

**Pesquisa de Satisfação e  
Aplicabilidade**

**SAE 2018**

**RESULTADOS NACIONAIS**

*Dezembro de 2018*



# Pesquisa de Satisfação e Aplicabilidade SAE 2018



## OBJETIVOS

- **AVALIAR** a aplicabilidade e a efetividade dos conteúdos junto aos clientes atendidos pelo SEBRAE em 2018.
- **OBTER** o grau de recomendação do SEBRAE pelos clientes atendidos em 2018.



## METODOLOGIA

- **TIPO DE PESQUISA:** Quantitativa.
- **PÚBLICO-ALVO:** Clientes atendidos pelo SEBRAE em 2018.
- **TAMANHO DA AMOSTRA:** 18.446 entrevistas (C.A.T.I.) realizadas.
- **COLETA DE DADOS:** A primeira etapa de coleta dos dados ocorreu entre os dias 17/07 e 07/08 de 2018; a segunda etapa de coleta ocorreu entre os dias 12/11 a 27/11 de 2018.
- **MARGEM DE ERRO** de 1,0% para resultados nacionais.
- **NÍVEL DE CONFIANÇA** de 95%.
- Resultados ponderados por iniciativa.

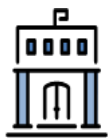
# PERFIL DOS ENTREVISTADOS – SAE 2018

## ENTREVISTAS POR PORTE DA EMPRESA



MEI

**7.597**



ME

**3.315**



EPP

**997**



POTENCIAL  
EMPRESÁRIO

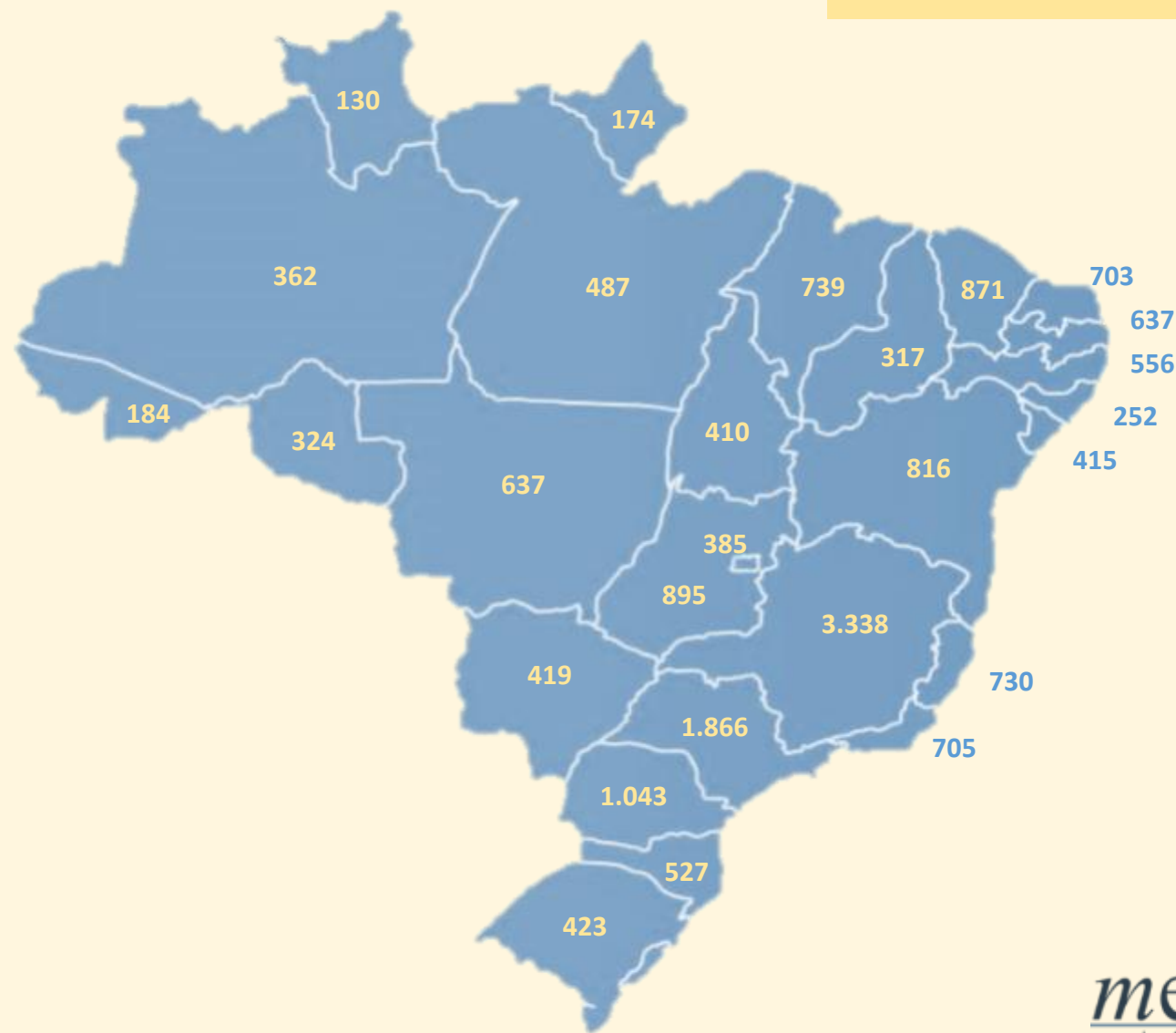
**6.436**



PRODUTOR  
RURAL

**101**

## ENTREVISTAS POR UF



SEBRAE NACIONAL: 41

# Sumário

1. Histórico SAE.....	IR
2. Atendidos pelo SEBRAE em 2018.....	IR
3. Recomendação do SEBRAE.....	IR
4. SAE – Resultados Globais – 2018.....	IR
5. Avaliação dos Cursos.....	IR
6. Avaliação das Palestras, Seminários e Oficinas.....	IR
7. Avaliação das Consultorias.....	IR
8. Avaliação das Feiras e Eventos.....	IR
9. Avaliação das Orientações Técnicas.....	IR
10. Clientes antigos - não atendidos pelo SEBRAE em 2018.....	IR
11. Clientes em potencial - nunca atendidos pelo SEBRAE.....	IR
12. Considerações Finais.....	IR

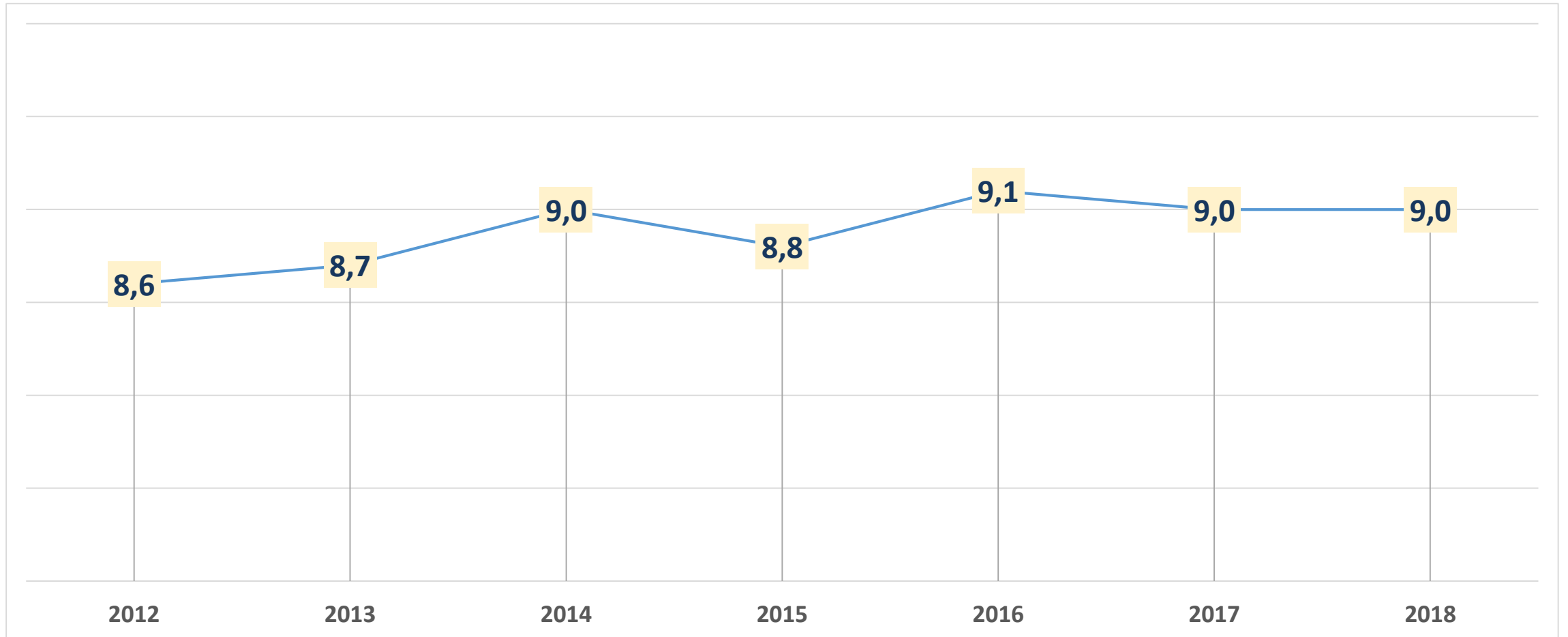


# HISTÓRICO SAE

# HISTÓRICO - SATISFAÇÃO

HISTÓRICO DE SATISFAÇÃO GERAL

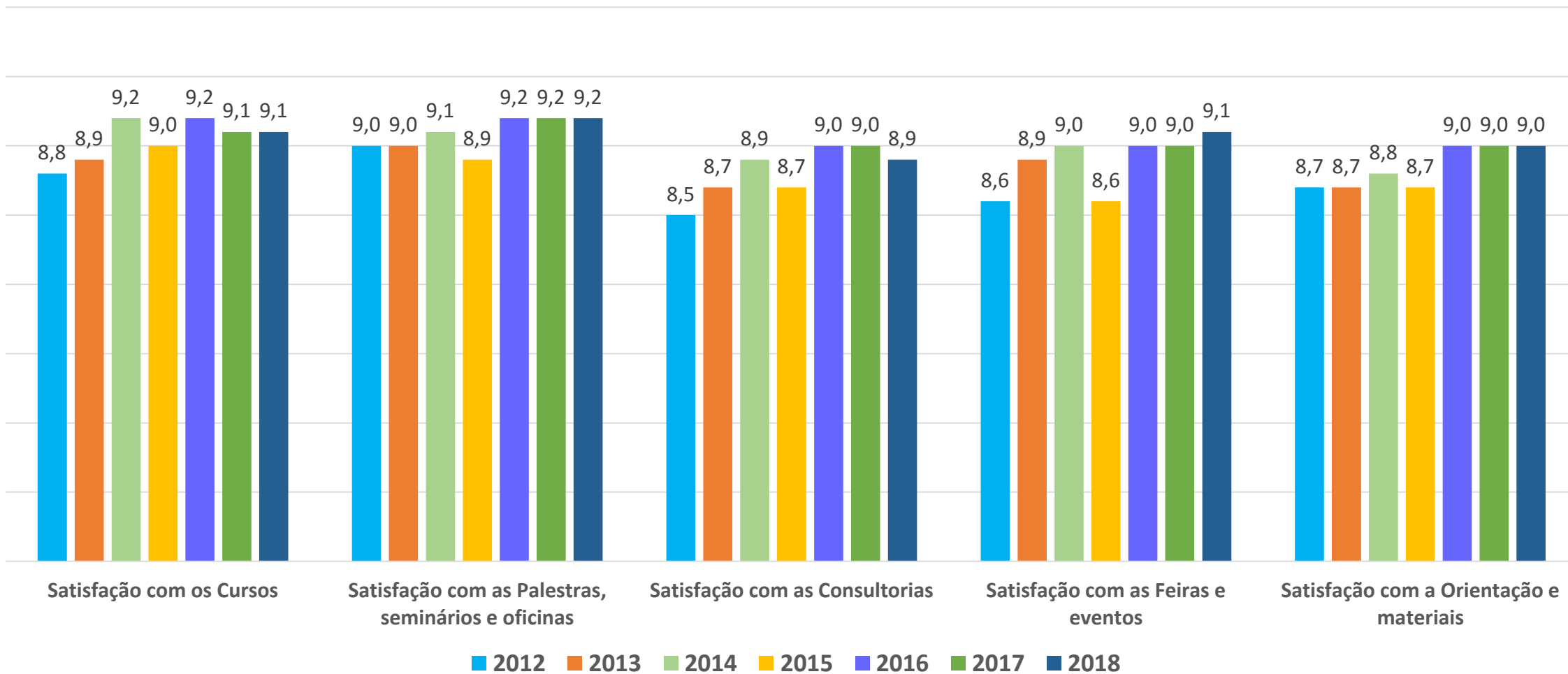
HISTÓRICO DE SATISFAÇÃO POR SERVIÇO



# HISTÓRICO - SATISFAÇÃO

HISTÓRICO DE SATISFAÇÃO GERAL

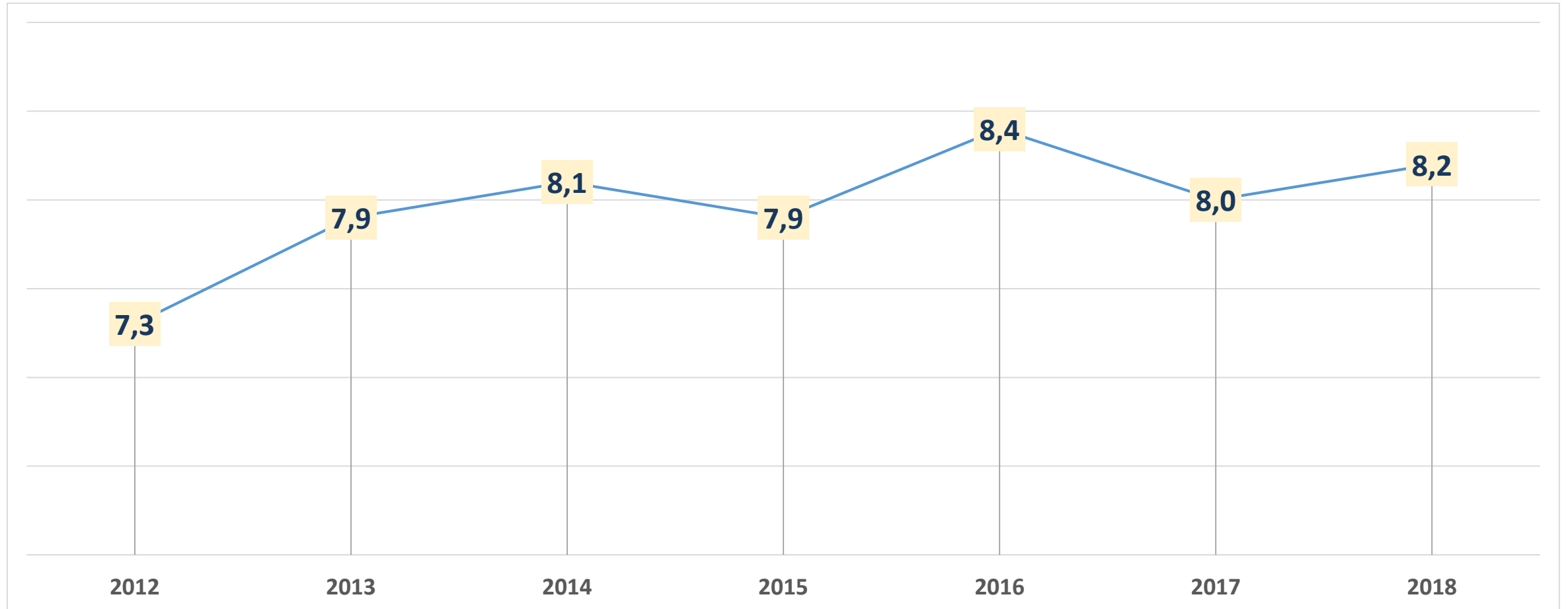
HISTÓRICO DE SATISFAÇÃO POR SERVIÇO



# HISTÓRICO - APLICABILIDADE

HISTÓRICO DE APLICABILIDADE GERAL

HISTÓRICO DE APLICABILIDADE POR SERVIÇO

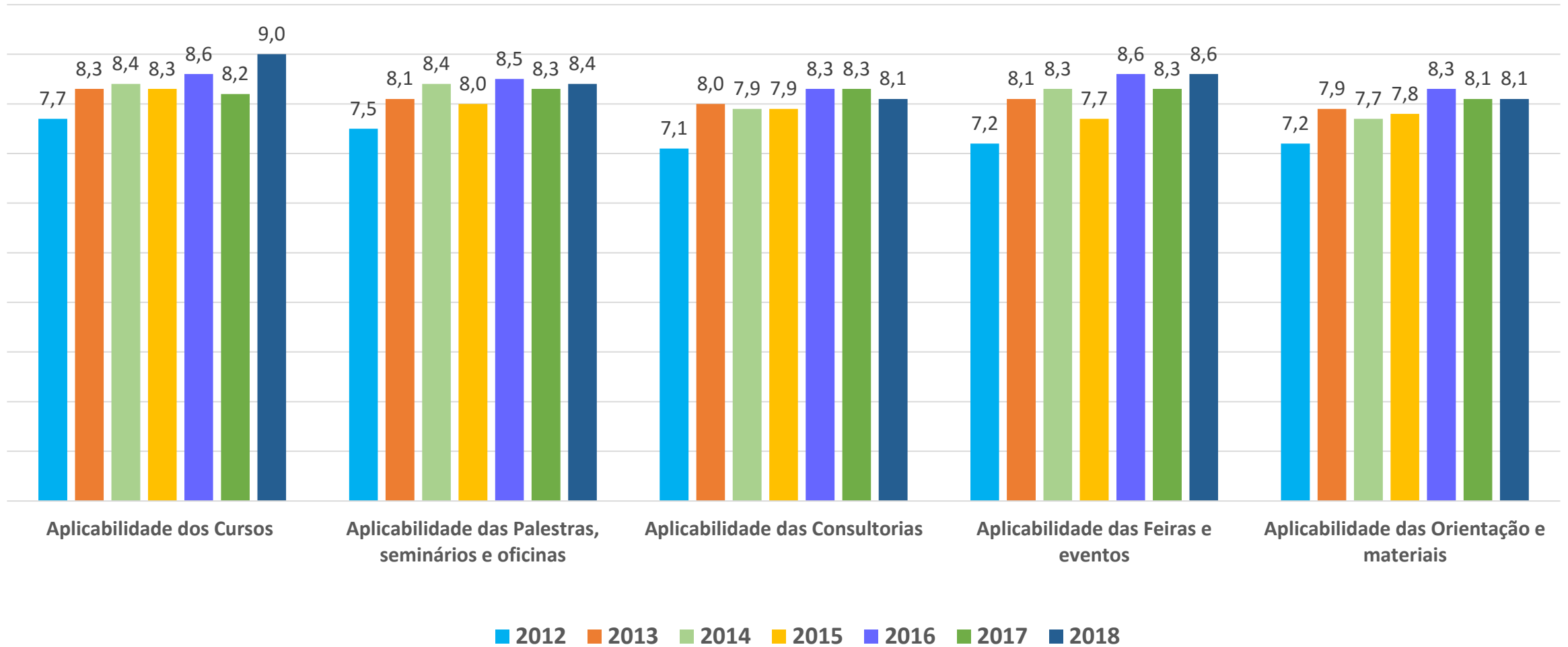




# HISTÓRICO - APLICABILIDADE

HISTÓRICO DE APLICABILIDADE GERAL

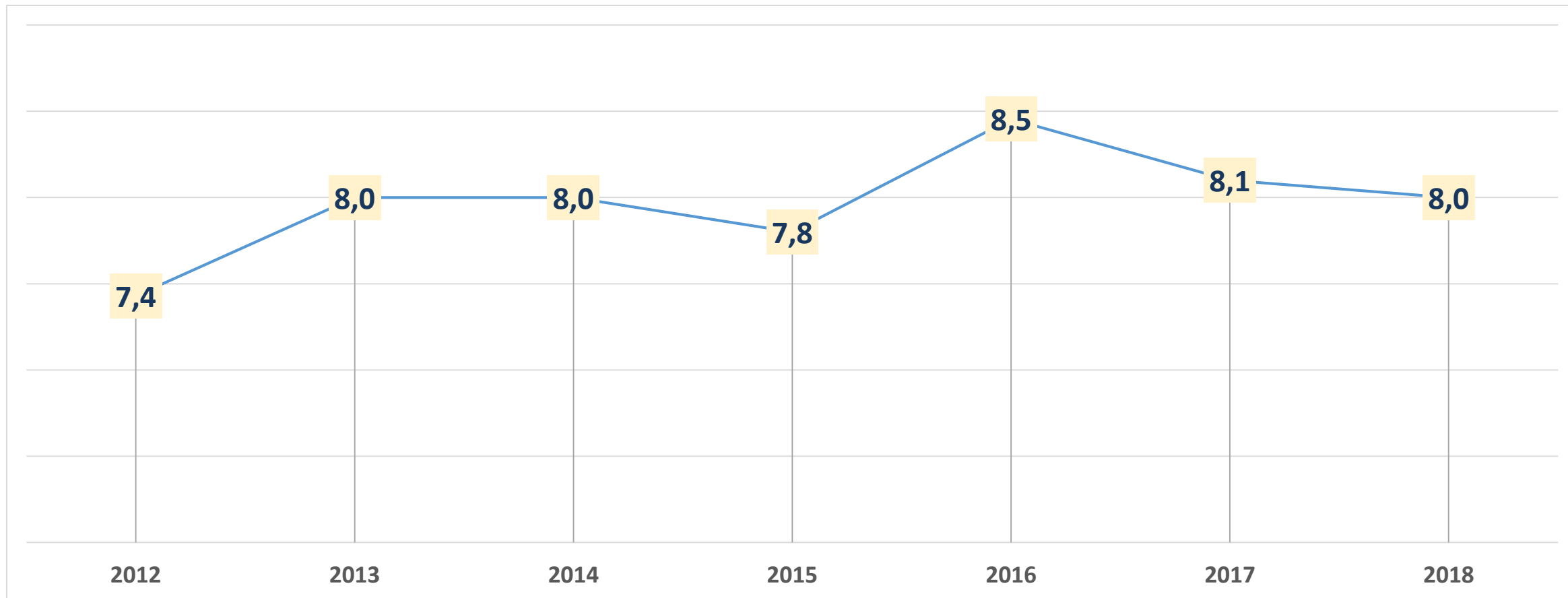
HISTÓRICO DE APLICABILIDADE POR SERVIÇO



# HISTÓRICO - EFETIVIDADE

HISTÓRICO DE EFETIVIDADE GERAL

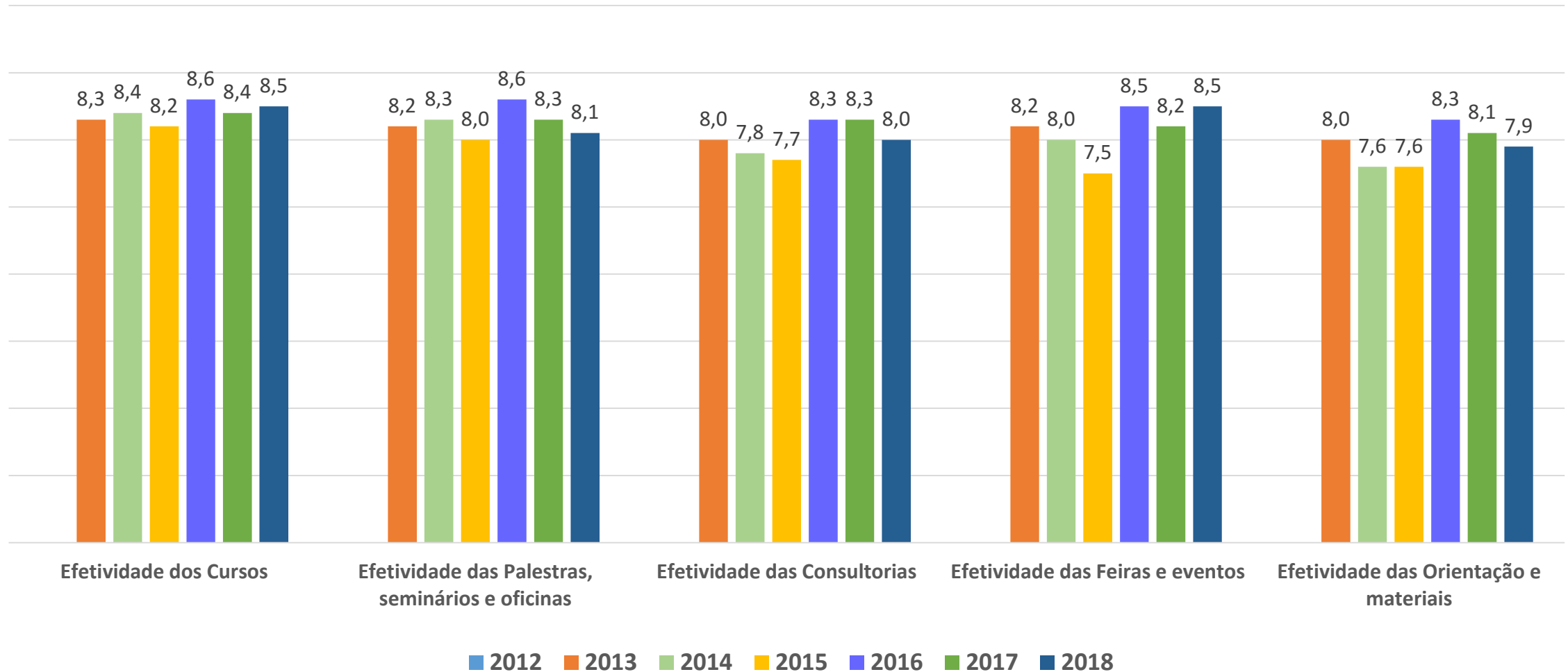
HISTÓRICO DE EFETIVIDADE POR SERVIÇO



# HISTÓRICO - EFETIVIDADE

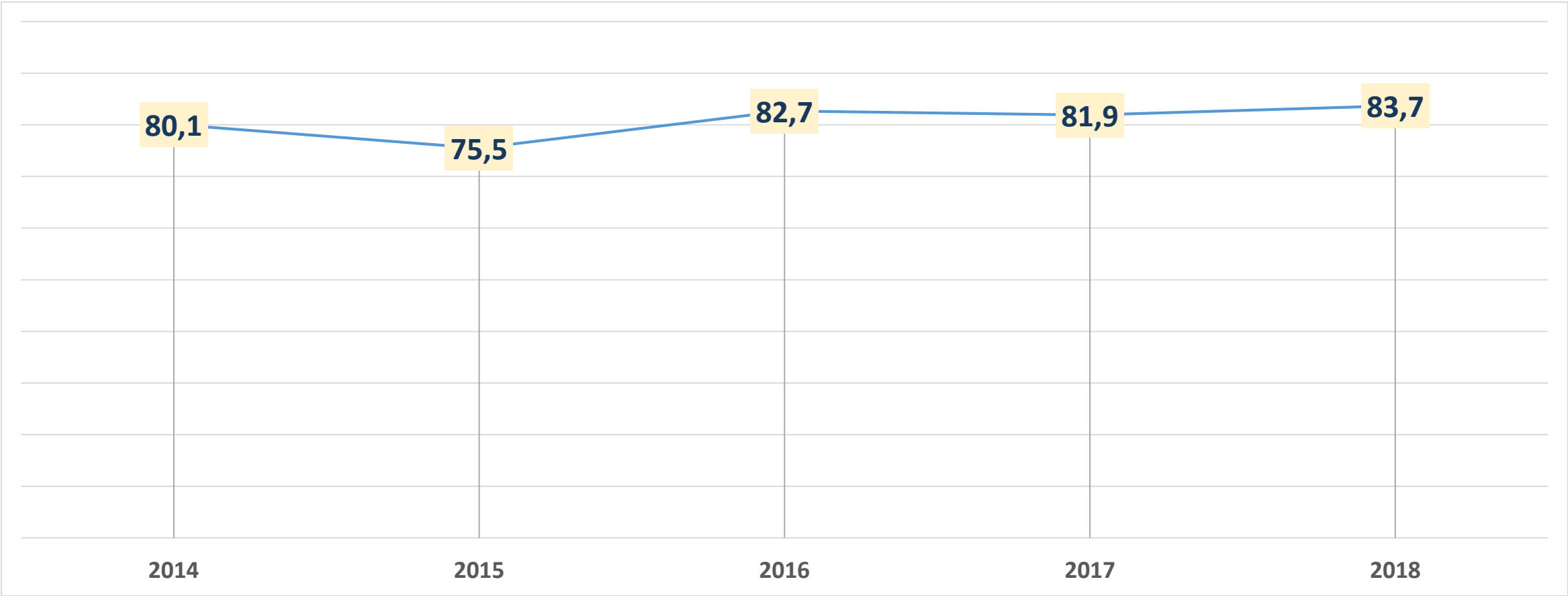
HISTÓRICO DE EFETIVIDADE GERAL

HISTÓRICO DE EFETIVIDADE POR SERVIÇO



# HISTÓRICO – RECOMENDAÇÃO SEBRAE (NPS)

## HISTÓRICO DE RECOMENDAÇÃO GERAL



Q8. Falando sobre os SERVIÇOS DO SEBRAE, dê uma nota de 0 a 10 para o quanto você recomendaria os produtos/serviços do SEBRAE.



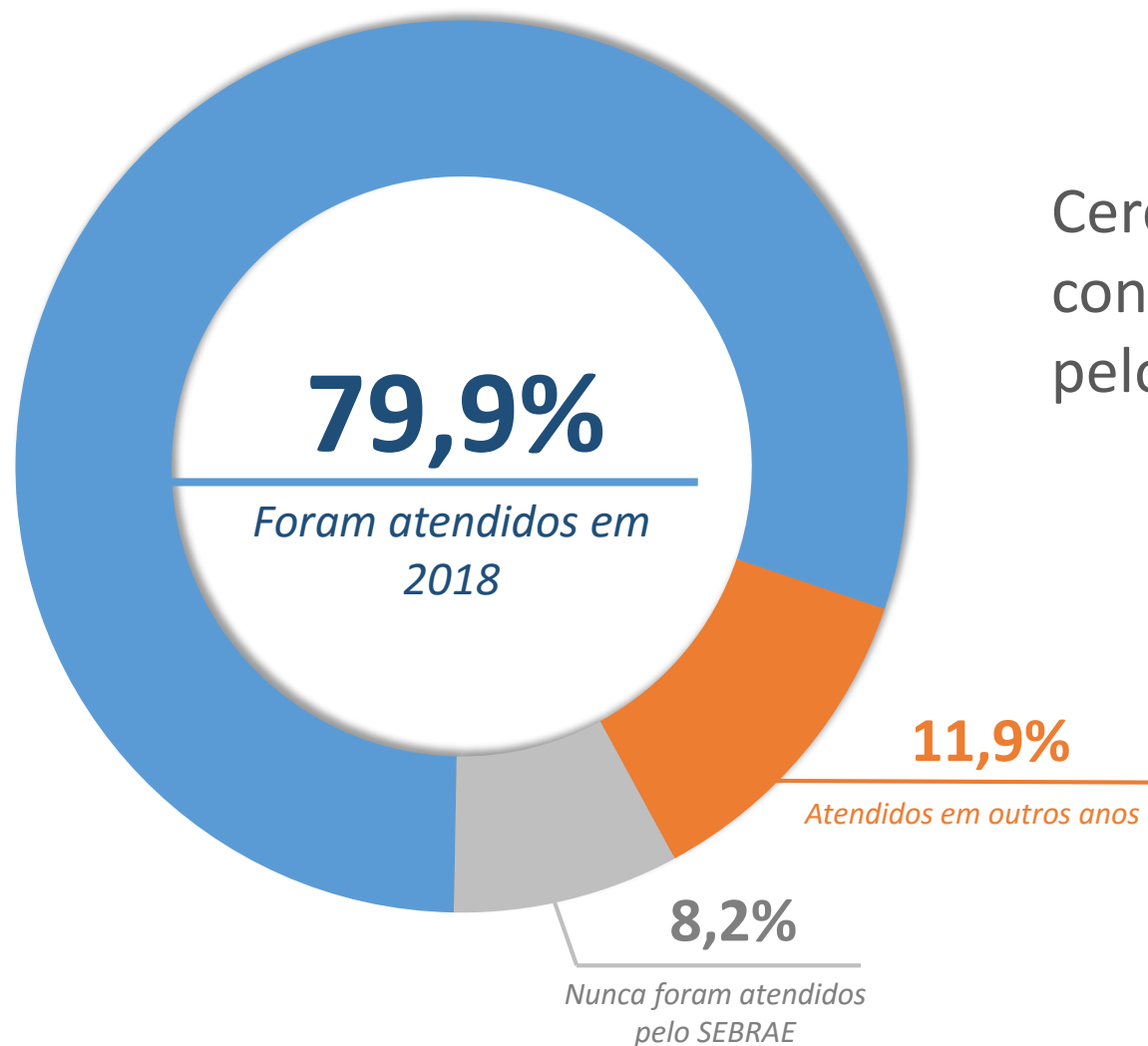
# Atendidos pelo SEBRAE em 2018

# FOI ATENDIDO PELO SEBRAE EM 2018?

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



Cerca de 4 em cada 5 dos entrevistados confirmaram o atendimento recebido pelo SEBRAE em 2018.

