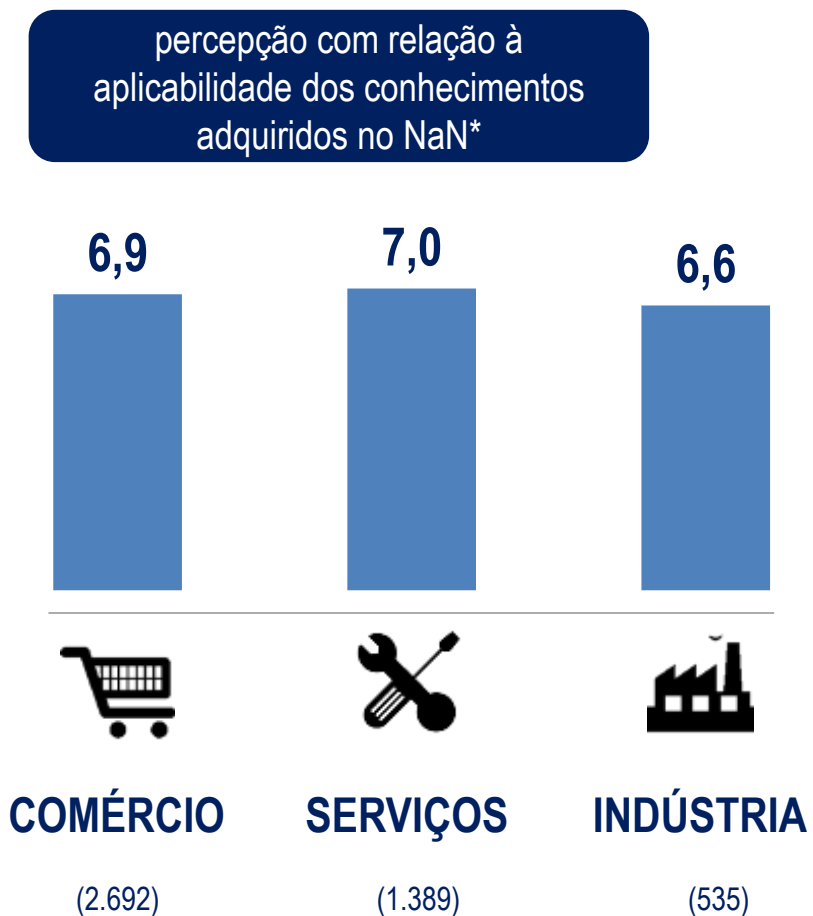
- a percepção dos empreendedores com relação à colocação em prática dos conhecimentos adquiridos com o programa correspondeu a uma média de 6,6, apesar de 37% terem optado por um número inferior a 7
- de qualquer forma, o aumento desse indicador quanto maior o número de visitas do AOE é um valor positivo e importante (P6)





comentários

- por segmento, desconsiderando-se os 'outros', pelo tamanho reduzido da amostra, a variação entre os extremos correspondeu a apenas 5,9%, sinalizando a aplicabilidade geral desses conhecimentos (P6)



* 2.849 registros sem a identificação do setor econômico e desconsiderando aqueles cuja identificação era 'outros'



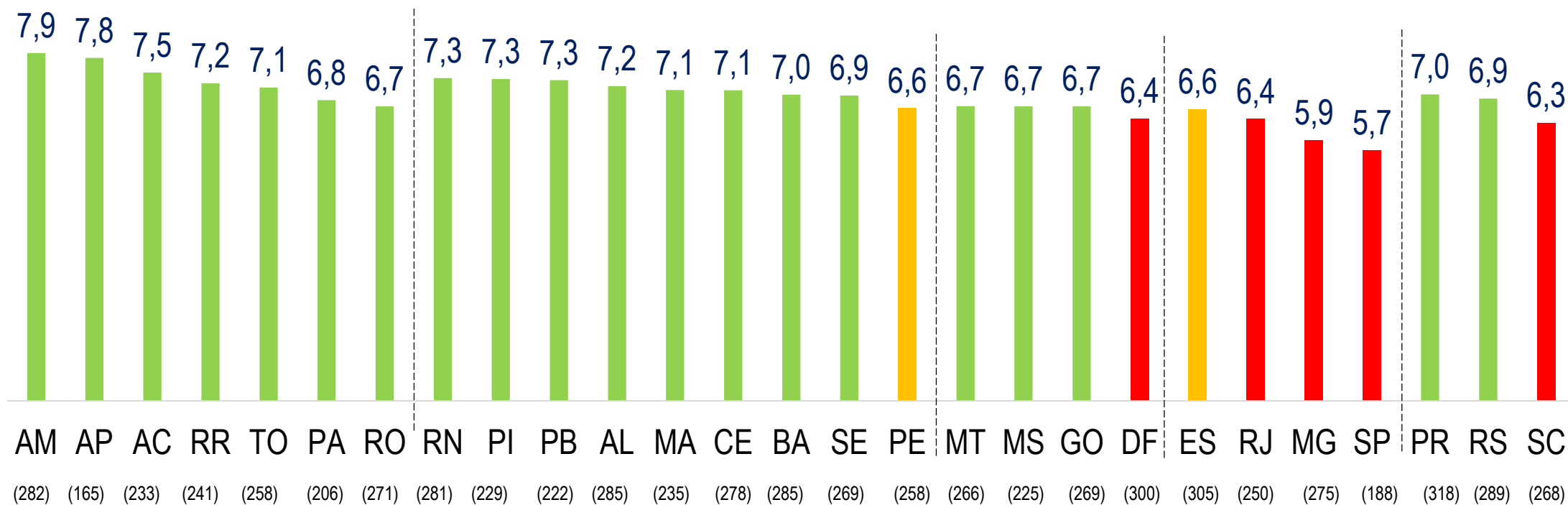
comentários

- por estados, é perceptível a diferença com relação às avaliações

percepção com relação à aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos no NaN*



● VALORES SUPERIORES À MÉDIA
● VALORES NA MÉDIA
● VALORES ABAIXO DA MÉDIA

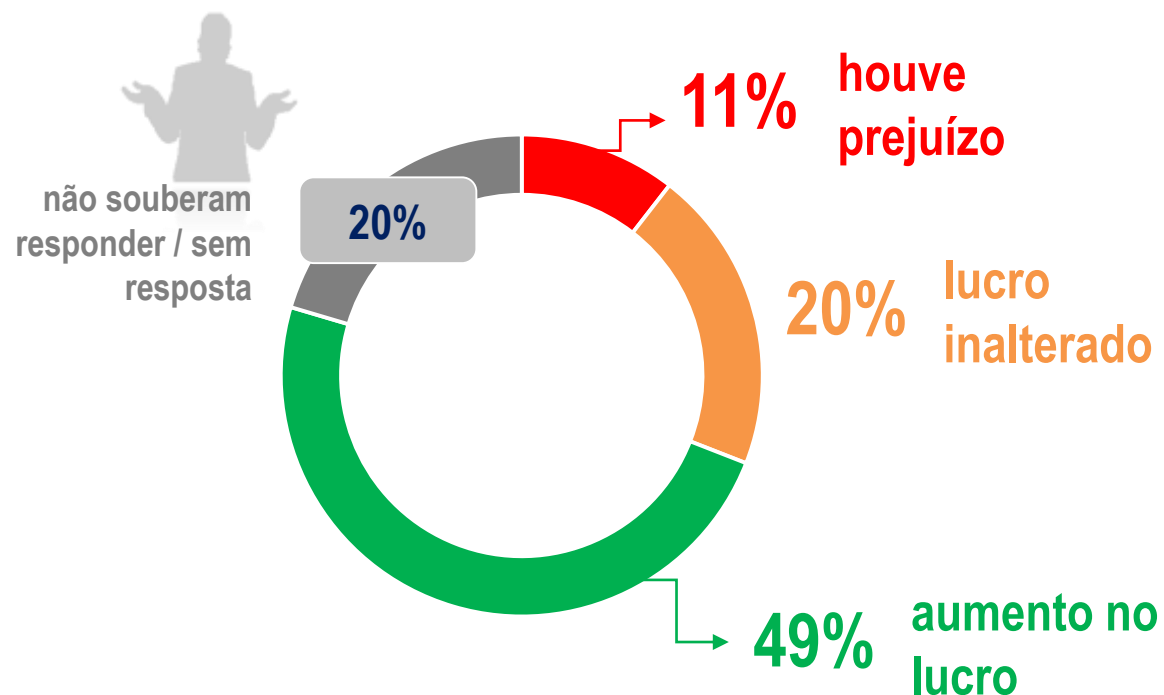




comentários

- menos de 1 em cada 3 empresas participantes do Programa Negócio a Negócio não declarou ter apurado lucro (ou teve prejuízo), o que é um resultado bastante relevante dada a conjuntura econômica brasileira (P7)
- além disso, praticamente 1 em cada 2 dessas empresas informou aumento no lucro, em alguns casos superior a mais de 50%

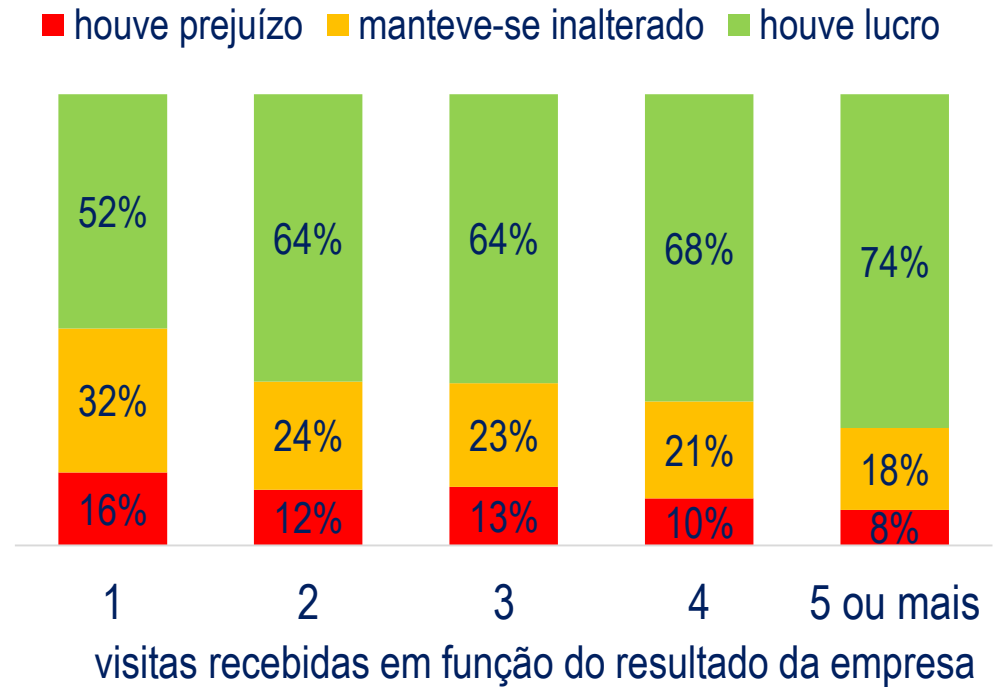
resultado da empresa em função da visita do Sebrae





