

APRESENTAÇÃO EXECUTIVA

Pesquisa de avaliação do Programa

ALI / Brasil +

(primeiro ciclo)

Julho de 2021

METODOLOGIA

Objetivo: *Avaliar o atendimento do primeiro ciclo do ALI no programa Brasil +, procurando identificar os principais resultados obtidos junto aos clientes atendidos.*

Foram realizadas 709 entrevistas com clientes atendidos.

A base de dados era composta por aproximadamente 8.200 contatos.

A coleta de dados foi realizada através de entrevistas por telefone (C.A.T.I.), entre os dias 02/07 e 16/07 de 2021.

O erro amostral é de 3,52% .
O intervalo de confiança é de 95%.

Os resultados foram ponderados por UF. A ponderação dos dados obedeceu à seguinte fórmula:

$$Ponderação_i = \frac{População_i}{Amostra_i}$$

Sendo:

i: número do extrato da população formado pela variável UF;

População *i*: quantidade de clientes no extrato *i*;

Amostra *i*: quantidade de entrevistas realizadas no extrato *i*;

PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Numero de entrevistas



São Paulo 360

Santa Catarina 213

Mato Grosso do Sul 89

Tocantins 26

Sergipe 21



EPP 121

ME 567

MEI 13

Não aplicável 08



Comércio 271

Indústria 231

Serviços 139

Economia Criativa 32

Construção Civil 16

Turismo 16

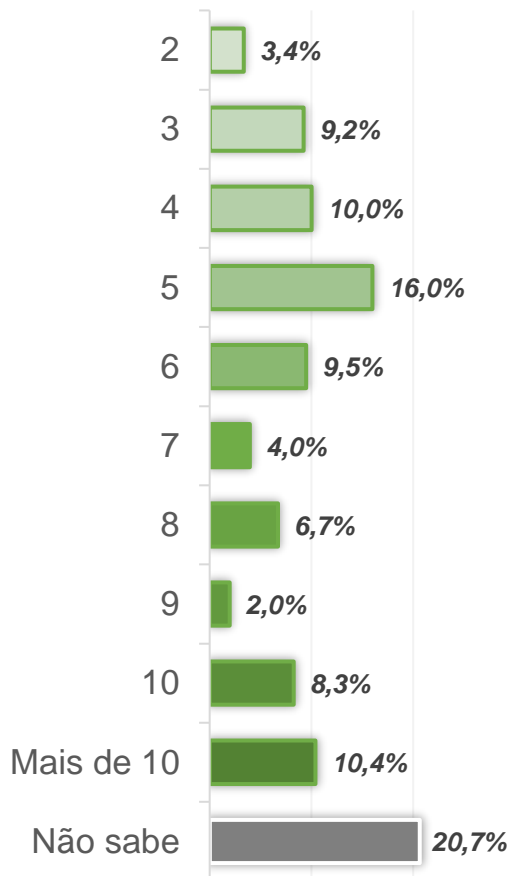
Agropecuária 04



RESULTADOS

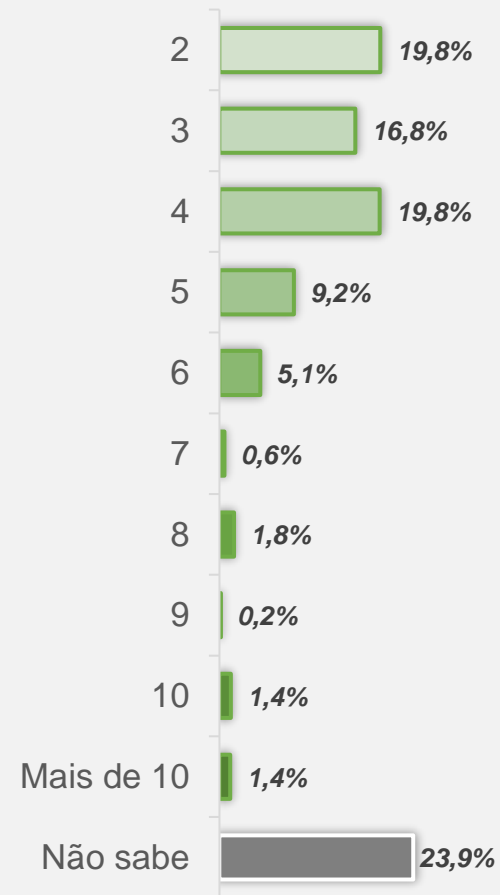
Número de visitas que recebeu do Agente ALI