# FOI ATENDIDO PELO SEBRAE EM 2018?

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE

	AC	AL	AM	AP	BA	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	MT	PA
Sim, foi atendido em 2018	96%	93%	89%	89%	82%	80%	72%	85%	86%	85%	76%	85%	90%	91%
Não, mas foi atendido em outros anos	4%	5%	9%	8%	13%	11%	17%	9%	11%	9%	9%	7%	7%	4%
Nunca foi atendido pelo SEBRAE	1%	2%	3%	3%	6%	9%	12%	7%	3%	6%	14%	8%	4%	4%

	PB	PE	PI	PR	RJ	RN	RO	RR	RS	SC	SE	SP	TO
Sim, foi atendido em 2018	82%	83%	91%	68%	82%	91%	94%	88%	78%	69%	92%	80%	94%
Não, mas foi atendido em outros anos	14%	7%	5%	27%	15%	8%	6%	11%	16%	20%	3%	8%	5%
Nunca foi atendido pelo SEBRAE	4%	10%	4%	5%	3%	1%	1%	1%	6%	11%	5%	12%	1%

# FOI ATENDIDO PELO SEBRAE EM 2018?

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



MEI



ME



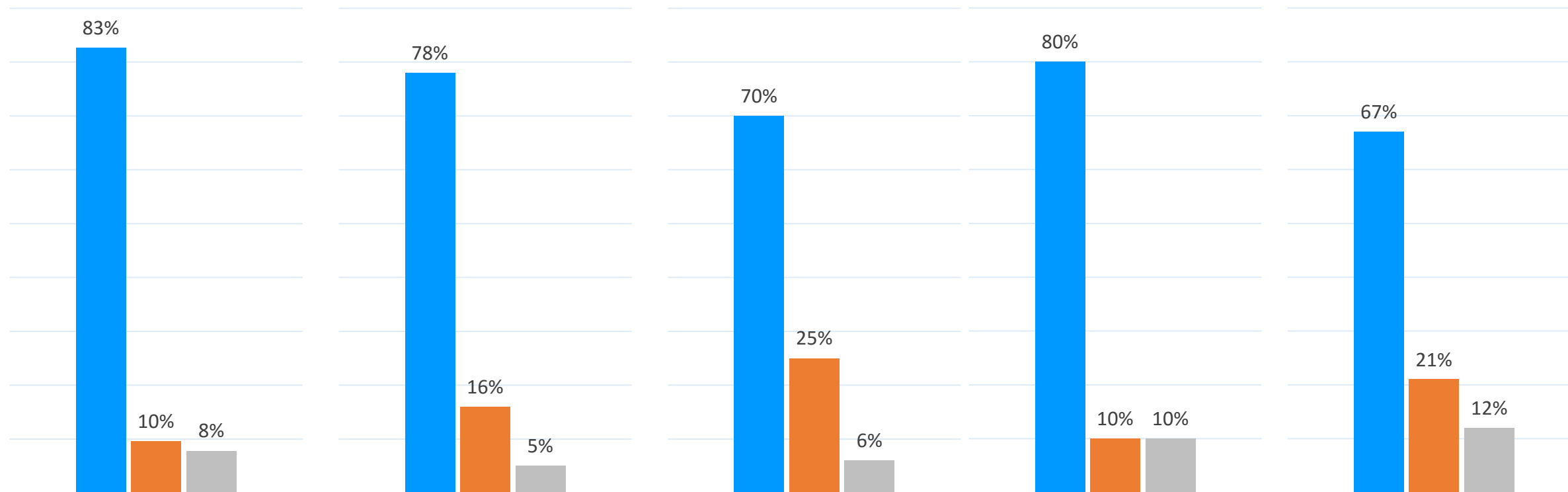
EPP



POTENCIAL  
EMPRESÁRIO



PRODUTOR  
RURAL



**■ Sim, foi atendido em 2018**   **■ Não, mas foi atendido em outros anos**   **■ Nunca foi atendido pelo SEBRAE**

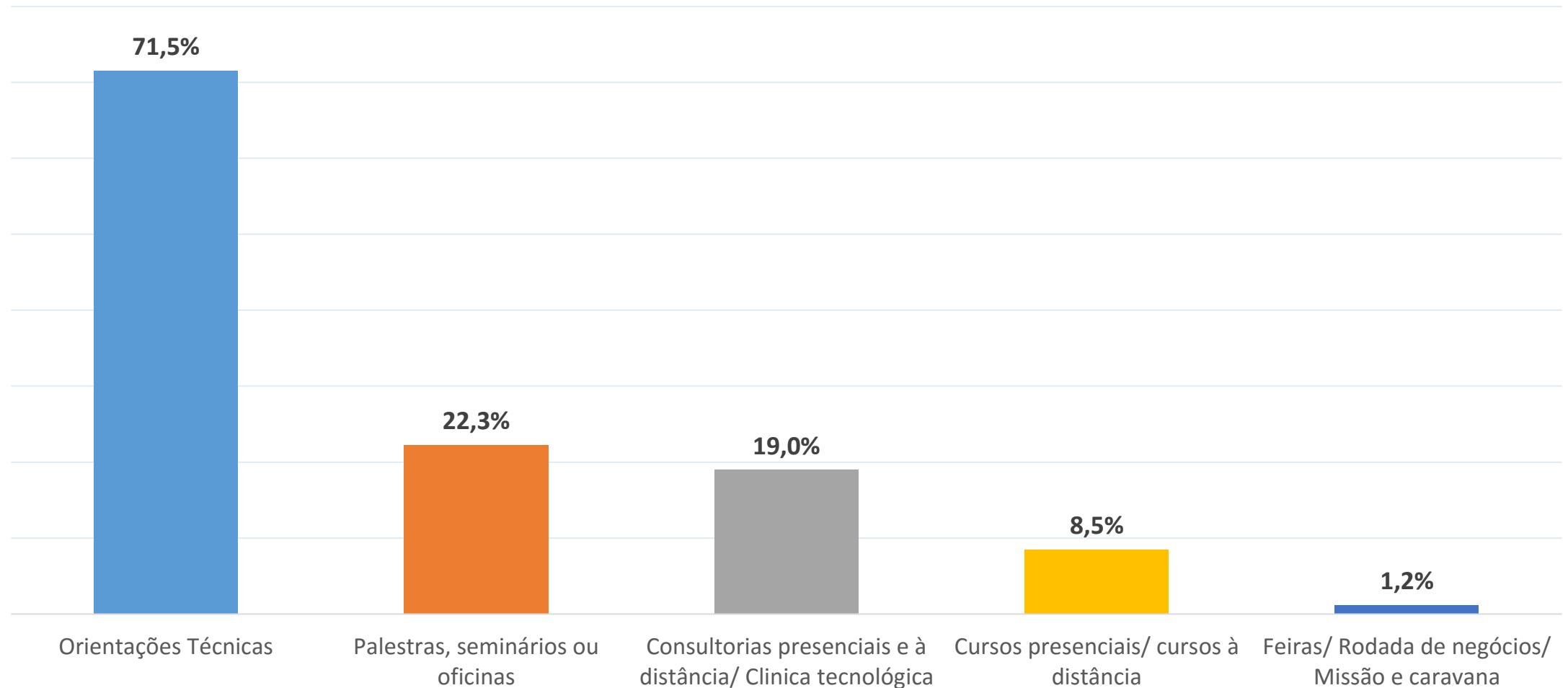


# ATIVIDADES DO SEBRAE DE QUE PARTICIPOU EM 2018

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



# ATIVIDADES DO SEBRAE DE QUE PARTICIPOU EM 2018

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE

	AC	AL	AM	AP	BA	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	MT	PA
CURSOS	13%	18%	13%	26%	5%	15%	1%	3%	12%	19%	6%	4%	11%	7%
PALESTRAS, SEMINÁRIOS, OFICINAS	31%	29%	36%	27%	33%	11%	17%	30%	31%	15%	17%	27%	28%	40%
CONSULTORIA	17%	12%	31%	6%	11%	22%	4%	26%	30%	31%	18%	15%	29%	10%
FEIRAS OU EVENTOS	4%	4%	0%	3%	1%	2%	2%	0%	1%	2%	2%	0%	1%	3%
ORIENTAÇÕES E MATERIAIS	65%	62%	66%	54%	69%	77%	83%	70%	60%	67%	64%	70%	63%	64%

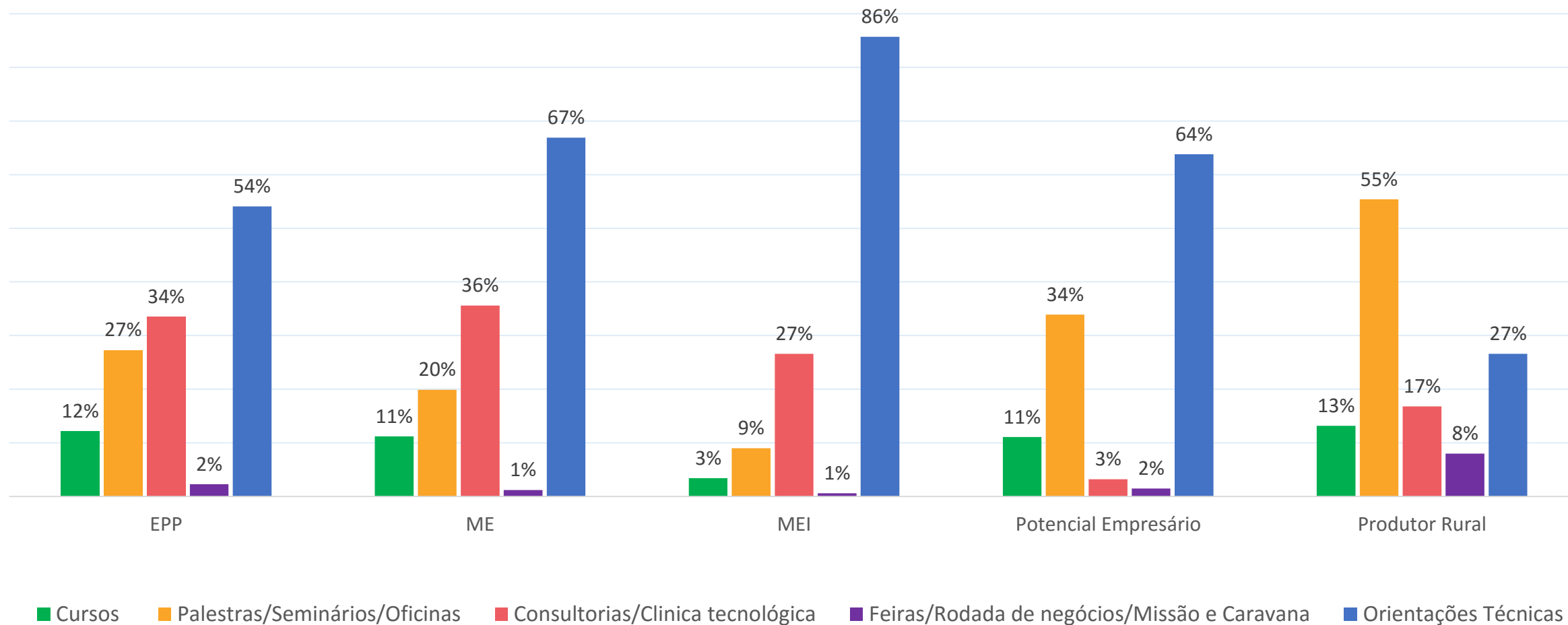
	PB	PE	PI	PR	RJ	RN	RO	RR	RS	SC	SE	SP	TO
CURSOS	15%	11%	22%	10%	7%	10%	8%	4%	5%	8%	10%	9%	8%
PALESTRAS, SEMINÁRIOS, OFICINAS	28%	46%	11%	17%	16%	28%	35%	28%	12%	26%	26%	18%	33%
CONSULTORIA	21%	12%	40%	15%	28%	14%	21%	37%	14%	12%	32%	20%	22%
FEIRAS OU EVENTOS	4%	3%	1%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	2%	1%	1%	0%
ORIENTAÇÕES E MATERIAIS	64%	58%	57%	71%	82%	79%	62%	69%	81%	71%	65%	78%	62%

# ATIVIDADES DO SEBRAE DE QUE PARTICIPOU EM 2018

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE

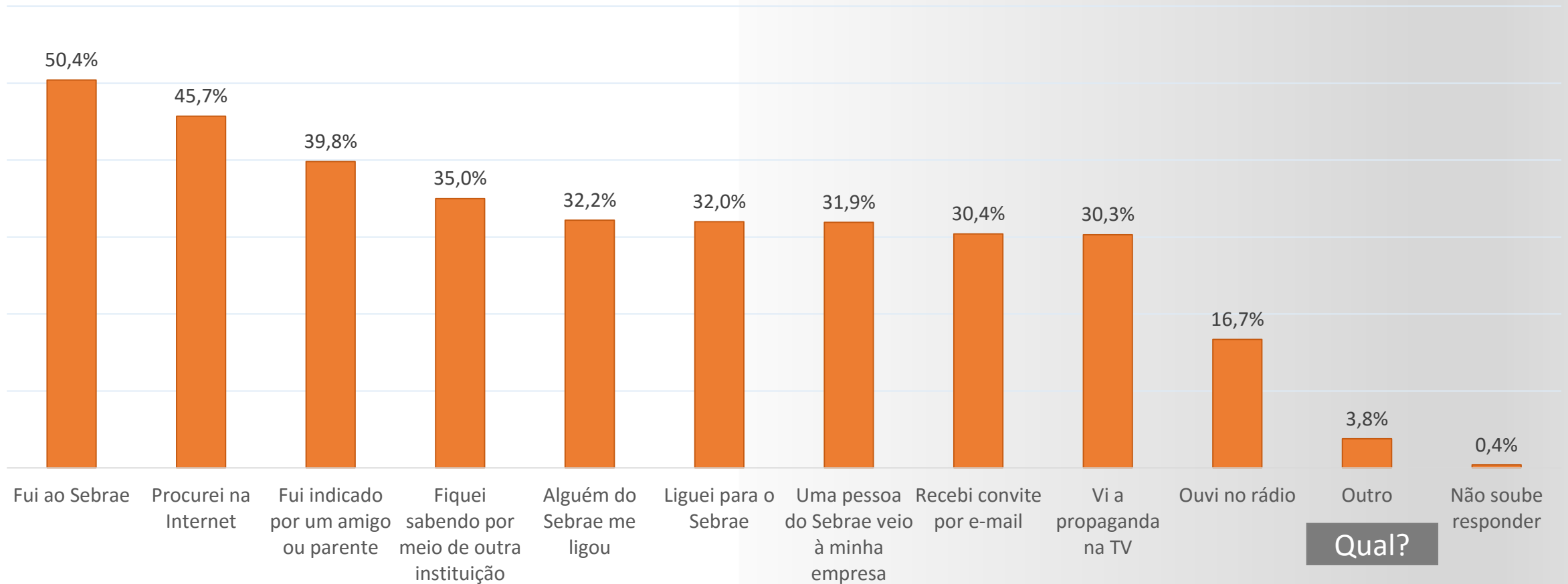


# COMO FICOU SABENDO DOS SERVIÇOS OU EVENTOS DO SEBRAE?

NACIONAL

PORTE/CLIENTE

Dos clientes atendidos em 2018, metade buscou pessoalmente uma agencia do SEBRAE. Já cerca de 45% afirmaram que conheceram os serviços ou eventos do Sebrae através de pesquisas na Internet. Também é expressivo o número de pessoas que recebeu indicações dos serviços dos Sebrae através de amigos ou parentes: 39,8%.



# COMO FICOU SABENDO DOS SERVIÇOS OU EVENTOS DO SEBRAE? (Outro)



NACIONAL

COMO FICOU SABENDO DOS SERVIÇOS/EVENTOS DO SEBRAE?	%
Divulgação do Sebrae na rua (cartazes, panfletos, carros de som)	1,3%
Vi a propaganda do Sebrae na internet (Youtube, Facebook)	0,8%
Através de Feiras e Eventos realizados ou com participação do Sebrae	0,4%
Através do contato do Sebrae via WhatsApp	0,4%
Propaganda em meios impressos (jornais, revistas)	0,4%
Recebeu uma comunicação do Sebrae pelo correio	0,1%
Recebi um SMS com informações do Sebrae	0,1%
Unidade Móvel do Sebrae na cidade	0,1%
Total	3,8%

# COMO FICOU SABENDO DOS SERVIÇOS OU EVENTOS DO SEBRAE?

NACIONAL

PORTE/CLIENTE

	EPP	ME	MEI	Potencial Empresário	Produtor Rural
Vi a propaganda na TV	30%	27%	<b>38%</b>	26%	20%
Procurei na Internet	<b>48%</b>	40%	41%	<b>53%</b>	7%
Fiquei sabendo por meio de outra instituição	44%	37%	31%	37%	<b>70%</b>
Fui indicado por um amigo ou parente	31%	29%	<b>44%</b>	<b>42%</b>	38%
Fui ao Sebrae	48%	44%	<b>58%</b>	47%	18%
Uma pessoa do Sebrae veio à minha empresa	<b>56%</b>	<b>56%</b>	36%	15%	31%
Recebi convite por e-mail	<b>50%</b>	41%	28%	25%	9%
Liguei para o Sebrae	<b>34%</b>	30%	33%	32%	9%
Alguém do Sebrae me ligou	<b>51%</b>	46%	36%	20%	21%
Ouvi no rádio	<b>25%</b>	15%	17%	16%	11%
Outro	7%	5%	3%	3%	1%
Não soube responder	0%	0%	0%	1%	0%



# Recomendação do SEBRAE

ATENDIDOS EM 2018

# RECOMENDAÇÃO DO SEBRAE (NPS)

NACIONAL

UF

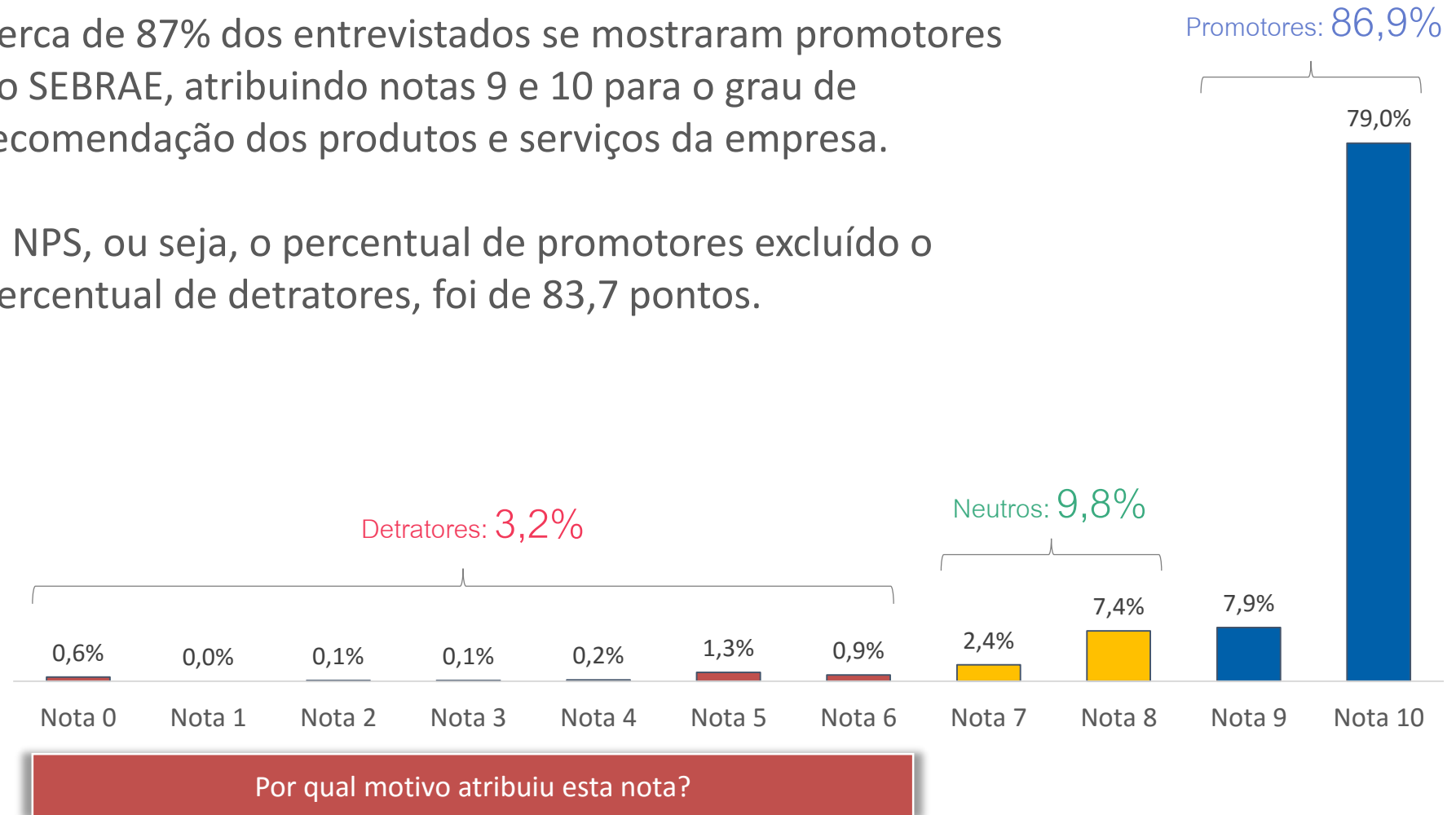
PORTE/CLIENTE

CATEGORIA DE ATENDIMENTO

NPS  
83,7

Cerca de 87% dos entrevistados se mostraram promotores do SEBRAE, atribuindo notas 9 e 10 para o grau de recomendação dos produtos e serviços da empresa.

O NPS, ou seja, o percentual de promotores excluído o percentual de detratores, foi de 83,7 pontos.





# RECOMENDAÇÃO DO SEBRAE - Motivo por atribuir nota menor ou igual a 06



NACIONAL

MOTIVO	Número de casos	% ponderado
Não obteve os resultados esperados com o serviço utilizado	73	0,4%
Não ficou satisfeito com o atendimento do Sebrae / Atendentes e consultores despreparados	66	0,4%
Não tem conhecimento suficiente sobre o Sebrae para avaliar	55	0,3%
Não teve acompanhamento/ acompanhamento deixou a desejar/ SEBRAE fez poucas visitas	55	0,3%
Conteúdos superficiais/não adequados à realidade da empresa	52	0,3%
Melhor de modo geral/melhorar os programas/serviços	18	0,1%
Palestrante/Agente/Consultor deixou a desejar	18	0,1%
Os serviços e orientações recebidos são muito teóricos, sem aplicabilidade na prática	17	0,1%
Não costuma fazer indicações	14	0,1%
Falta apoio maior ao microempreendedor	11	0,1%
Facilitar/intermediar o contato das empresas com as instituições bancárias	5	0,0%
Falta divulgação/informações acerca do trabalho do SEBRAE	4	0,0%
Juros/taxas/valores cobrados são muito altos	3	0,0%
SEBRAE poderia oferecer mais serviços/oficinas/palestras	3	0,0%
O SEBRAE deve orientar o empresário, não "se meter no negócio"	2	0,0%
Software fornecido pelo SEBRAE não é compatível com os computadores	2	0,0%
Não sabe	72	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>470</b>	<b>3,1%</b>

# RECOMENDAÇÃO DO SEBRAE (NPS)

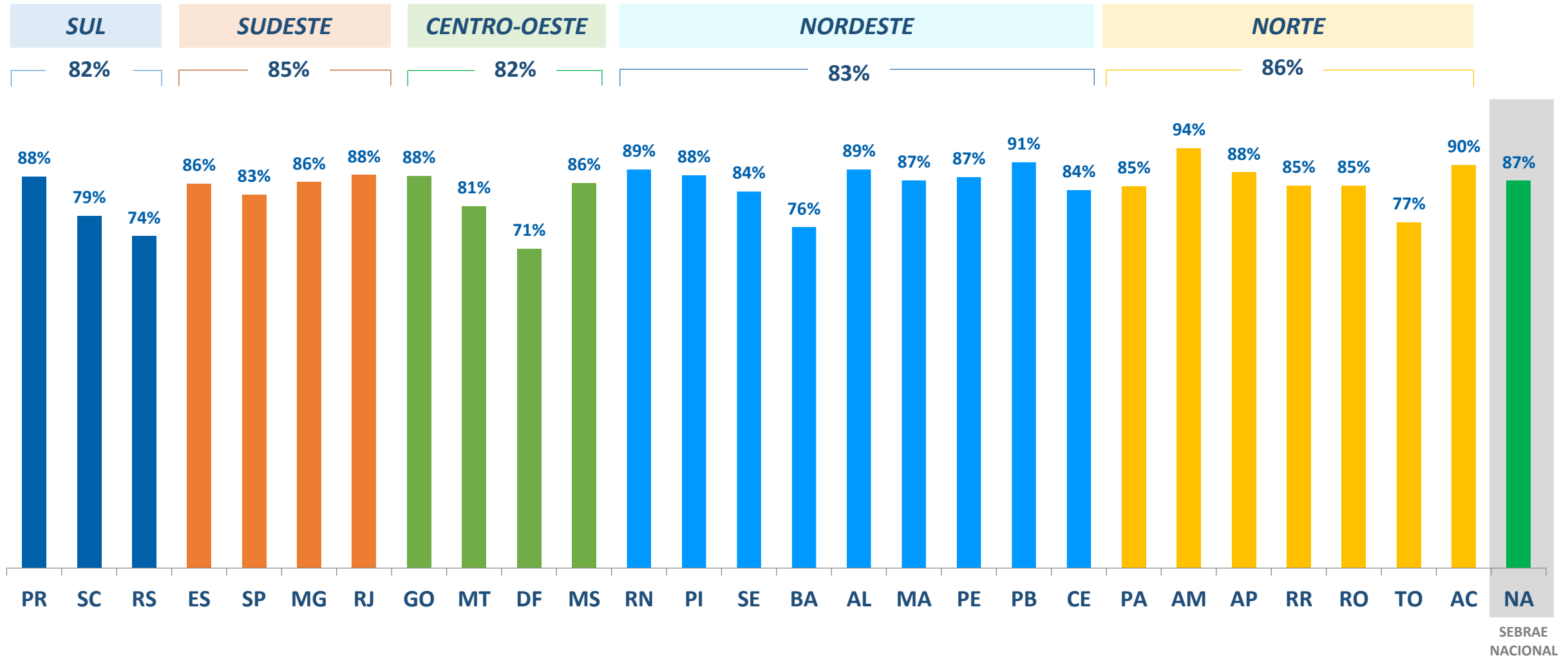


NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE

CATEGORIA DE ATENDIMENTO



SEBRAE NACIONAL

# RECOMENDAÇÃO DO SEBRAE (NPS)

NACIONAL

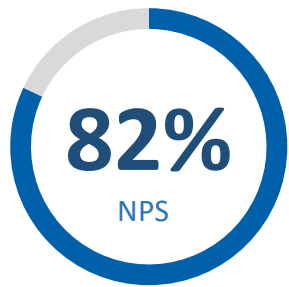
UF

PORTE/CLIENTE

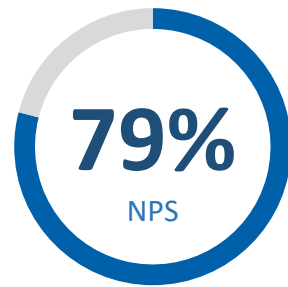
CATEGORIA DE ATENDIMENTO



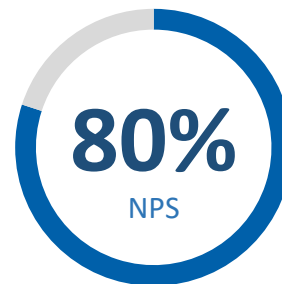
MEI



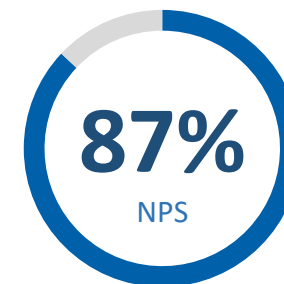
ME



EPP



POTENCIAL  
EMPRESÁRIO



PRODUTOR  
RURAL



# RECOMENDAÇÃO DO SEBRAE (NPS)

NACIONAL

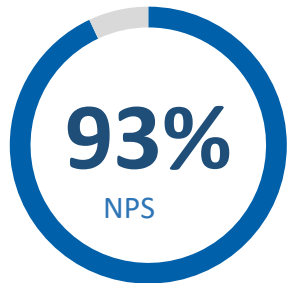
UF

PORTE/CLIENTE

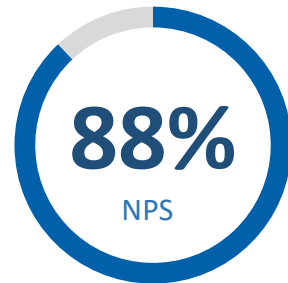
CATEGORIA DE ATENDIMENTO



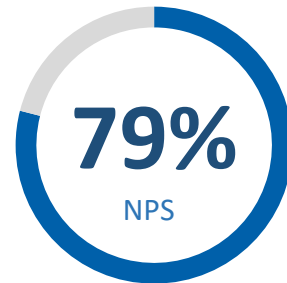
**CURSOS PRESENCIAIS  
E À DISTÂNCIA**



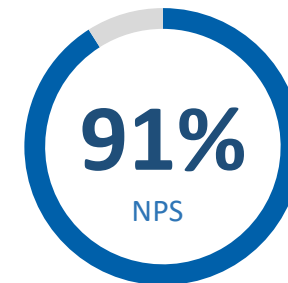
**PALESTRAS, SEMINARIOS  
OFICINAS**



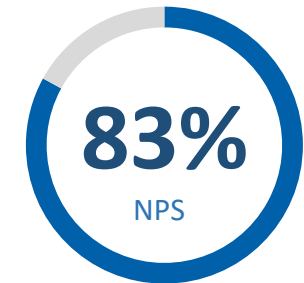
**CONSULTORIAS E  
CLÍNICA TECNOLÓGICA**



**FEIRAS, RODADA DE NEGÓCIOS  
E MISSÃO/CARAVANA**



**ORIENTAÇÕES  
TÉCNICAS**

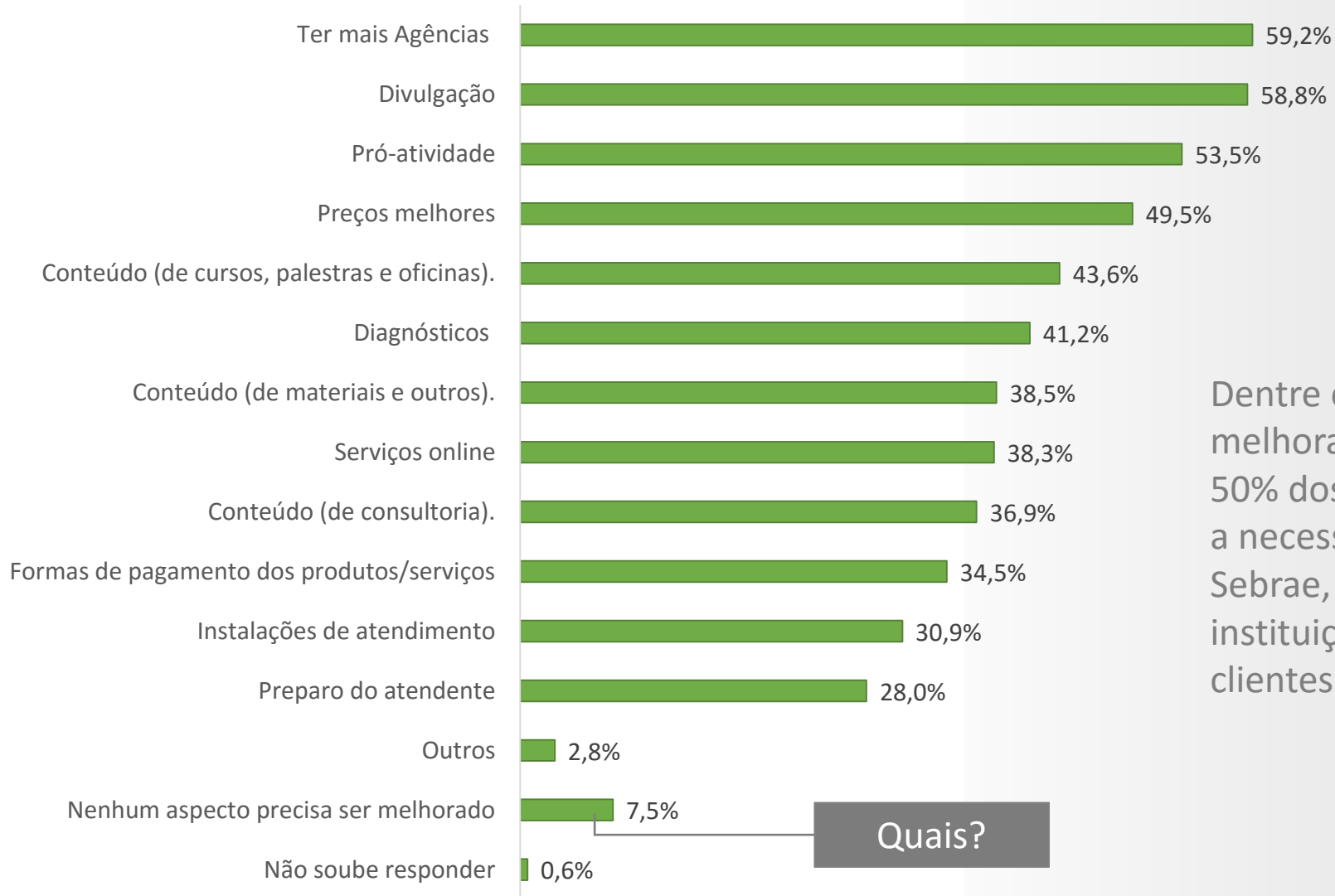


Ver + Presenciais x à distância

NPS Cursos Presenciais	96%
NPS Cursos à Distância	91%

# O QUE O SEBRAE PODERIA MELHORAR?

NACIONAL



Dentre os aspectos do Sebrae que poderiam ser melhorados, três itens foram citados por mais de 50% dos entrevistados: a necessidade de maior número de agências do Sebrae, a divulgação de produtos e serviços da instituição e a pró-atividade em procurar seus clientes.

Quais?

# O QUE O SEBRAE PODERIA MELHORAR? (Outros)



NACIONAL

O QUE O SEBRAE PODERIA MELHORAR?	%
Acompanhamento contínuo com o mesmo consultor/agente	0,0%
Alinhamento das informações fornecidas por diferentes agentes e consultores	0,0%
Aumentar a carga horária de seus serviços	0,1%
Aumentar a frequência de visitas do agente	0,3%
Aumentar a variedade de cursos/serviços disponíveis na sua cidade	1,0%
Aumentar o número de atendentes	0,1%
Aumentar o número de vagas em cada serviço	0,1%
Diminuir a burocracia	0,1%
Diminuir o tempo de espera para atendimentos	0,2%
Envio de boletos por correio sem atrasos	0,0%
Flexibilidade de horários	0,3%
Mais consultores e agentes em cada cidade	0,0%
Materiais e serviços mais acessíveis para pessoas com deficiência	0,0%

O QUE O SEBRAE PODERIA MELHORAR?	%
Melhorar o atendimento pelo 0800	0,0%
Oferecer uma linha de financiamento para os empresários	0,1%
Palestrantes do Sebrae não se portam de maneira ética, se posicionando de maneira racista e preconceituosa	0,0%
Parcerias com outras instituições (Prefeitura, Universidades, etc.)	0,0%
Qualificação dos agentes e consultores	0,1%
Sebrae deve ser mais responsável socialmente	0,0%
Serviços que apresentem menos teoria e mais desenvolvimento prático	0,1%
Site mais organizado e acessível	0,0%
Solucionar problemas de entrega de certificados	0,0%
Transparência na gestão	0,0%
Trazer conteúdos e serviços inovadores para o empresário	0,0%
Utilizar as redes sociais para comunicação com os empresários	0,2%
Utilizar mais recursos áudio visuais em seus materiais	0,0%



# Satisfação, Aplicabilidade e Efetividade

**RESULTADOS GLOBAIS**

**ATENDIDOS EM 2018**

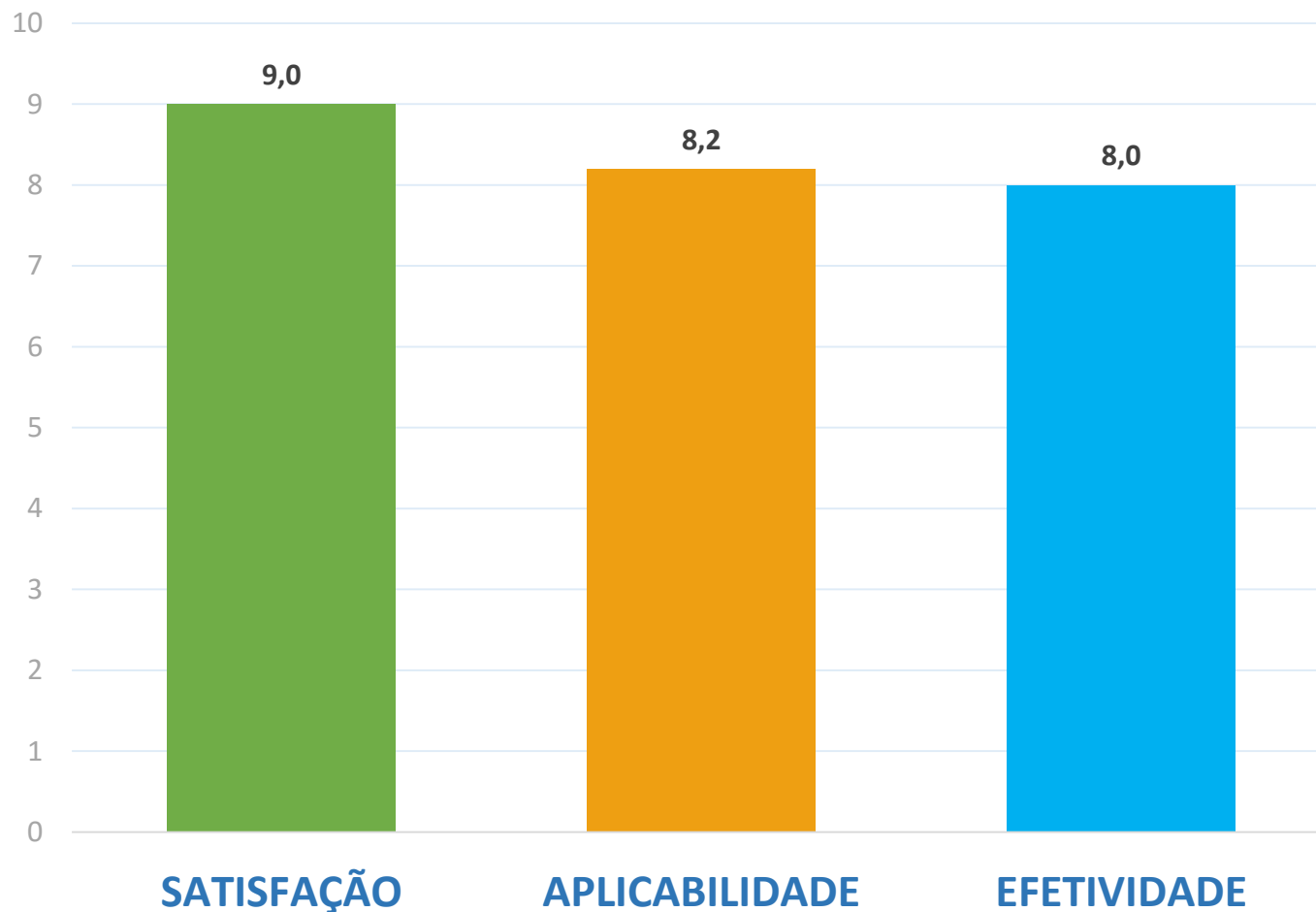
# SAE 2018 – MÉDIA GERAL DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DO SEBRAE

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE

CATEGORIA DE ATENDIMENTO



*Considerando-se todos os serviços e produtos avaliados, a média da satisfação dos clientes entrevistados alcançou 9,0.*

*A aplicabilidade dos serviços e produtos obteve média de 8,2.*

*A efetividade obteve nota média de 8,0.*



# SATISFAÇÃO – MÉDIA GERAL DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DO SEBRAE



NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE

CATEGORIA DE ATENDIMENTO

SATISFAÇÃO

APLICABILIDADE

EFETIVIDADE

SUL

SUDESTE

CENTRO-OESTE

NORDESTE

NORTE

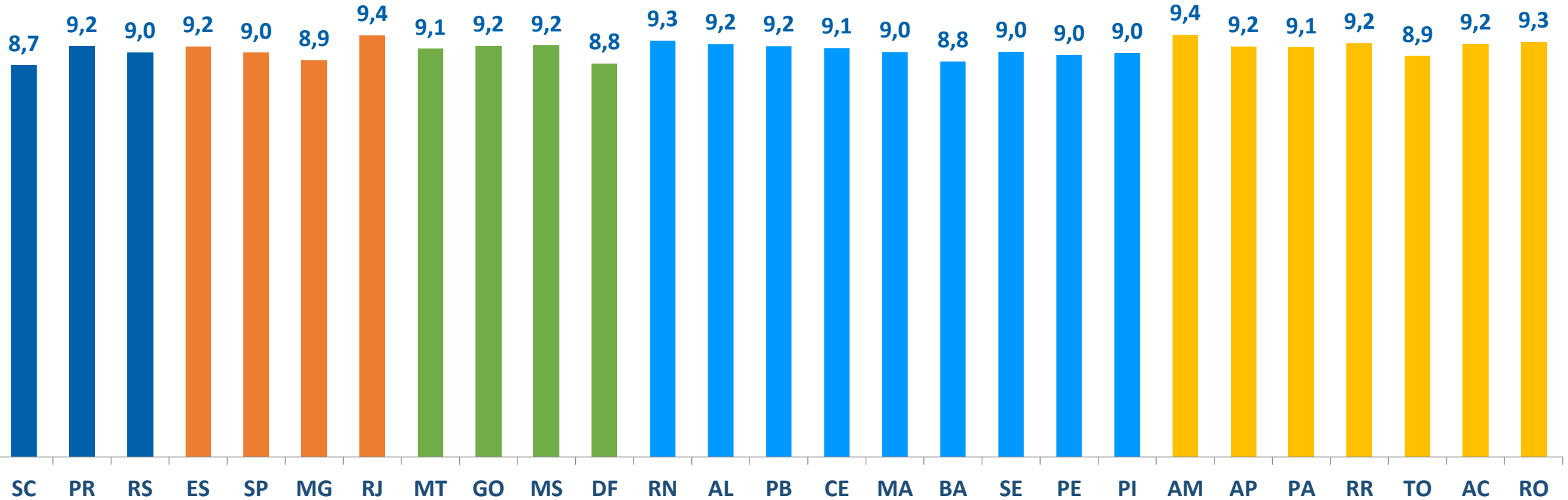
9,0

9,0

9,1

9,0

9,2

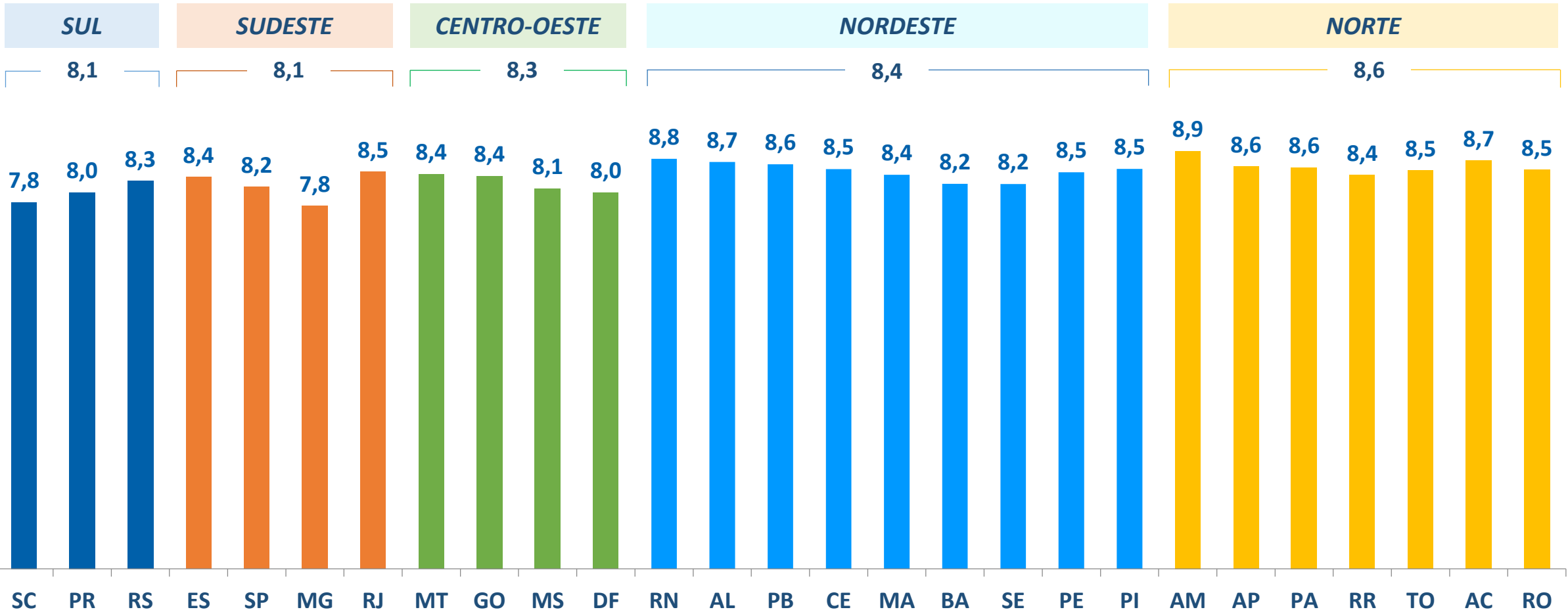


# APLICABILIDADE – MÉDIA GERAL DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DO SEBRAE



NACIONAL UF PORTE/CLIENTE CATEGORIA DE ATENDIMENTO

SATISFAÇÃO **APLICABILIDADE** EFETIVIDADE

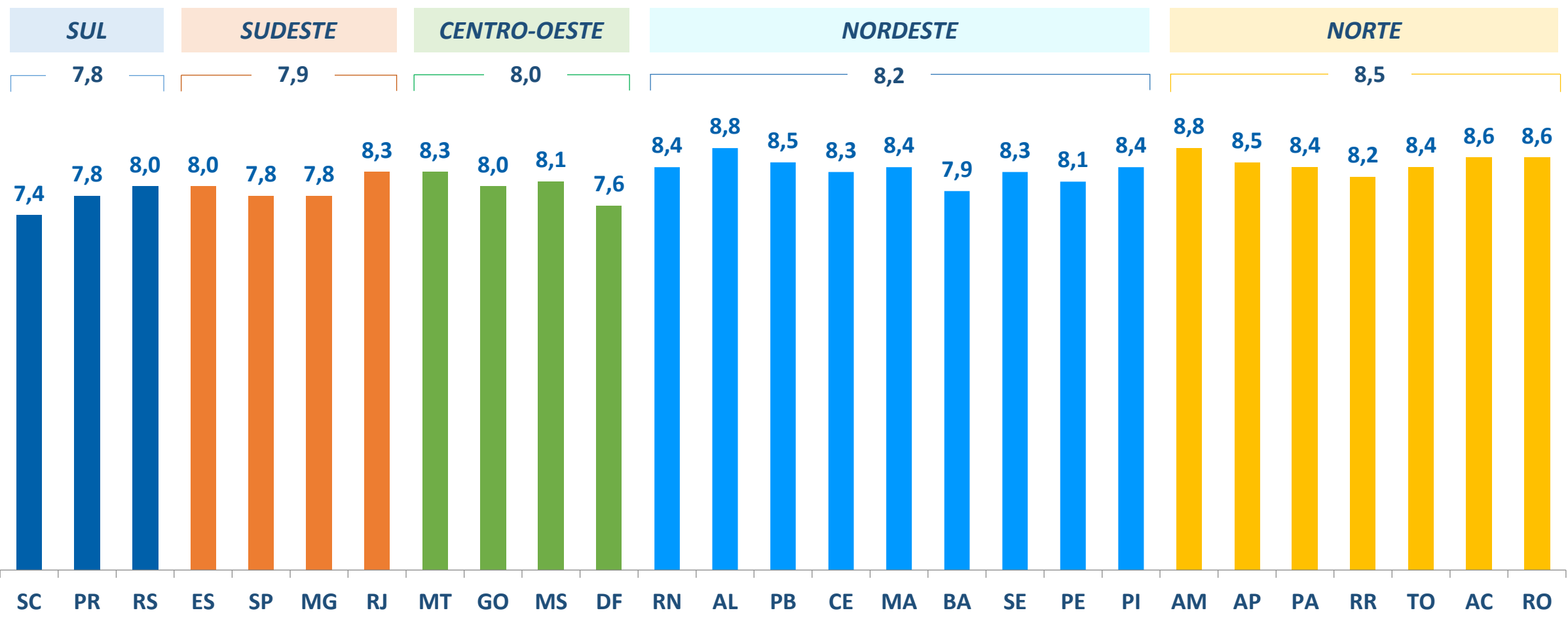


# EFETIVIDADE – MÉDIA GERAL DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DO SEBRAE



NACIONAL UF PORTE/CLIENTE CATEGORIA DE ATENDIMENTO

SATISFAÇÃO APLICABILIDADE EFETIVIDADE



Calculado com base na média ponderada de todas as respostas para Satisfação, Aplicabilidade e Efetividade.