comentários

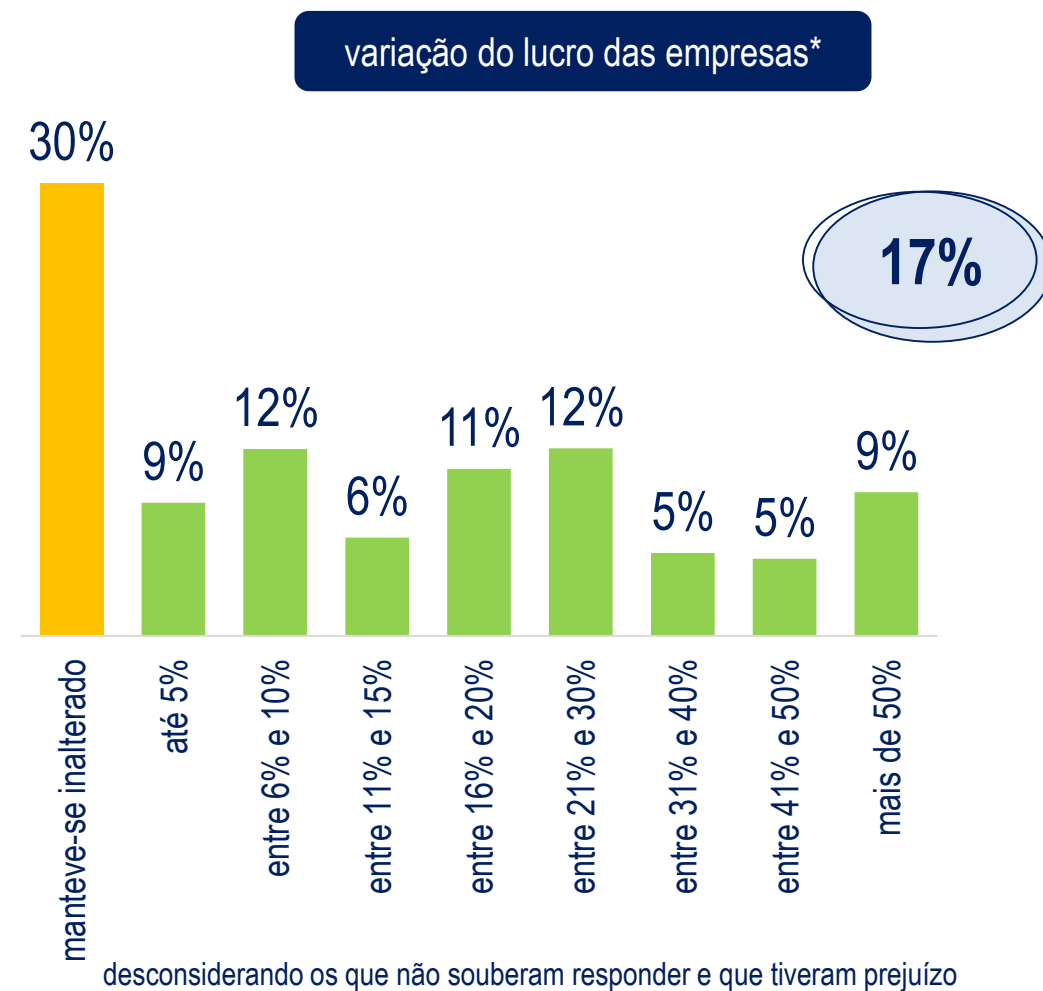
- outra constatação diz respeito à relação entre o número médio de visitas, onde as empresas que apontaram 'prejuízo' foram aquelas com o menor número, enquanto as que alcançaram lucros registraram a maior quantidade de interações com o AOE (P7*)





comentários

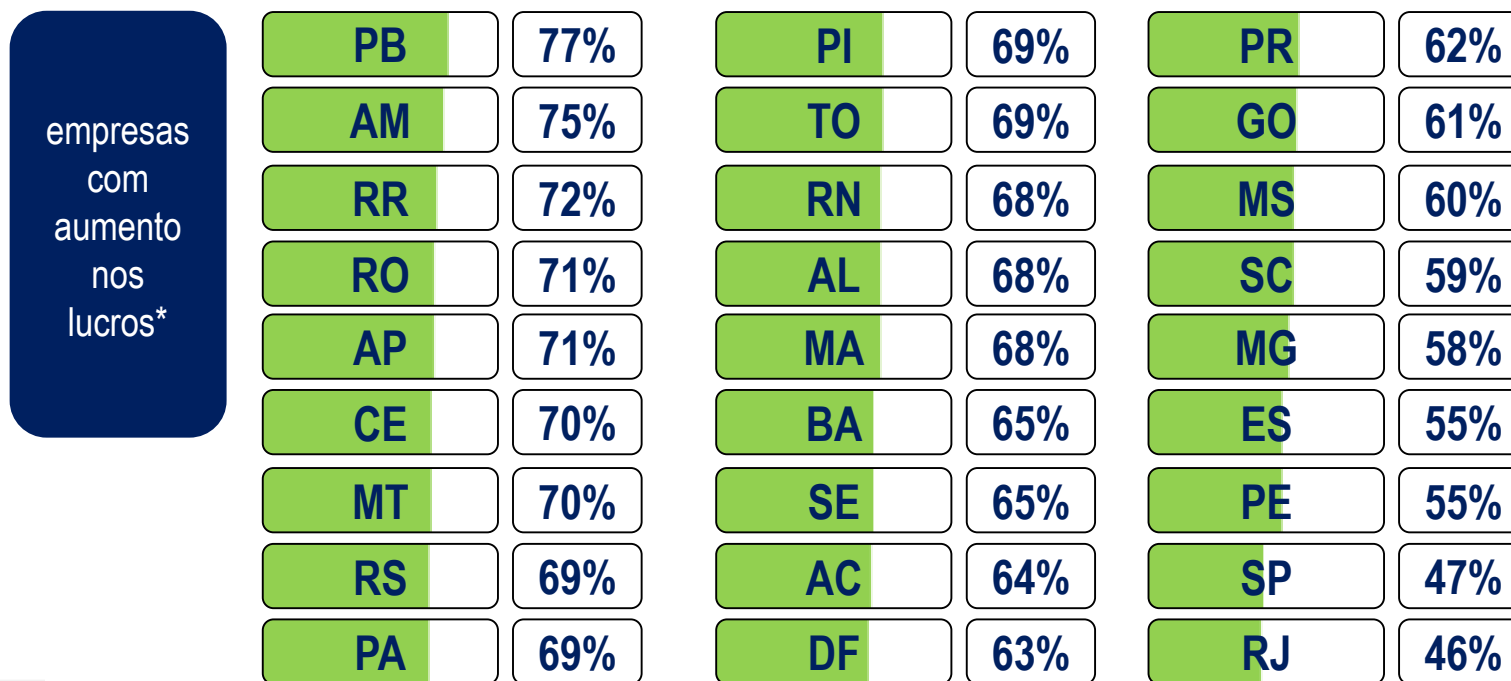
- excluindo-se as não-respostas (n.s. & s.r.) e os que deram prejuízo, para as **69% empresas restantes** observa-se que esse aumento no **lucro** na média alcançou a **17%**, valor esse considerável, ainda mais na situação atual (P7)
- a comparação com a rodada anterior da pesquisa (2014), que apresentou uma média de aumento no lucro de 16%, deve levar em conta a deterioração da conjuntura econômica, o que resulta em um número ainda mais expressivo





comentários

- excluindo-se as não-respostas (não sabe & sem resposta) e as empresas com prejuízo, existiram estados onde os percentuais de **empresas com aumento dos lucros** foram excepcionais, casos de PB, AM, RR, RO e AP, enquanto outros, apesar de ainda bem positivos, indicaram uma grande diferença, como no RJ, SP, PE, ES e MG, frente à média nacional de 69% (P7)



desconsiderando os que não souberam responder e que tiveram prejuízo



comentários

“ (Quantos por cento o lucro de sua empresa aumentou em 2015?) Olha, aumentou pelo menos uns 30%, ela me ajudou muito, foi um ano difícil, eu tive outra noção, ela me ajudou muito.”

SC_MEI



“ Quantos por cento? Cem por cento, depois da visita deles, cem por cento.”

PE_ME



“ (E a senhora acha que essa orientação e essas ferramentas oferecidas pelo agente contribuíram para esse aumento?) Contribuíram, porque eu investi o dinheiro e fiz tudo que eles me indicaram, ensinaram, li a cartilha, tudo. É 10, porque sem essas orientações eu não ia conseguir.”

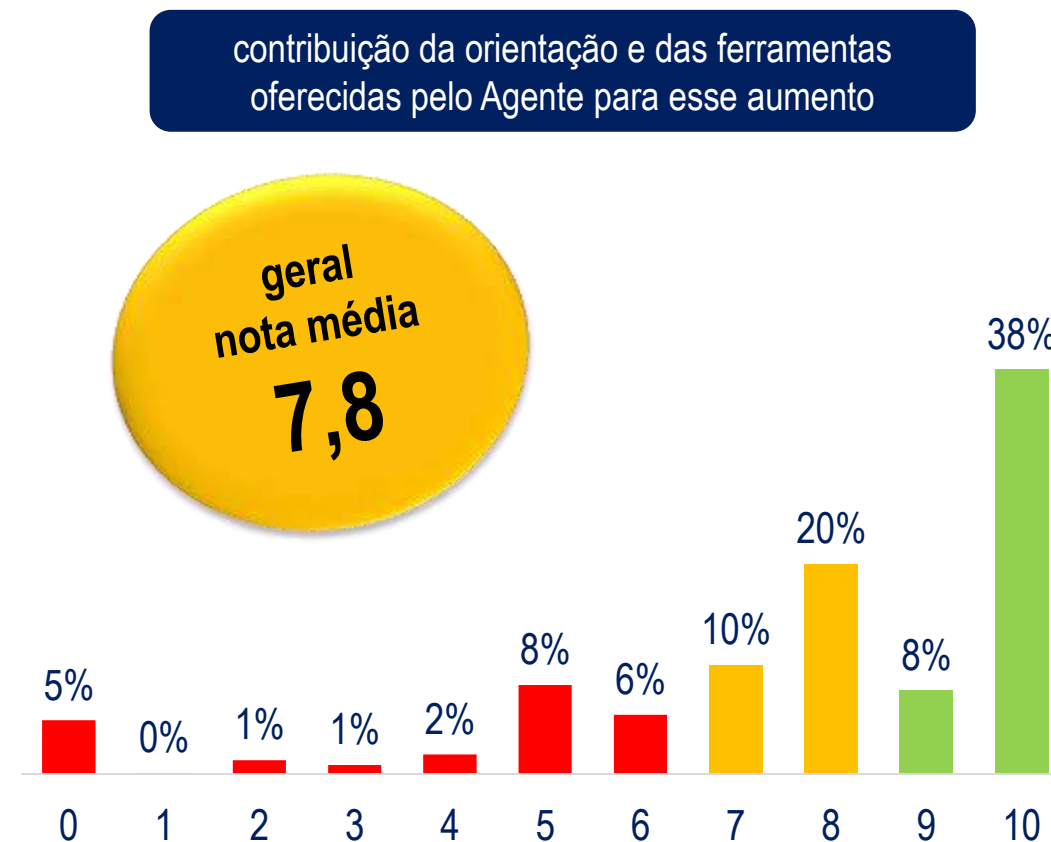
GO_MEI





comentários

- a percepção dos empreendedores quanto à contribuição do programa Negócio a Negócio para essa mudança no faturamento da empresa, correspondeu a 7,8, valor elevado e igual ao apurado também na pesquisa referente ao ano de 2014 (P8)

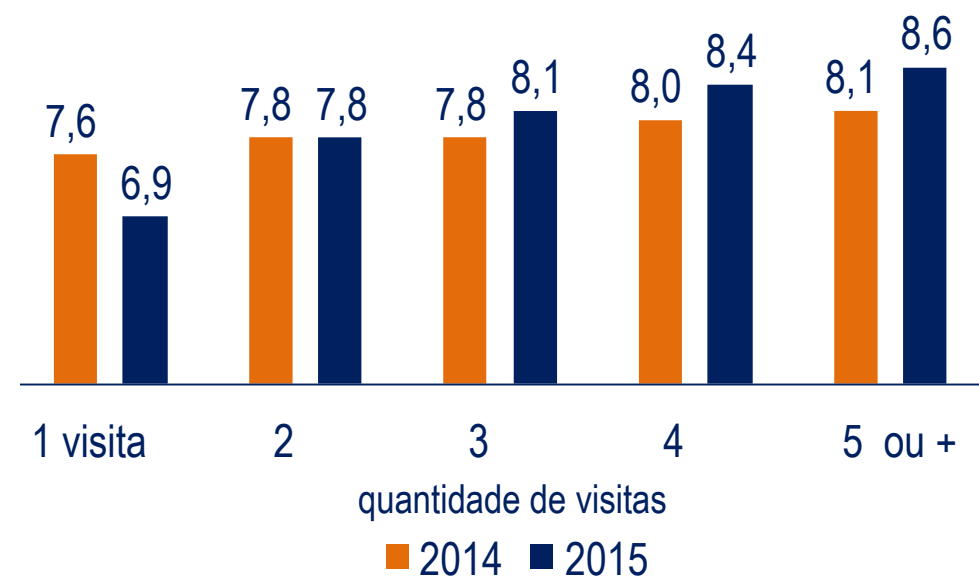




comentários

- a quantidade de visitas dos AOE's, de novo, se mostra muito relacionada a essa percepção do impacto do programa, tanto que apresenta um crescimento constante (P8)
- em todas as situações onde ocorreram 3 ou mais visitas os resultados em 2015 foram melhores do que 2014, merecendo talvez apenas alguma atenção, o que eventualmente pode ter ocorrido agora junto às empresas com apenas um único contato com o AOE

contribuição da orientação e das ferramentas oferecidas pelo Agente para esse aumento