Encontros virtuais



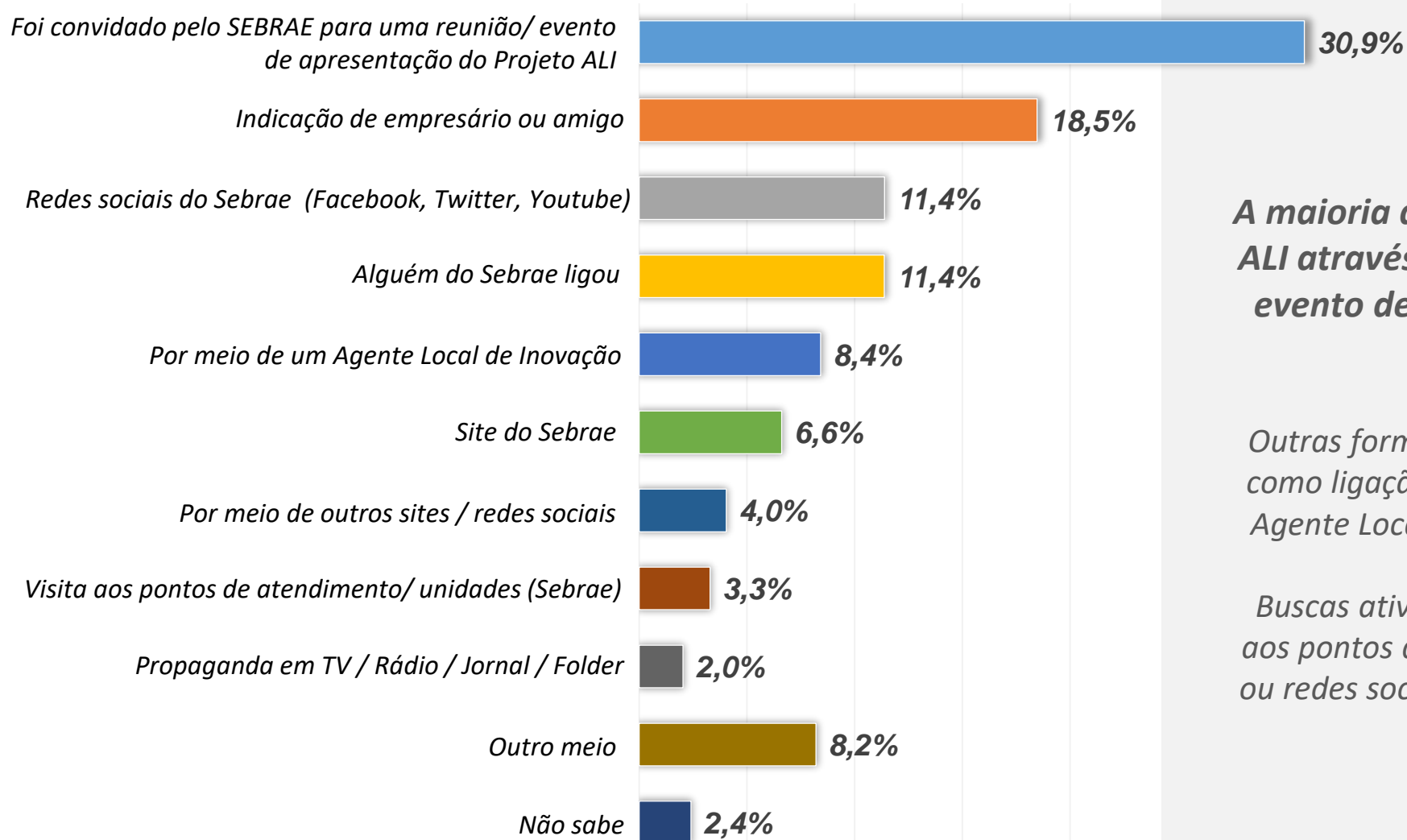
Dentre os participantes da pesquisa, 12,6% tiveram até 03 encontros virtuais; 26,0% tiveram 04 ou 05 encontros virtuais; 30,4% tiveram entre 06 e 10 encontros virtuais e 10,4% tiveram mais de 10 encontros virtuais.

Visitas presenciais



Dentre os participantes da pesquisa, uma parcela expressiva teve até 03 visitas presenciais: 36,6%; Já 29,0% tiveram 04 ou 05 visitas presenciais. 9,1% tiveram entre 06 e 10 visitas presenciais e apenas 1,4% tiveram mais de 10 visitas presenciais.

Forma como tomou conhecimento do ALI



A maioria dos entrevistados soube do ALI através do convite do SEBRAE ou evento de apresentação do Projeto ALI (30,9%).

Outras formas de busca ativa do SEBRAE, como ligação do SEBRAE e contato de um Agente Local de Inovação somam 19,8%.