# SAE 2018 – MÉDIA GERAL DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DO SEBRAE

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE

CATEGORIA DE ATENDIMENTO



MEI



ME



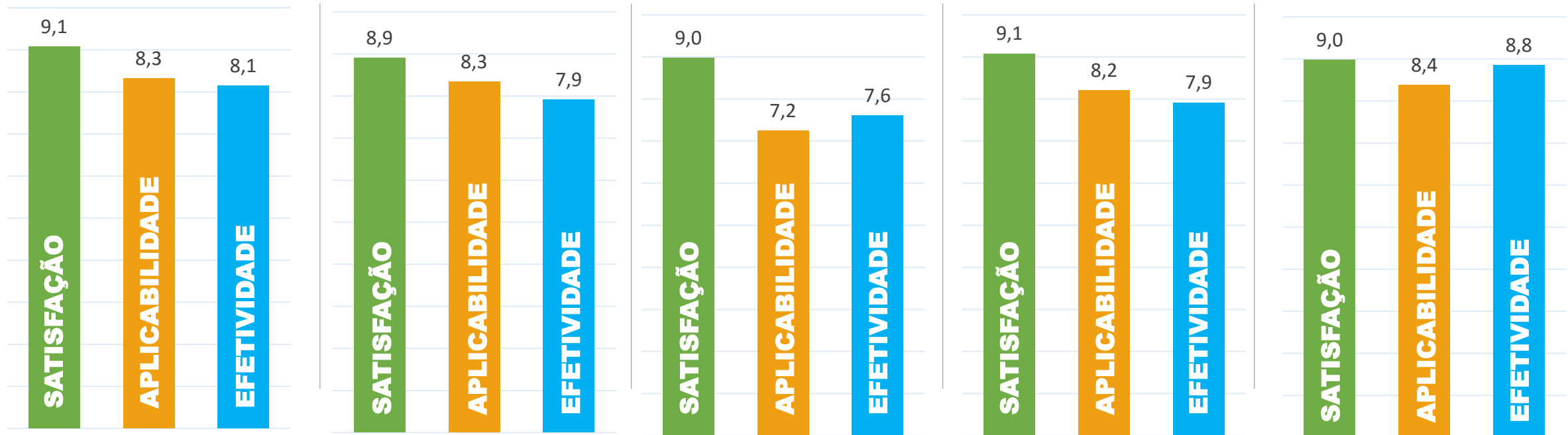
EPP



POTENCIAL  
EMPRESÁRIO



PRODUTOR  
RURAL



# SAE 2018 – MÉDIA GERAL DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DO SEBRAE

NACIONAL

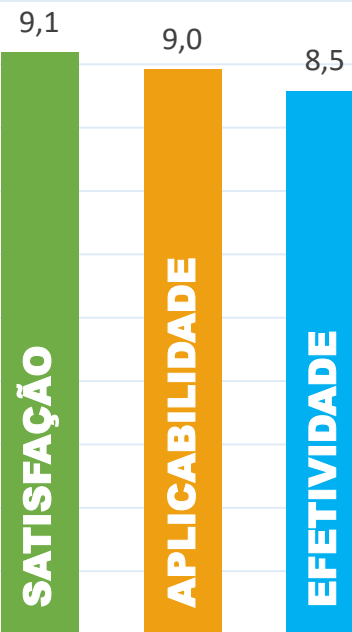
UF

PORTE/CLIENTE

CATEGORIA DE ATENDIMENTO



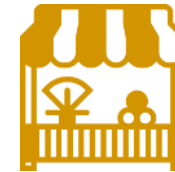
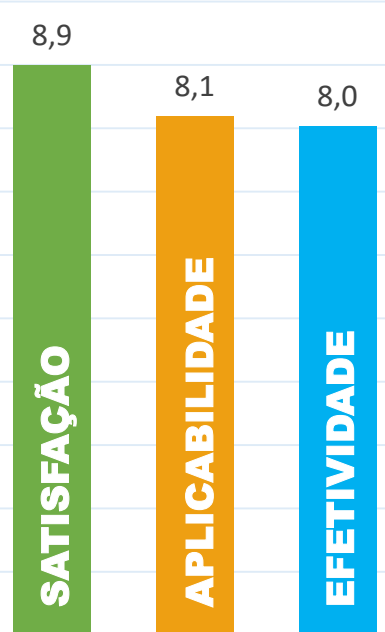
## CURSOS PRESENCIAIS E À DISTÂNCIA



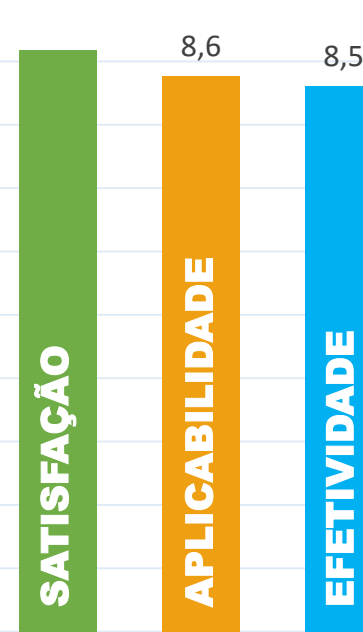
## PALESTRAS, SEMINARIOS OFICINAS



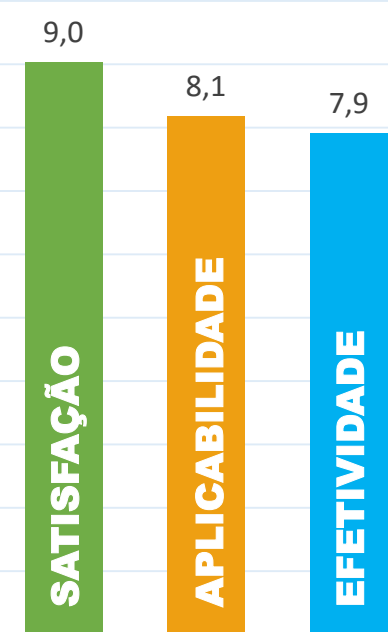
## CONSULTORIAS E CLÍNICA TECNOLÓGICA



## FEIRAS, RODADA DE NEGÓCIOS E MISSÃO/CARAVANA



## ORIENTAÇÕES TÉCNICAS PRESENCIAIS E À DISTÂNCIA



**SAE 2018**



## **CURSOS PRESENCIAIS E CURSOS À DISTÂNCIA**

# SATISFAÇÃO COM OS CURSOS DO SEBRAE

NACIONAL

UF

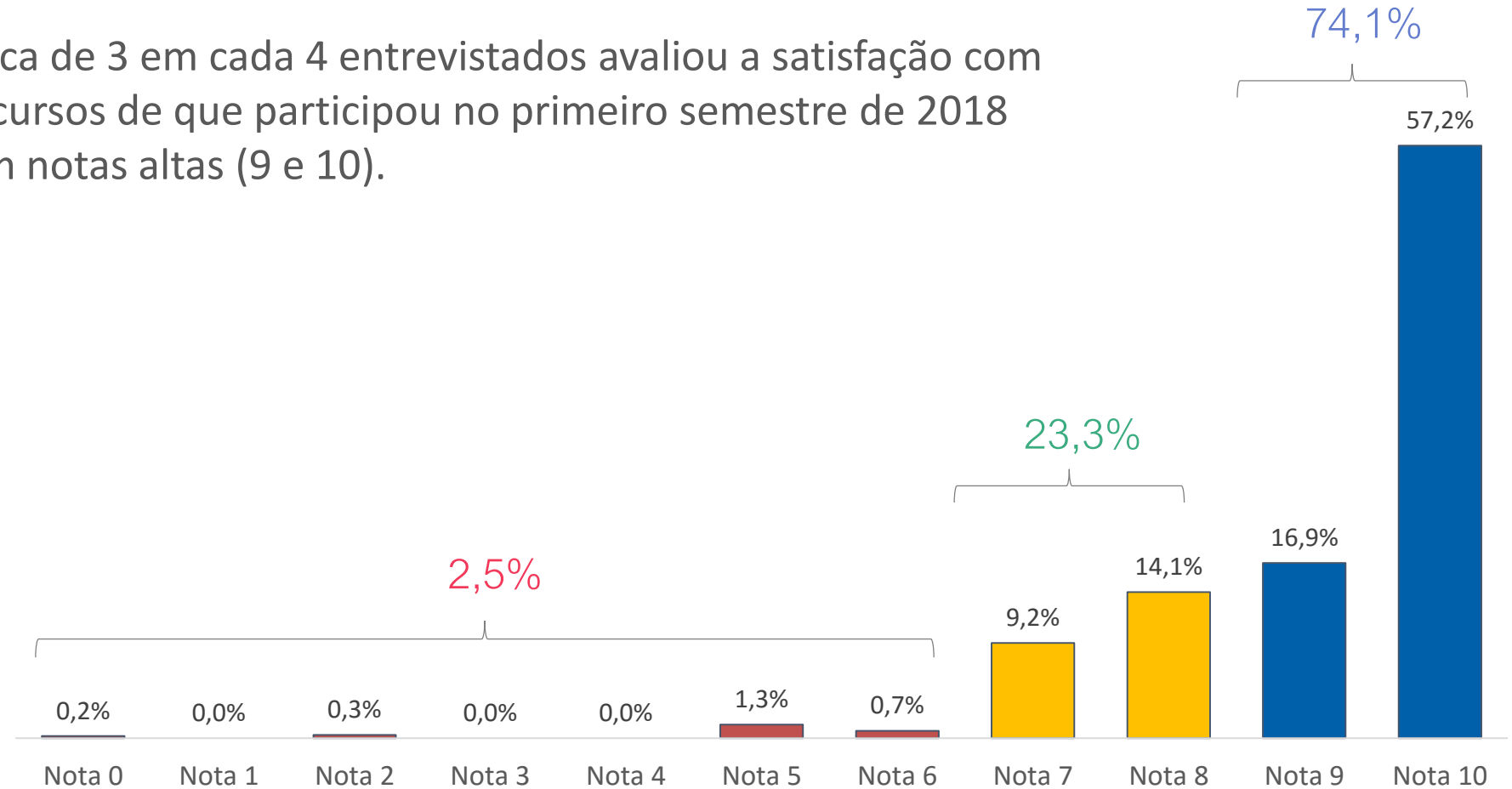
PORTE/CLIENTE

MÉDIA

9,1

CURSOS PRESENCIAIS  
X CURSOS À DISTÂNCIA

Cerca de 3 em cada 4 entrevistados avaliou a satisfação com os cursos de que participou no primeiro semestre de 2018 com notas altas (9 e 10).



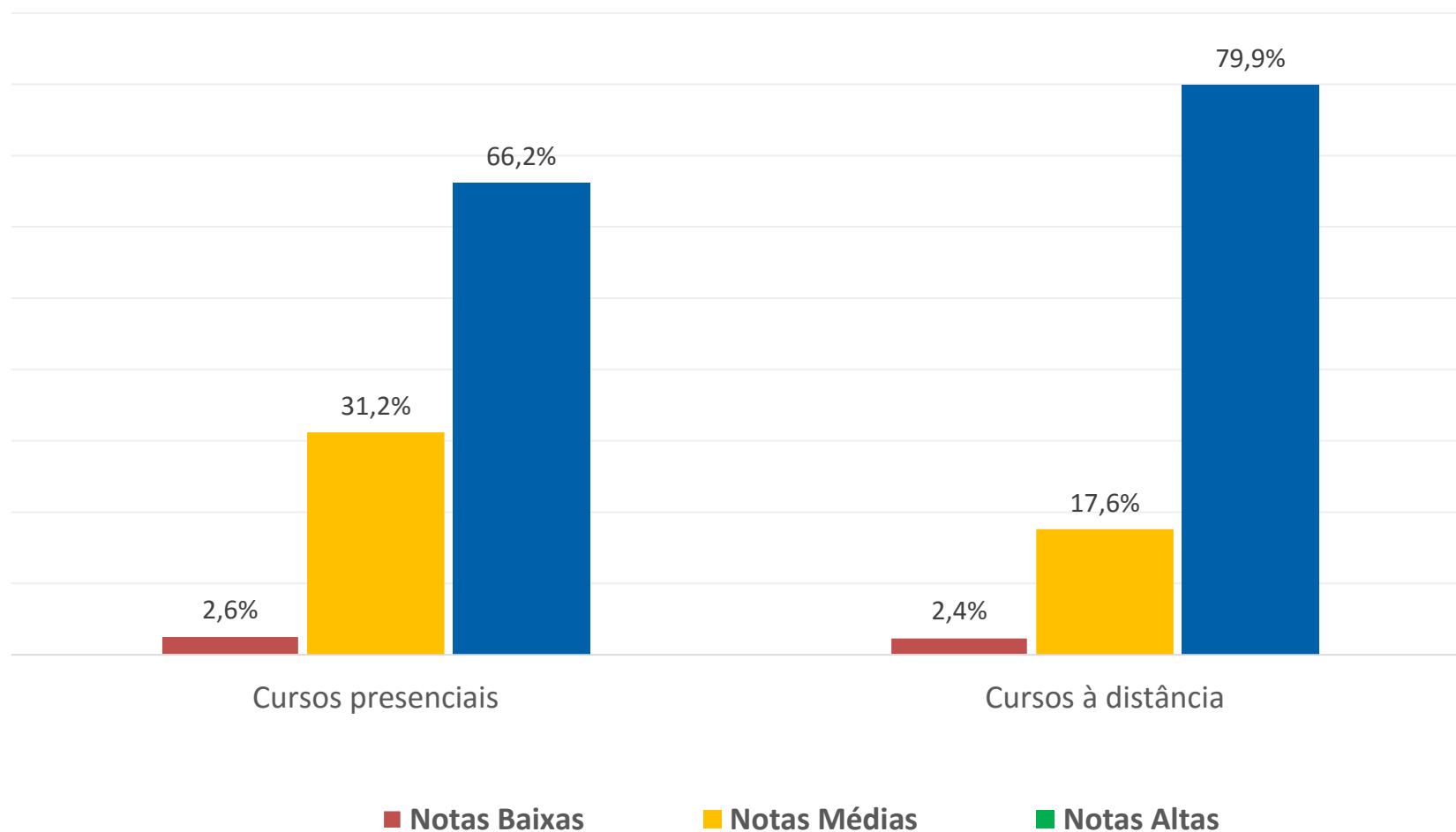
# SATISFAÇÃO – CURSOS PRESENCIAIS X CURSOS À DISTÂNCIA



NACIONAL

MÉDIA  
Cursos Presenciais  
8,9

MÉDIA  
Cursos à distância  
9,3





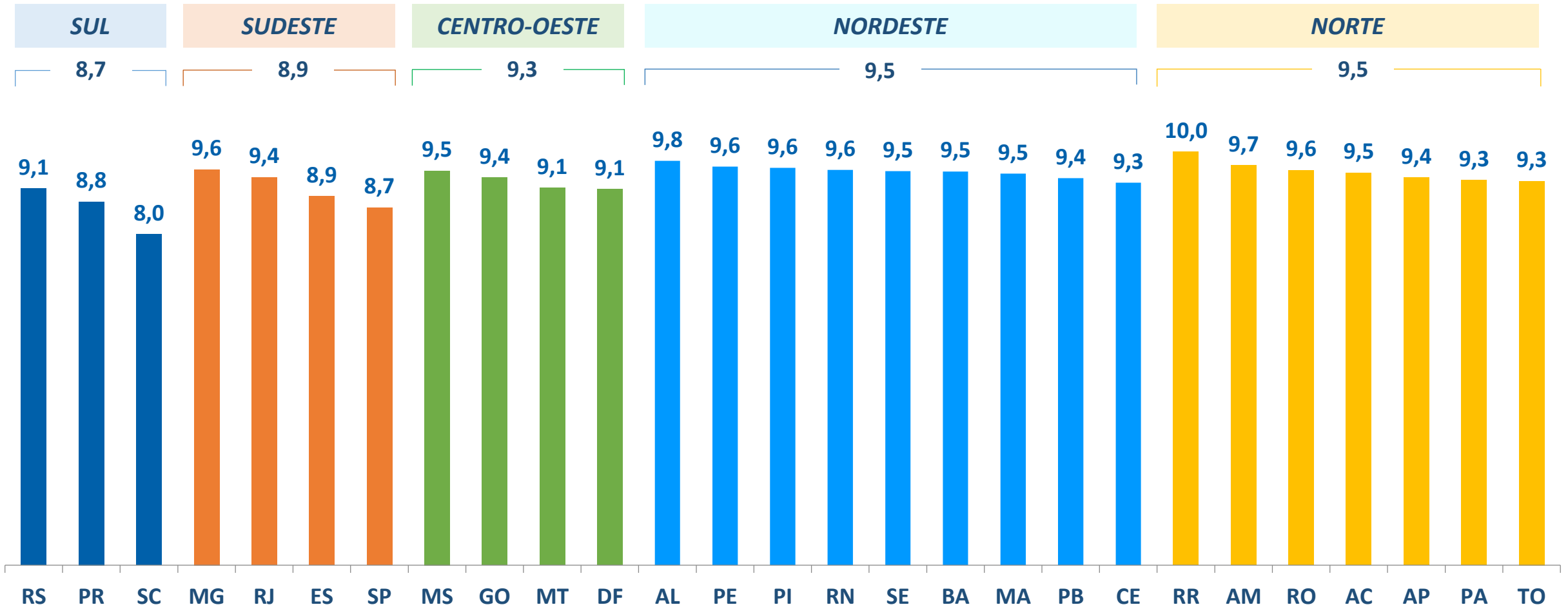
# SATISFAÇÃO COM OS CURSOS DO SEBRAE



NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



# SATISFAÇÃO COM OS CURSOS DO SEBRAE

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



MEI



ME



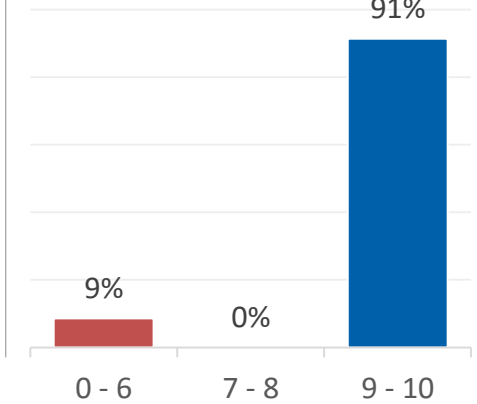
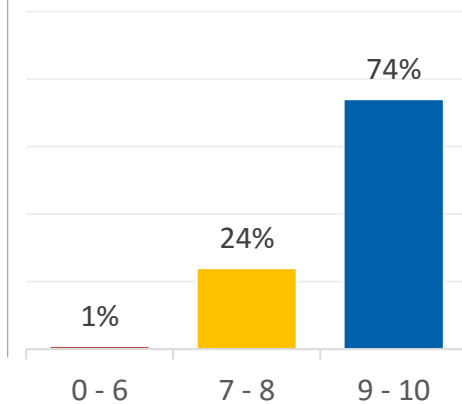
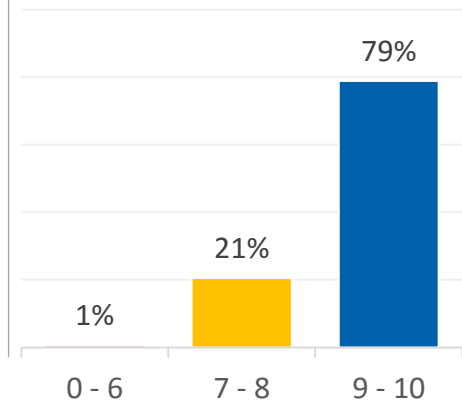
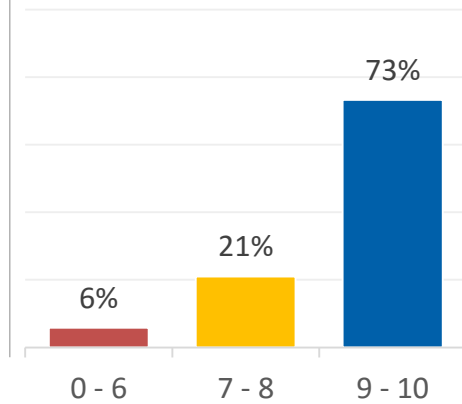
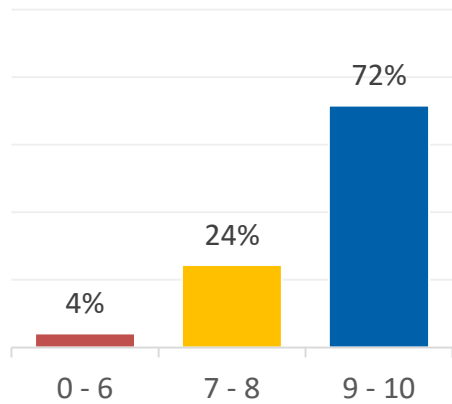
EPP



POTENCIAL  
EMPRESÁRIO



PRODUTOR  
RURAL



Notas baixas

Notas médias

Notas altas

# APLICABILIDADE DOS CURSOS DO SEBRAE

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE

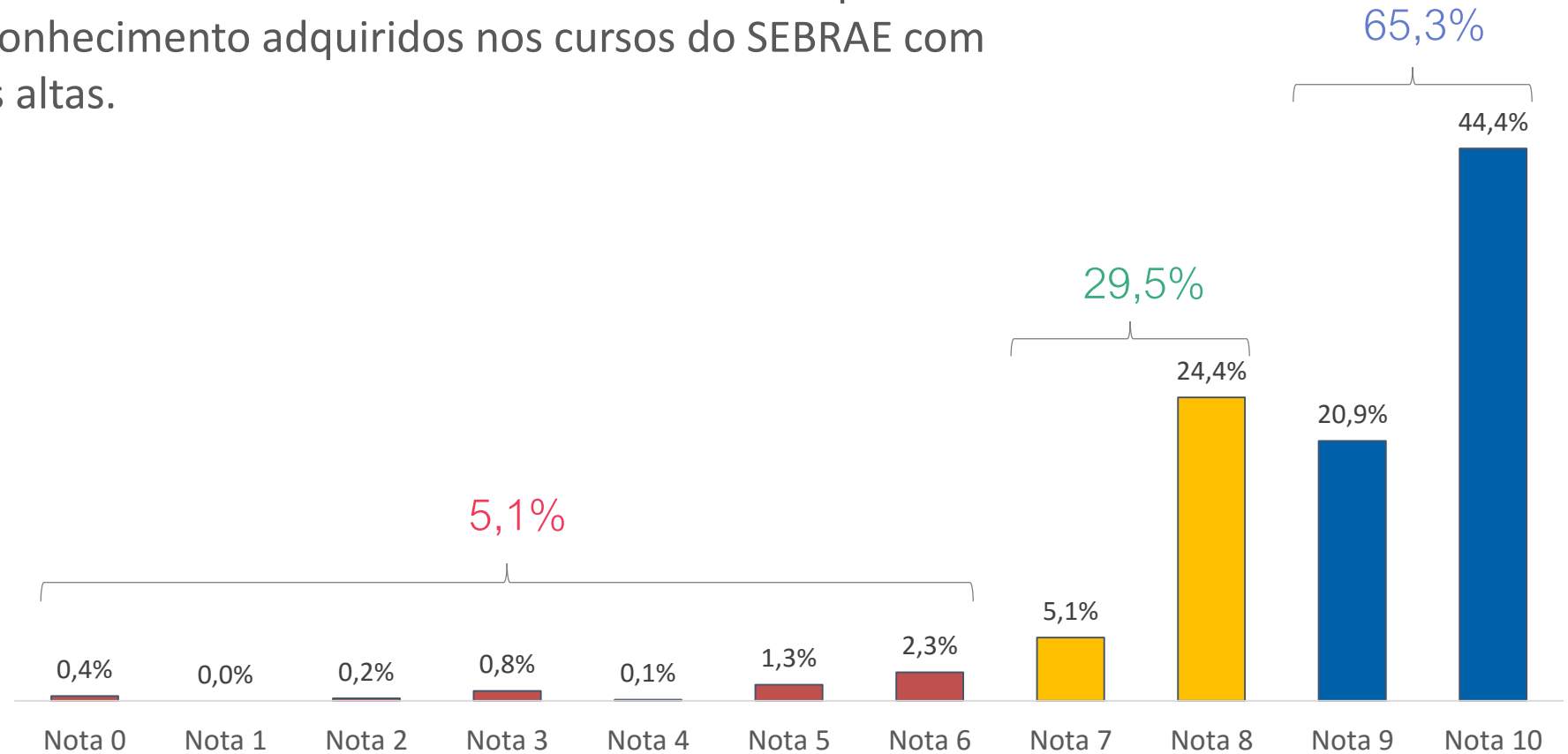
MÉDIA

9,0

CURSOS PRESENCIAIS  
X CURSOS À DISTÂNCIA



Cerca de 2 em cada 3 entrevistados avaliaram a aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos nos cursos do SEBRAE com notas altas.



# APLICABILIDADE – CURSOS PRESENCIAIS X CURSOS À DISTÂNCIA



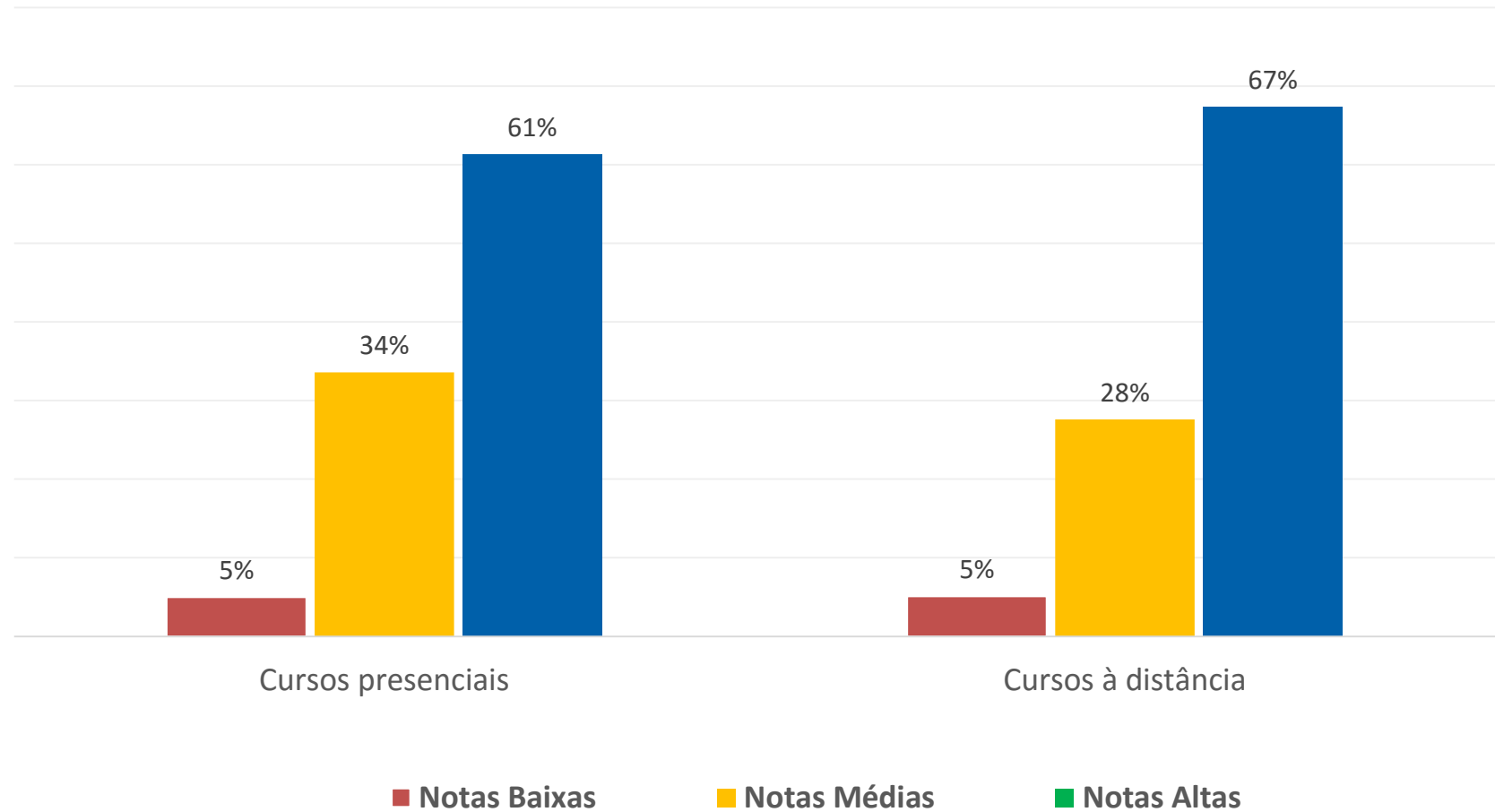
NACIONAL

MÉDIA  
Cursos Presenciais

8,8

MÉDIA  
Cursos à distância

8,9



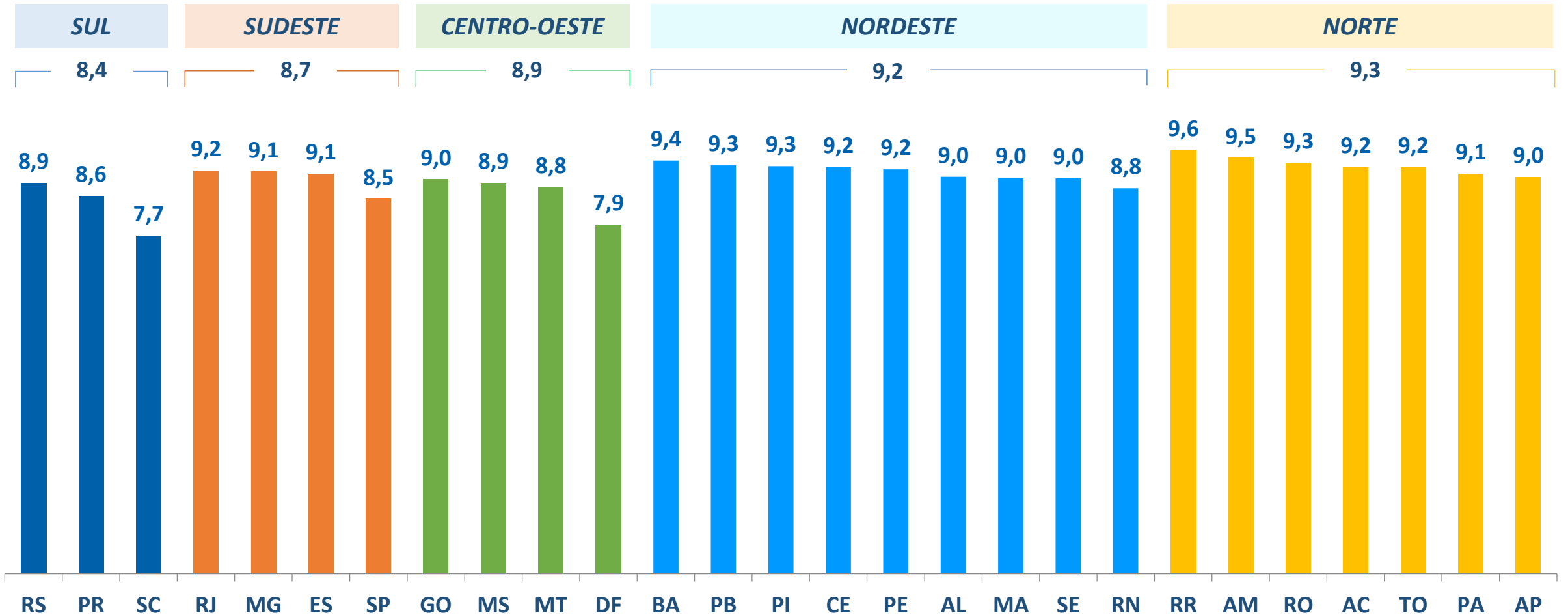
# APLICABILIDADE DOS CURSOS DO SEBRAE



NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



# APLICABILIDADE DOS CURSOS DO SEBRAE

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



MEI



ME



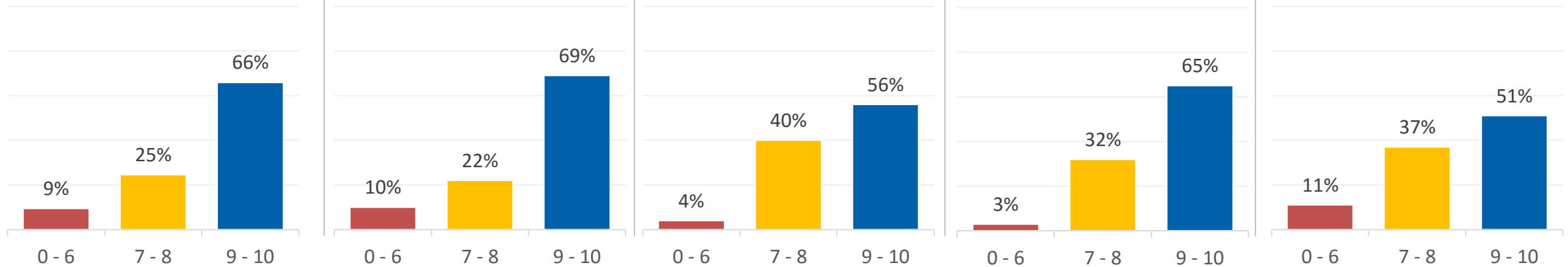
EPP



POTENCIAL  
EMPRESÁRIO



PRODUTOR  
RURAL



Notas baixas

Notas médias

Notas altas

# EFETIVIDADE DOS CURSOS DO SEBRAE

NACIONAL

UF

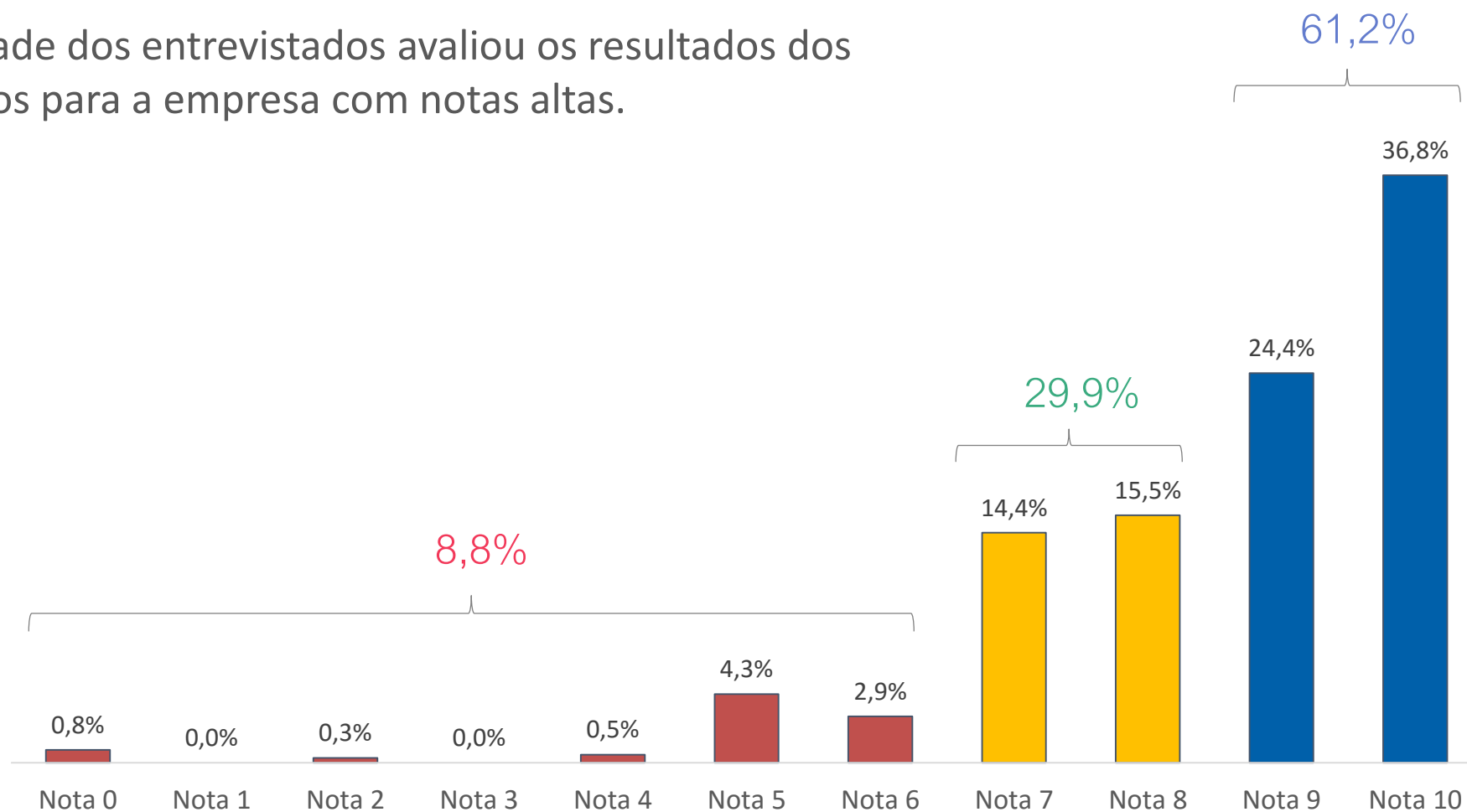
PORTE/CLIENTE

MÉDIA

8,5

CURSOS PRESENCIAIS  
X CURSOS À DISTÂNCIA

Metade dos entrevistados avaliou os resultados dos cursos para a empresa com notas altas.