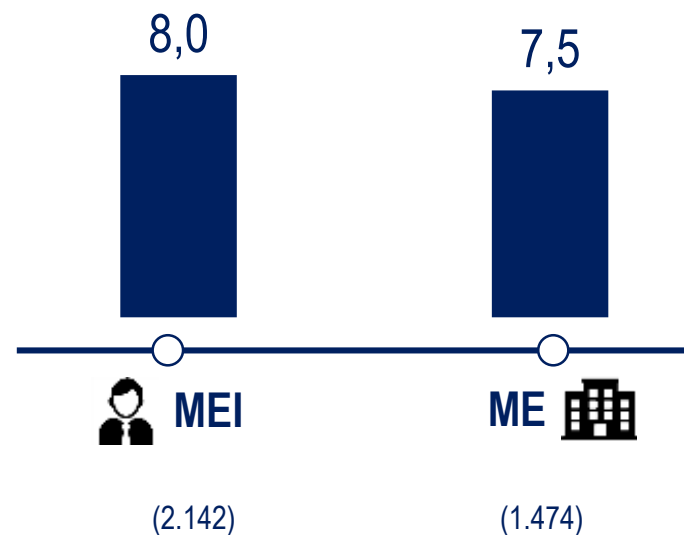




comentários

- existe uma percepção maior desse impacto junto ao perfil das empresas MEI, mas de qualquer forma o resultado do perfil ME ainda é muito bom (P8)

contribuição da orientação e das ferramentas oferecidas pelo Agente para esse aumento



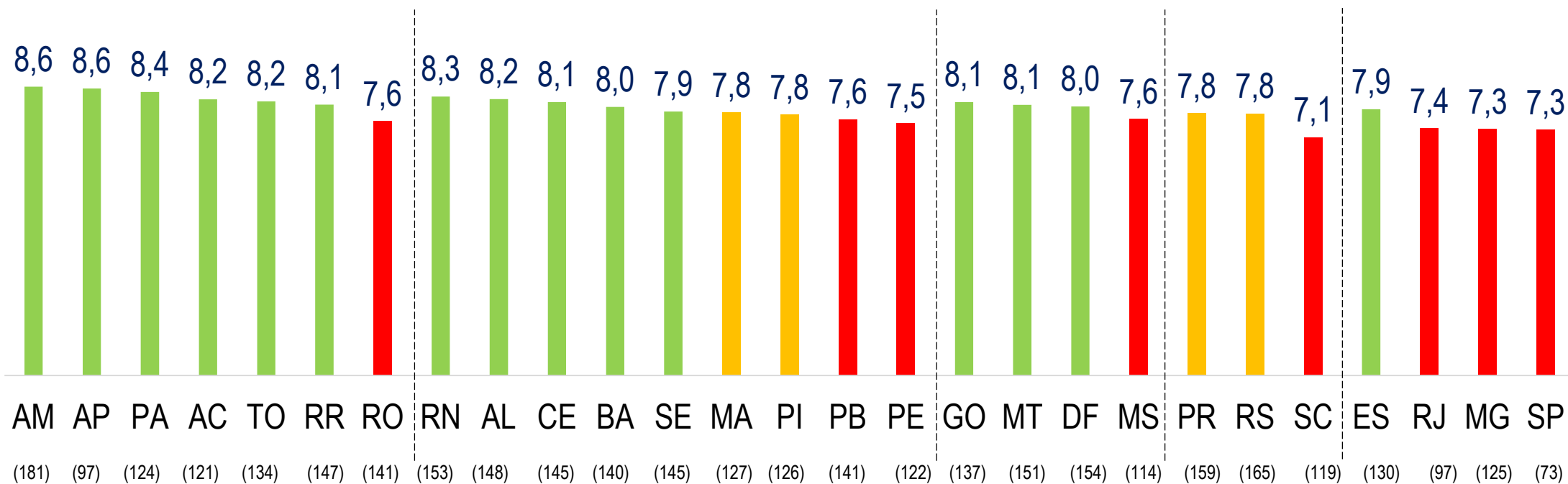


comentários

- por estado, mais uma vez é possível se verificar a consistência dos resultados pelas unidades federativas ranqueadas em função da percepção desse impacto do programa (P8)

percepção com relação à colocação em prática dos conhecimentos adquiridos no NaN*

- VALORES SUPERIORES À MÉDIA
- VALORES NA MÉDIA
- VALORES ABAIXO DA MÉDIA





comentários

“ (Em função da visita do Sebrae, sua empresa passou a oferecer um número maior de produtos ou serviços?) *Eu acho que sim porque pelas visitas, pelo apoio que me deram, quando a gente faz a empresa pelo Sebrae a gente já ganha mais credibilidade, por isso eu resolvi abrir, por causa do conhecimento do Sebrae que me ajuda muito, me ajudou bastante.*”

PA_MEI



“ (Em função da visita do Sebrae, sua empresa passou a oferecer um número maior de produtos ou serviços?) *Mas muito mais, muito mais mesmo. Me ensinou muito até a pesquisar, cada vez mais ficar profissionalizado na empresa, e hoje estou sendo bem sucedido.*”

RS_MEI



“ (Em função da visita do Sebrae a sua empresa passou a oferecer um número maior de produtos ou serviços?) *Com a visita dele foi mudado o visual da loja e foram oferecidos mais produtos.*”

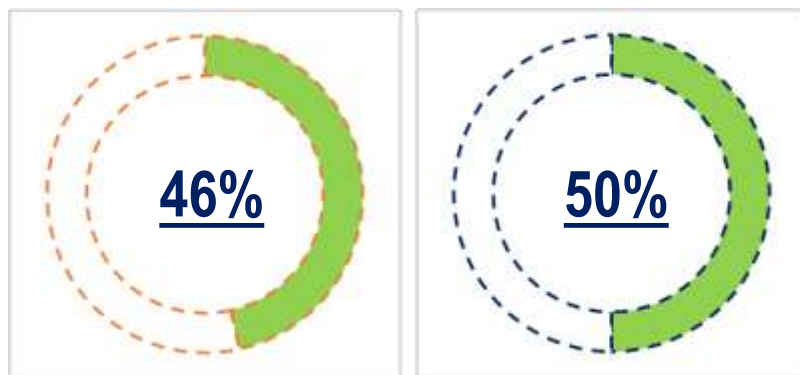
RS_ME





comentários

empresas oferecendo um número maior de produtos e/ou serviços*



2014

(7.310)

2015

(7.046)

- outra consequência resultante da participação no programa é perceptível com as empresas diversificando e passando a oferecer um maior número de produtos e/ou serviços, que, no geral, alcança a 1 em cada 2 desses empreendedores, além da melhoria em relação ao resultado apurado em **2014** (P9)



comentários

empresas oferecendo um número maior de produtos e/ou serviços*



 **MEI**

(3.923)

ME 

(3.123)

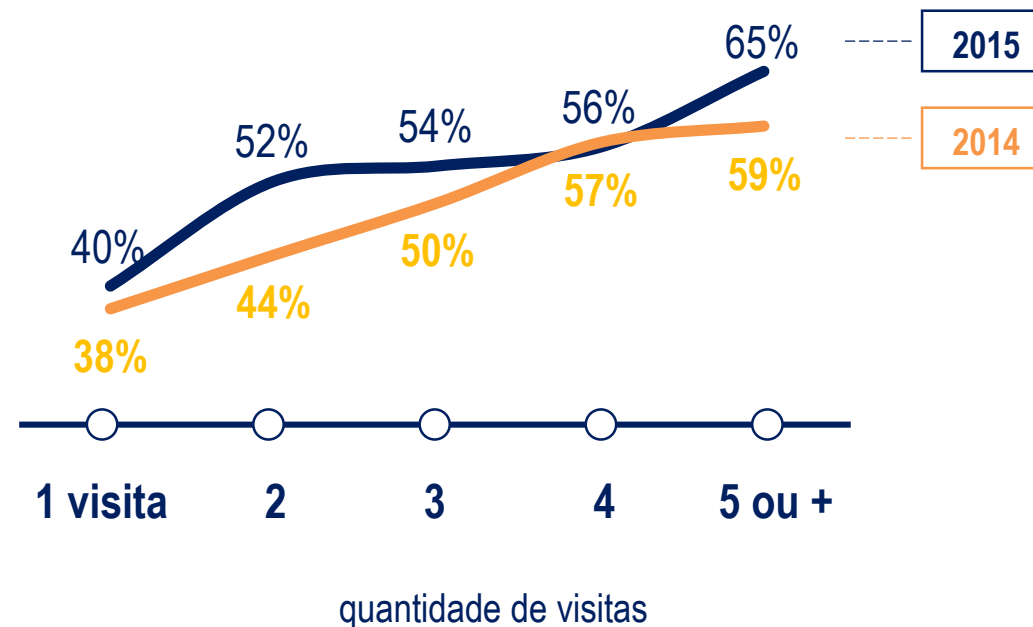
- também a diferença entre os empreendedores MEI e os ME (P9)



comentários

- ainda em relação ao aumento da oferta de produtos ou serviços, também é possível perceber um impacto considerável neste crescimento em função da quantidade de visitas do AOE, além de quase sempre ser mais elevado do que em 2014 (P9)

empresas oferecendo um número maior de produtos e/ou serviços

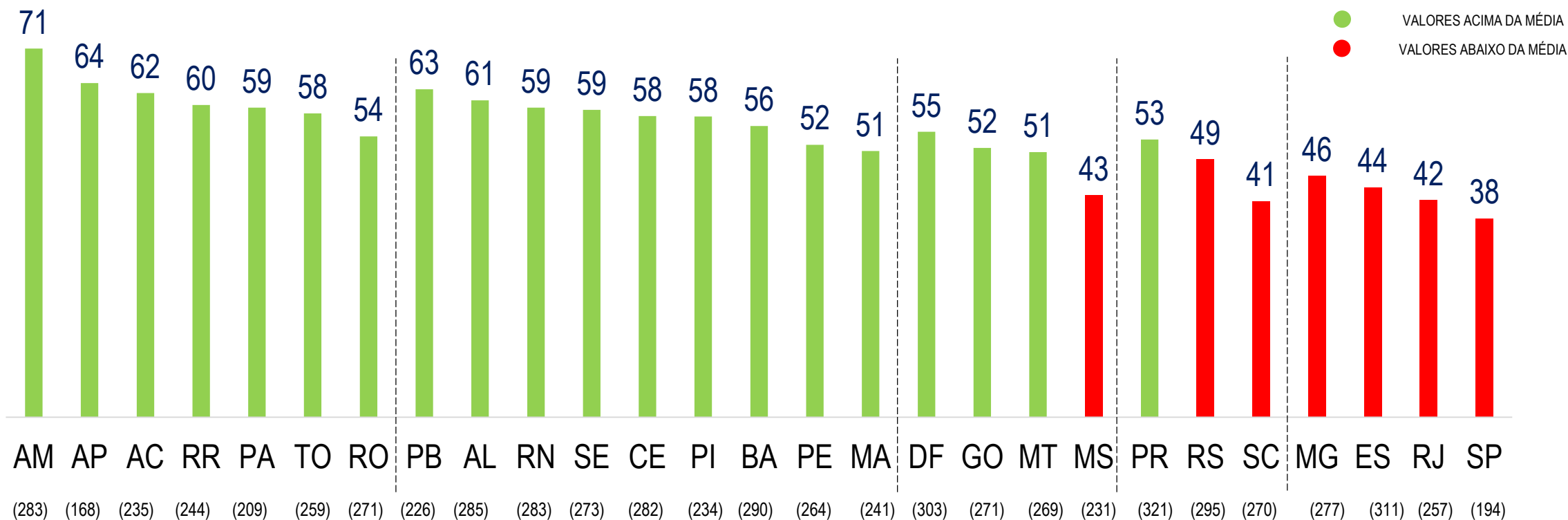




comentários

empresas oferecendo um número maior de produtos e/ou serviços (em %)*

os resultados por estado mantêm a mesma coerência e sinalizam com bastante propriedade aquelas unidades onde eventuais ajustes se fariam necessários (P9)