# EFETIVIDADE – CURSOS PRESENCIAIS X CURSOS À DISTÂNCIA



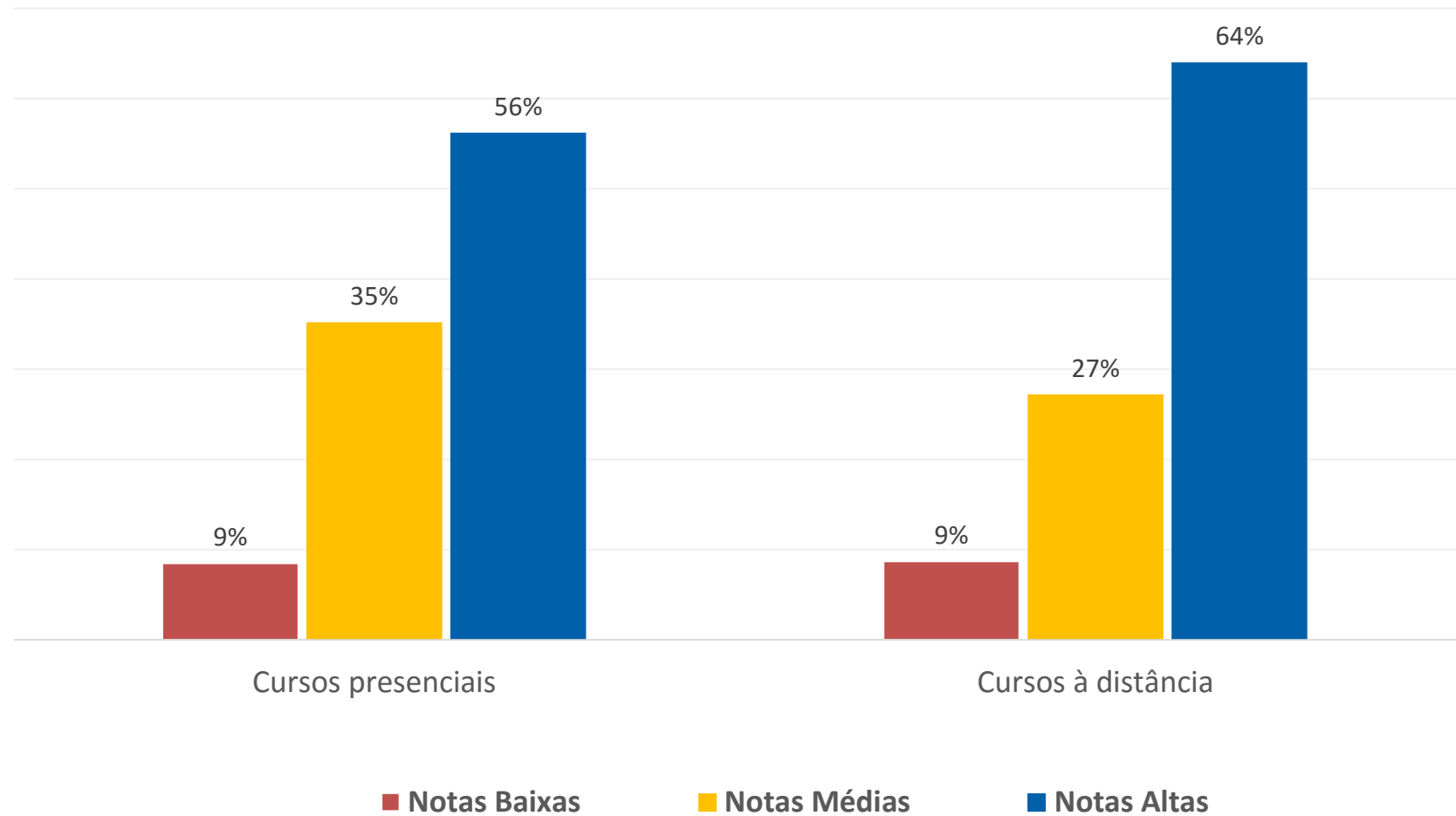
NACIONAL

MÉDIA  
Cursos Presenciais

8,3

MÉDIA  
Cursos à distância

8,7





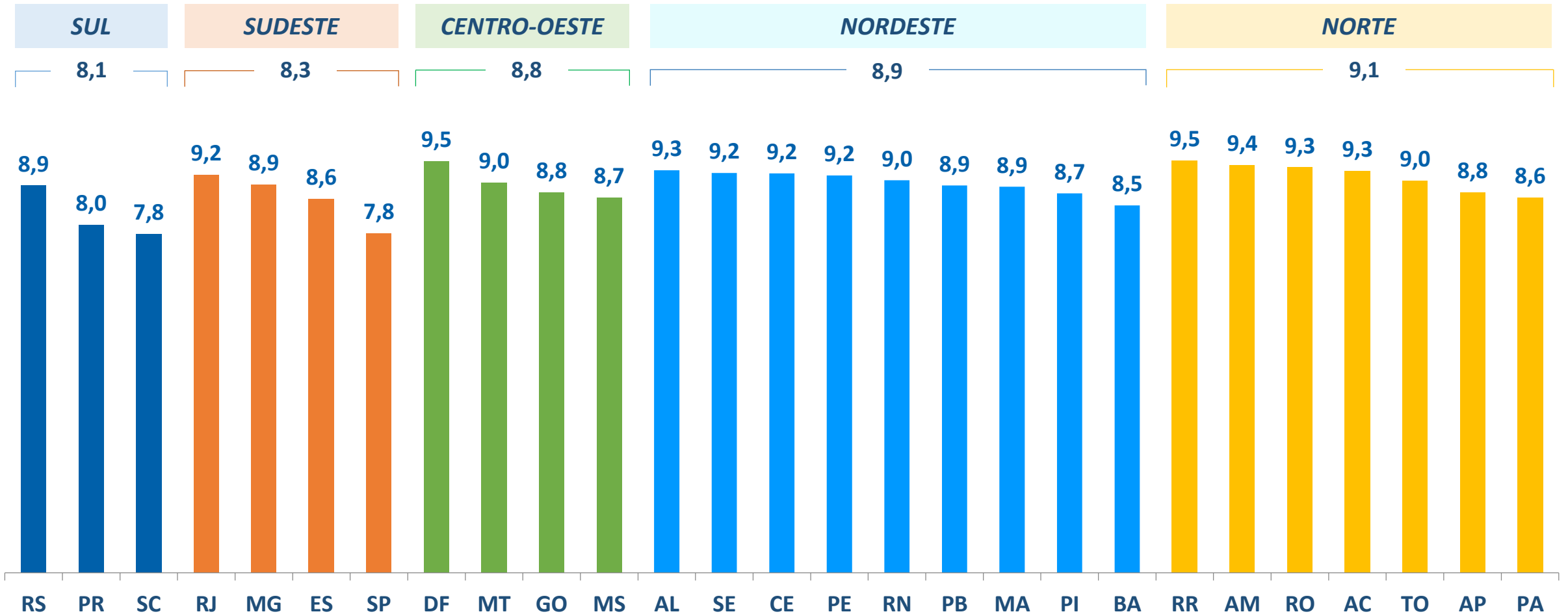
# EFETIVIDADE DOS CURSOS DO SEBRAE



NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



# EFETIVIDADE DOS CURSOS DO SEBRAE

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



MEI



ME



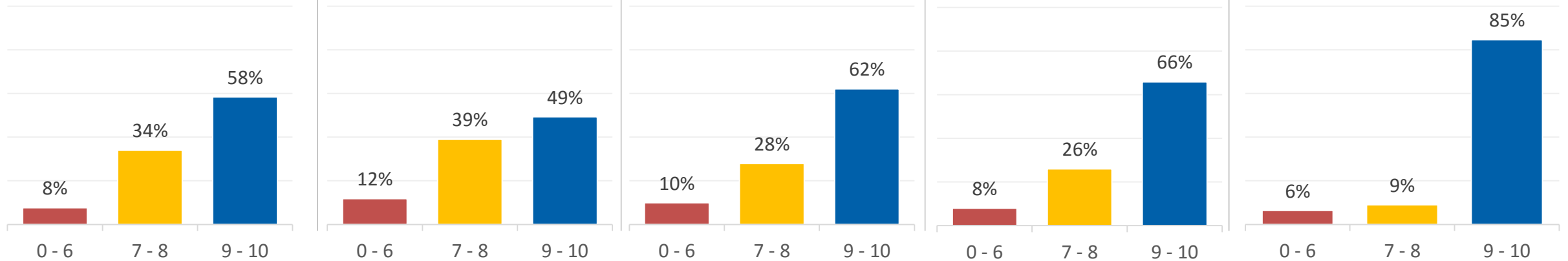
EPP



POTENCIAL  
EMPRESÁRIO



PRODUTOR  
RURAL



Notas baixas

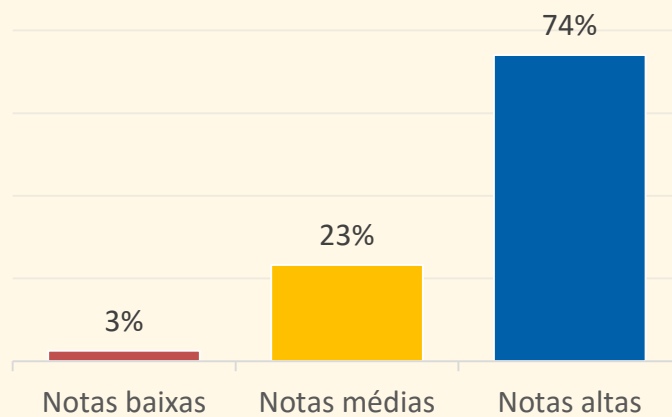
Notas médias

Notas altas

# SAE 2018 – CURSOS (Síntese das avaliações)

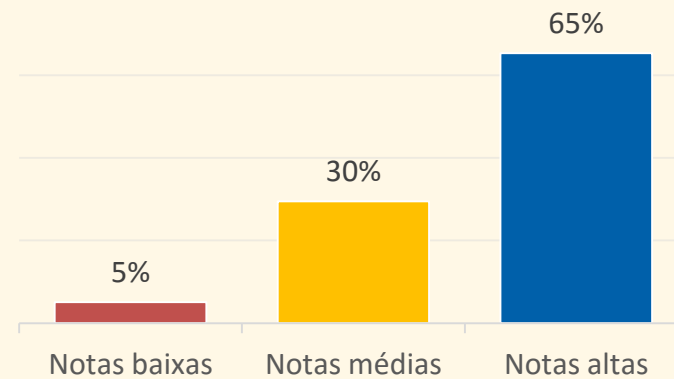
## SATISFAÇÃO

NOTA  
MÉDIA



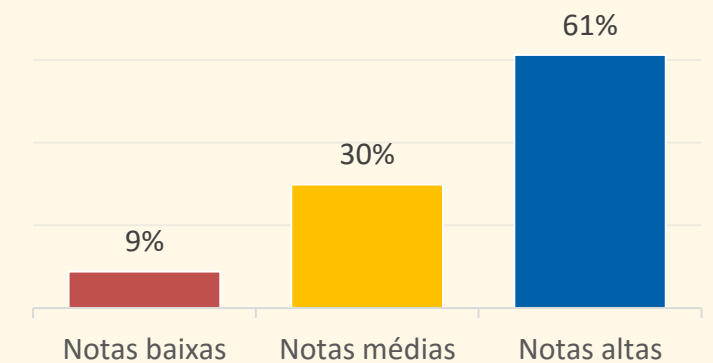
## APLICABILIDADE

NOTA  
MÉDIA



## EFETIVIDADE

NOTA  
MÉDIA





**SAE 2018**

## **PALESTRAS, SEMINÁRIOS E OFICINAS**

 **SUMÁRIO**

**ATENDIDOS EM 2018**

# SATISFAÇÃO COM PALESTRAS, SEMINÁRIOS E OFICINAS DO SEBRAE

NACIONAL

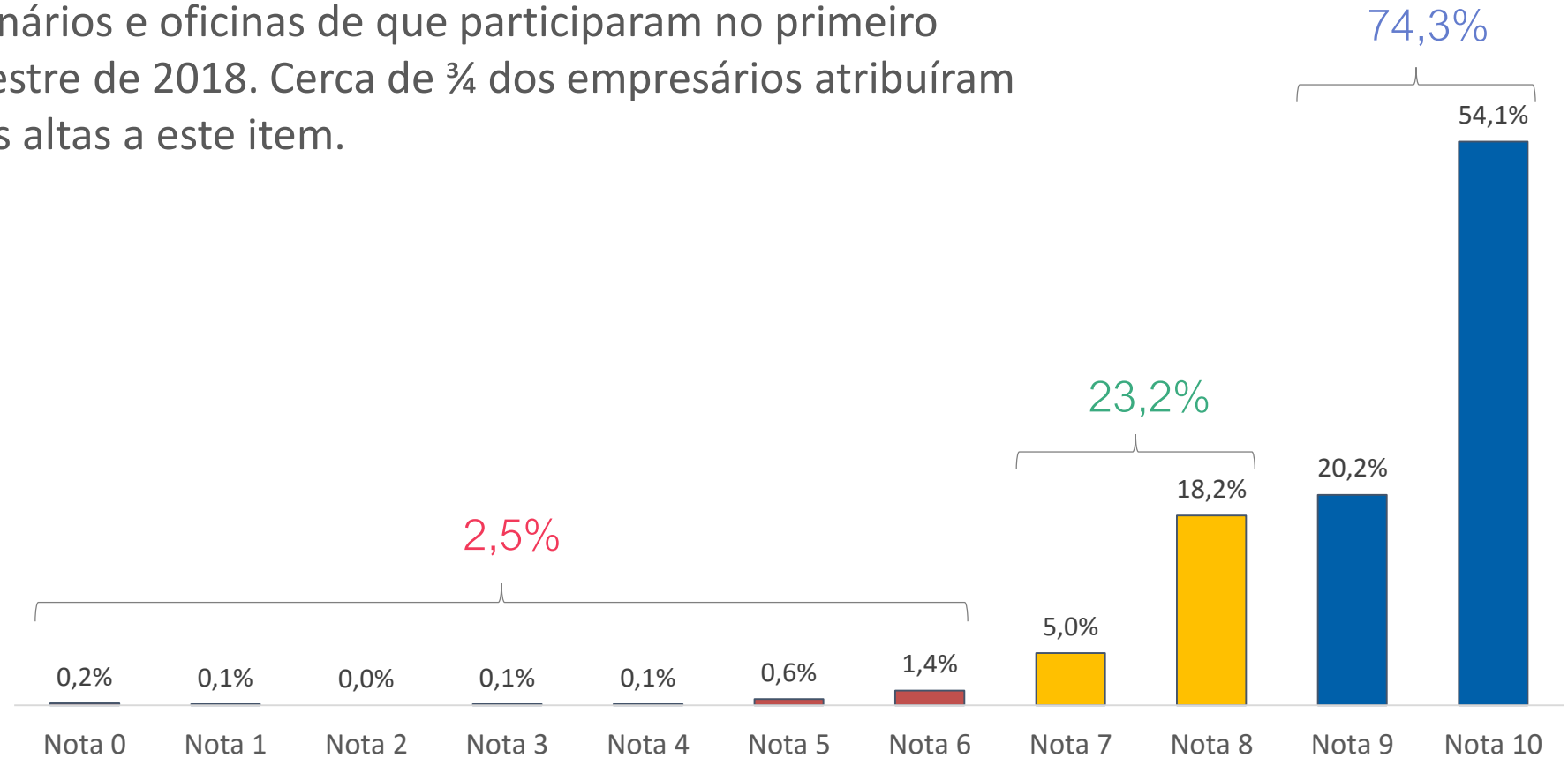
UF

PORTE/CLIENTE

MÉDIA

9,2

Os entrevistados mostraram-se satisfeitos com as palestras, seminários e oficinas de que participaram no primeiro semestre de 2018. Cerca de  $\frac{3}{4}$  dos empresários atribuíram notas altas a este item.



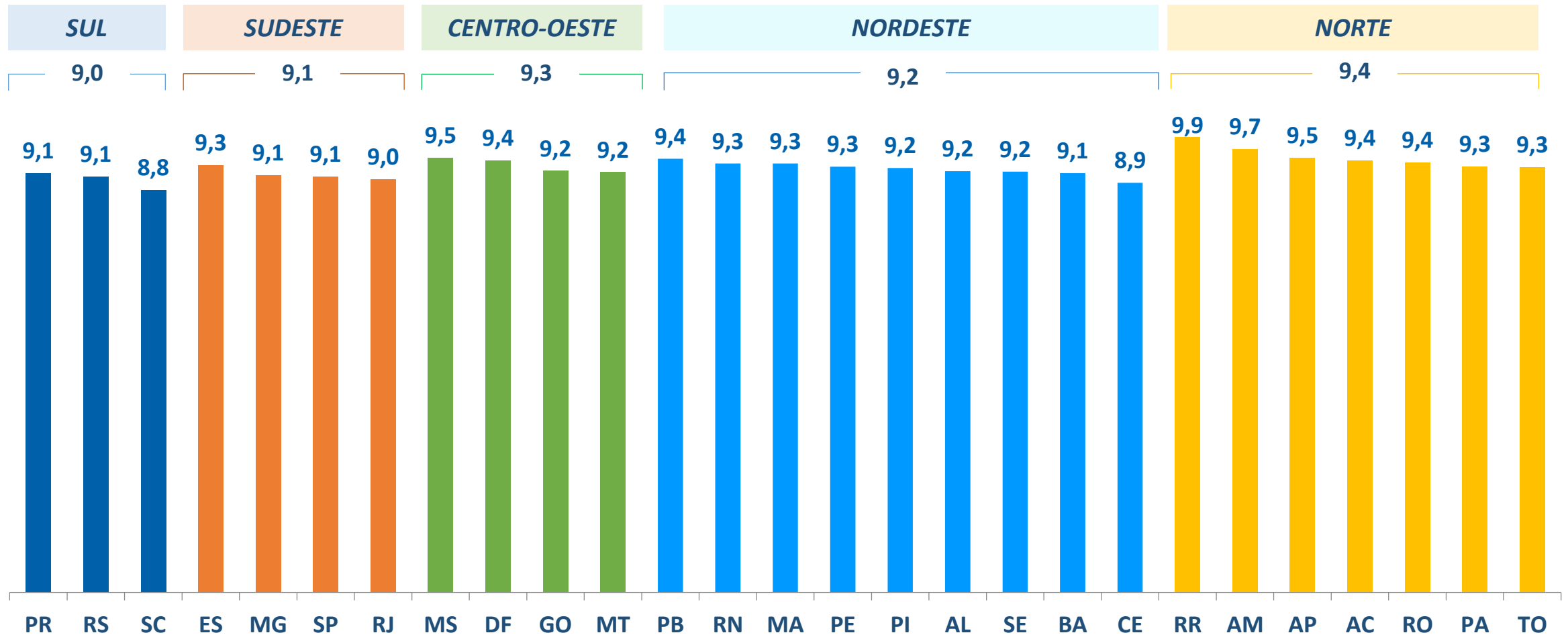
# SATISFAÇÃO COM PALESTRAS, SEMINÁRIOS E OFICINAS DO SEBRAE



NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



# SATISFAÇÃO COM PALESTRAS, SEMINÁRIOS E OFICINAS DO SEBRAE

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



MEI



ME



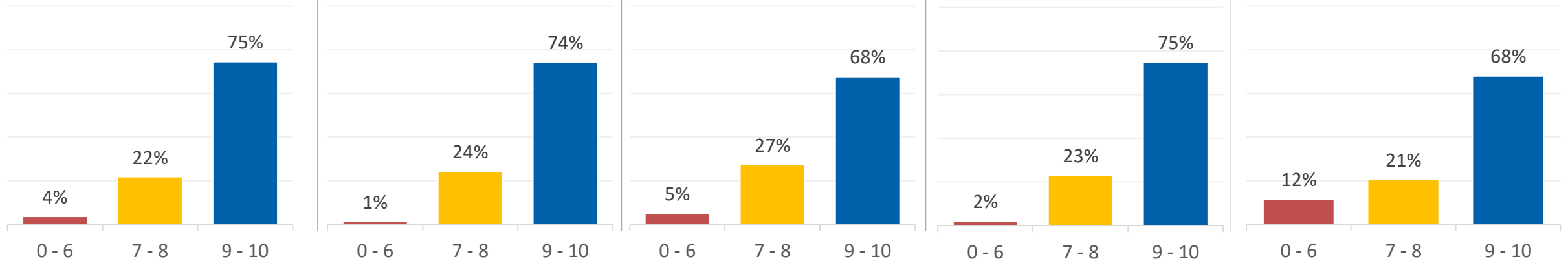
EPP



POTENCIAL  
EMPRESÁRIO



PRODUTOR  
RURAL



Notas baixas

Notas médias

Notas altas

# APLICABILIDADE DAS PALESTRAS, SEMINÁRIOS E OFICINAS DO SEBRAE

NACIONAL

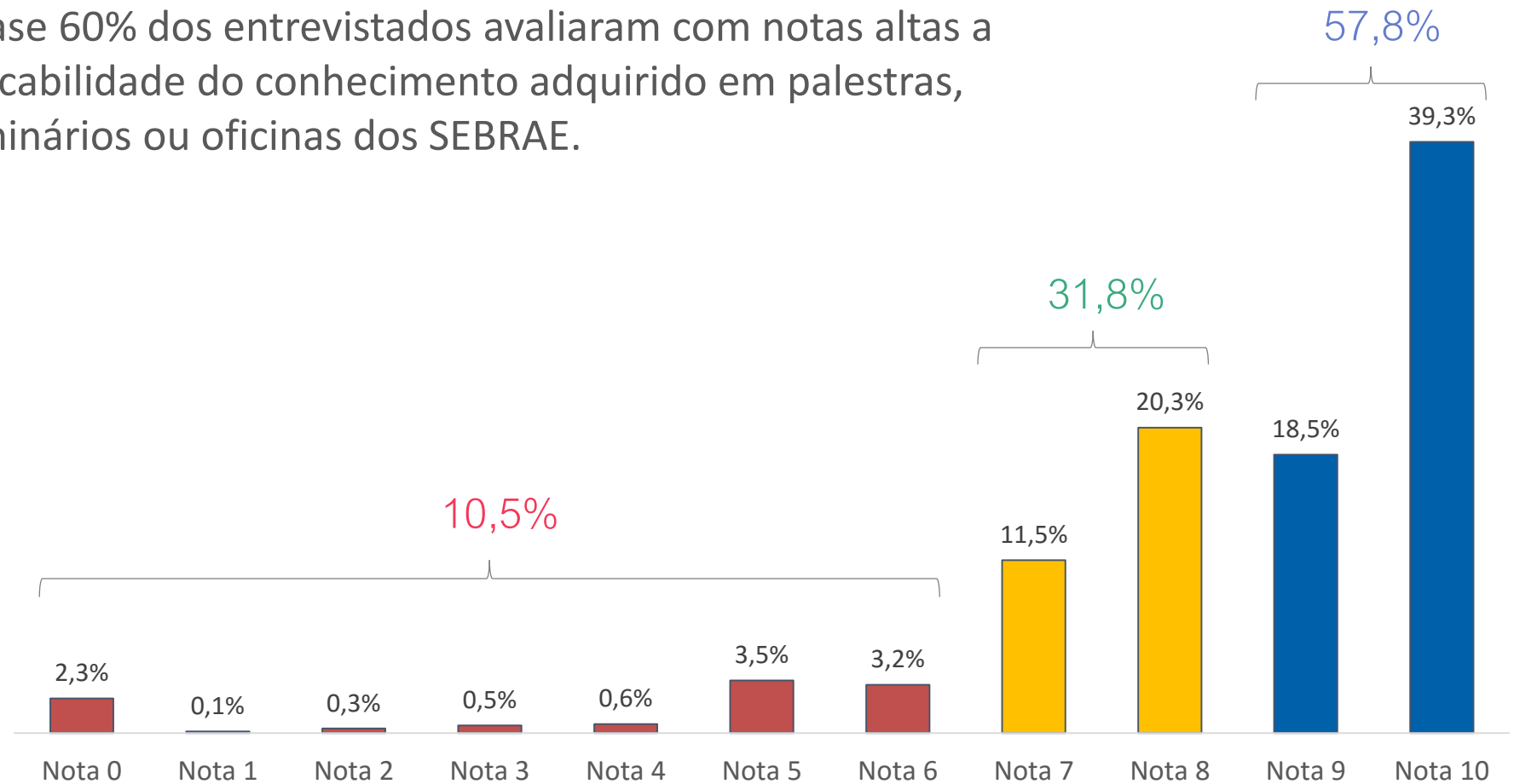
UF

PORTE/CLIENTE

MÉDIA

8,4

Quase 60% dos entrevistados avaliaram com notas altas a aplicabilidade do conhecimento adquirido em palestras, seminários ou oficinas dos SEBRAE.





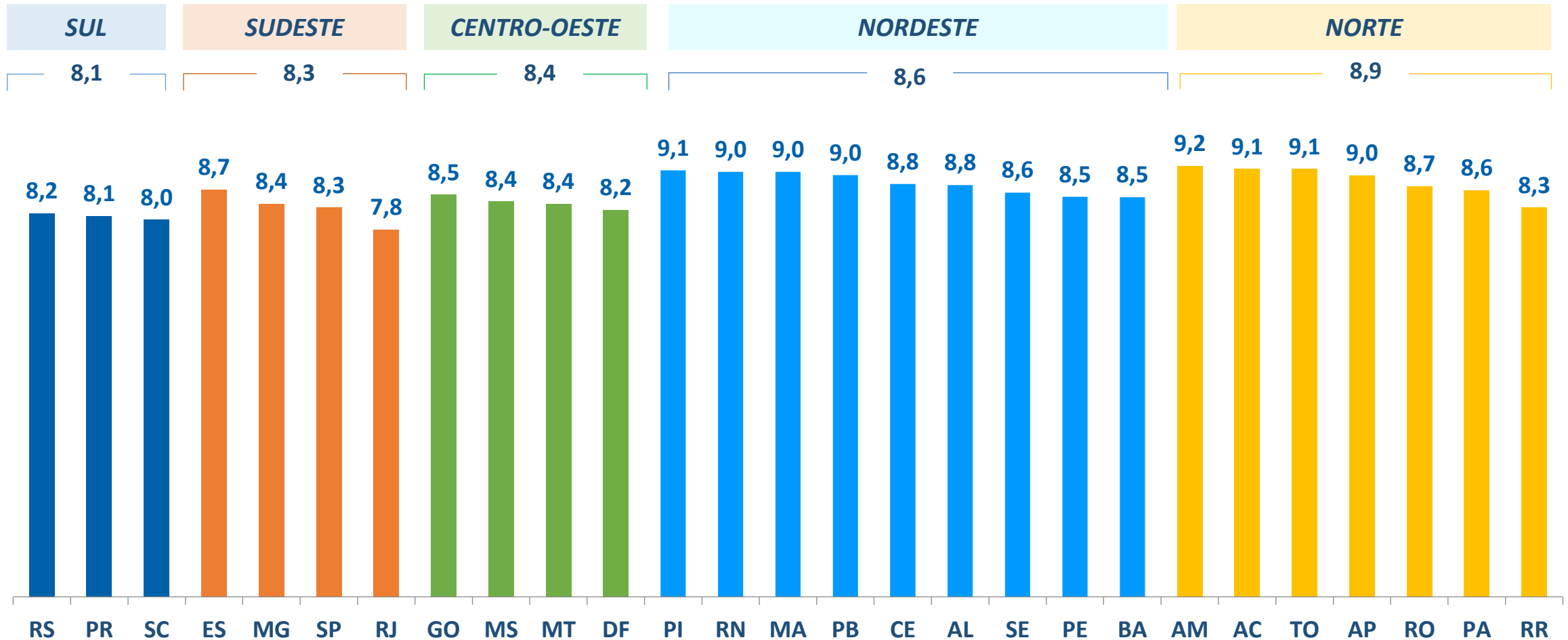
# APLICABILIDADE DAS PALESTRAS, SEMINÁRIOS E OFICINAS DO SEBRAE



NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



# APLICABILIDADE DAS PALESTRAS, SEMINÁRIOS E OFICINAS DO SEBRAE

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



MEI



ME



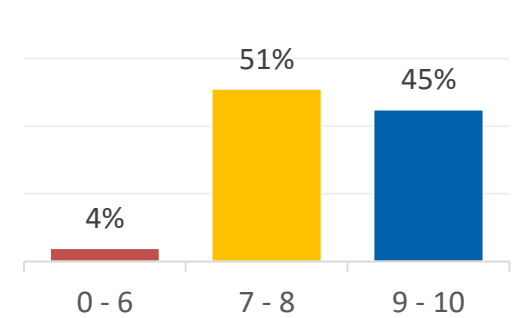
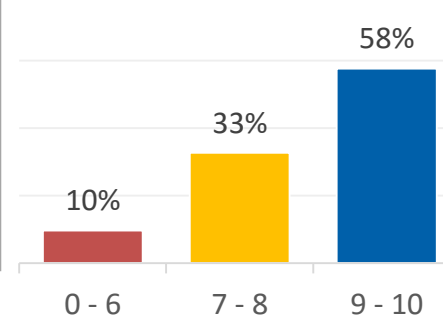
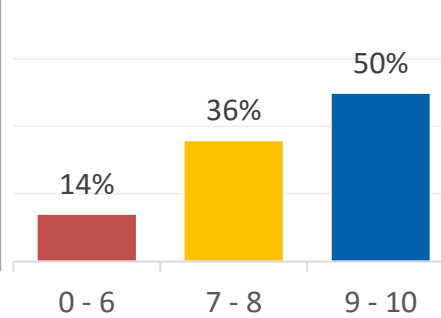
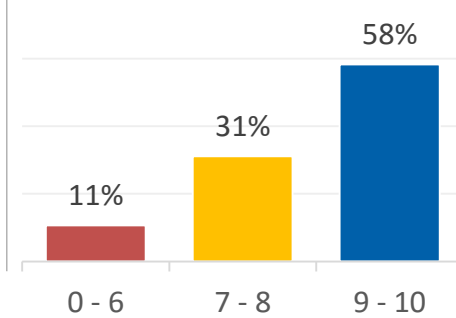
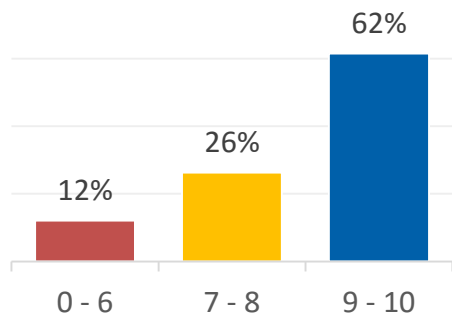
EPP



POTENCIAL  
EMPRESÁRIO



PRODUTOR  
RURAL



Notas baixas

Notas médias

Notas altas

# EFETIVIDADE DAS PALESTRAS, SEMINÁRIOS E OFICINAS DO SEBRAE

NACIONAL

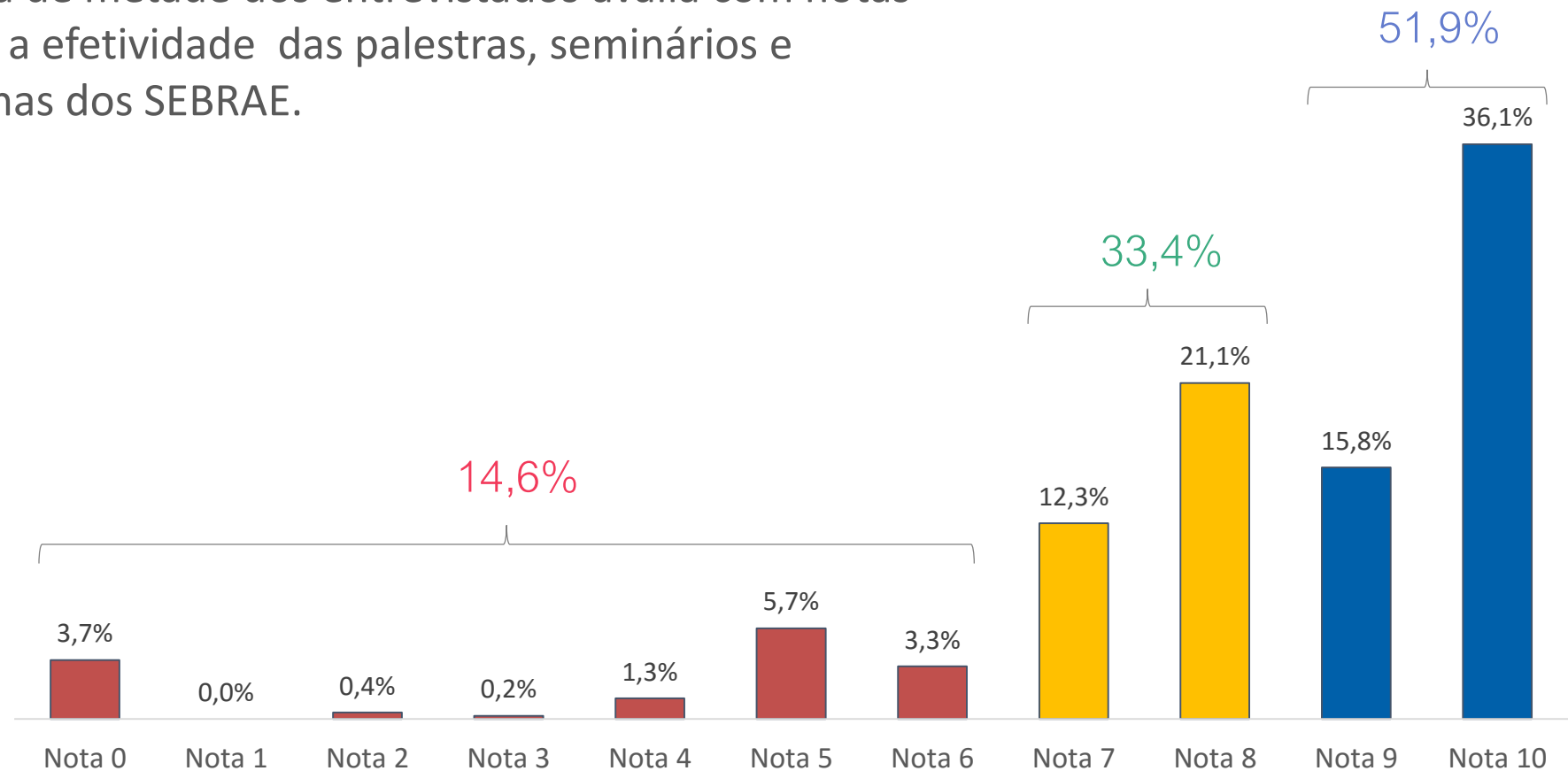
UF

PORTE/CLIENTE

MÉDIA

8,1

Cerca de metade dos entrevistados avalia com notas altas a efetividade das palestras, seminários e oficinas dos SEBRAE.



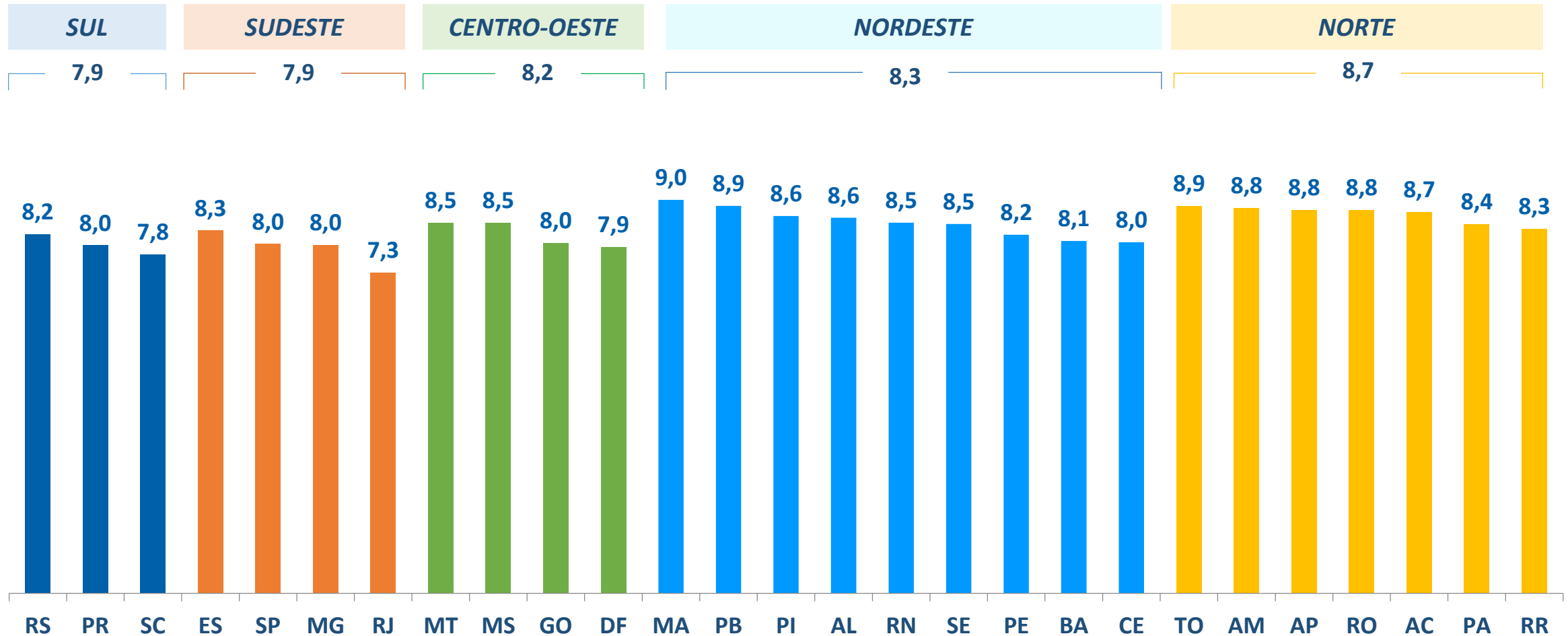
# EFETIVIDADE DAS PALESTRAS, SEMINÁRIOS E OFICINAS DO SEBRAE



NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



# EFETIVIDADE DAS PALESTRAS, SEMINÁRIOS E OFICINAS DO SEBRAE

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



MEI



ME



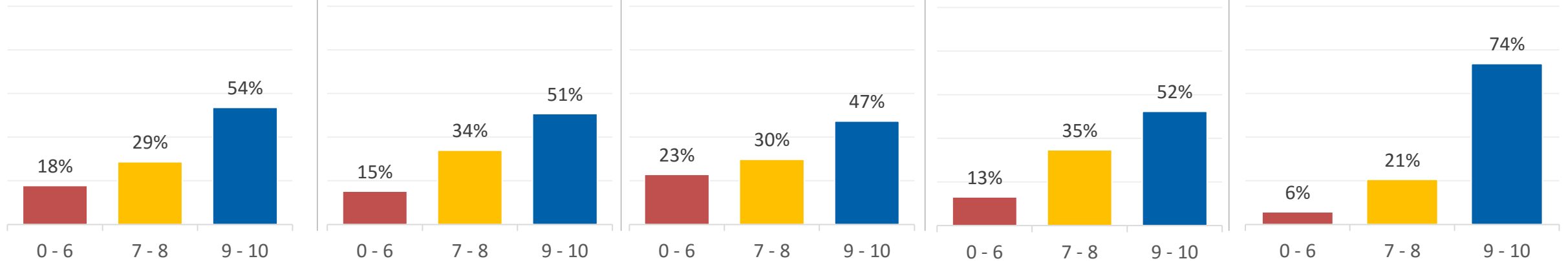
EPP



POTENCIAL  
EMPRESÁRIO



PRODUTOR  
RURAL



Notas baixas

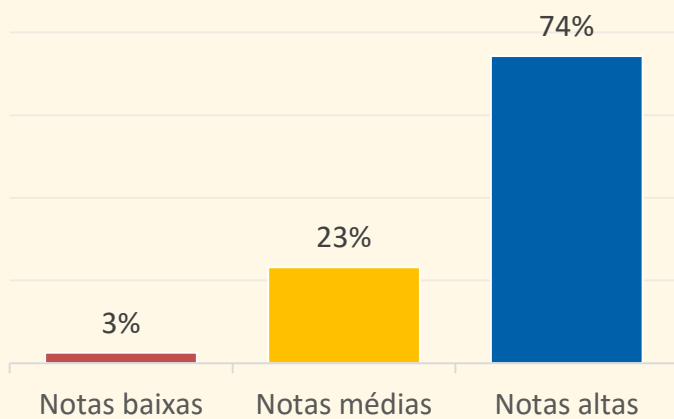
Notas médias

Notas altas

# SAE 2018 – PALESTRAS, SEMINÁRIOS E OFICINAS *(Síntese das avaliações)*

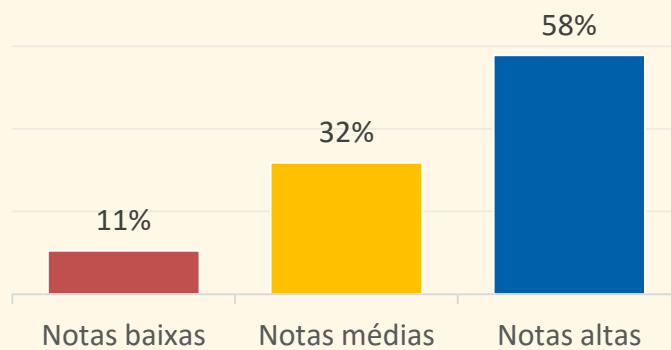
## **SATISFAÇÃO**

**NOTA  
MÉDIA**



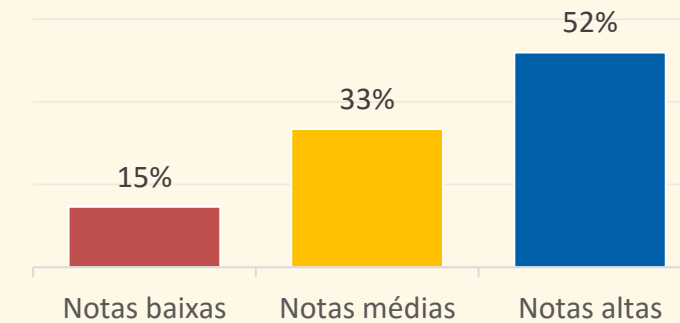
## **APLICABILIDADE**

**NOTA  
MÉDIA**



## **EFETIVIDADE**

**NOTA  
MÉDIA**



A top-down view of a white wooden desk. On the left side, there is a white calculator, a white computer mouse, a pair of black-rimmed glasses, a silver clipboard with a white sheet of paper, and a black pencil. The right side of the image is mostly empty, with a red banner at the top right containing the text 'SAE 2018'.

**SAE 2018**

# **CONSULTORIAS E CLÍNICA TECNOLÓGICA**

 **SUMÁRIO**

**ATENDIDOS EM 2018**

# SATISFAÇÃO COM CONSULTORIAS E CLÍNICA TECNOLÓGICA DO SEBRAE

NACIONAL

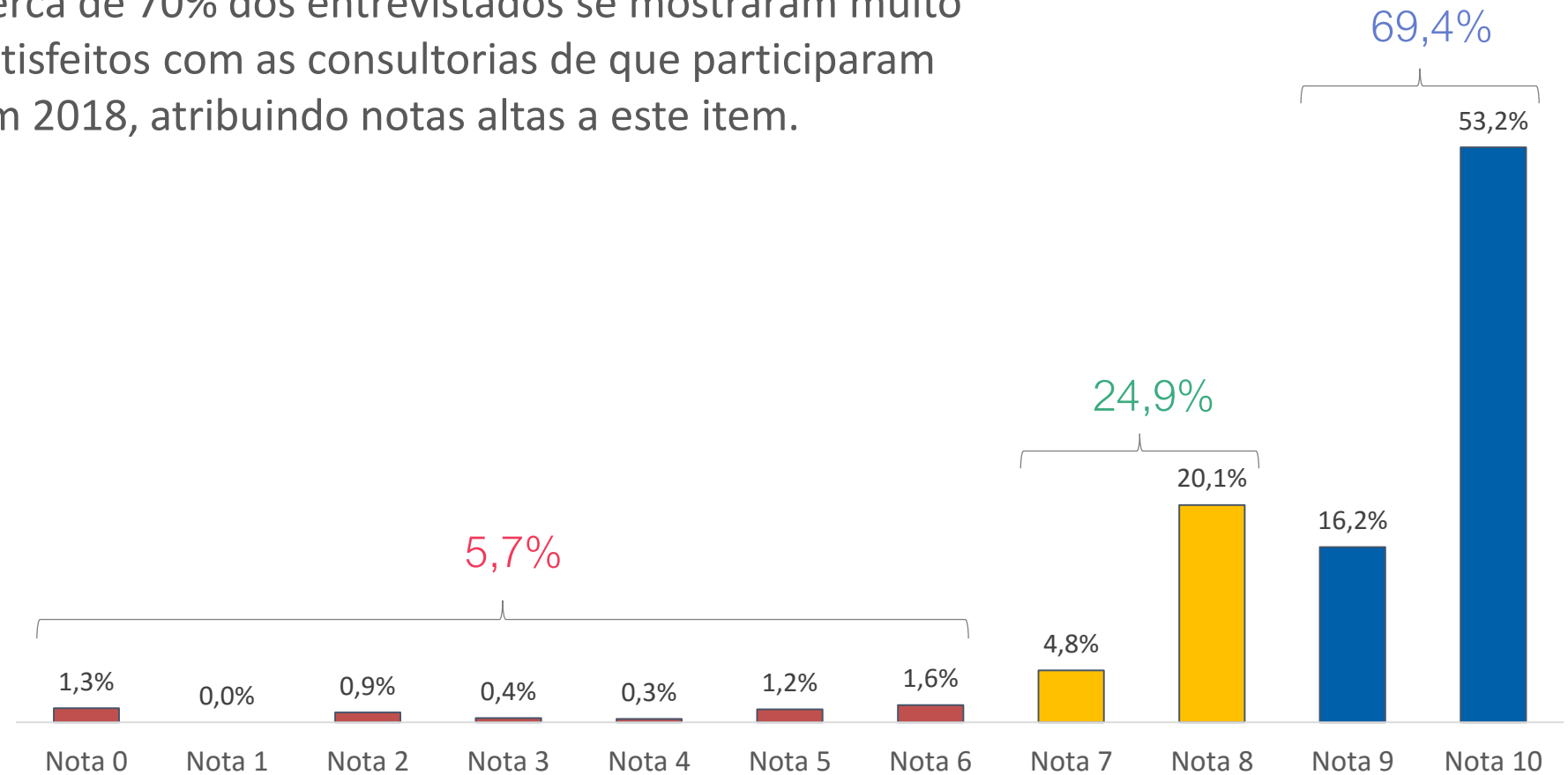
UF

PORTE/CLIENTE

MÉDIA

8,9

Cerca de 70% dos entrevistados se mostraram muito satisfeitos com as consultorias de que participaram em 2018, atribuindo notas altas a este item.





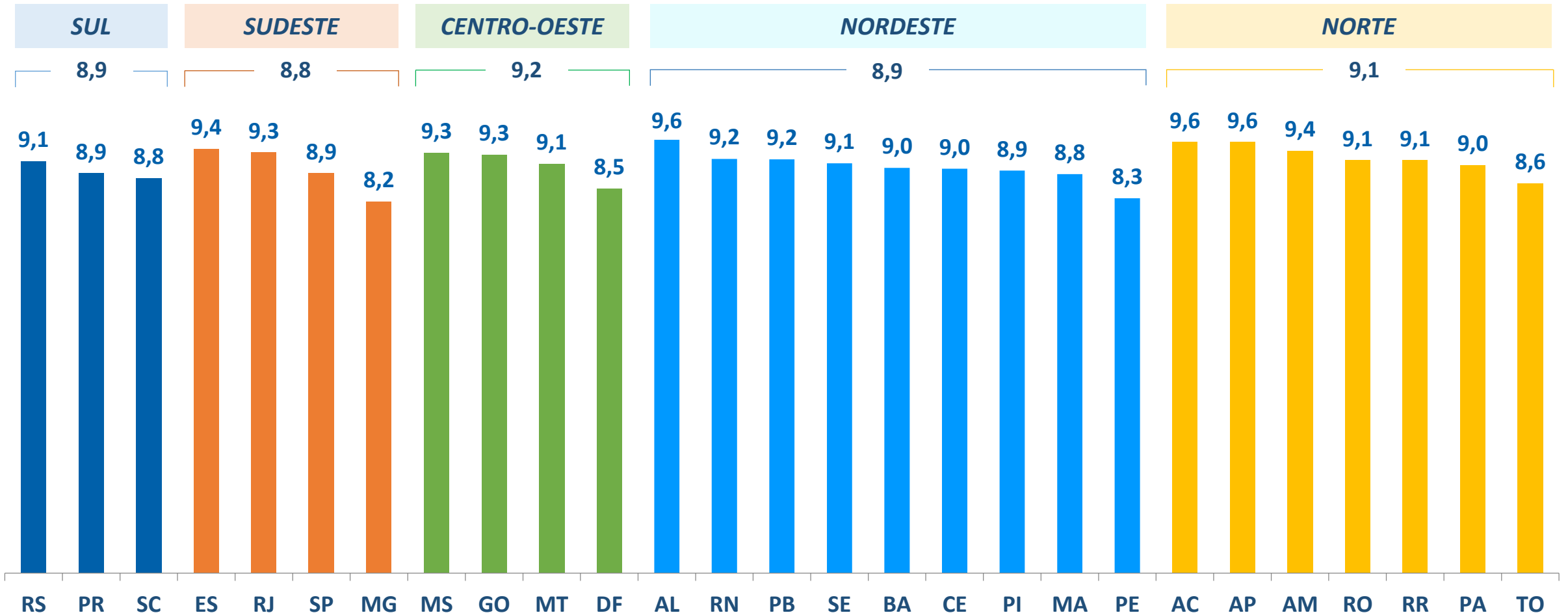
# SATISFAÇÃO COM CONSULTORIAS E CLÍNICA TECNOLÓGICA DO SEBRAE



NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



# SATISFAÇÃO COM CONSULTORIAS E CLÍNICA TECNOLÓGICA DO SEBRAE

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



MEI



ME



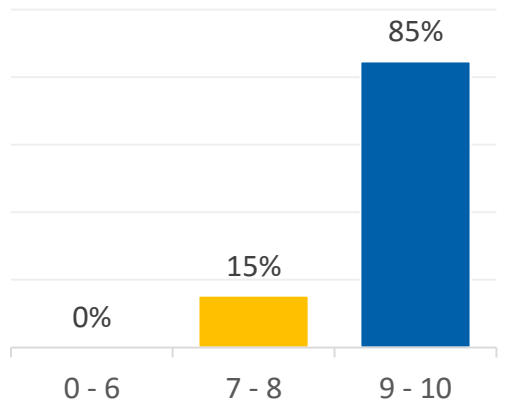
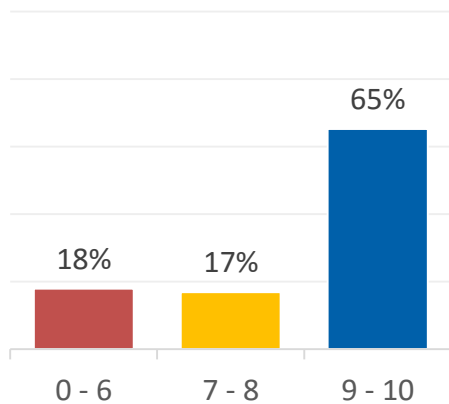
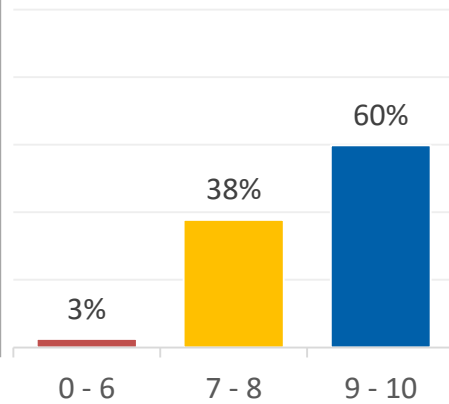
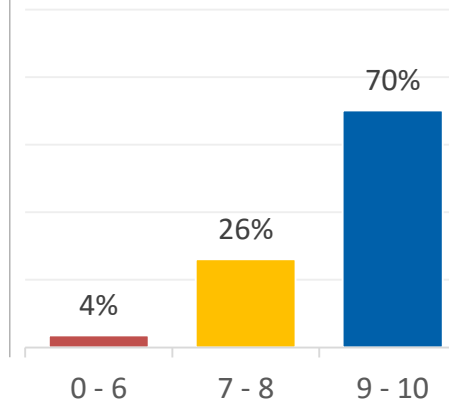
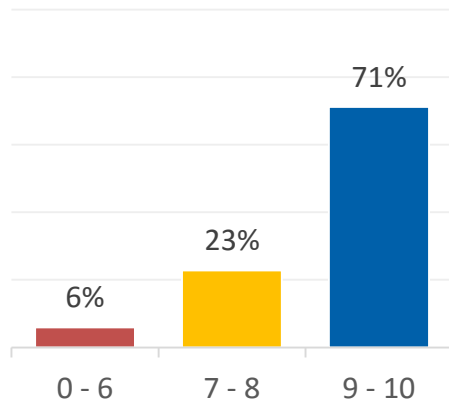
EPP



POTENCIAL  
EMPRESÁRIO



PRODUTOR  
RURAL



Notas baixas

Notas médias

Notas altas

# APLICABILIDADE DAS CONSULTORIAS E CLÍNICA TECNOLÓGICA DO SEBRAE

NACIONAL

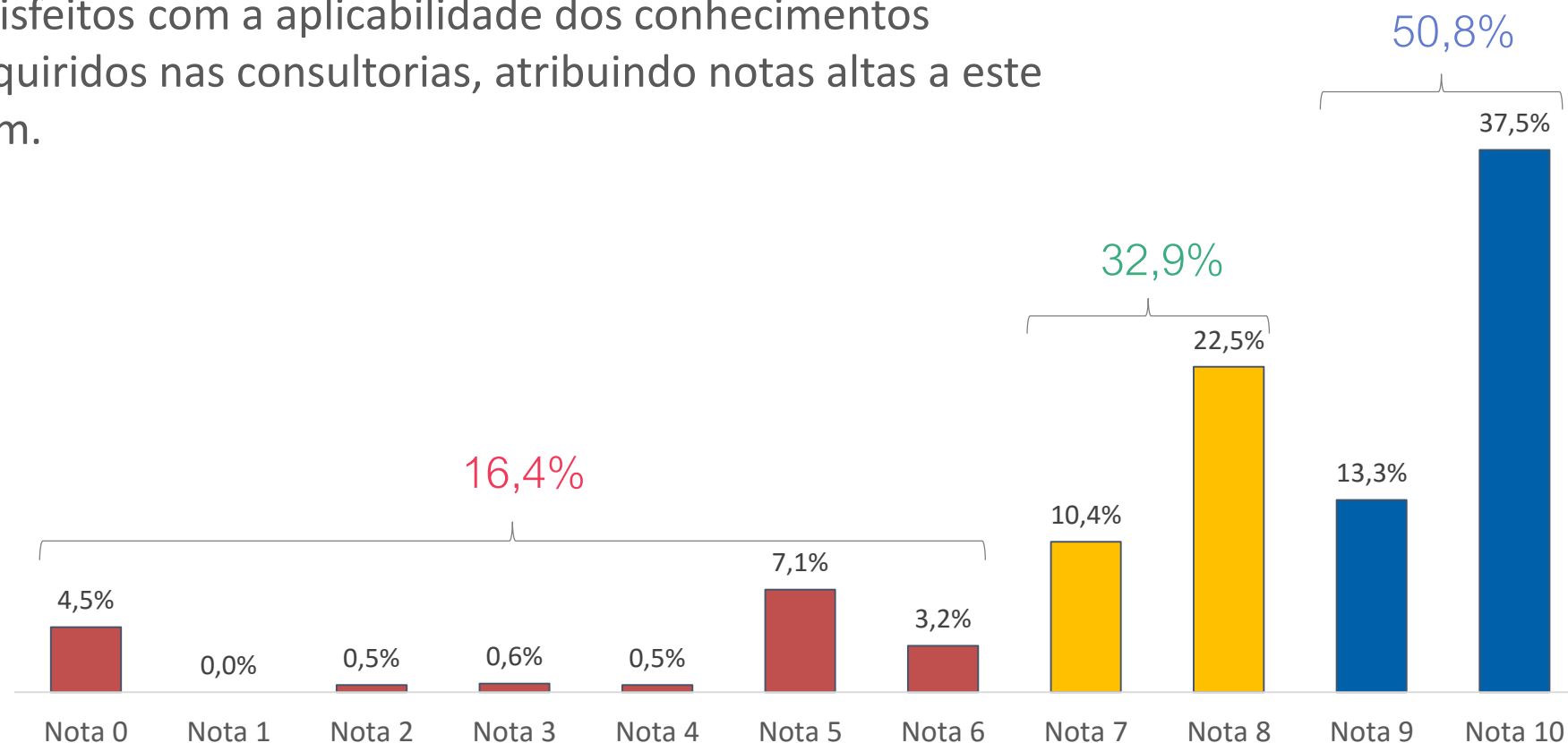
UF

PORTE/CLIENTE

MÉDIA

8,1

Cerca de metade dos entrevistados se mostraram muito satisfeitos com a aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos nas consultorias, atribuindo notas altas a este item.



# APLICABILIDADE DAS CONSULTORIAS E CLÍNICA TECNOLÓGICA DO SEBRAE



NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE

SUL

SUDESTE

CENTRO-OESTE

NORDESTE

NORTE

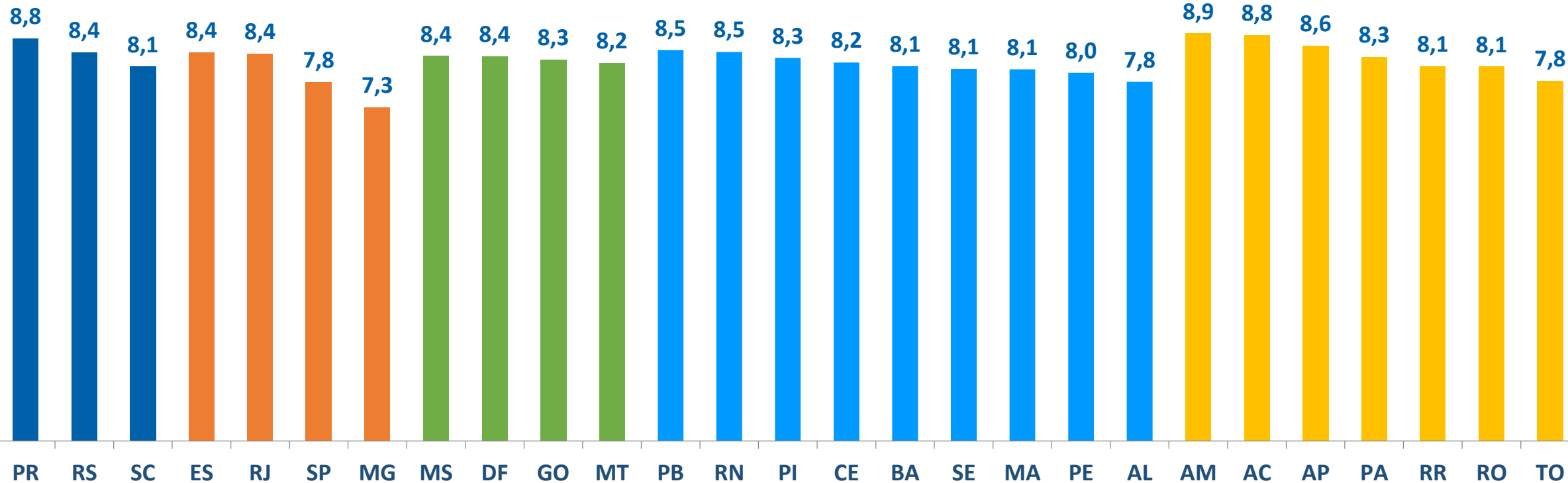
8,5

7,8

8,3

8,2

8,4



# APLICABILIDADE DAS CONSULTORIAS E CLÍNICA TECNOLÓGICA DO SEBRAE

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



MEI



ME



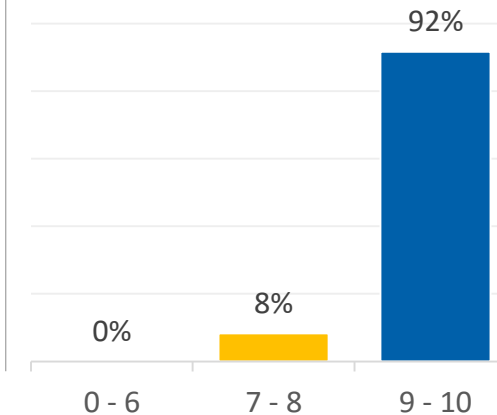
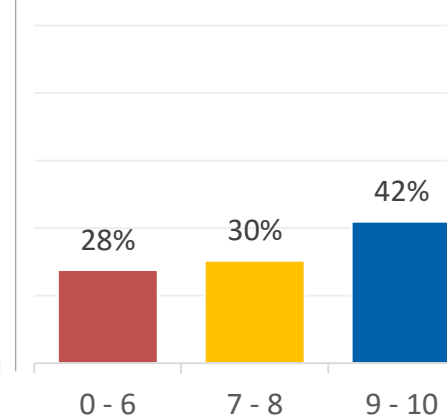
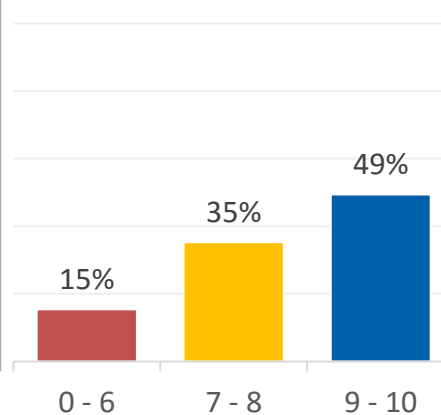
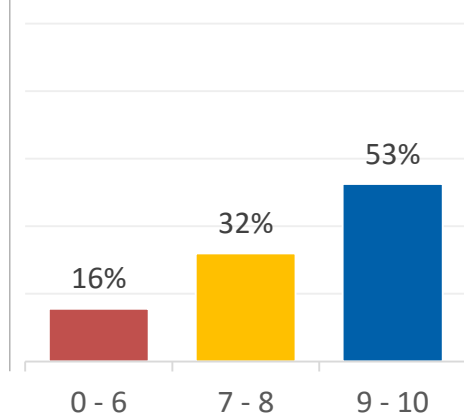
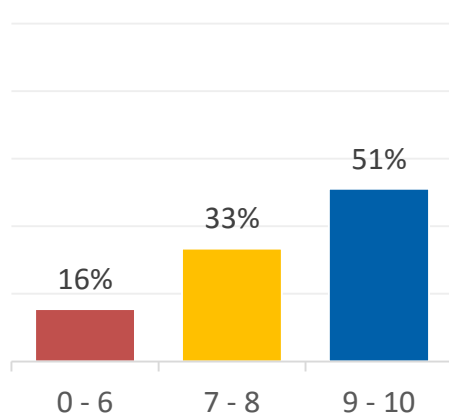
EPP



POTENCIAL  
EMPRESÁRIO



PRODUTOR  
RURAL



Notas baixas

Notas médias

Notas altas

# EFETIVIDADE DAS CONSULTORIAS E CLÍNICA TECNOLÓGICA DO SEBRAE

NACIONAL

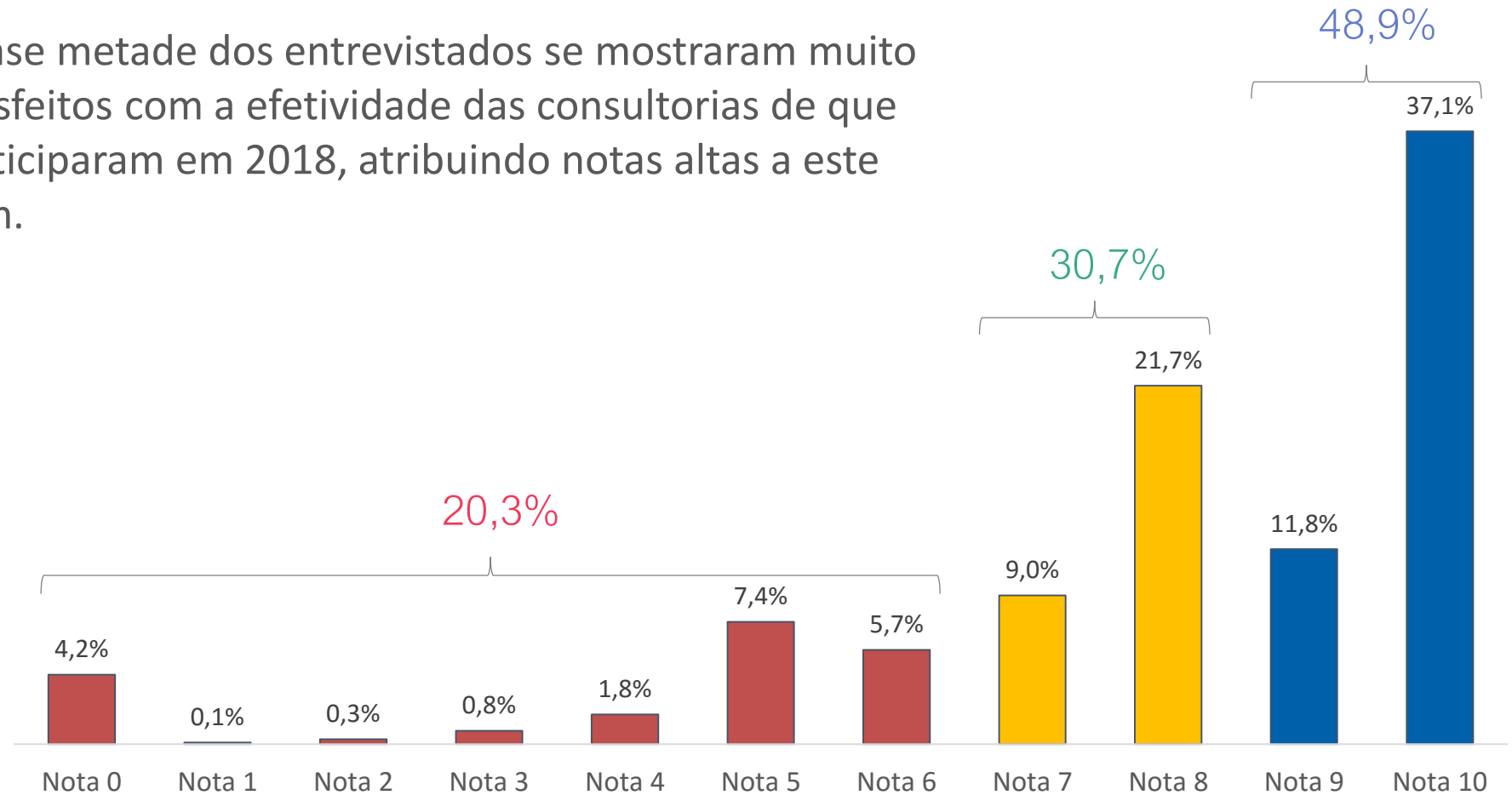
UF

PORTE/CLIENTE

MÉDIA

8,0

Quase metade dos entrevistados se mostraram muito satisfeitos com a efetividade das consultorias de que participaram em 2018, atribuindo notas altas a este item.



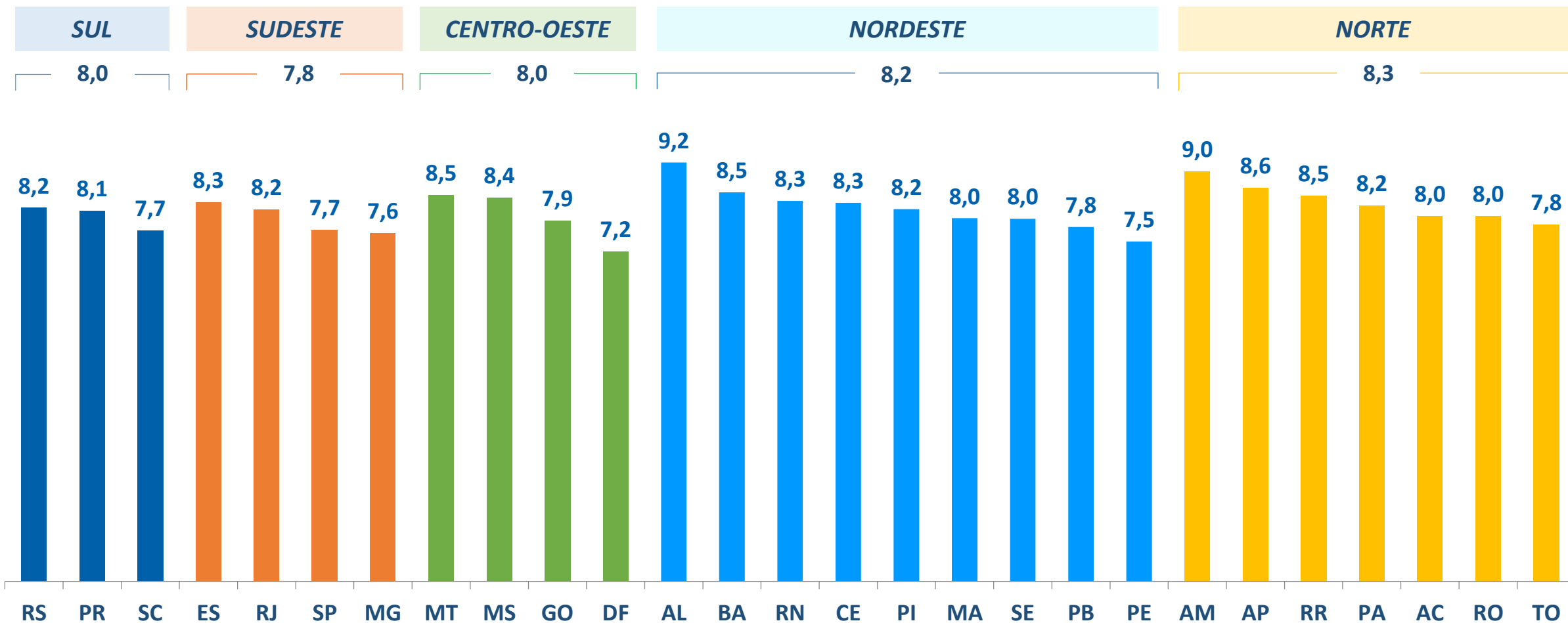
# EFETIVIDADE DAS CONSULTORIAS E CLÍNICA TECNOLÓGICA DO SEBRAE



NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



# EFETIVIDADE DAS CONSULTORIAS E CLÍNICA TECNOLÓGICA DO SEBRAE

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



MEI



ME



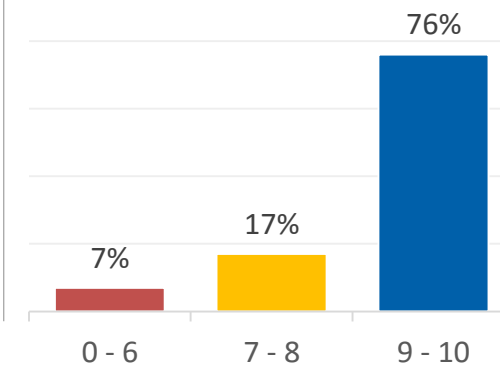
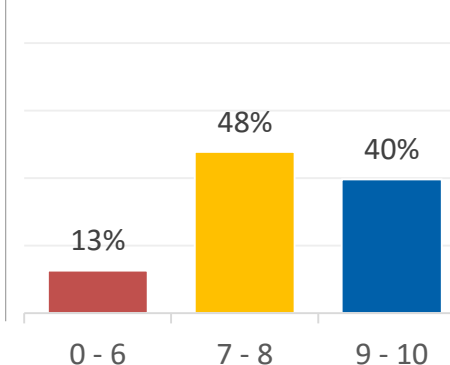
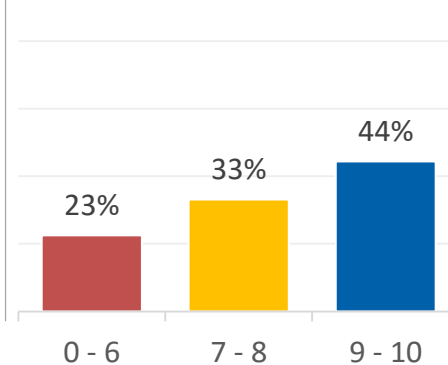
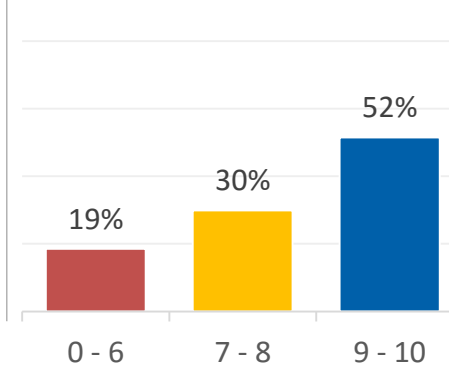
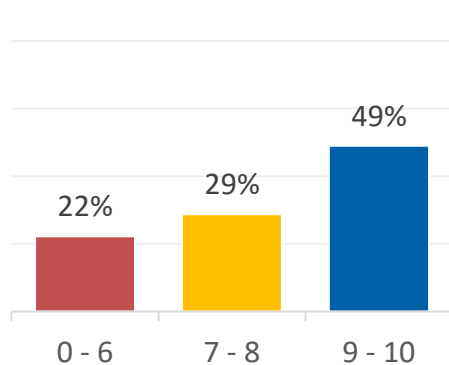
EPP