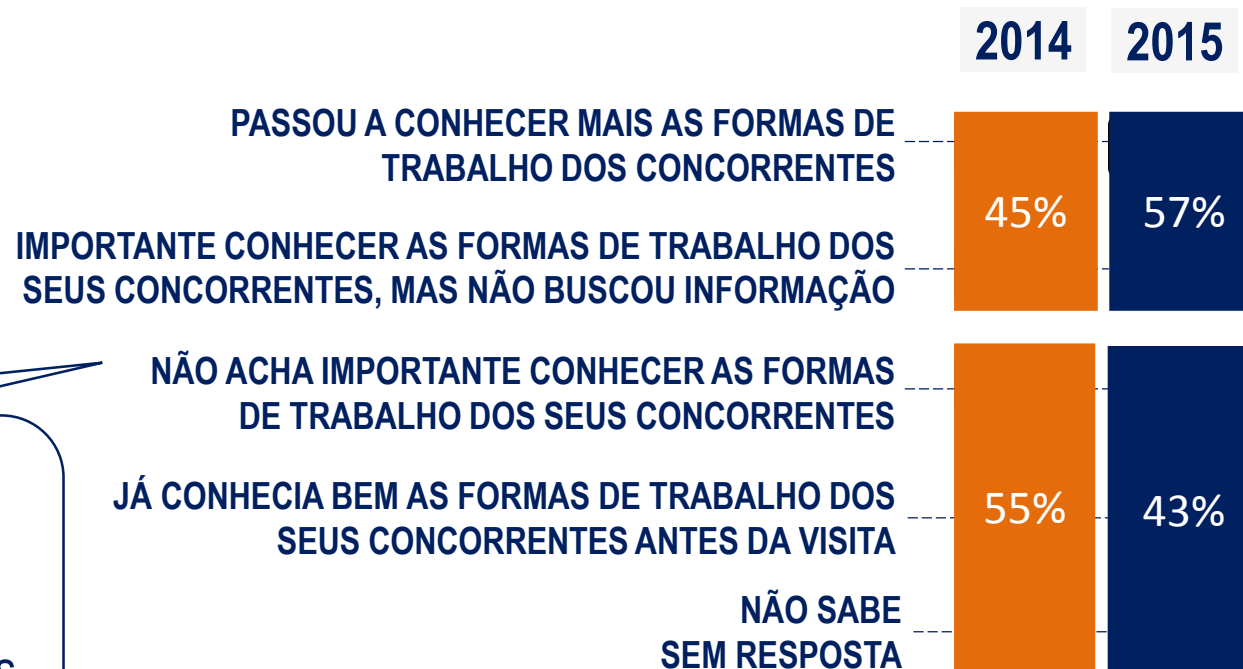




comentários

- o atendimento recebido do Sebrae através do Negócio a Negócio sensibilizou mais de 1 em cada 2 entrevistados no que tange a conhecer a forma de trabalho da **concorrência**, inclusive de forma mais forte do que a apurada em 2014 (P10)

em relação à FORMA DE TRABALHO DOS CONCORRENTES, o que melhor descreve sua avaliação, em função do atendimento do Sebrae *



menos da outra 'metade' desse público, aparentemente não se sensibilizou com relação a mais bem conhecer a forma de trabalho dos respectivos **concorrentes**, mas de qualquer forma os resultados apresentam evolução com relação a 2014

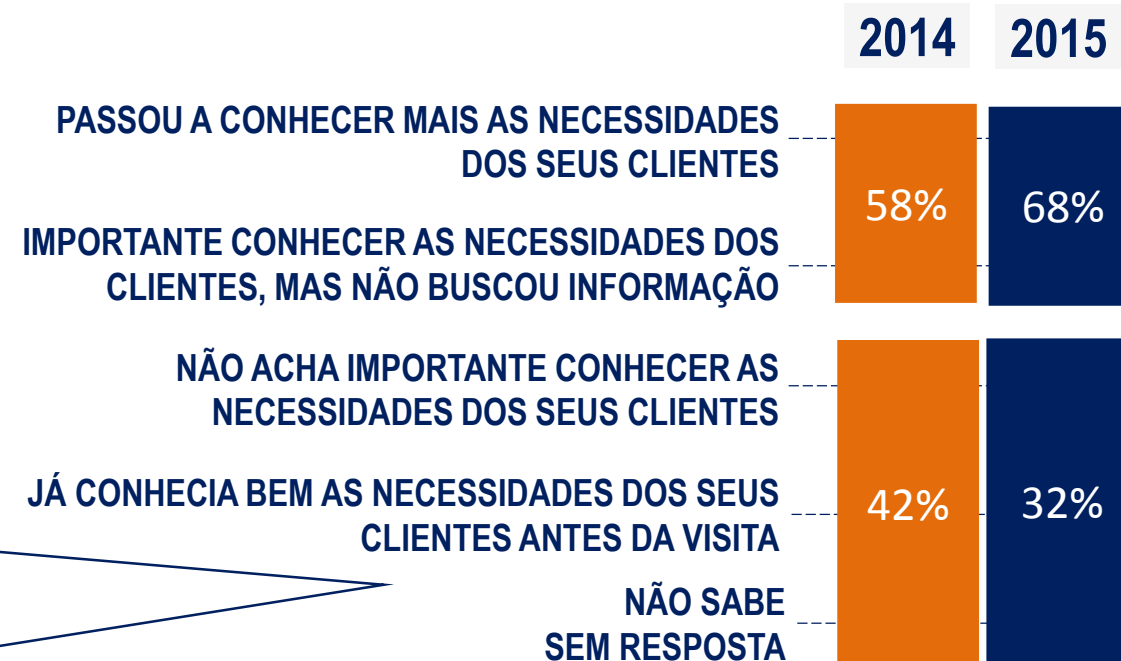


comentários

- o atendimento recebido do Sebrae, através do Negócio a Negócio, sensibilizou a quase 7 em cada 10 entrevistados no que tange a importância e a conhecer as necessidades dos **clientes**, inclusive de forma mais forte do que a apurada em 2014 (P11)

mas, ainda assim, uma parcela menor do público, menos de 1 em cada 3 empreendedores, aparentemente não se sensibilizou com relação a mais bem conhecer as necessidades dos **clientes**, mas de qualquer forma os resultados apresentam evolução com relação a 2014

quanto ao seu CONHECIMENTO EM RELAÇÃO ÀS NECESSIDADES DOS CLIENTES, o que melhor descreve sua avaliação, em função do atendimento do Sebrae *





comentários

“ (A empresa investiu em máquinas e equipamentos para produção?) *Ô Jesus, filha, não tem como!* (Veículos para entrega e prestação de serviços?) *Tem não, que eu trabalho solamio (sic) meu carro aqui é um Del Rey 85* (Móveis e utensílios?) *Não tenho filha* (Equipamentos para informática?) *Não tenho nem um computador* (Ampliou o estoque?) (risos) *Está fazendo piada comigo* (Contratou funcionários?) *Estou quase eu mesmo mandando eu embora.*”

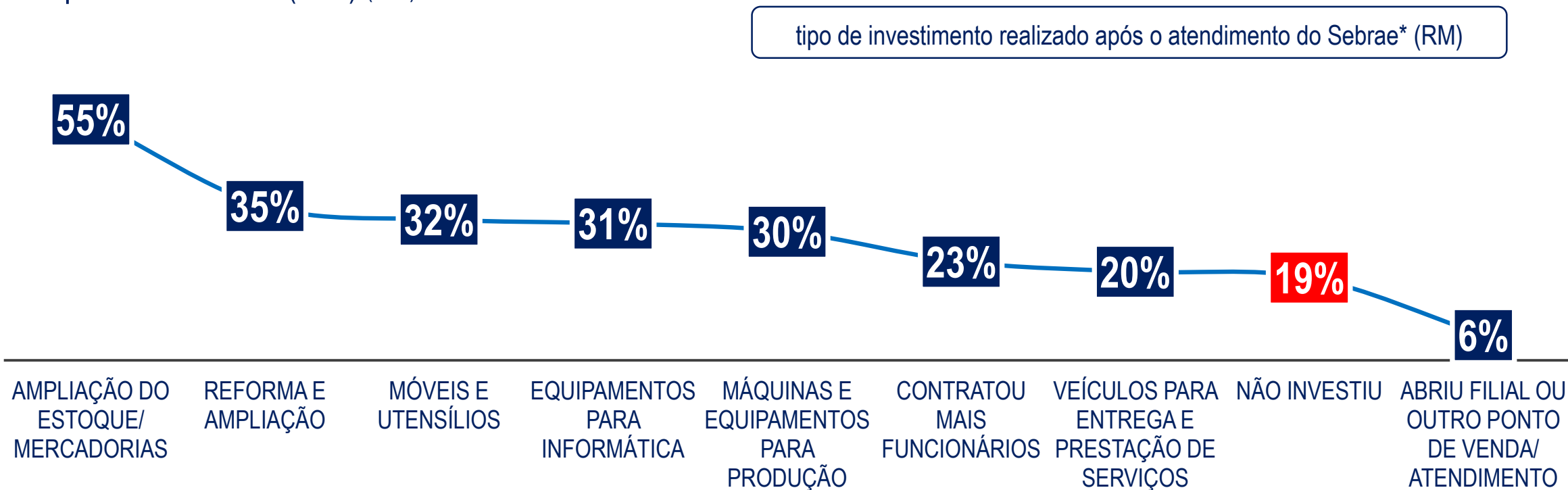
MG_ME





comentários

- no que tange aos investimentos realizados pelas empresas, após o atendimento do programa, observa-se que uma parcela ainda significativa (19%) não realizou esse tipo de ‘apostas no futuro’, percentual inferior ao apurado em **2014** (22%) (P12)

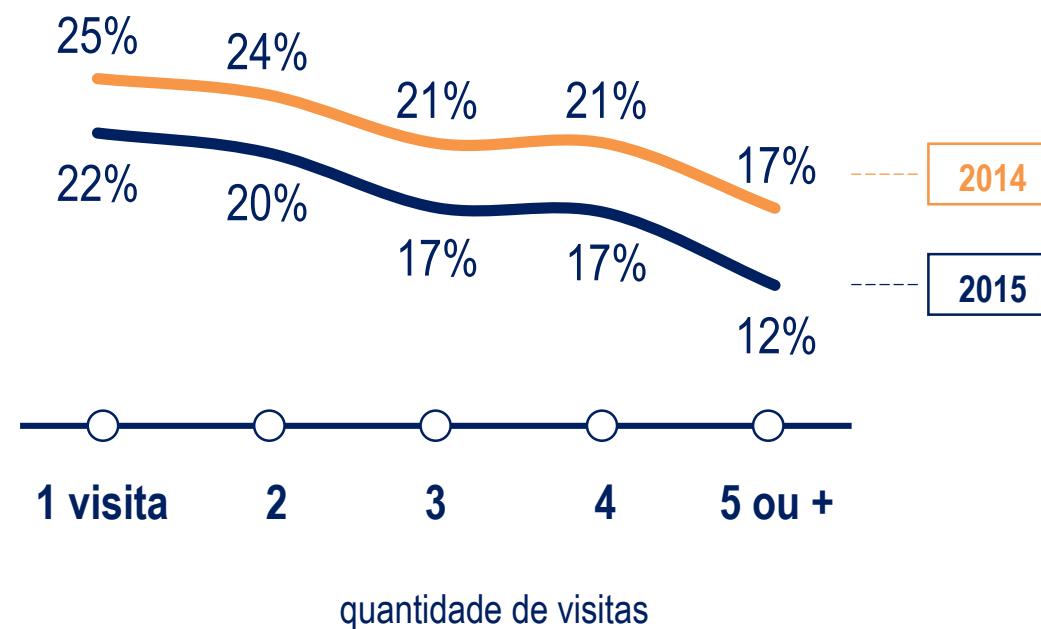




comentários

- mas, coerentemente com os demais resultados já apurados, o percentual de empreendedores menos 'ousados' se reduz quanto maior a frequência de visitas do AOE, inclusive apresentando evolução com relação a 2014 (P12)

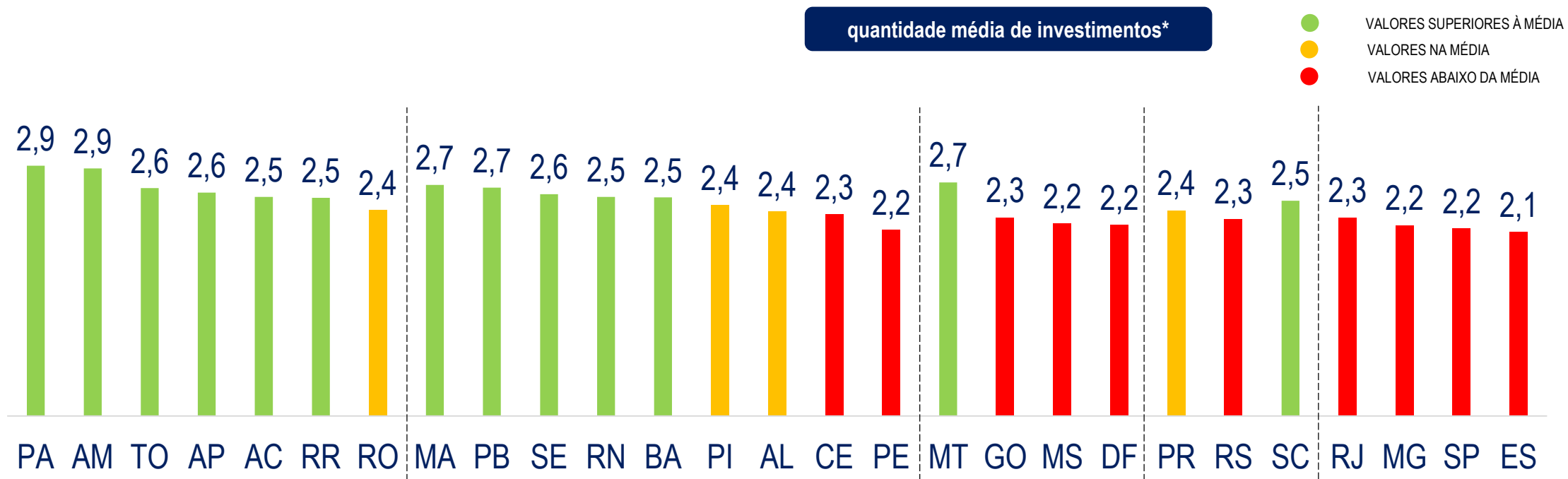
não investiu após o atendimento do Sebrae





comentários

- os investimentos por estado reforçam os diferentes níveis de impacto, e confirmam boa parte das unidades federativas já citadas, mas de qualquer forma, em todos os estados se observam percentuais consideráveis (P12)





comentários

recomendação do atendimento do Programa NaN para outros empresários

“ (O quanto recomendaria as orientações do agente do Sebrae que recebeu na sua empresa para outros empresários?) *Mil (risos) 10, né?, o Sebrae é sempre bom, na verdade muita gente não dá importância e não para pra saber, mas é ótima, uma ferramenta que assim, é sem palavras, não tem nem o que falar”*

SP_ME



“ *100, tem nota 100 aí? (risos) Já estava todo mundo de olho, porque eu comentei com duas pessoas, as pessoas ficaram doidas aqui, eu tenho é recomendado sim! Ah, 10, com certeza, essa assessoria me foi... Ainda mais aqui corpo a corpo, foi 10, 10, 10.”*

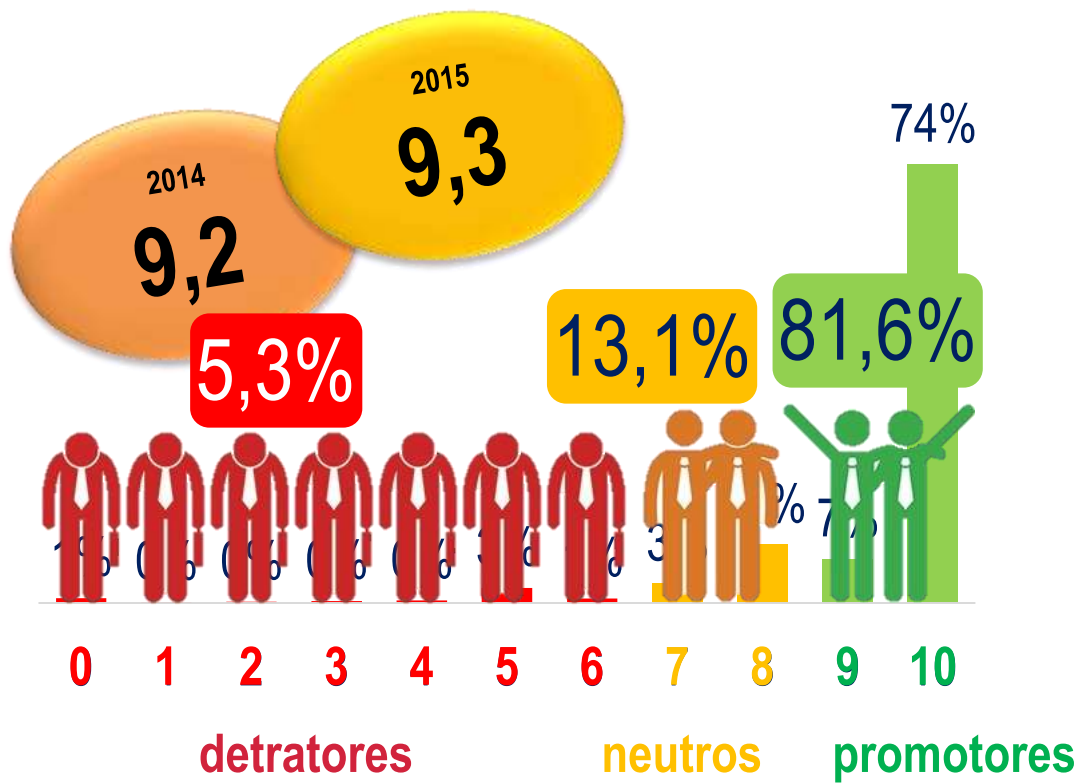
MT_MEI





comentários

recomendação do atendimento do Programa NaN para outros empresários



bem mais favorável foi o comportamento dos empreendedores com relação à recomendação da orientação recebida no Negócio a Negócio que, na média geral, alcançou um valor de 9,3 (P13)

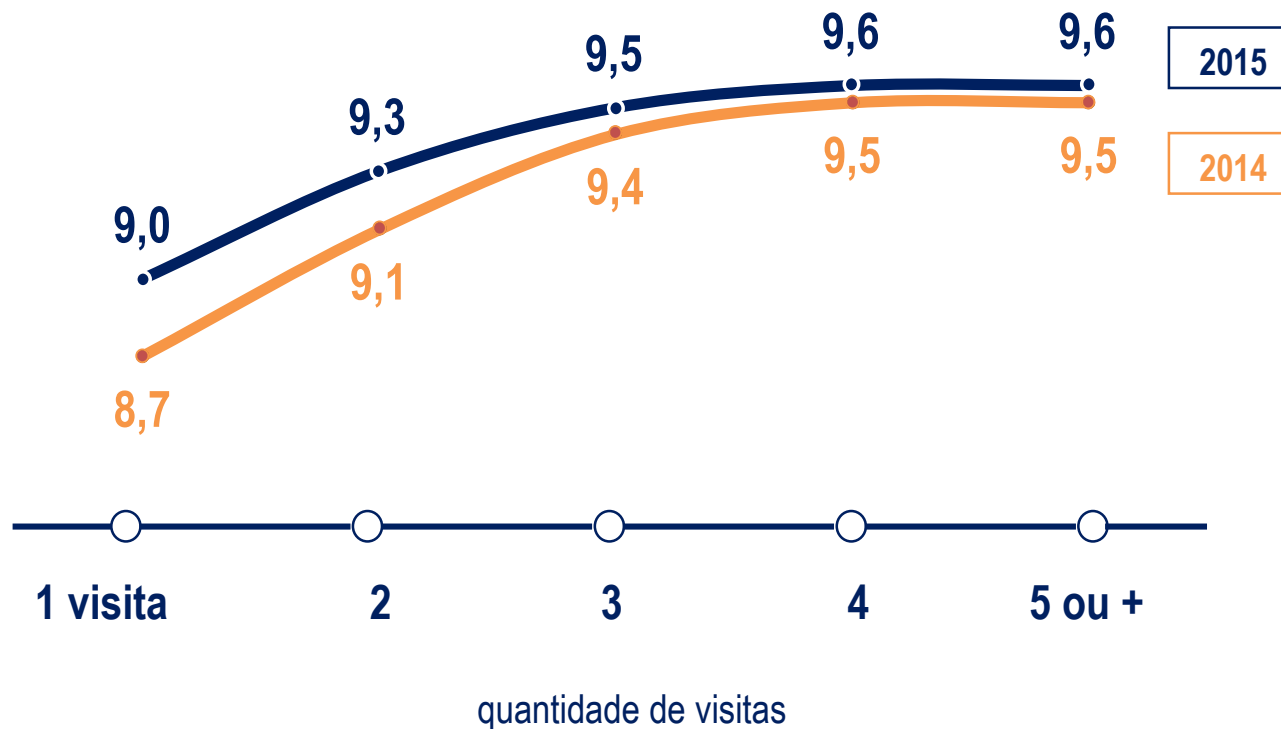
- = **NPS 76,3%**



comentários

- as variações do grau de recomendação em função da quantidade de visitas se faz presente, além também de indicar uma melhoria com relação aos resultados apurados em 2015 (P13)

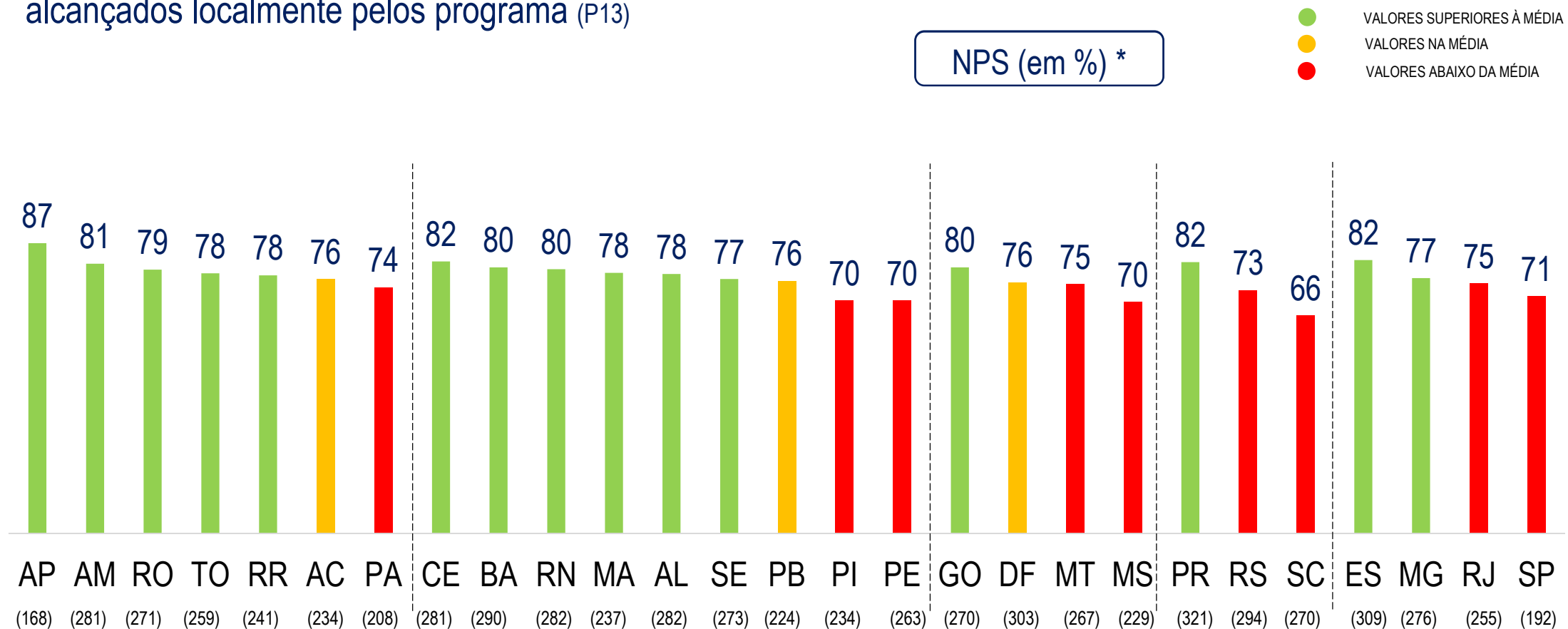
recomendação do atendimento do Programa NaN para outros empresários





comentários

- o NPS geral correspondeu a 76,3%, sendo que o ranking dos estados em boa medida reflete os resultados alcançados localmente pelos programa (P13)





comentários

“ A opção seria mais na área de pessoas, tenho até reclamando com o Sebrae que dá suporte aqui que está faltando trazer cursos para cá nessa área de gestão de pessoas, área de vendas, comunicação, eu preciso conhecer mais.” RO_ME





comentários

as maiores necessidade de capacitação, cursos ou consultoria atualmente desses empreendedores atendidos pelo programa destacam a 'área financeira', o 'atendimento ao cliente', 'vendas' e 'propaganda & marketing', todas demandadas por uma grande maioria (P14)