POTENCIAL  
EMPRESÁRIO



PRODUTOR  
RURAL



Notas baixas

Notas médias

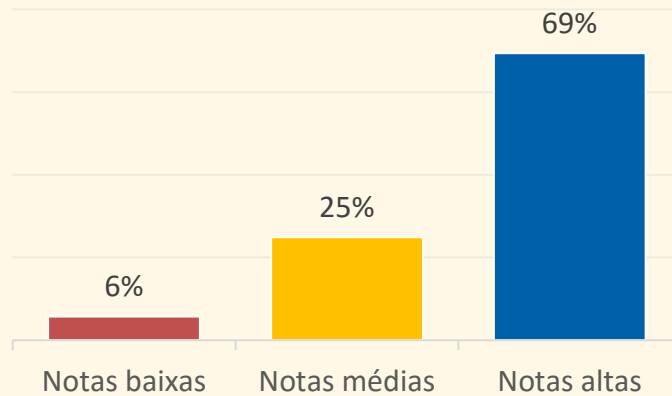
Notas altas



# SAE 2018 – CONSULTORIAS E CLÍNICA TECNOLÓGICA *(Síntese das avaliações)*

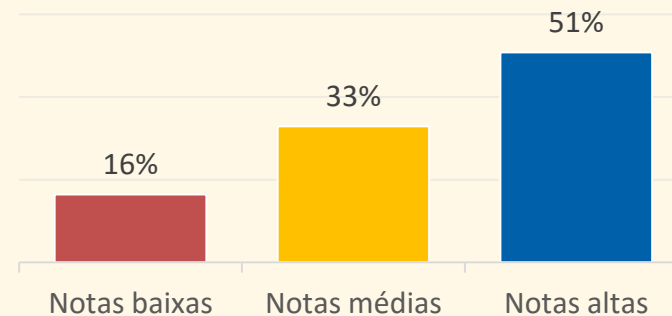
## SATISFAÇÃO

NOTA  
MÉDIA



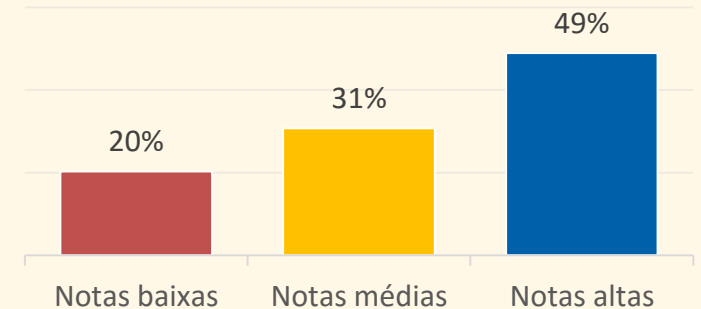
## APLICABILIDADE

NOTA  
MÉDIA



## EFETIVIDADE

NOTA  
MÉDIA





# SAE 2018

## FEIRAS, RODADA DE NEGÓCIOS E MISSÃO/CARAVANA

# SATISFAÇÃO COM AS FEIRAS, RODADAS DE NEGÓCIOS E MISSÃO/CARAVANA DO SEBRAE

NACIONAL

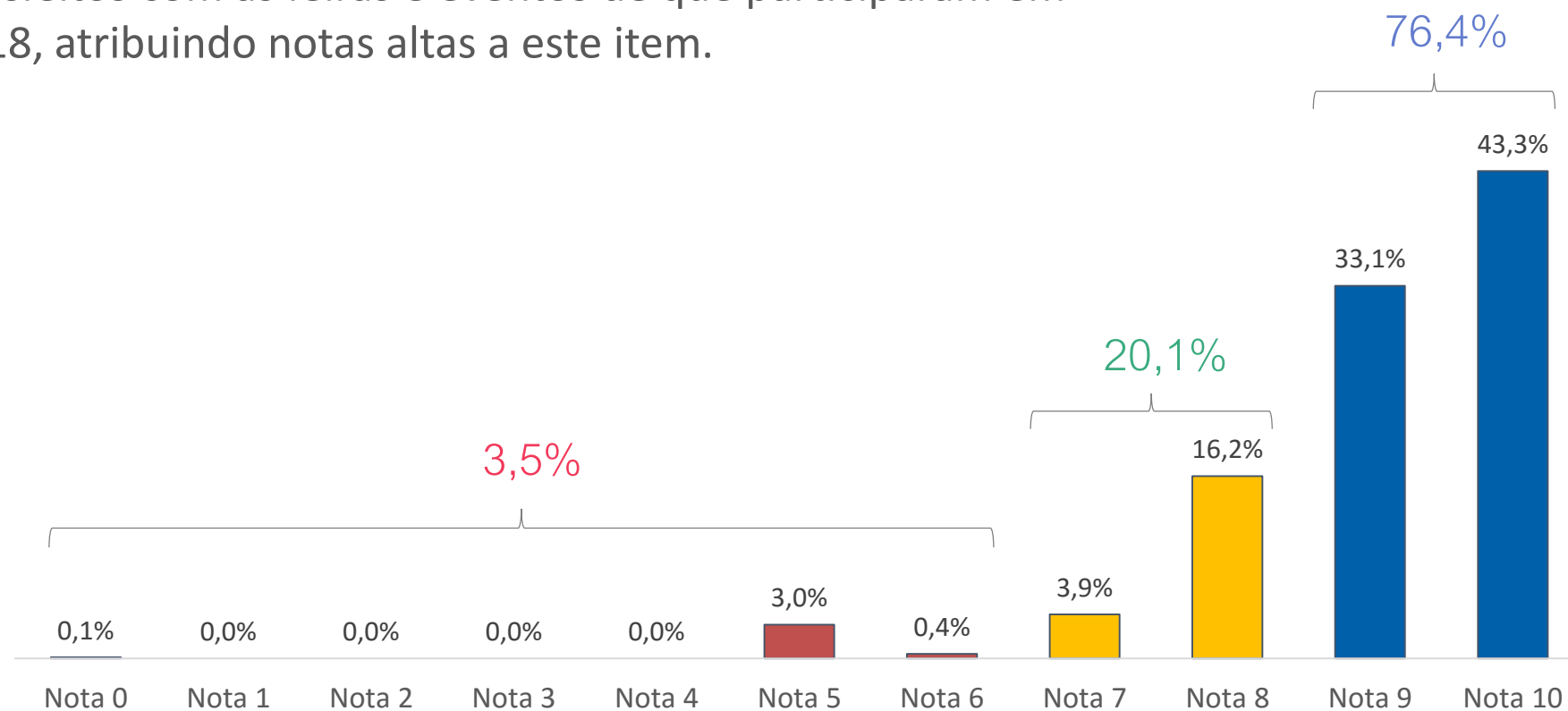
UF

PORTE/CLIENTE

MÉDIA

9,1

Cerca de 3 em cada 4 entrevistados se mostraram muito satisfeitos com as feiras e eventos de que participaram em 2018, atribuindo notas altas a este item.

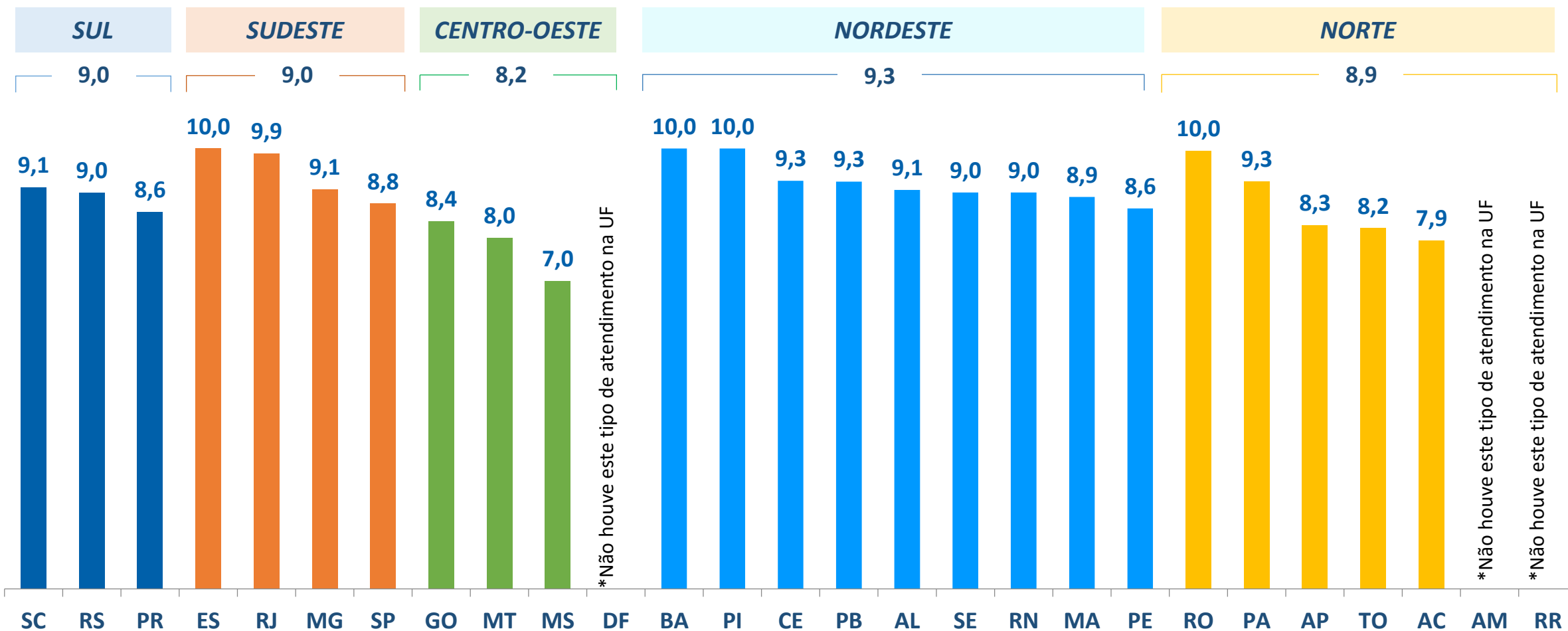


# SATISFAÇÃO COM AS FEIRAS, RODADAS DE NEGÓCIOS E MISSÃO/CARAVANA DO SEBRAE

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



# SATISFAÇÃO COM AS FEIRAS, RODADAS DE NEGÓCIOS E MISSÃO/CARAVANA DO SEBRAE

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



MEI



ME



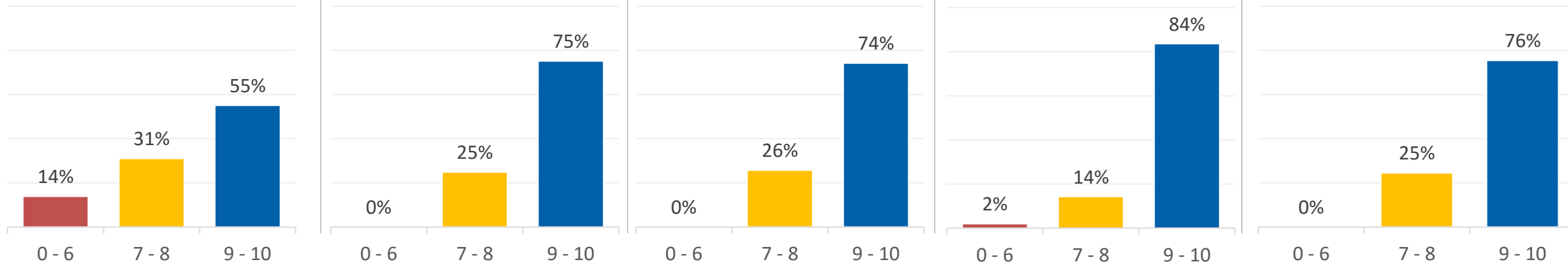
EPP



POTENCIAL  
EMPRESÁRIO



PRODUTOR  
RURAL



Notas baixas

Notas médias

Notas altas

# APLICABILIDADE DAS FEIRAS, RODADAS DE NEGÓCIOS E MISSÃO/CARAVANA DO SEBRAE

NACIONAL

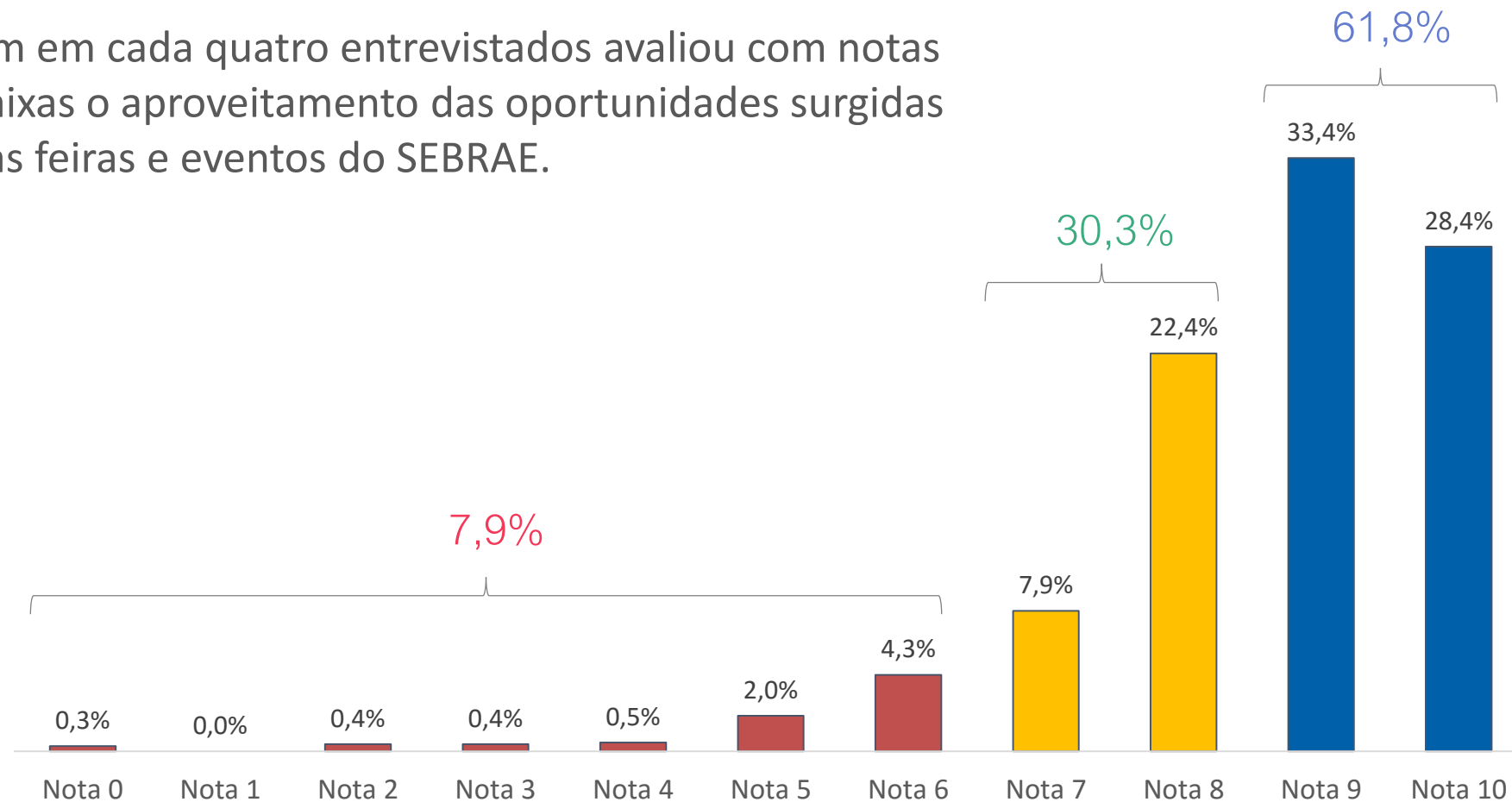
UF

PORTE/CLIENTE

MÉDIA

8,6

Um em cada quatro entrevistados avaliou com notas baixas o aproveitamento das oportunidades surgidas nas feiras e eventos do SEBRAE.

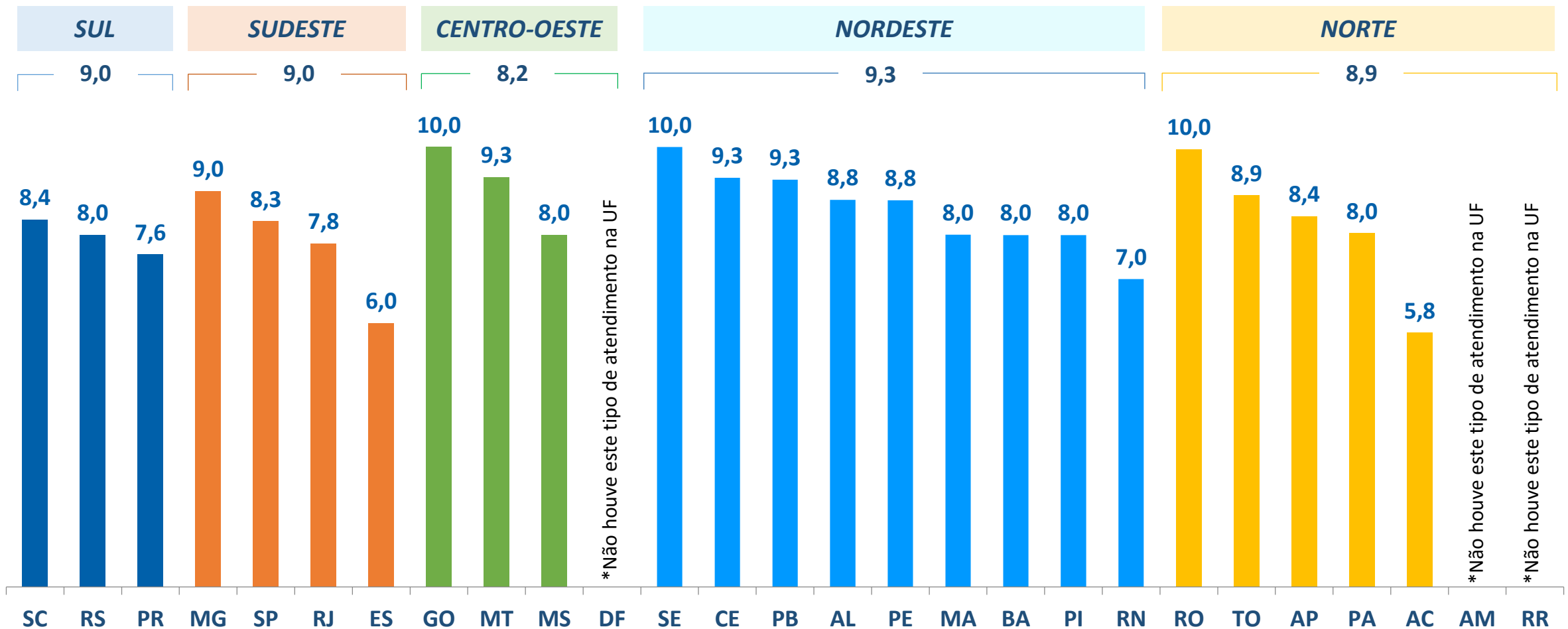


# APLICABILIDADE DAS FEIRAS, RODADAS DE NEGÓCIOS E MISSÃO/CARAVANA DO SEBRAE

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



# APLICABILIDADE DAS FEIRAS, RODADAS DE NEGÓCIOS E MISSÃO/CARAVANA DO SEBRAE

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



MEI



ME



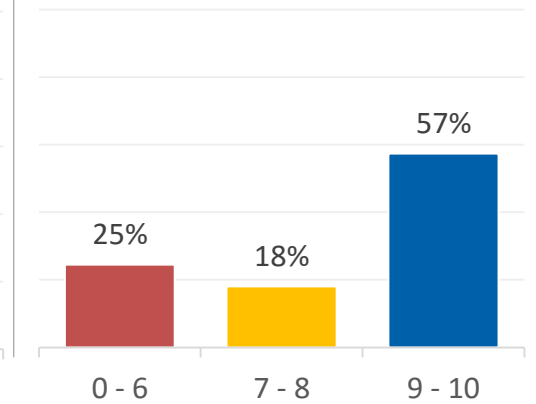
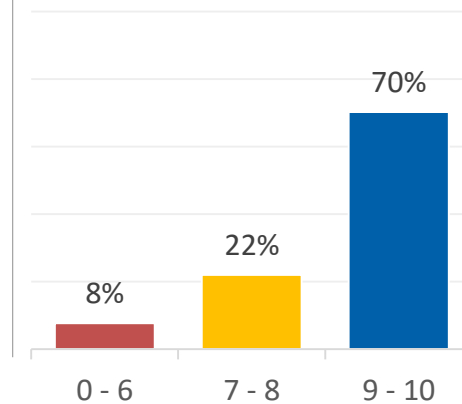
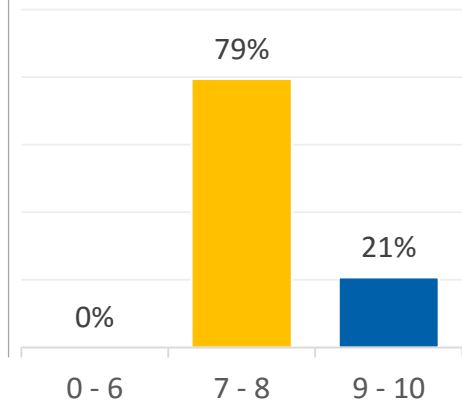
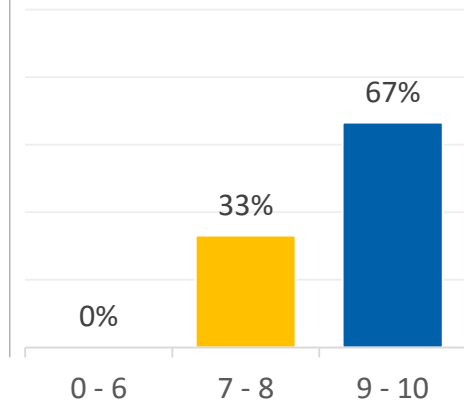
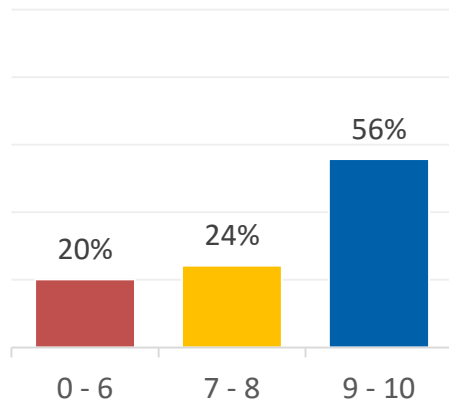
EPP



POTENCIAL  
EMPRESÁRIO



PRODUTOR  
RURAL



Notas baixas

Notas médias

Notas altas



# EFETIVIDADE DAS FEIRAS, RODADAS DE NEGÓCIOS E MISSÃO/CARAVANA DO SEBRAE

NACIONAL

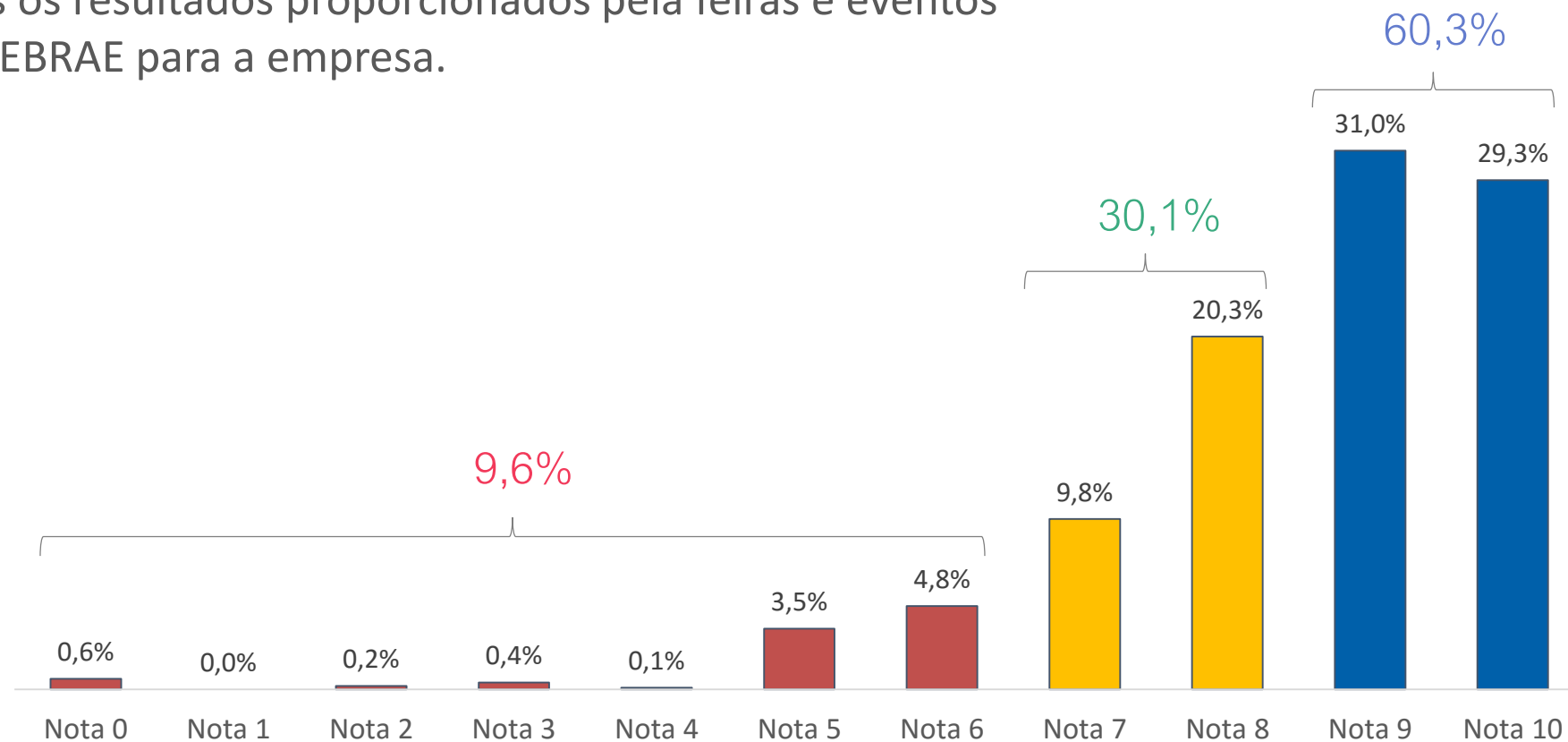
UF

PORTE/CLIENTE

MÉDIA

8,5

Cerca de 60% dos entrevistados avaliaram com notas altas os resultados proporcionados pela feiras e eventos do SEBRAE para a empresa.

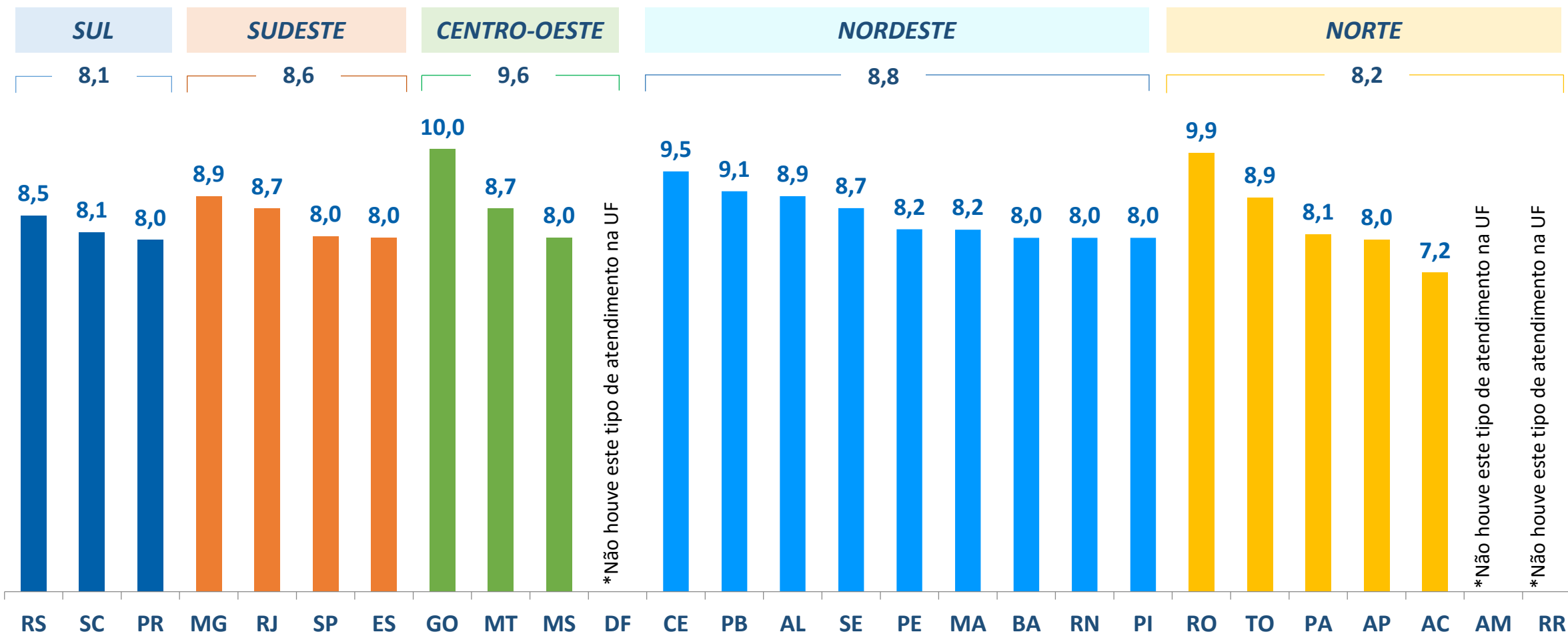


# EFETIVIDADE DAS FEIRAS, RODADAS DE NEGÓCIOS E MISSÃO/CARAVANA DO SEBRAE

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



# EFETIVIDADE DAS FEIRAS, RODADAS DE NEGÓCIOS E MISSÃO/CARAVANA DO SEBRAE

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



MEI



ME



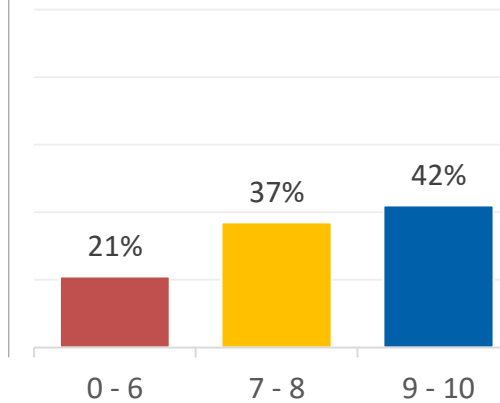
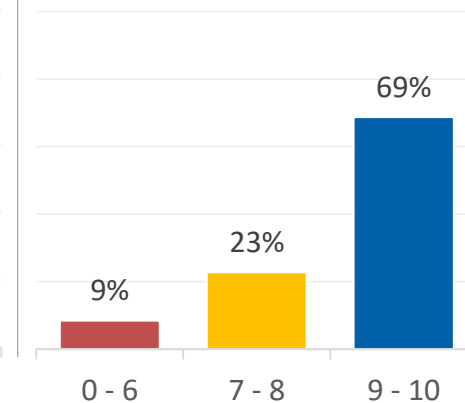
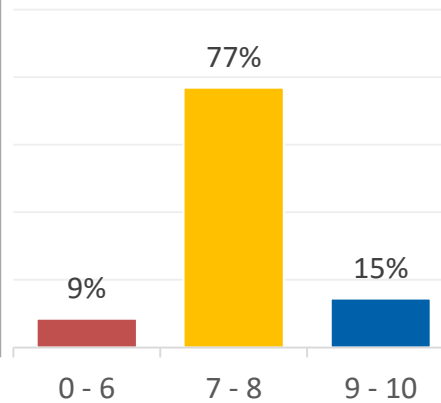
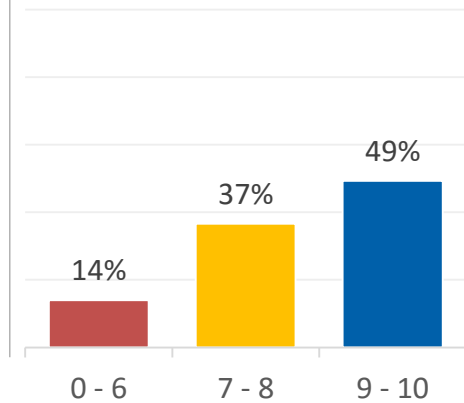
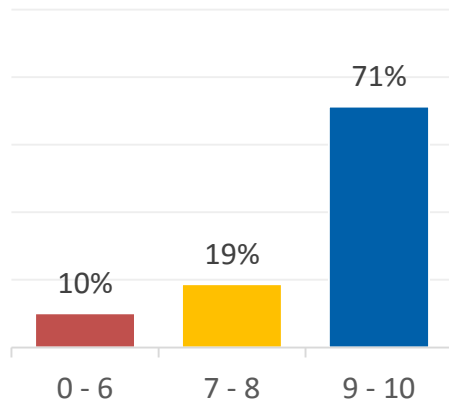
EPP



POTENCIAL  
EMPRESÁRIO



PRODUTOR  
RURAL



Notas baixas

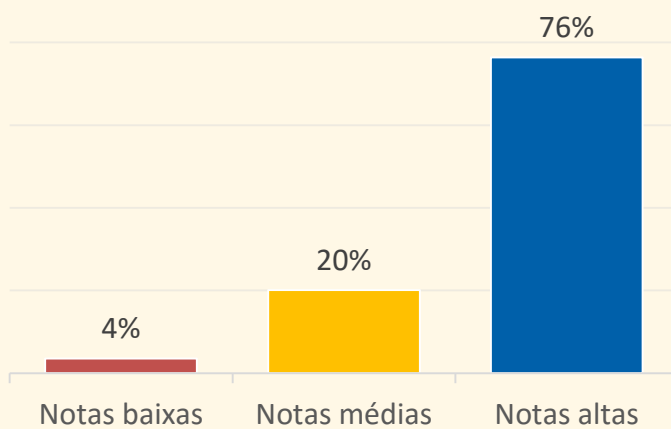
Notas médias

Notas altas

# SAE 2018 – FEIRAS, EVENTOS E RODADA DE NEGÓCIOS *(Síntese das avaliações)*

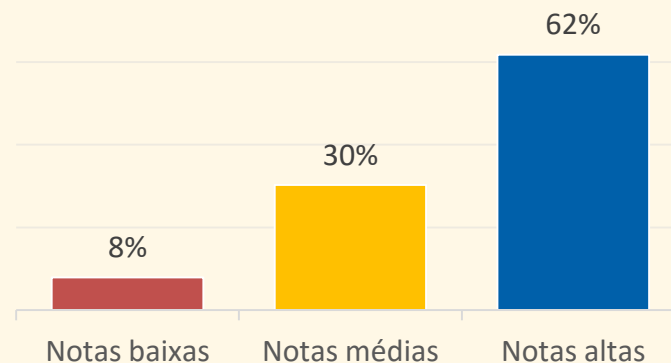
## **SATISFAÇÃO**

**NOTA MÉDIA**



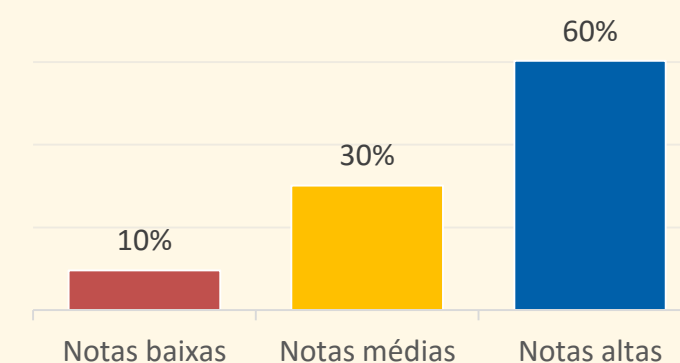
## **APLICABILIDADE**

**NOTA MÉDIA**



## **EFETIVIDADE**

**NOTA MÉDIA**





**SAE 2018**

# **ORIENTAÇÕES TÉCNICAS**

 **SUMÁRIO**

**ATENDIDOS EM 2018**

# SATISFAÇÃO COM AS ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO SEBRAE

NACIONAL

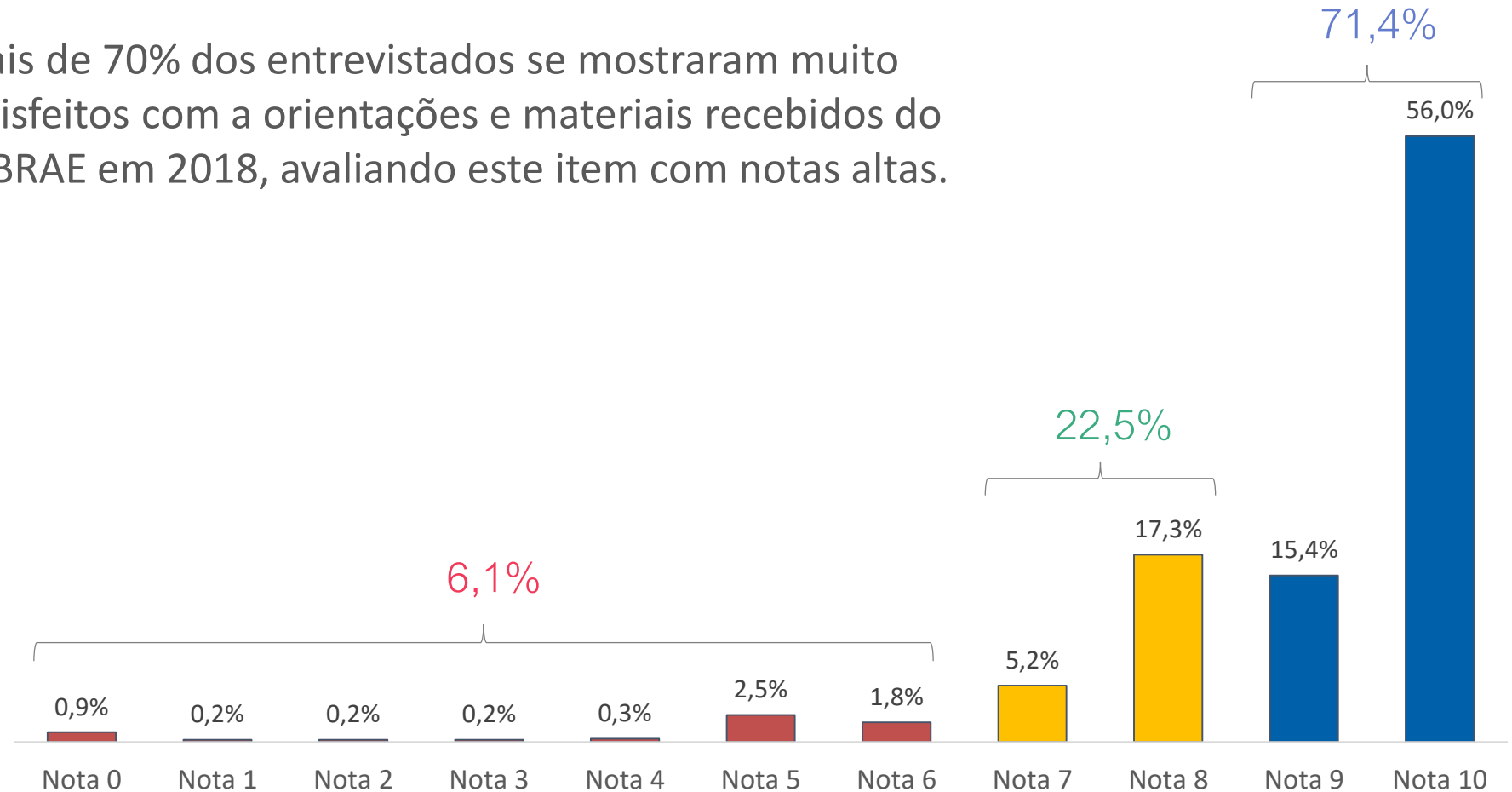
UF

PORTE/CLIENTE

MÉDIA

9,0

Mais de 70% dos entrevistados se mostraram muito satisfeitos com a orientações e materiais recebidos do SEBRAE em 2018, avaliando este item com notas altas.



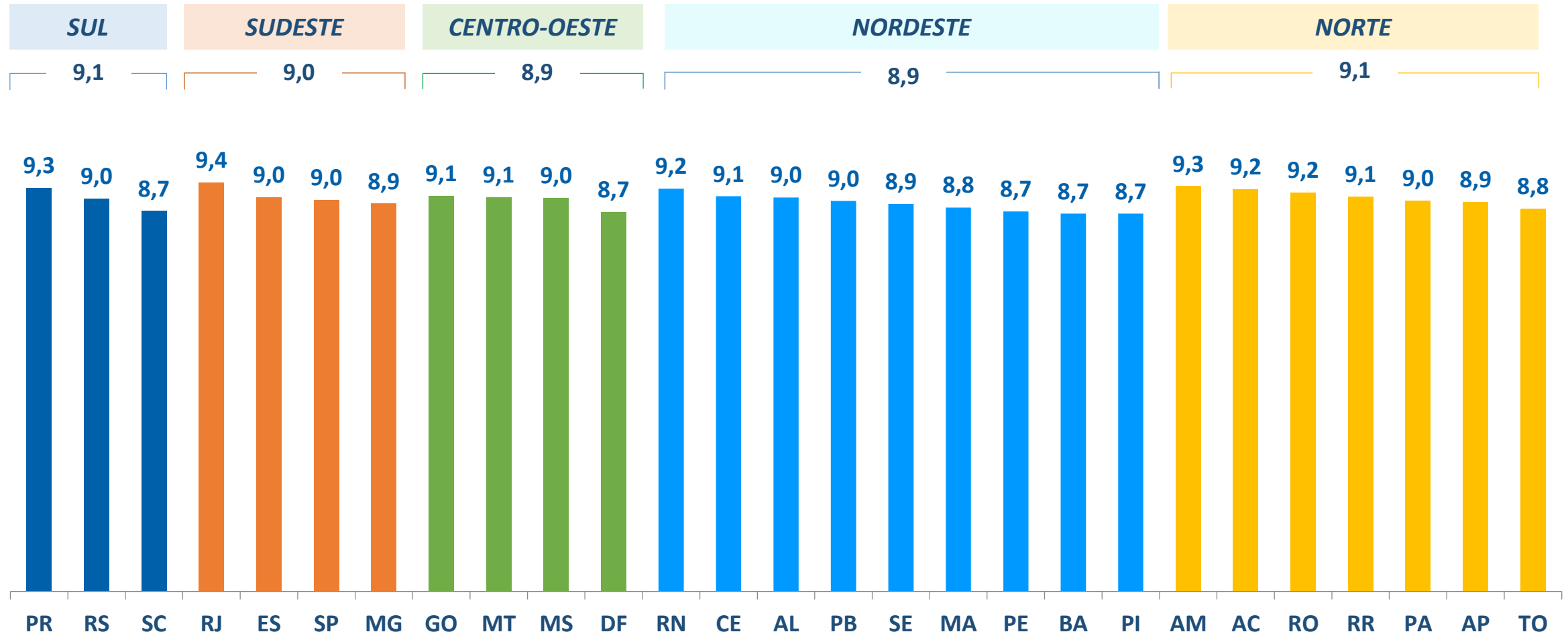
# SATISFAÇÃO COM AS ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO SEBRAE



NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



# SATISFAÇÃO COM AS ORIENTAÇÕES E MATERIAIS DO SEBRAE

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



MEI



ME



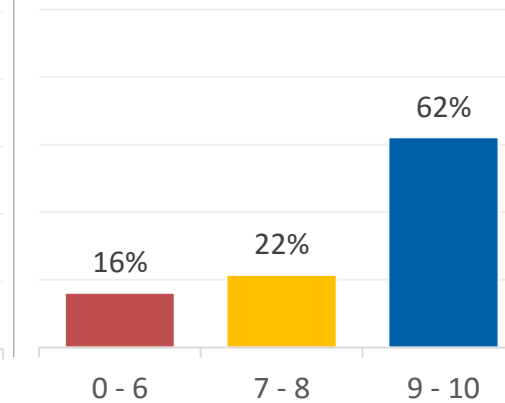
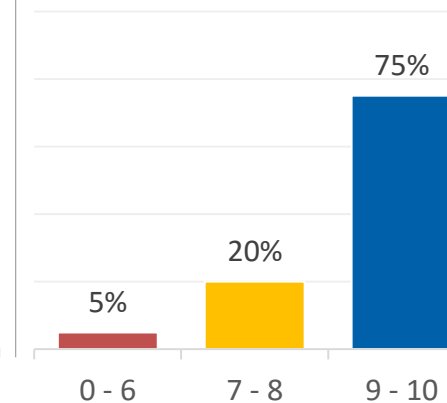
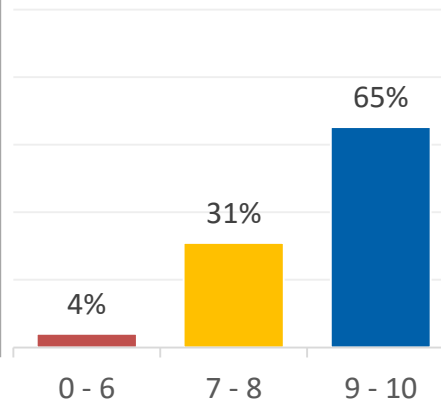
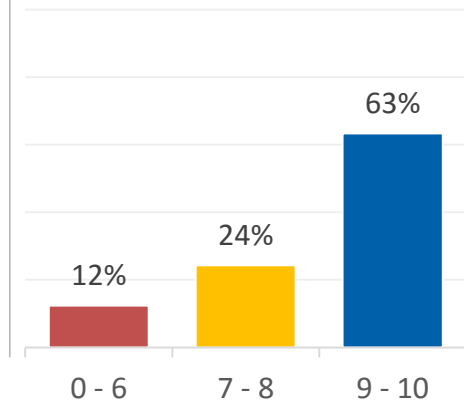
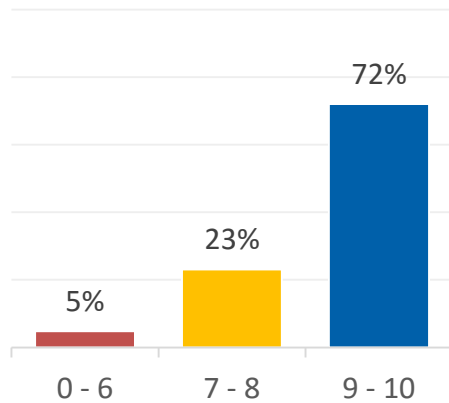
EPP



POTENCIAL  
EMPRESÁRIO



PRODUTOR  
RURAL



Notas baixas

Notas médias

Notas altas



# APLICABILIDADE DAS ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO SEBRAE

NACIONAL

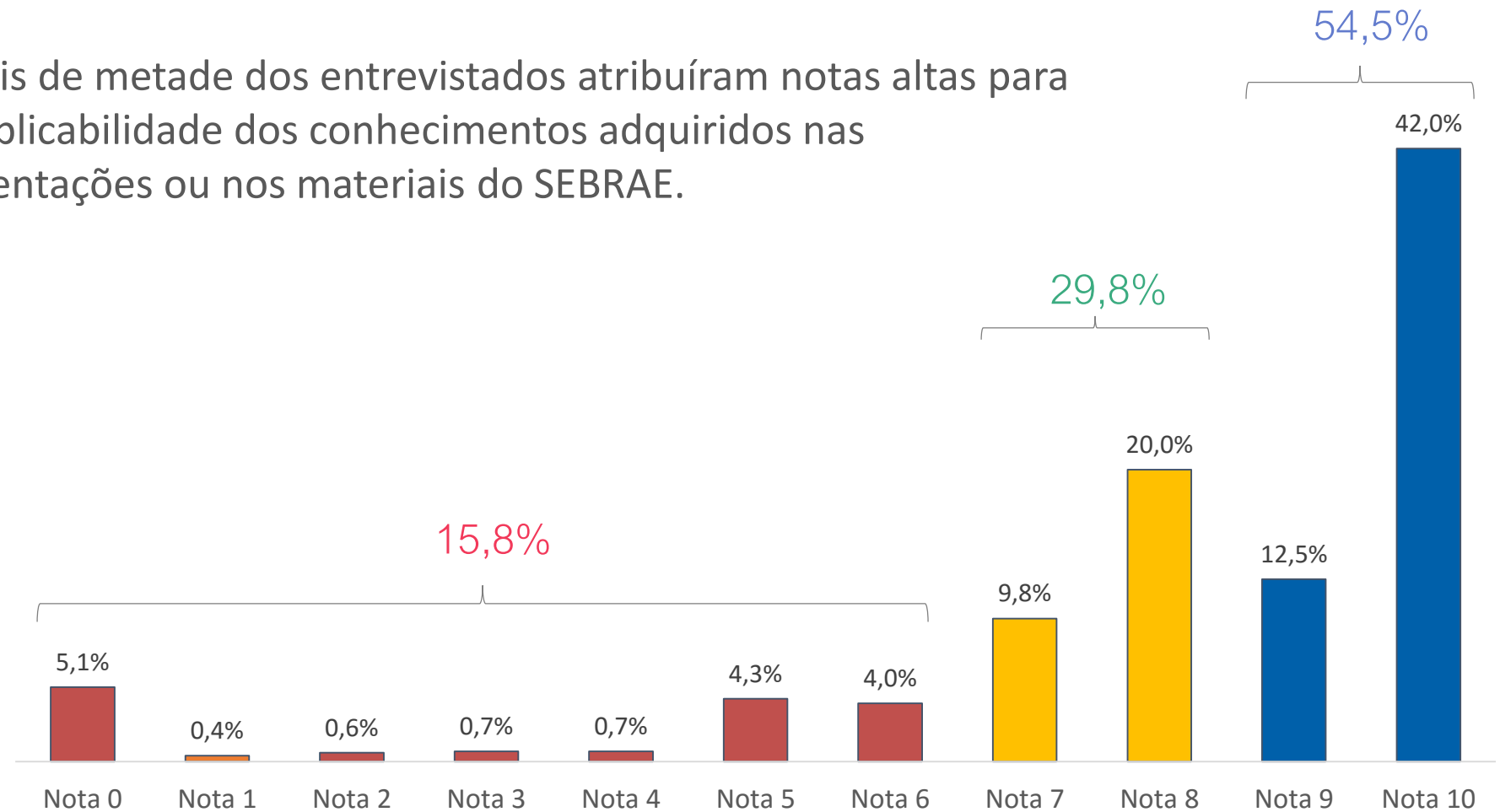
UF

PORTE/CLIENTE

MÉDIA

8,1

Mais de metade dos entrevistados atribuíram notas altas para a aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos nas orientações ou nos materiais do SEBRAE.



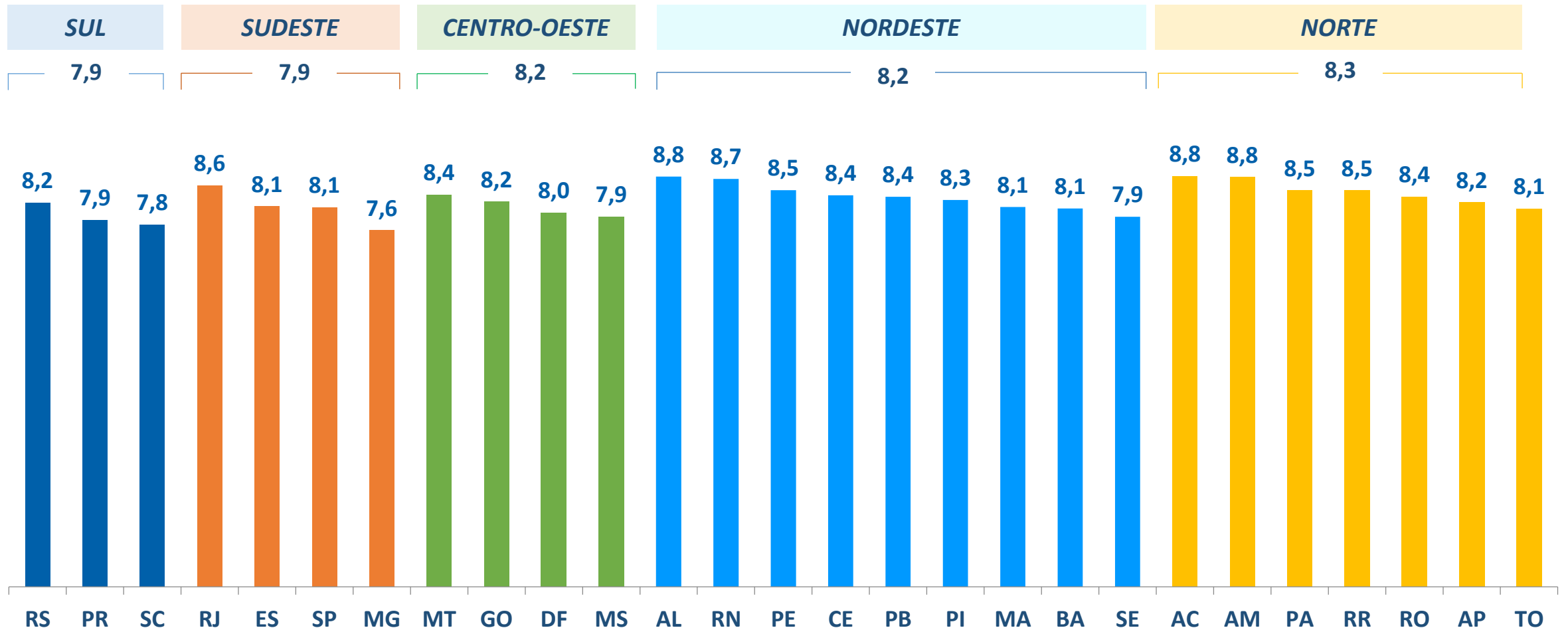
# APLICABILIDADE DAS ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO SEBRAE



NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



# APLICABILIDADE DAS ORIENTAÇÕES E MATERIAIS DO SEBRAE

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



MEI



ME



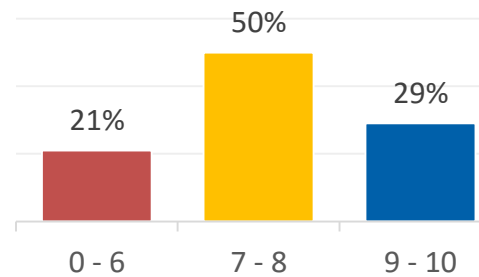
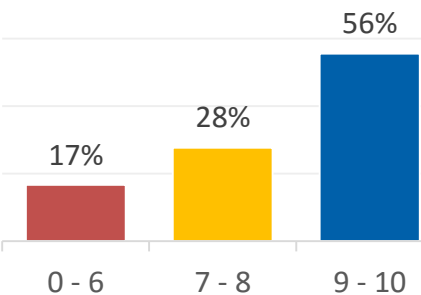
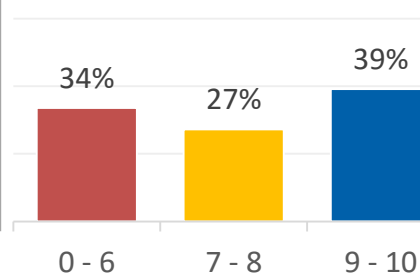
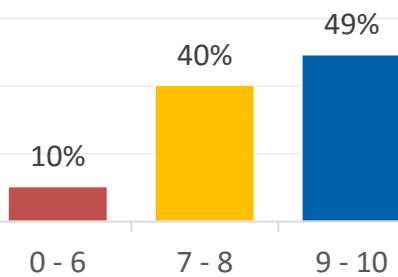
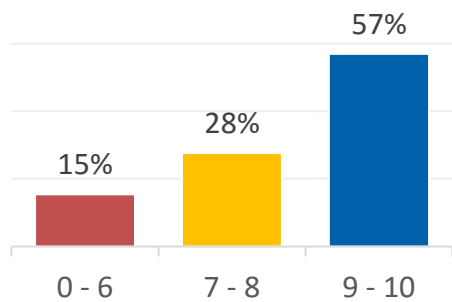
EPP



POTENCIAL  
EMPRESÁRIO



PRODUTOR  
RURAL



Notas baixas

Notas médias

Notas altas

# EFETIVIDADE DAS ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO SEBRAE

NACIONAL

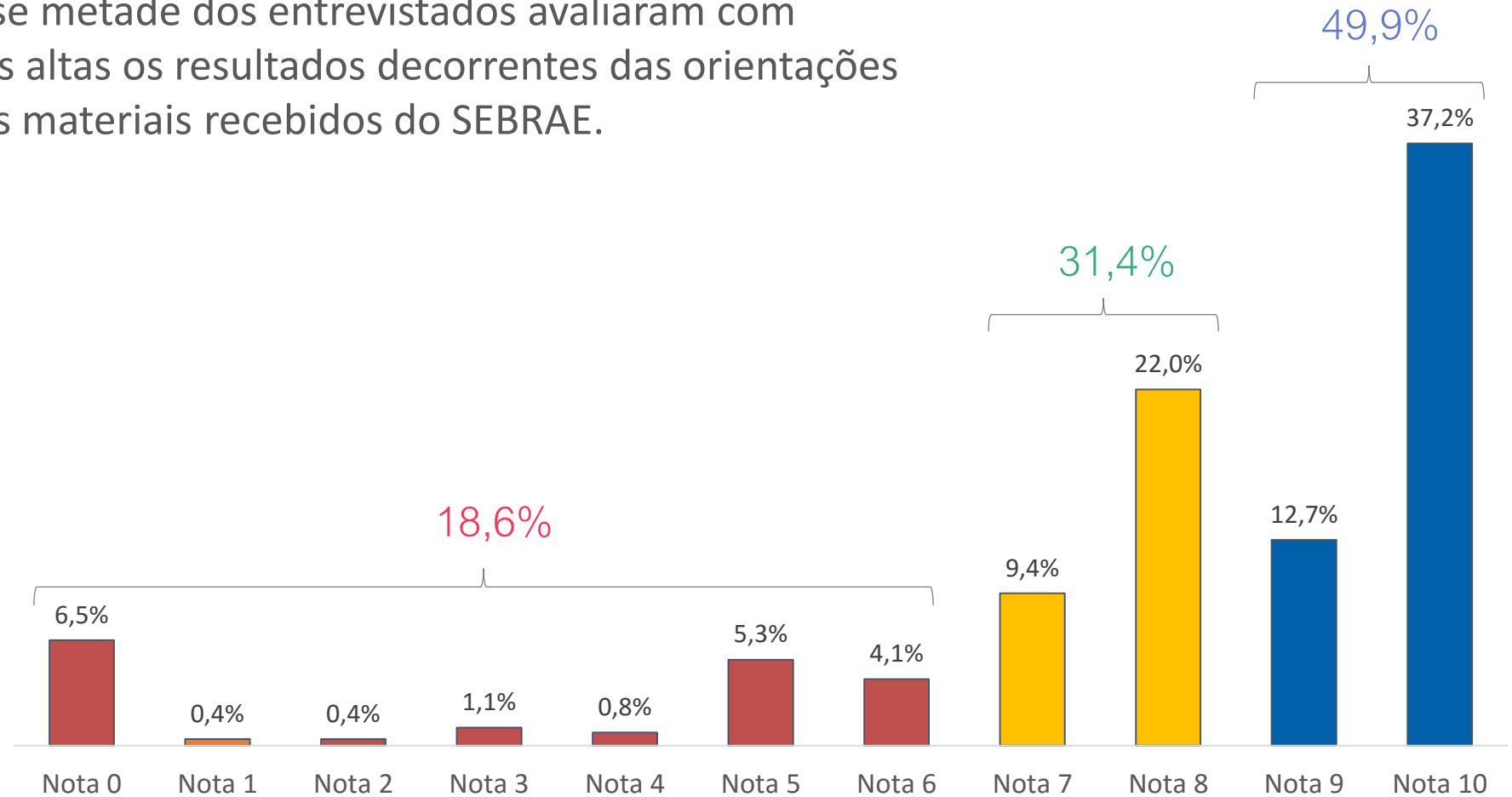
UF

PORTE/CLIENTE

MÉDIA

7,9

Quase metade dos entrevistados avaliaram com notas altas os resultados decorrentes das orientações e dos materiais recebidos do SEBRAE.



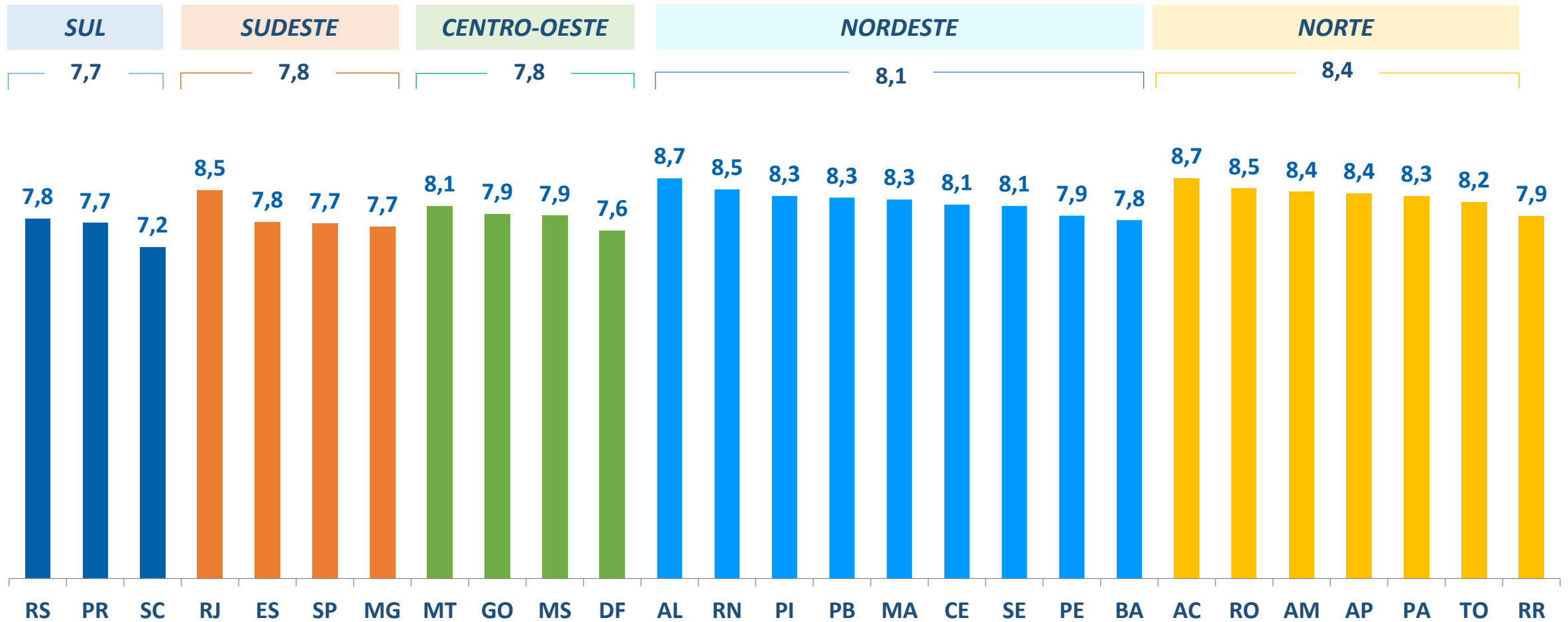
# EFETIVIDADE DAS ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO SEBRAE



NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



# EFETIVIDADE DAS ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO SEBRAE

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE



MEI



ME



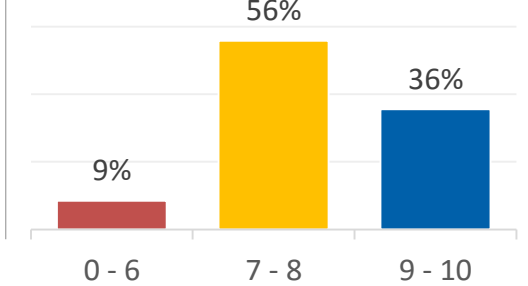
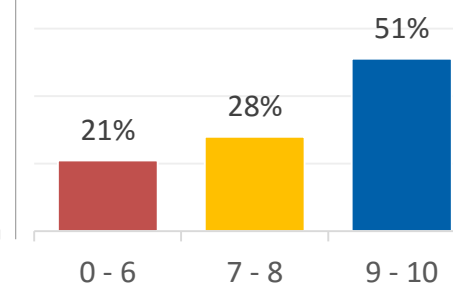
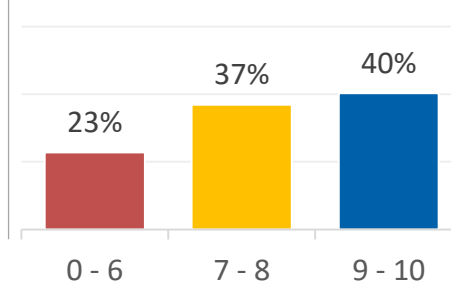
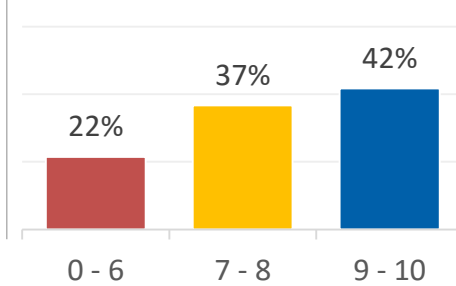
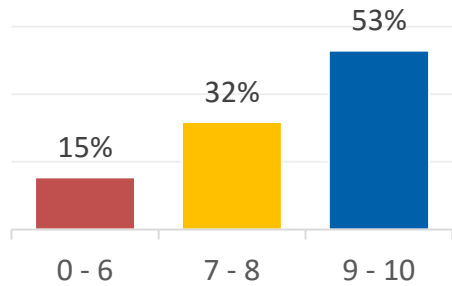
EPP



POTENCIAL  
EMPRESÁRIO



PRODUTOR  
RURAL



Notas baixas

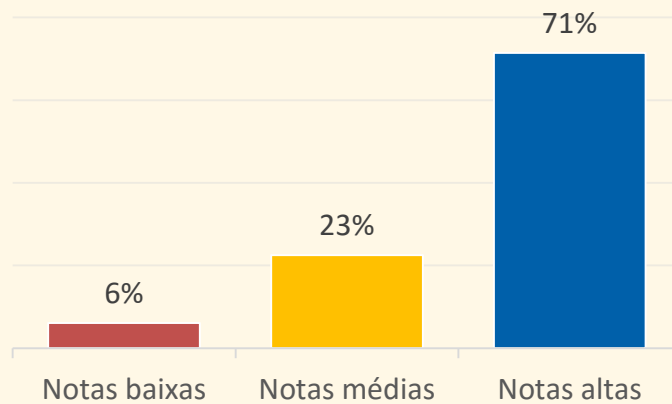
Notas médias

Notas altas

# SAE 2018 – ORIENTAÇÕES TÉCNICAS *(Síntese das avaliações)*

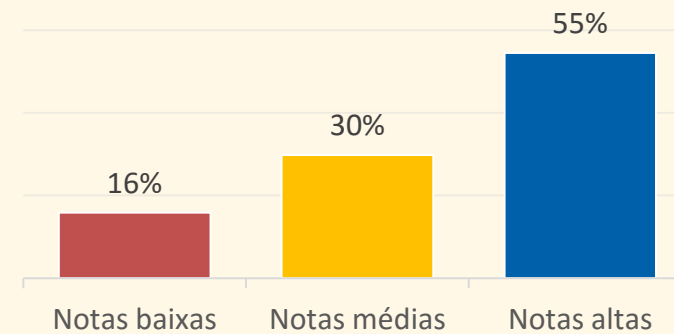
## **SATISFAÇÃO**

**NOTA  
MÉDIA**



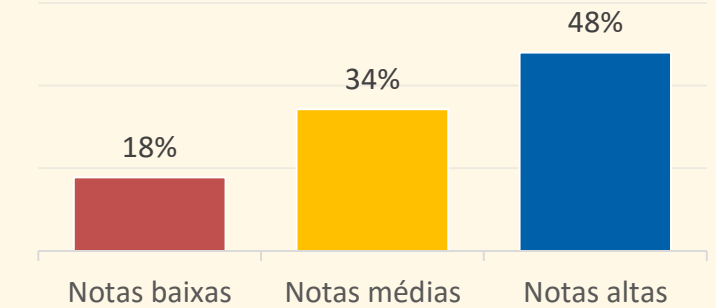
## **APLICABILIDADE**

**NOTA  
MÉDIA**



## **EFETIVIDADE**

**NOTA  
MÉDIA**





# CLIENTES ANTIGOS

ATENDIDOS ANTES DE 2018



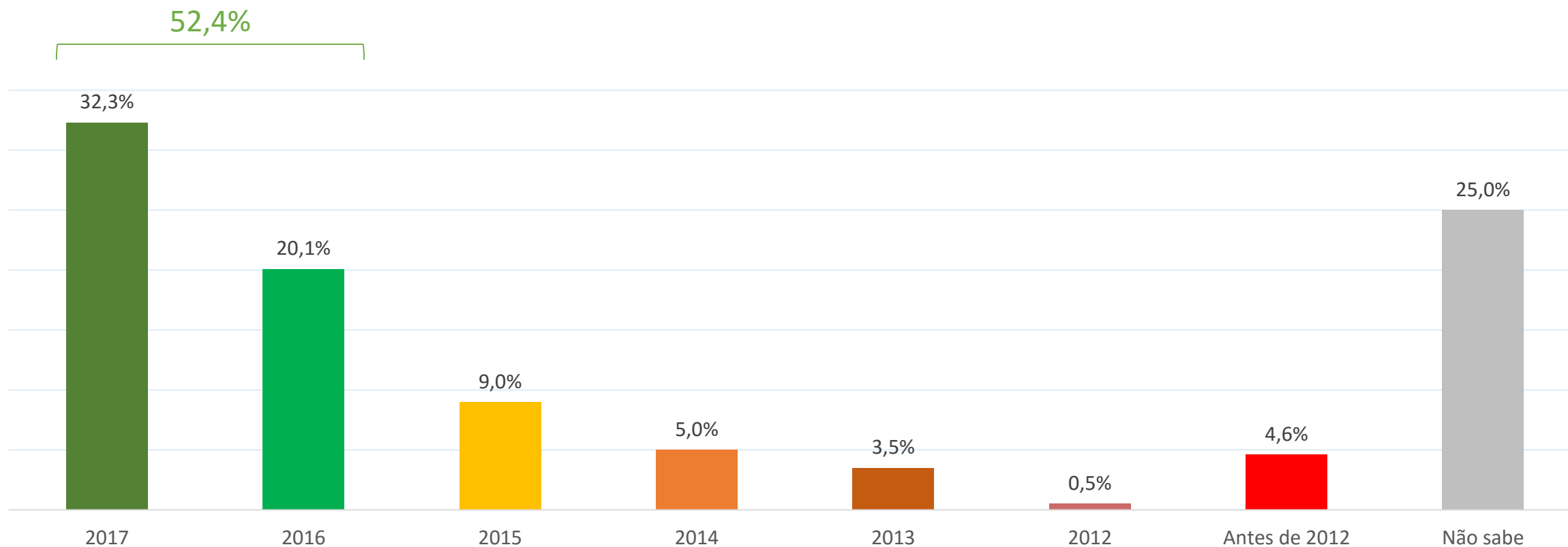
# ÚLTIMA VEZ QUE TEVE CONTATO COM O SEBRAE – Clientes antigos

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE

Entre os entrevistados que não foram atendidos em 2018 (11,9% da amostra), 52,4% deles receberam atendimento nos últimos dois anos: 2017 e/ou 2016.