74%



controles financeiros

73%



atendimento ao cliente

72%



vendas

71%



propaganda/ marketing

68%



melhoria da qualidade produto/ serviço

63%



orientação para o crédito/ financiamento

41%



associativismo

33%



melhoria da embalagem

23%



produção e manipulação de alimentos

3%



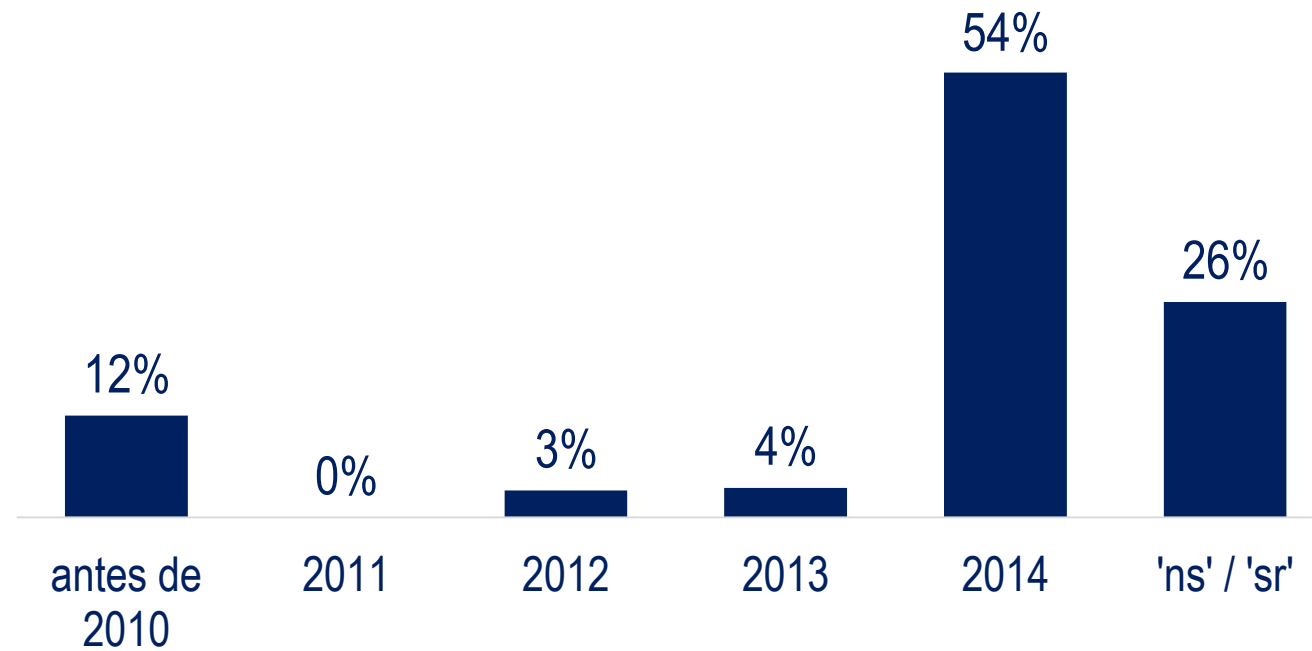
não tem necessidade



BLOCO B



P15. Em que ano o(a) Sr.(a) teve contato pela última vez com o Sebrae? (ESPONTÂNEA-RU)

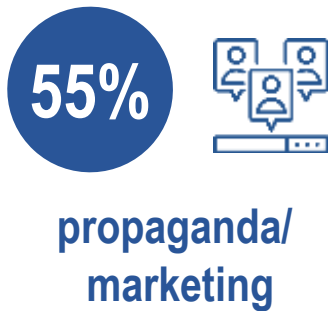


base: 108 entrevistas



resultados

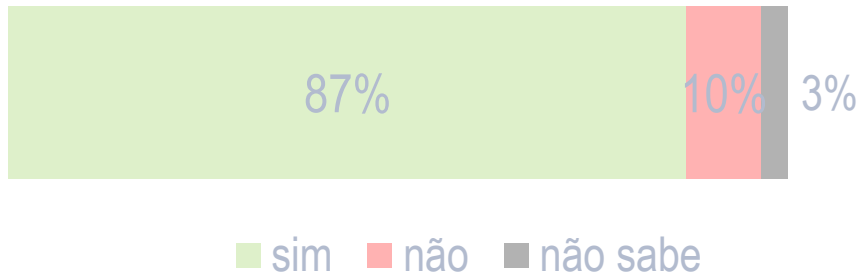
P16. Quais são as áreas em que sente mais necessidade de capacitação, cursos ou consultoria atualmente? (RM)



base: 108 entrevistas



P17. O(A) Sr.(a) gostaria que o Agente do Sebrae retornasse à sua empresa? (ESPONTÂNEA-RU)



P18. O(A) Sr.(a) autoriza passar apenas o seu contato para o Sebrae?



95%

sim



5%

não

base: 108 entrevistas

base: 108 entrevistas



comentários

- com relação aos empreendedores que não foram atendidos pelo Sebrae em 2015, mas apenas em anos anteriores, existiu um número mais reduzido de entrevistas (108), com uma grande concentração de contatos realizados pela última vez em 2014 (54,3%), não muito diferente do resultado apurado na rodada anterior (P15)

ano do contato pela última vez com o Sebrae



PESQUISA REF. 2014

53% em 2013



PESQUISA REF. 2015

54% em 2014



comentários

atualmente o interesse desses empreendedores se orientaria principalmente para a melhoria na 'qualidade do produto & serviço', área que atenderia 3 em cada 4 desses respondentes (P16)

75%



melhoria da
qualidade
produto/ serviço

69%



controles
financeiros

68%



vendas

62%



orientação para o
crédito/
financiamento

59%



atendimento ao
cliente

55%



propaganda/
marketing

29%



associativismo

26%



melhoria da
embalagem

20%



produção e
manipulação de
alimentos

4%



não tem
necessidade

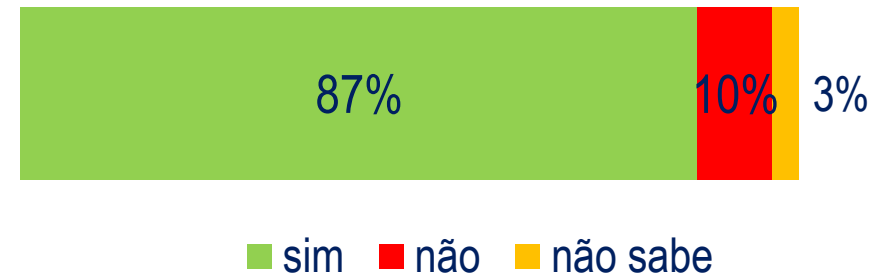
de qualquer forma, temáticas como 'controles financeiros', 'vendas', 'orientação para o crédito & financiamento', 'atendimento ao cliente' e 'propaganda & marketing' também sinalizam uma considerável receptividade junto à maioria desses entrevistados



comentários

- mesmo com a ressalva de uma base amostral mais reduzida, o interesse pelo Agente do Sebrae retornar à empresa é expressivo, alcançando a praticamente 9 em cada 10 entrevistados (P17)
- tanto que 95% deles autorizaram que o contato fosse repassado ao Sebrae, sinalizando uma espera pela iniciativa da instituição nesse sentido (P18)

receptividade ao AOE fornecer orientação gratuita para a gestão da empresa

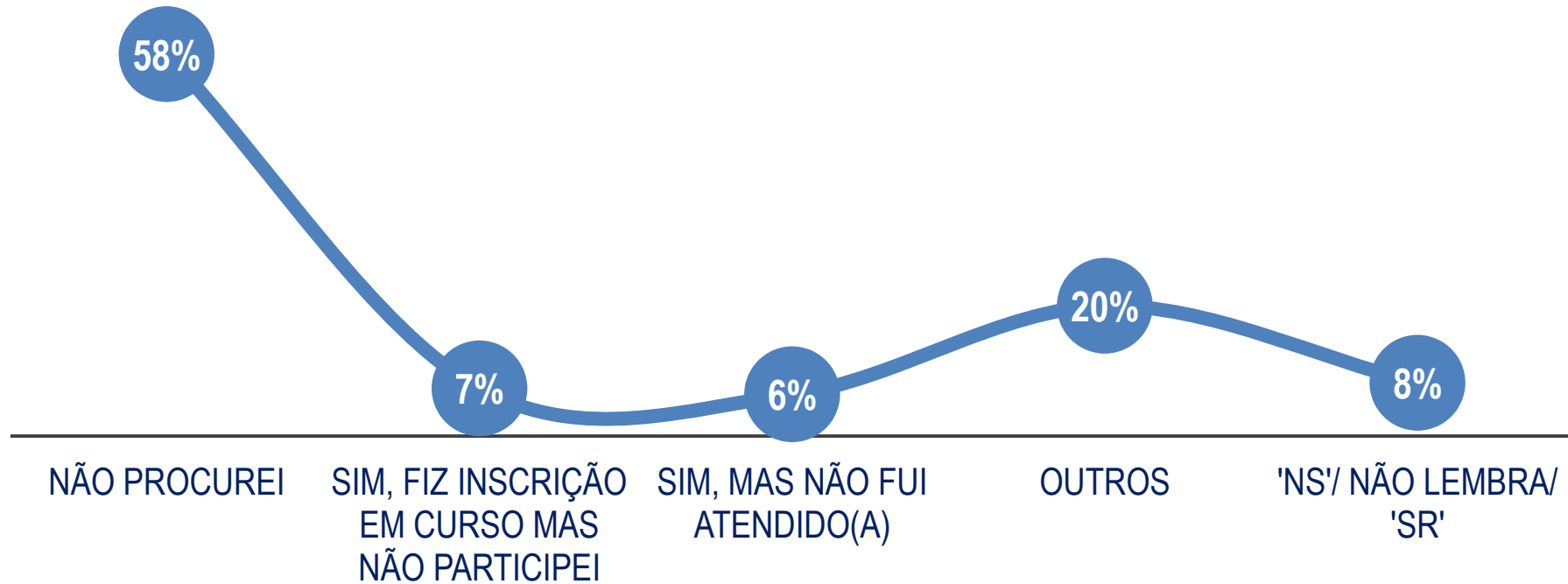




BLOCO C



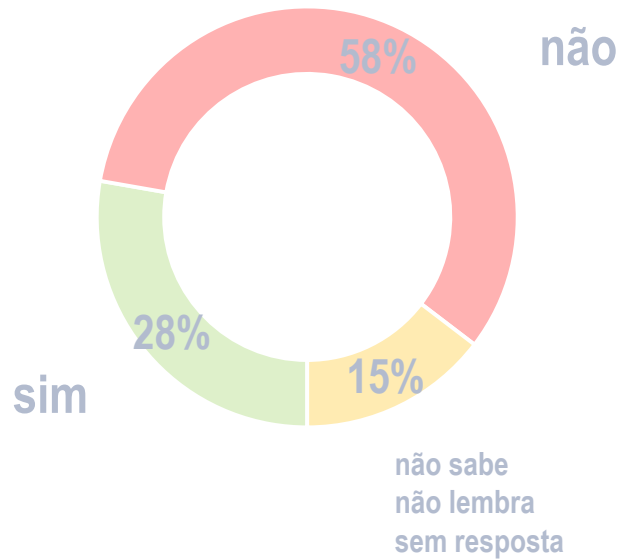
P19. O(A) Sr.(a) procurou o SEBRAE em 2015?