# ULTIMA VEZ QUE TEVE CONTATO COM O SEBRAE – Clientes antigos

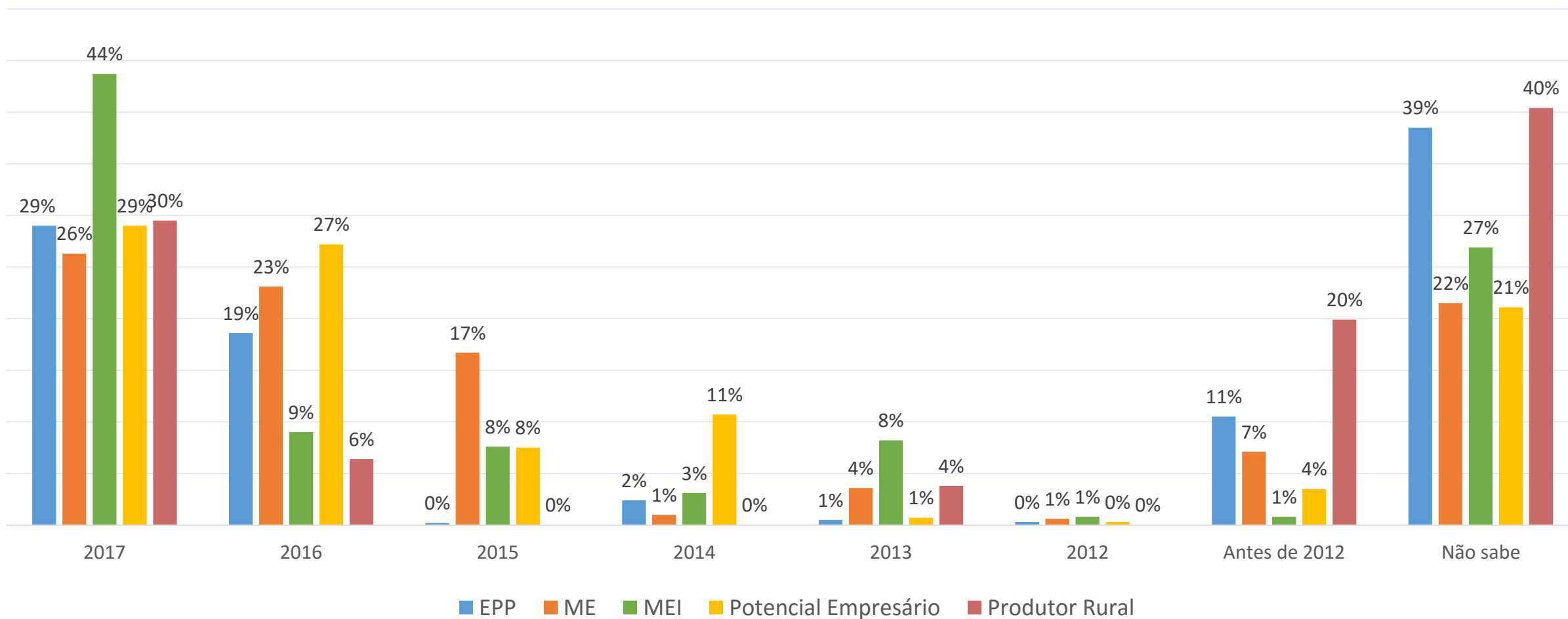
NACIONAL	UF																										
	PORTE/CLIENTE																										
	AC	AL	AM	AP	BA	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	MT	PA	PB	PE	PI	PR	RJ	RN	RO	RR	RS	SC	SE	SP	TO
2017	66%	30%	67%	32%	52%	43%	29%	47%	36%	46%	34%	53%	35%	70%	36%	37%	60%	21%	27%	50%	51%	47%	19%	28%	7%	32%	47%
2016	17%	16%	13%	24%	21%	11%	6%	10%	2%	12%	18%	17%	14%	11%	26%	23%	4%	24%	21%	6%	6%	20%	0%	12%	43%	37%	32%
2015	0%	17%	0%	12%	1%	2%	2%	8%	5%	4%	1%	2%	16%	3%	2%	1%	3%	31%	3%	4%	0%	0%	14%	4%	1%	3%	3%
2014	0%	6%	3%	0%	0%	3%	9%	0%	6%	5%	15%	0%	15%	1%	5%	0%	0%	1%	11%	2%	0%	0%	14%	9%	0%	0%	0%
2013	3%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	1%	2%	3%	20%	1%	0%	0%	0%	4%	8%	1%	12%	0%	1%	0%	7%	0%	1%	0%
2012	8%	3%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	0%	1%	0%
Antes de 2012	0%	3%	12%	12%	0%	9%	17%	7%	6%	0%	1%	4%	3%	2%	10%	0%	1%	2%	12%	0%	0%	0%	16%	3%	31%	1%	7%
Não sabe	6%	27%	2%	21%	26%	31%	29%	28%	44%	31%	28%	4%	16%	12%	21%	38%	29%	13%	26%	26%	43%	32%	37%	35%	18%	25%	12%

# ULTIMA VEZ QUE TEVE CONTATO COM O SEBRAE – Clientes antigos

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE

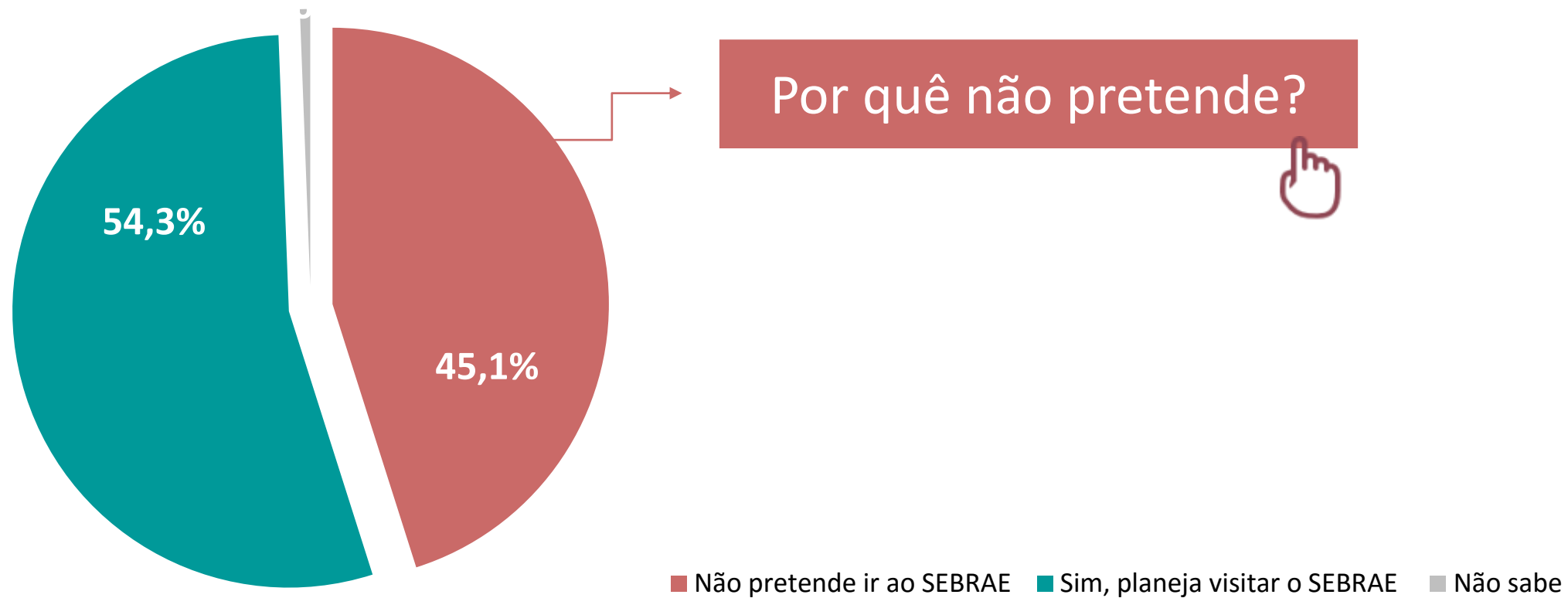


# PLANOS DE IR AO SEBRAE EM 2019 – Clientes antigos

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE

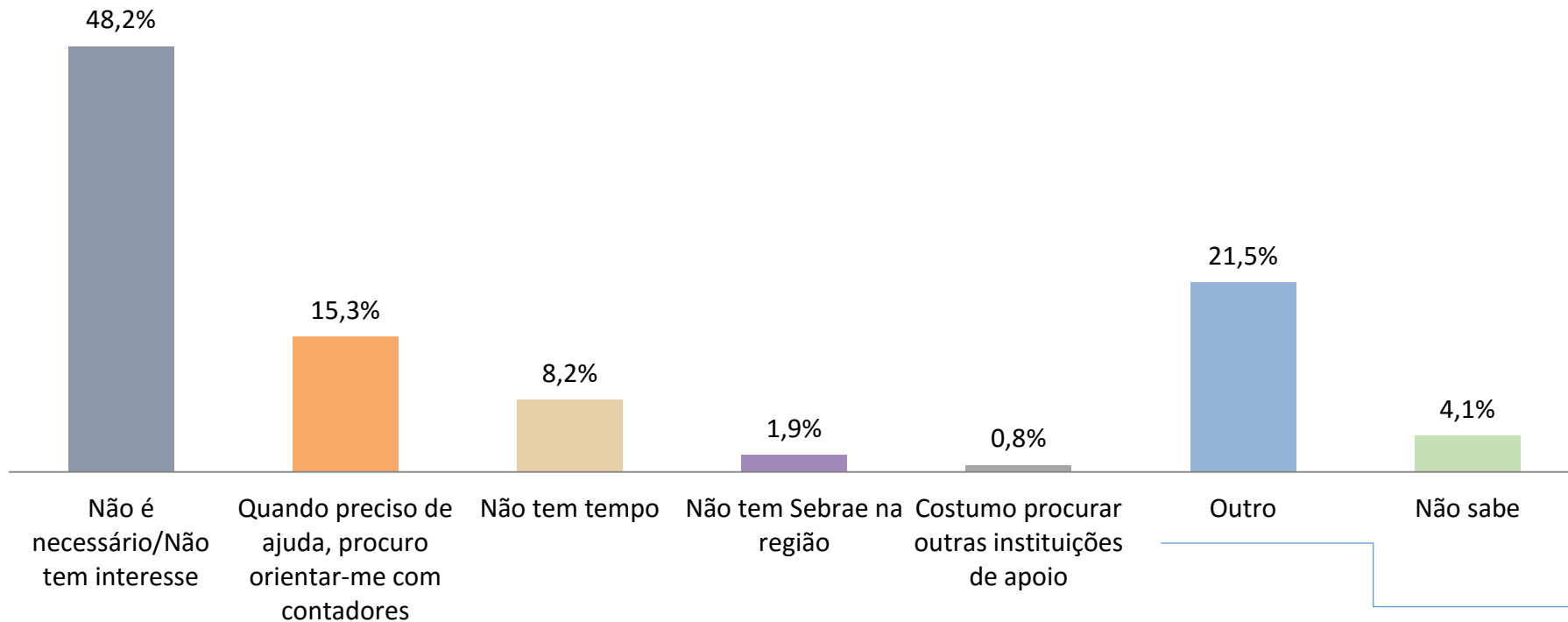


# MOTIVOS PARA NÃO IR AO SEBRAE EM 2019



NACIONAL

Entre os entrevistados que não planejam ir ao Sebrae em 2019, 48,2% afirmam que não tem necessidade ou interesse em utilizar os serviços da Instituição.



## *Outro motivo. Qual?*

- Busca informações na internet;
- Fechou empresa/está se aposentando;
- Não sabe o que o SEBRAE tem a oferecer;
- O Sebrae não oferece o tipo de serviço na área desejada;
- Problemas financeiros;
- Quando buscou o SEBRAE não foi atendido/não obteve retorno;
- Quando precisou dos serviços do SEBRAE, não obteve atendimento satisfatório/resultados satisfatórios;

# PLANOS DE IR AO SEBRAE EM 2019 - (% "sim")



NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE

SUL

SUDESTE

CENTRO-OESTE

NORDESTE

NORTE

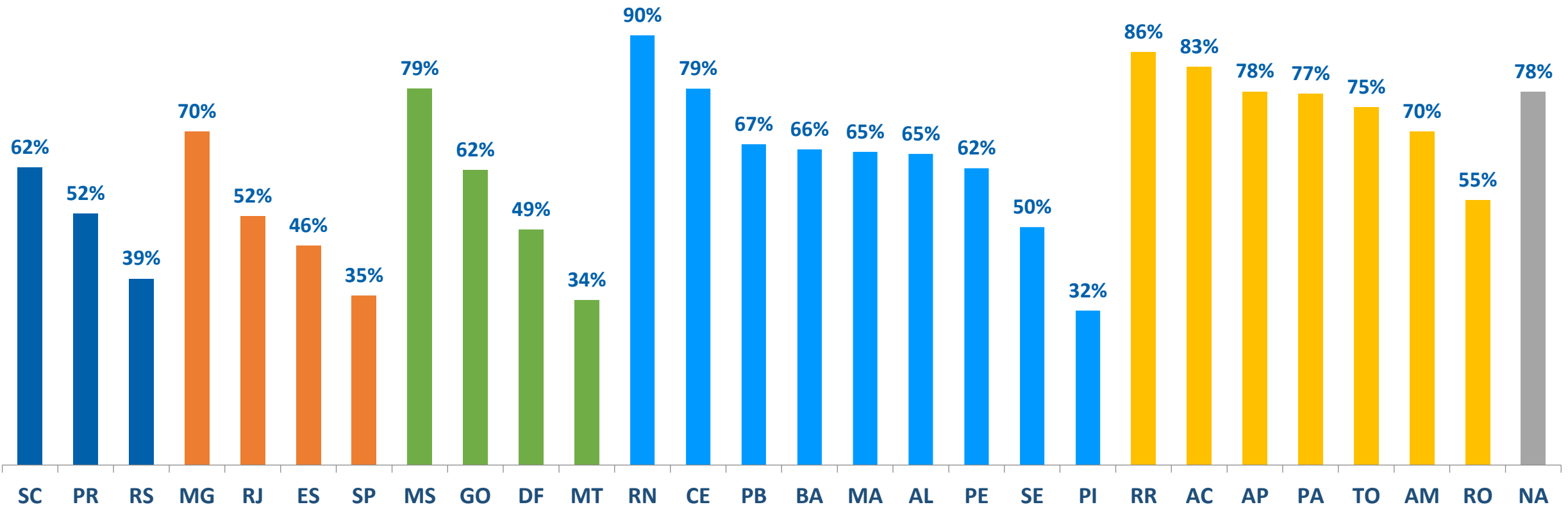
52%

48%

56%

68%

73%

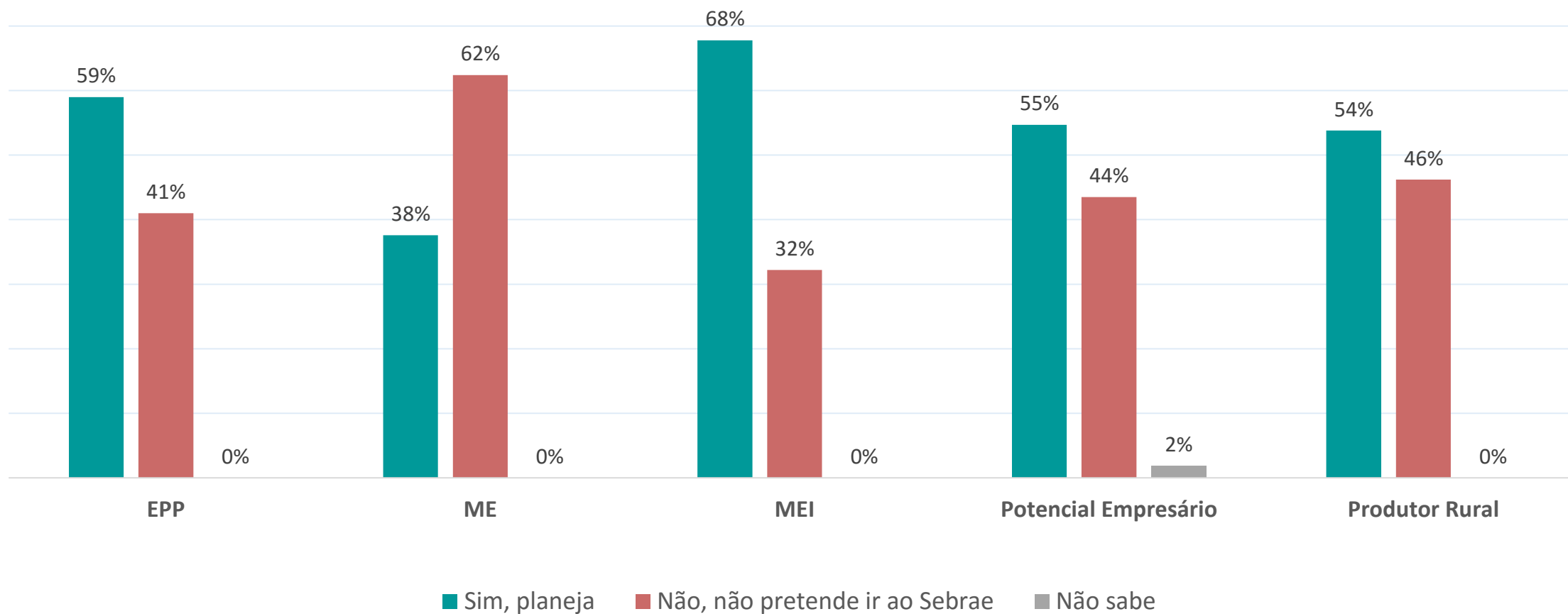


# PLANOS DE IR AO SEBRAE EM 2019 – Clientes antigos

NACIONAL

UF

PORTE/CLIENTE





# CLIENTES EM POTENCIAL

NUNCA ATENDIDOS PELO SEBRAE



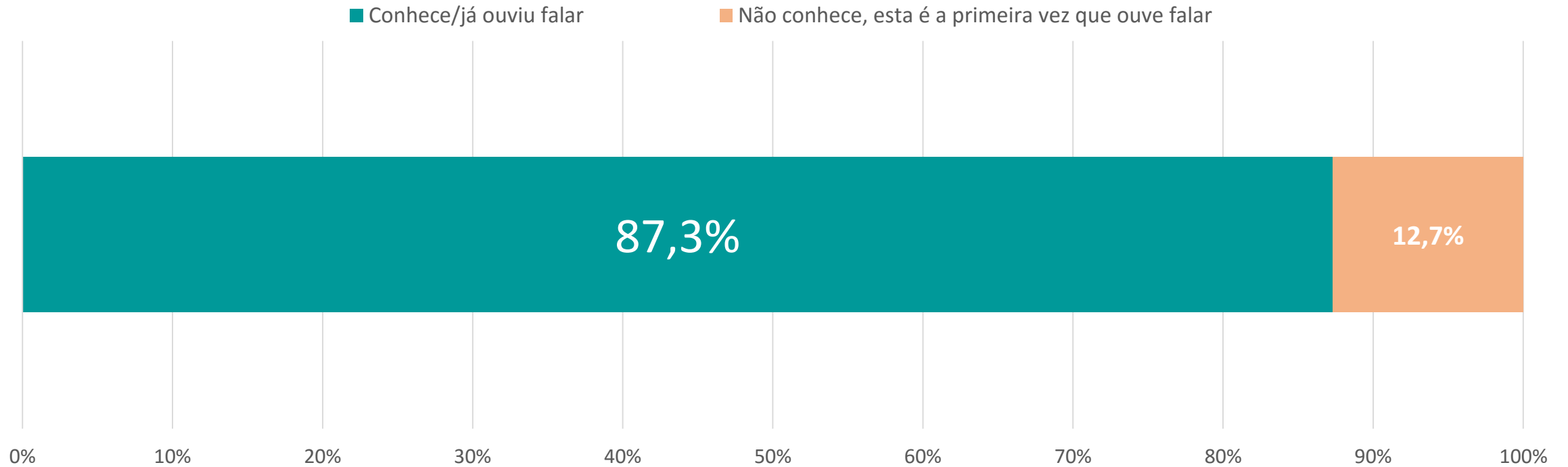
# JÁ OUVIU FALAR DO SEBRAE? – Clientes em Potencial

NACIONAL

UF

PORTE

Apesar de nunca terem sido atendidos pelo Sebrae (8,2% da amostra), 83,7% deles afirmaram que conhecem ou já ouviram falar da instituição anteriormente.



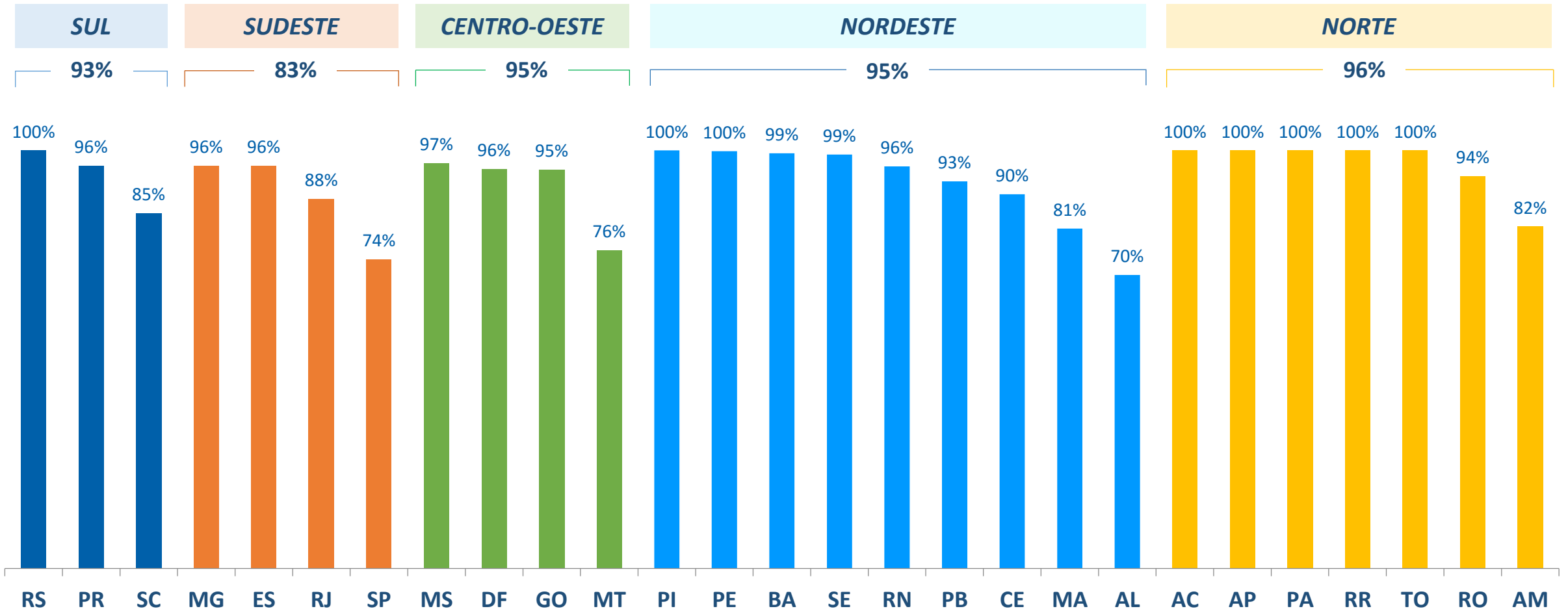
# JÁ OUVIU FALAR DO SEBRAE? - % "sim"



NACIONAL

UF

PORTE

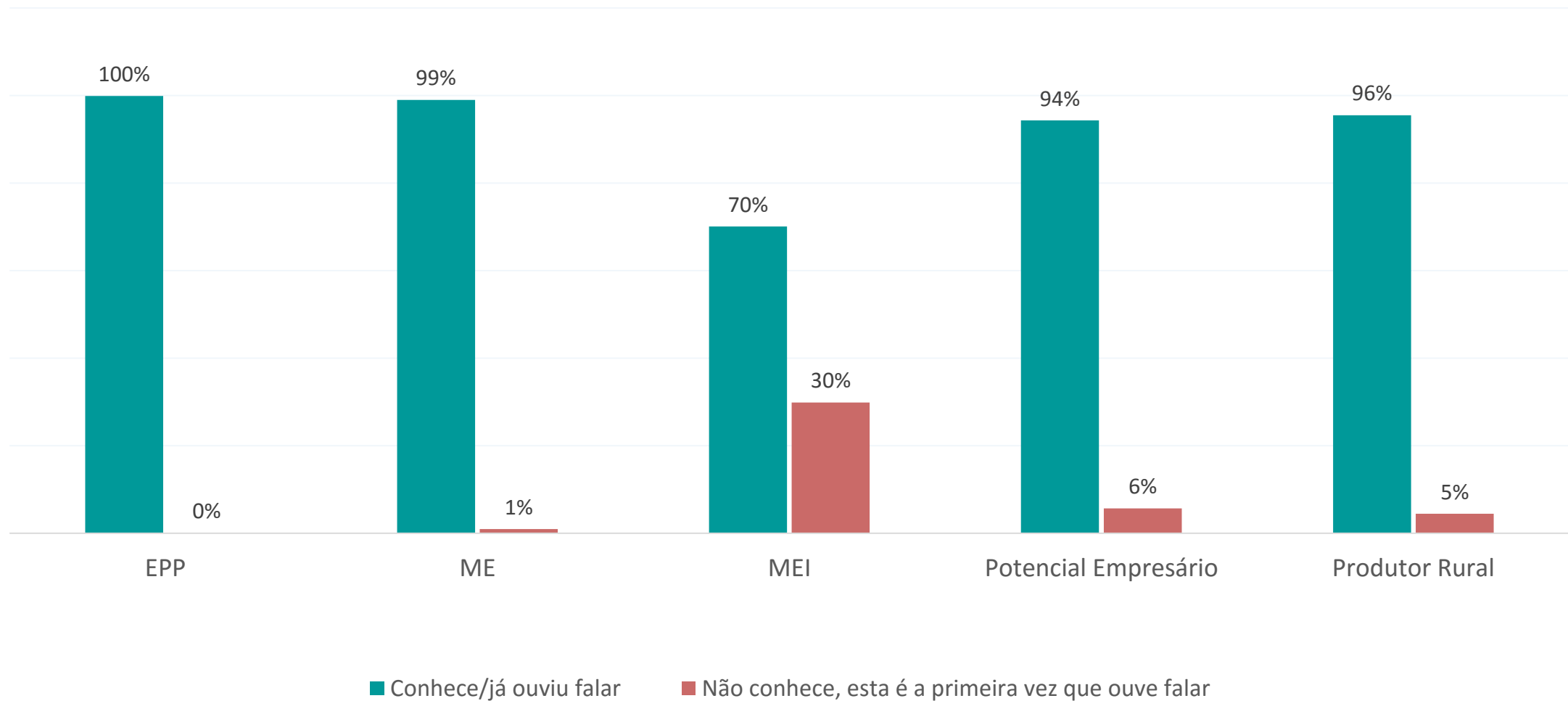


# JÁ OUVIU FALAR DO SEBRAE? – Clientes em Potencial

NACIONAL

UF

PORTE



■ Conhece/já ouviu falar

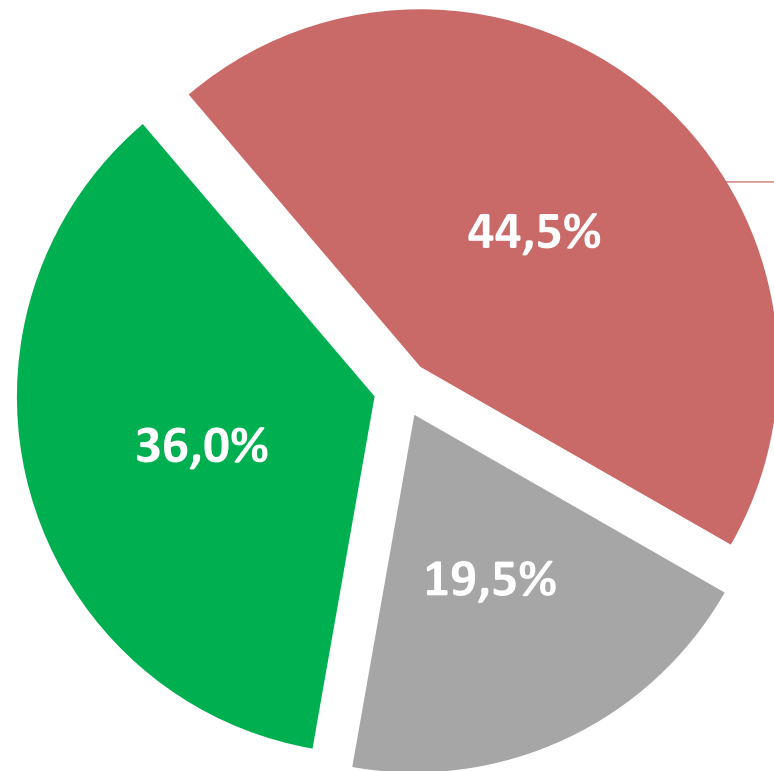
■ Não conhece, esta é a primeira vez que ouve falar

# PLANOS DE IR AO SEBRAE EM 2019

NACIONAL

UF

PORTE



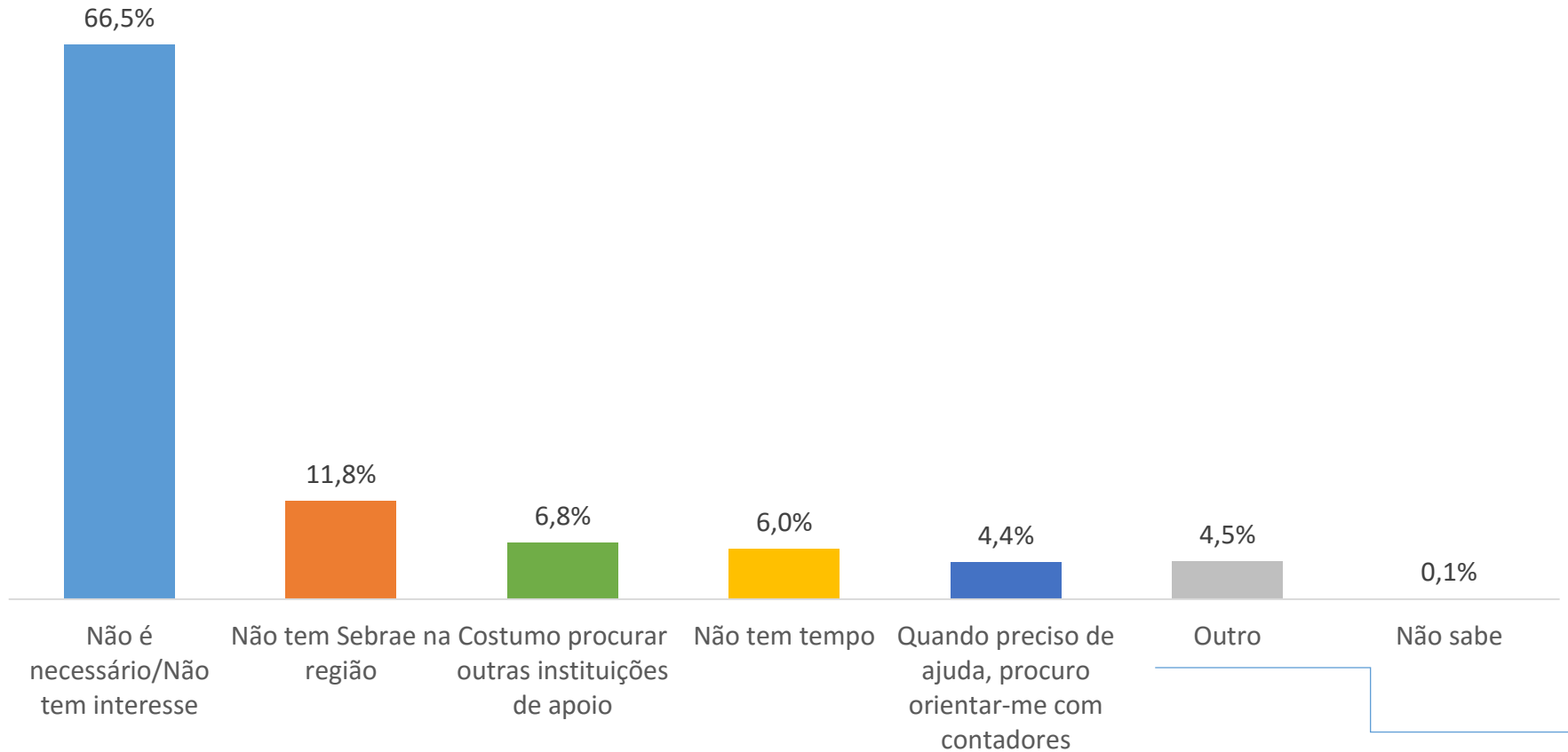
■ Sim ■ Não ■ Não sabe

Por quê não pretende?

Entre os entrevistados que nunca foram atendidos pelo Sebrae, 36% pretendem procurar a Instituição em 2019.



Dentre os entrevistados que nunca foram atendidos e não pretendem ir ao Sebrae em 2019, 66,5% disseram que não veem necessidade ou não tem interesse nos serviços oferecidos.



## Outro motivo. Qual?

- Fechou empresa/está se aposentando;
- Não conhece o SEBRAE e não sabe em quê ele poderia auxiliar;
- Nunca foi procurada pelo SEBRAE;
- Problemas financeiros;
- Quando buscou o SEBRAE não foi atendido/não obteve retorno

# PLANOS DE IR AO SEBRAE EM 2019 - % "sim"



NACIONAL

UF

PORTE

SUL

SUDESTE

CENTRO-OESTE

NORDESTE

NORTE

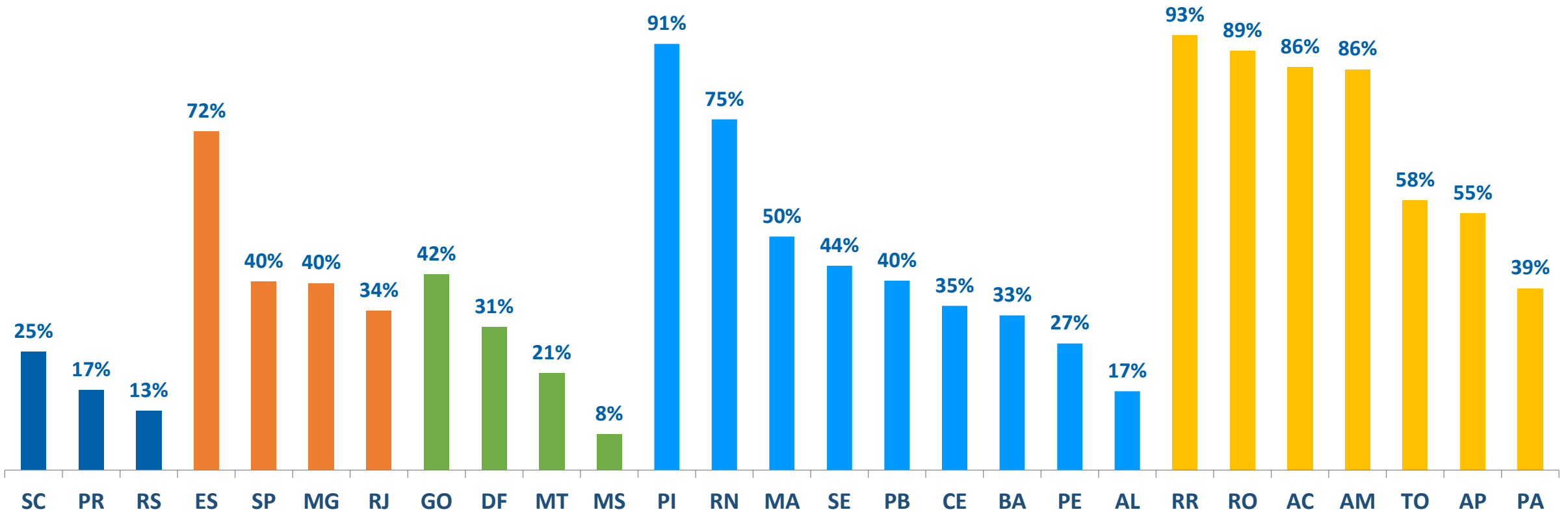
19%

41%

28%

55%

36%

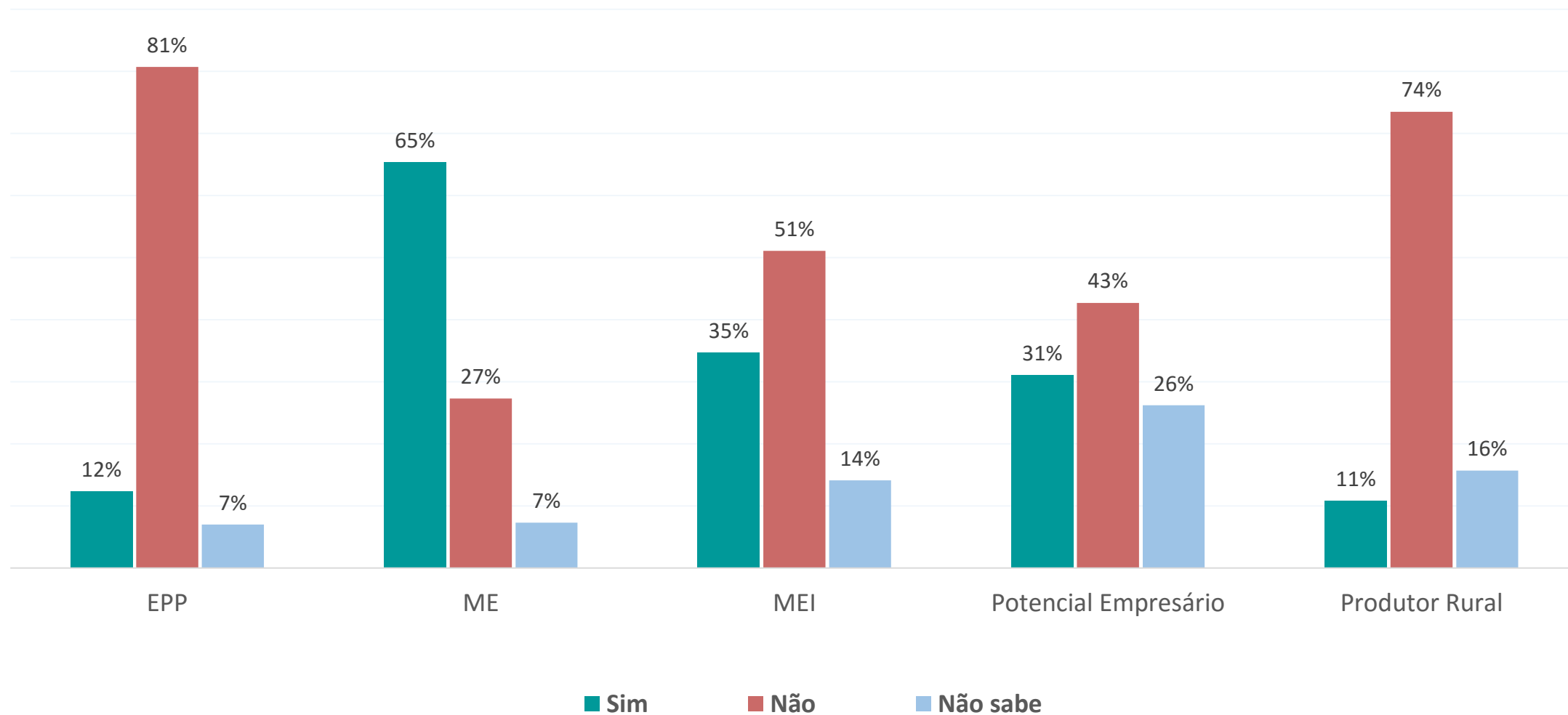


# PLANOS DE IR AO SEBRAE EM 2018

NACIONAL

UF

PORTE





# CONSIDERAÇÕES FINAIS



# CONSIDERAÇÕES FINAIS

01

Cerca de 80% dos participantes da pesquisa foram atendidos pelo SEBRAE em 2018. A grande maioria destes (71,5%) recebeu orientação técnica.

02

Cerca de 23% dos entrevistados participaram de Palestras, Seminários ou Oficinas do SEBRAE. Já 19% dos entrevistados realizaram consultorias ou Clínica Tecnológica.

03

A média geral da **SATISFAÇÃO** dos entrevistados com os produtos e serviços do SEBRAE alcançou 9,0, em uma escala de 0 a 10, mantendo a mesma nota da satisfação de 2017. A satisfação com Cursos, Feiras e Eventos apresentou crescimento desde a última pesquisa, em 2017. A Região Norte, os Microempreendedores Individuais e os Empresários em potencial atribuíram as melhores notas para a satisfação com os produtos e serviços dos SEBRAE.

04

Em 2018, os Cursos (presenciais e à distância) alcançaram média 9,1 para a Satisfação; As palestras/seminários/oficinas alcançaram 9,2; as Consultorias/Clínica Tecnológica alcançou 8,9; as feiras/eventos/rodada de negócios alcançou 9,1; e as orientações técnicas alcançaram 9,0 pontos para a satisfação.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

05

A nota média para a **APLICABILIDADE** – utilização dos conhecimentos adquiridos nas atividades do SEBRAE – apresentou crescimento desde a última pesquisa, em 2017: de 8,0 passou para 8,2 em 2018. A Região Norte e os Produtores Rurais atribuíram as melhores notas para a aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos com os produtos e serviços dos SEBRAE.

06

Quanto à aplicabilidade dos distintos produtos do SEBRAE, os Cursos apresentaram média de 9,0; as Palestras/Seminários/Oficinas apresentaram média de 8,4; as Consultorias e Clínicas Tecnológicas alcançaram média de 8,1; as Feiras e Eventos atingiram a média de 8,6; e as Orientações Técnicas obtiveram média de 8,1 para a aplicabilidade.

07

Quanto à **EFETIVIDADE** dos produtos e serviços do SEBRAE, ou seja, os resultados para a empresa, observa-se queda na nota média desde 2016, quando alcançou seu valor máximo ao longo da série histórica: 8,5. Em 2018, a média da efetividade alcançou 8,0. Contudo, entre os clientes do SEBRAE que realizaram Cursos e/ou participaram de Feiras e Eventos, a nota média para a efetividade apresentou crescimento em 2018.

08

Os Cursos do SEBRAE alcançaram 8,5 na nota média para efetividade; as Palestras/Seminários/Oficinas apresentaram média de 8,1; as Consultorias e Clínicas Tecnológicas alcançaram média de 8,0; as Feiras e Eventos atingiram a média de 8,5; e as Orientações Técnicas obtiveram média de 7,9 para a efetividade.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

09

Quanto à recomendação dos produtos e serviços do SEBRAE, o NPS de 2018 alcançou 83,7%. Um total de 86,9% dos entrevistados atribuíram notas altas para a recomendação dos SEBRAE, caracterizando-se como promotores da marca. O NPS alcançou seus maiores índices entre os produtores rurais e os potenciais empresários: 90% e 87%, respectivamente.

10

Dentre aqueles que atribuíram notas baixas para a recomendação do SEBRAE, mais de metade considera que a instituição poderia aumentar o número de agências no país; melhorar a divulgação dos produtos e serviços; bem como mostrar-se mais proativo junto à população.

11

Quanto aos clientes antigos do SEBRAE – atendidos antes de 2018 – mais da metade foi atendida em anos recentes, entre 2016 e 2017. Um total de 54,3% afirmou que pretende buscar o SEBRAE no próximo ano, principalmente entre os entrevistados das regiões Norte e Nordeste do país, e entre o Microempreendedores Individuais.

12

Já entre os clientes em potencial – aqueles nunca antes atendidos – a grande maioria, 87,3%, afirma que já ouviu falar do SEBRAE. Destes, 36% têm interesse em buscar orientação do SEBRAE em 2019, especialmente os empresários da região Nordeste e os microempresários (ME).

A pesquisa de Satisfação, Aplicabilidade e Efetividade – SAE é realizada pela UGE com amostra dos clientes atendidos pelas atividades de atendimento de todo Sistema Sebrae.

**Equipe UGE**

Dênis Pedro Nunes (Coordenação)  
Alexandre Lima