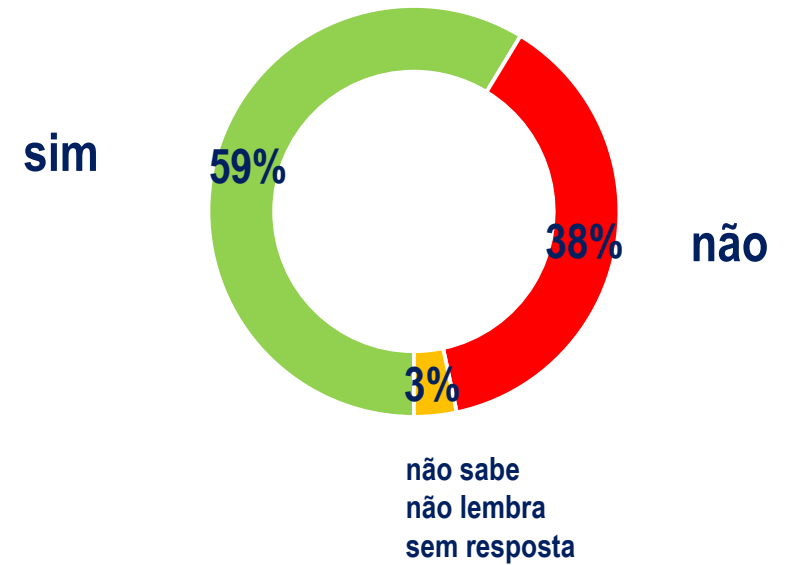
base: 1.074 entrevistas



P20. Alguém a serviço do SEBRAE esteve em sua empresa em 2015?



P21. O(A) Sr.(a) gostaria que um Agente do SEBRAE fosse até a sua empresa? (ESPONTÂNEA-RU)



base: 1.074 entrevistas

base: 1.074 entrevistas



comentários

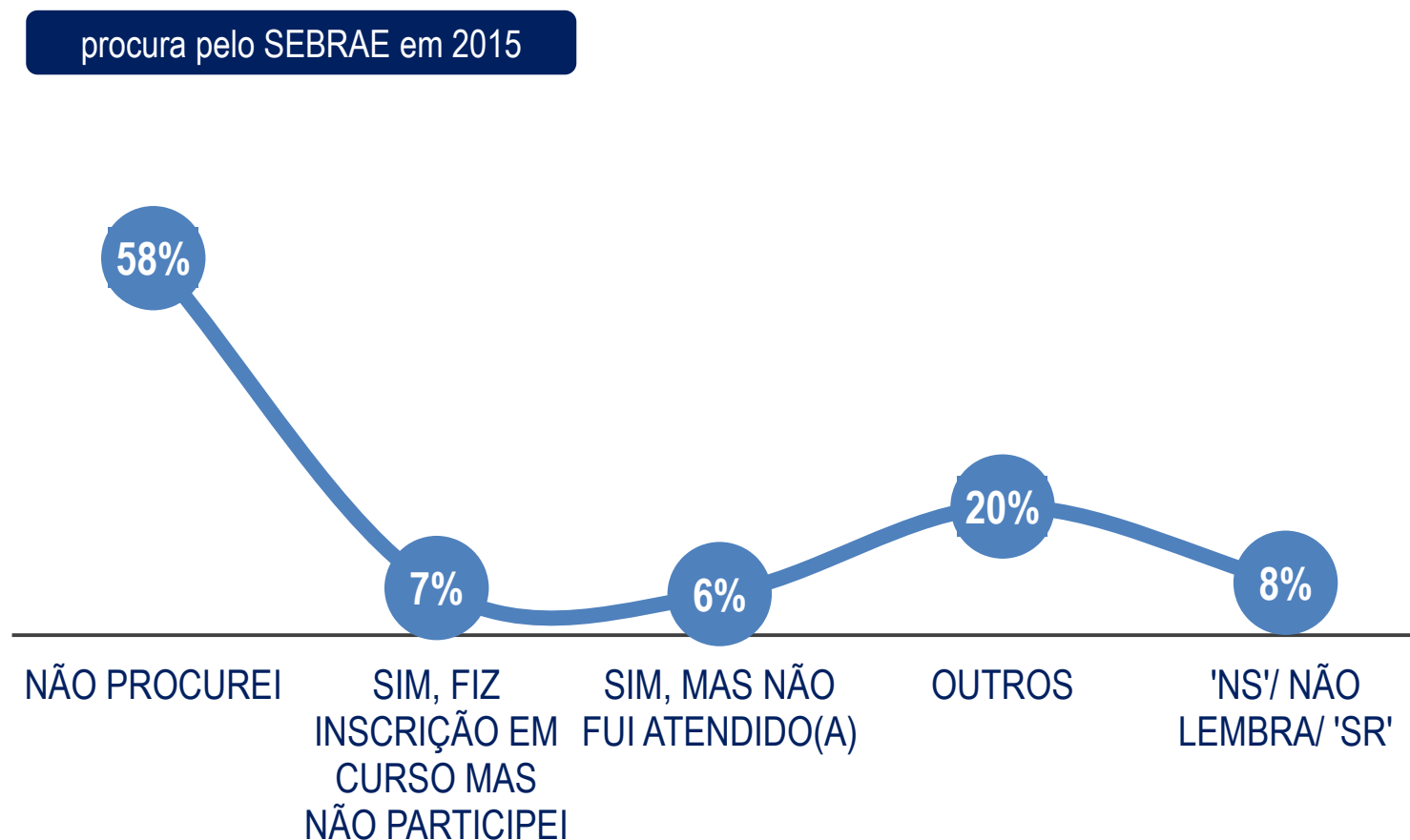
“ (De 2015 até hoje, o agente de orientação do programa Negócio a Negócio realizou quantas visitas à sua empresa?) *Nenhuma, e eu só quero destacar o seguinte: Nós realmente procuramos o Sebrae, fizemos o curso, a gente estava até animado, só que a empresa não recebeu o tratamento, porque tem o ditado ‘pão e vinho’ a gente não come o pão sozinho seco, então faltou mais atenção, se o Sebrae está ali para ajudar, eu estou aqui, então me ajude.*” **AM_MEI**





comentários

- os entrevistados que não receberam visita do Sebrae (ou não se recordam) ao longo de 2015, na sua maioria (58%) não tomou a iniciativa de procurar pelo Sebrae, o que de certa forma sinaliza a necessidade desse 1º passo ser dado pela instituição (P19)

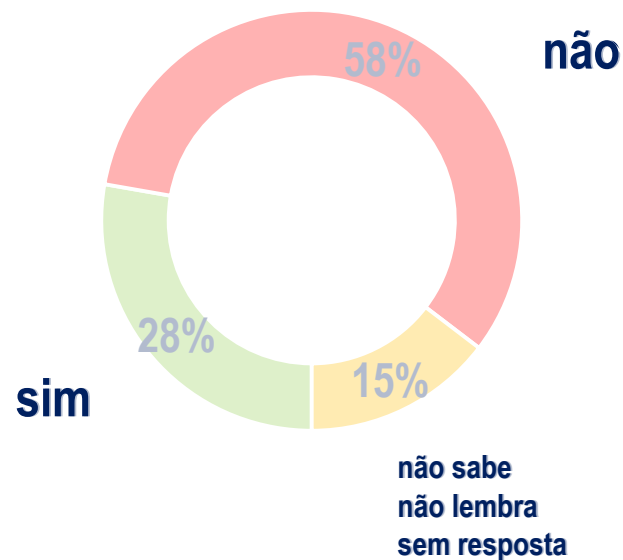




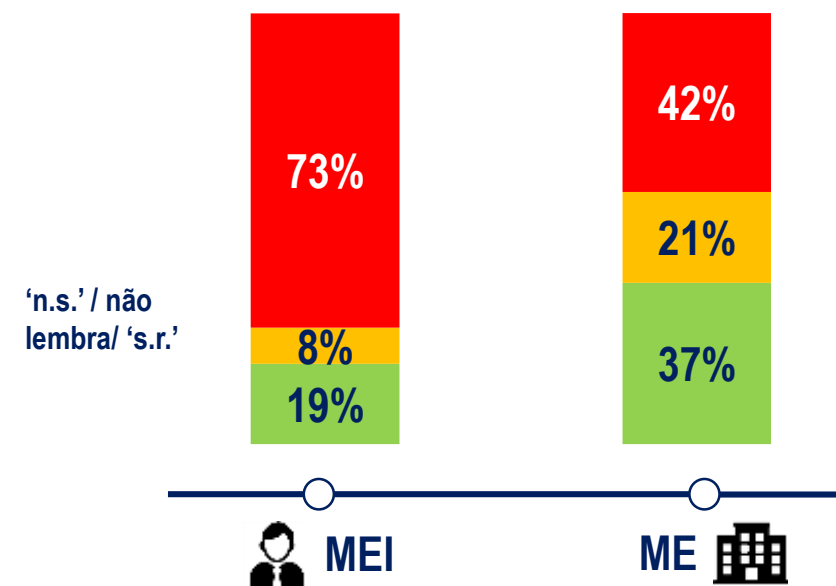
comentários

- esses empreendedores, na sua maioria também não foram procurados (visitados) por alguém a serviço do Sebrae em 2015 (P20)
- apesar desses percentuais variarem consideravelmente, seja em função dos portes dessas empresas

alguém a serviço do SEBRAE esteve em sua empresa em 2015?



alguém a serviço do SEBRAE esteve em sua empresa em 2015?

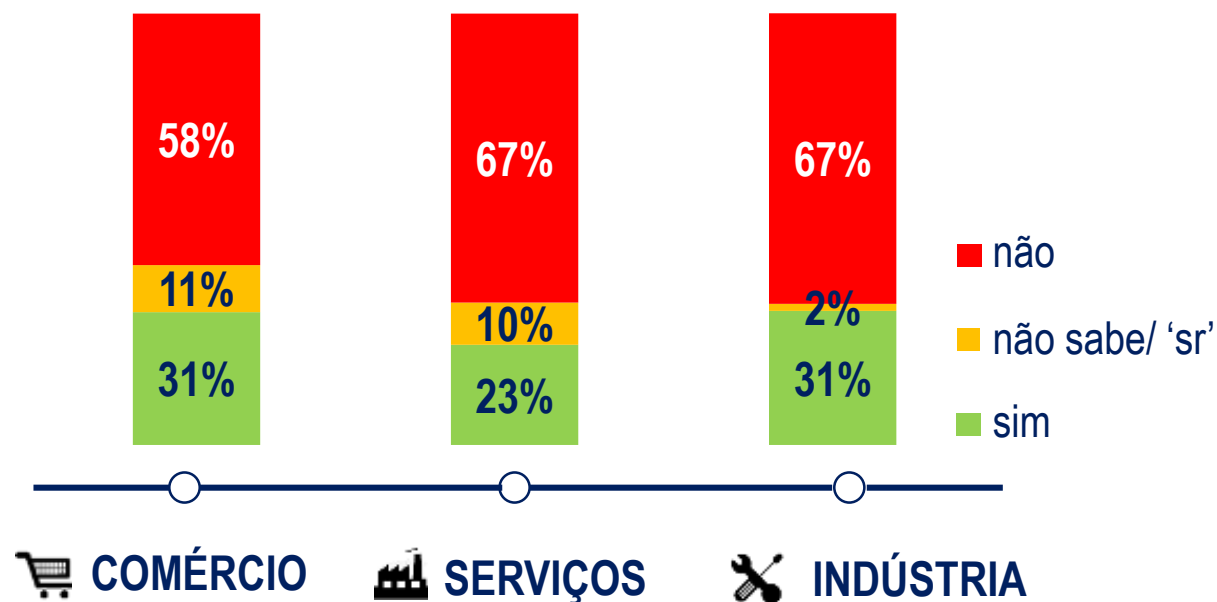




comentários

- ou mesmo dos diferentes ramos de atividade econômica onde atuam (P20)

alguém a serviço do SEBRAE esteve em sua empresa em 2015?

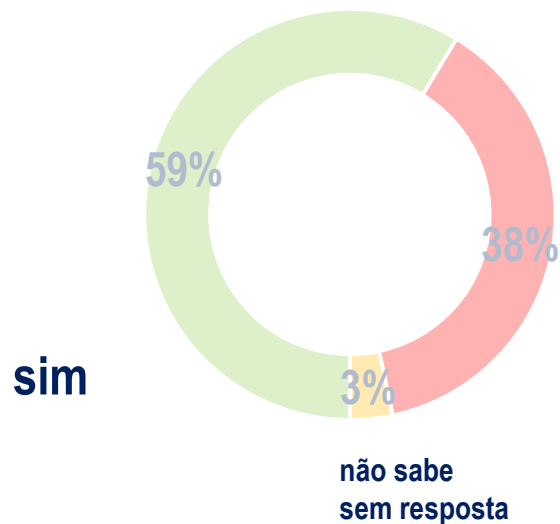




comentários

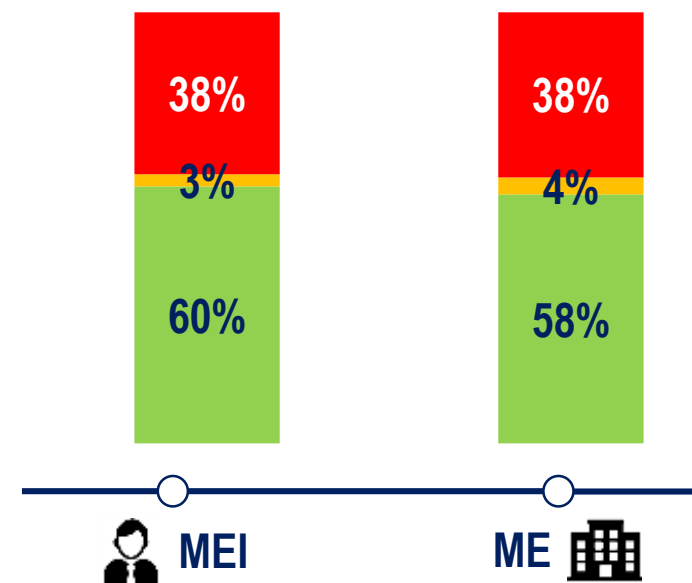
- o interesse em que um agente do Sebrae vá até essas empresas predomina junto à maioria desse perfil, alcançando a quase 3 em cada 5 desses empreendedores (P21)
- tais percentuais permanecem elevados também em função do porte das empresas, sendo um pouco maior junto ao perfil MEI

gostaria que um Agente do SEBRAE fosse até a sua empresa?



gostaria que um Agente do SEBRAE fosse até a sua empresa?

não





comentários

- mesmo por estado esse interesse pela visita do agente do Sebrae ainda existe, e na maior parte das vezes é superior a maioria dos entrevistados (cuidado em função do tamanho de determinadas amostras) (P21)

empresas que gostariam que alguém do Sebrae fosse a empresa (em %)





PARA NÃO ESQUECER



para não esquecer

- a exemplo de 2014, o **impacto** do programa Negócio a Negócio em 2015 também foi bastante **perceptível**
- acima de tudo, os bons resultados do programa em 2014 foram **ainda melhores em 2015**
- a '**estagnação**' a partir da 4ª visita não foi mais notada em 2015, sendo a melhoria nos resultados crescente até 5 ou + visitas
- resta claro que quanto **maior** o número de **visitas**, tanto **melhores** os **resultados** para as empresas
- uma **meta** a ser perseguida seria a **elevação** no número de **visitas**, dado que hoje a média corresponde a 2,4
- no geral, os estados da **região Norte** foram aqueles com os indicadores mais marcantes no programa
- já os estados do **Sudeste** foram um pouco menos expressivos, algo a ser acompanhado
- **planilhas** e tabelas ainda requerem aprimoramentos, visto a **utilização** se restringir a apenas 3 em cada 5 desses empresários
- os resultados quanto à **colocação em prática** do conhecimento sugerem a existência ainda de espaço para crescimento
- o mesmo se aplicaria com relação ao oferecimento de **maior número de produtos & serviços**



para não esquecer

visitas	1	2	3	4	5 ou +
empresas que deram lucro	41%	50%	52%	54%	60%
contribuição ao aumento do lucro	6,9	7,8	8,1	8,4	8,6
investimento	78%	79%	83%	83%	87%
oferta de mais produtos serviços	40%	52%	54%	56%	65%
satisfação geral com NaN	8,4	8,9	9,2	9,3	9,4
aplicação do conhecimento	5,9	6,6	7,1	7,3	7,5
conhecimento do Agente	8,5	8,9	9,1	9,1	9,4
explicação do Agente sobre o caderno de	8,6	9,0	9,3	9,4	9,5
utilidade/praticidade das orientações prestadas	8,4	8,8	9,1	9,1	9,3
educação do agente durante atendimento	9,5	9,7	9,8	9,8	9,9
compromisso com resultado para a empresa	7,9	8,7	9,0	9,1	9,3
recomendação do programa NaN	9,0	9,3	9,5	9,6	9,6

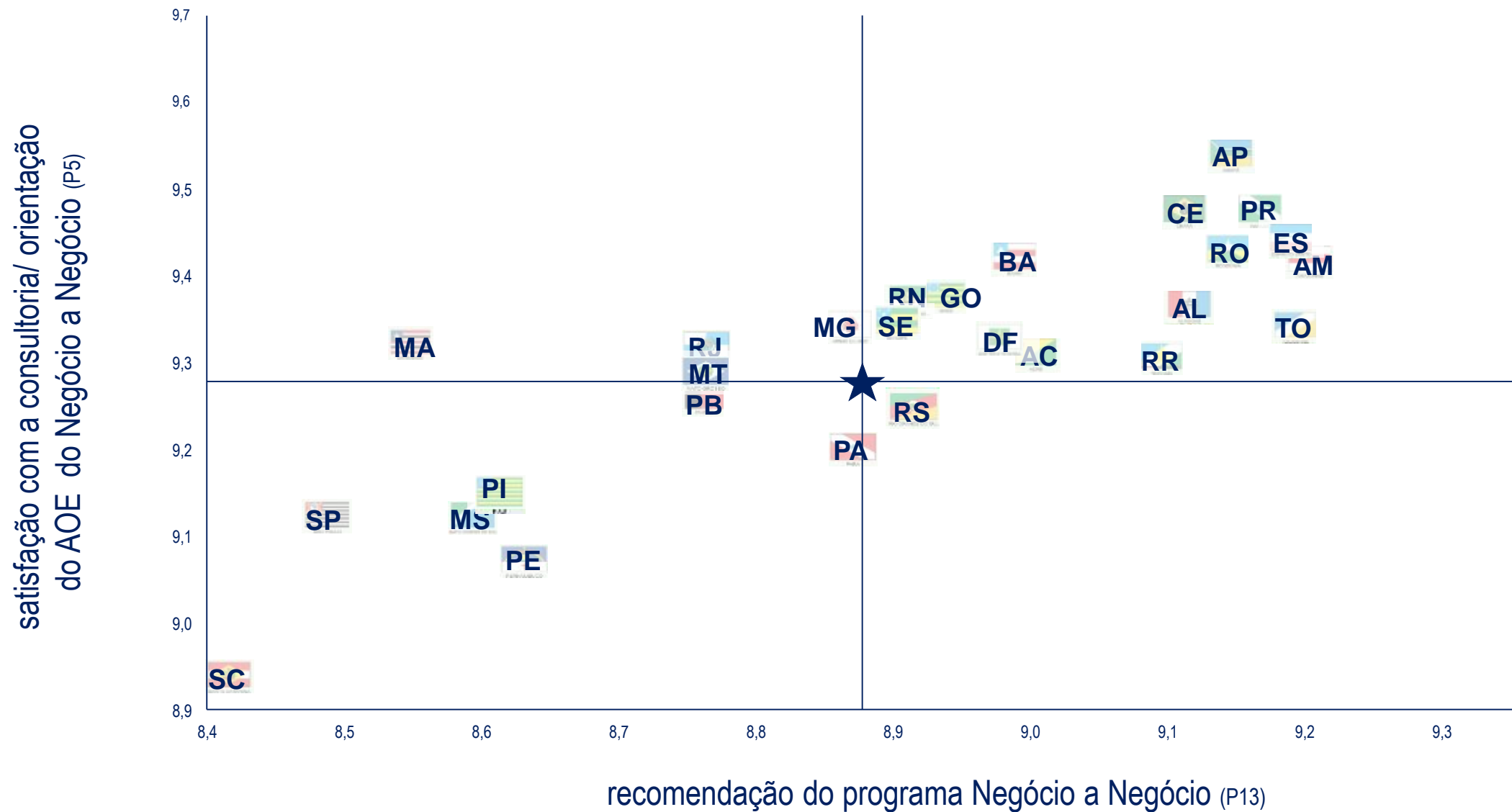


● 1 visita* ● 2 visitas* ● 3 visitas* ● 4 visitas* ● 5 visitas ou +*





para não esquecer



SEBRAE

Unidade de Gestão Estratégica – UGE

Dênis Pedro Nunes

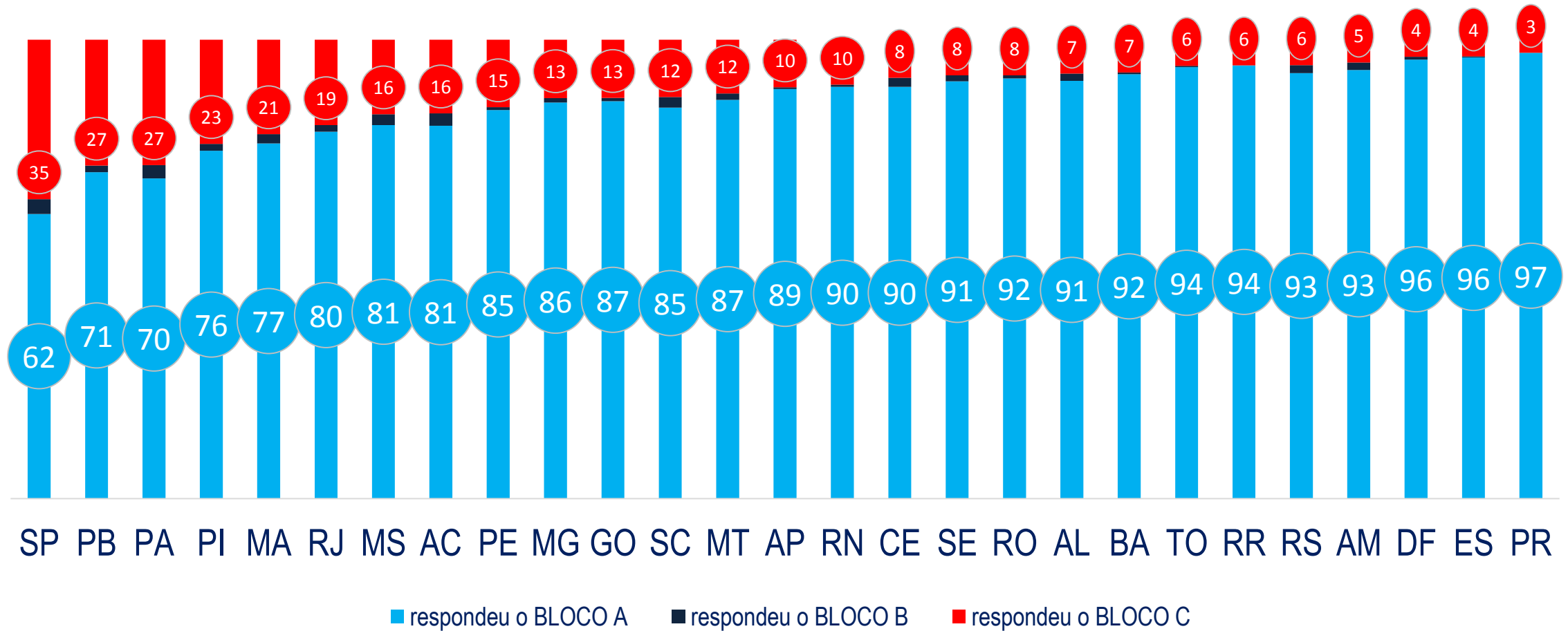
Alexandre Vasconcelos Lima

Unidade de Atendimento Individual – UAI

Hugo Henrique Roth Cardoso



outras informações



valores em (%)