Buscas ativas por parte do cliente (visita aos pontos de atendimento, busca em site ou redes sociais do SEBRAE) somam 21,3% da amostra.

Avaliação do Acompanhamento do Agente



Nacional



UF

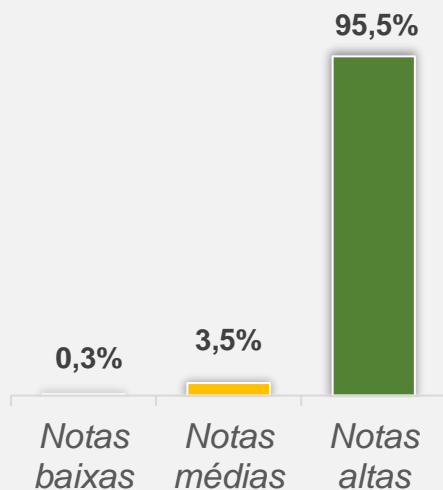


Perfil

Pontualidade



Nota Média
9,8

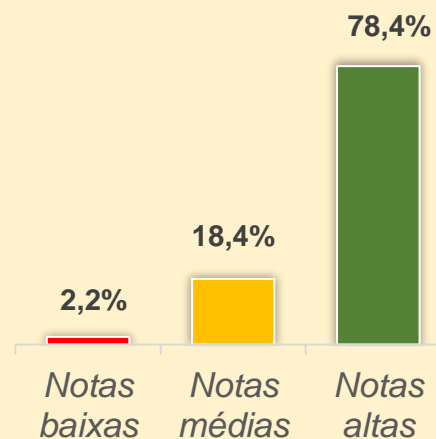


Não sabe: 0,7%

Indicação de soluções



Nota Média
9,3

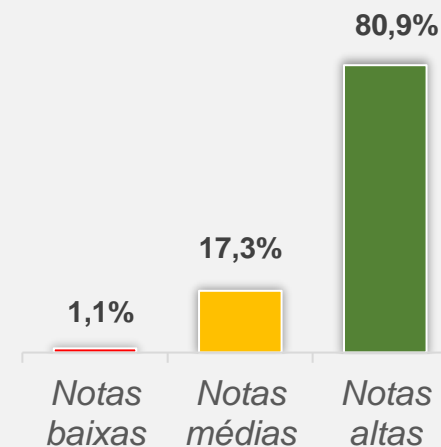


Não sabe: 1,0%

Conhecimento sobre inovação



Nota Média
9,3

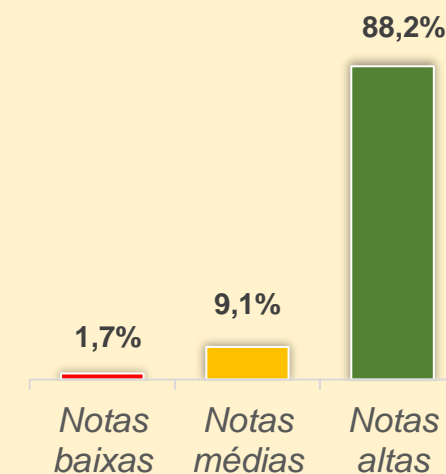


Não sabe: 0,7%

Acompanhamento e orientação



Nota Média
9,6



Não sabe: 1,0%

Avaliação do Acompanhamento do Agente - Notas médias



Nacional

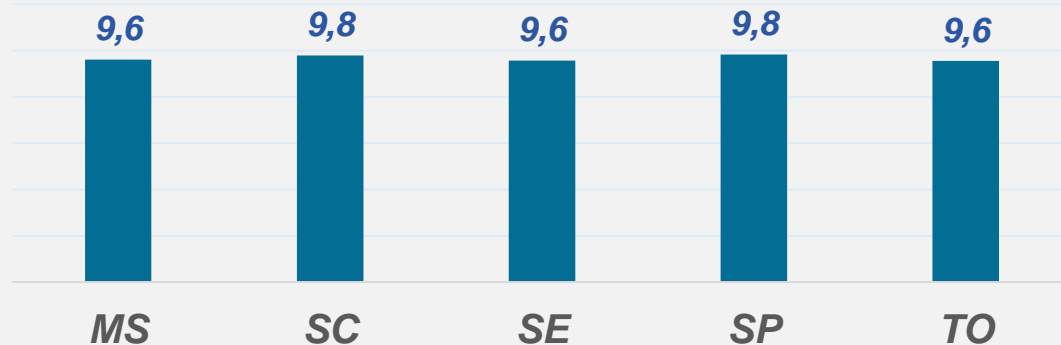


UF

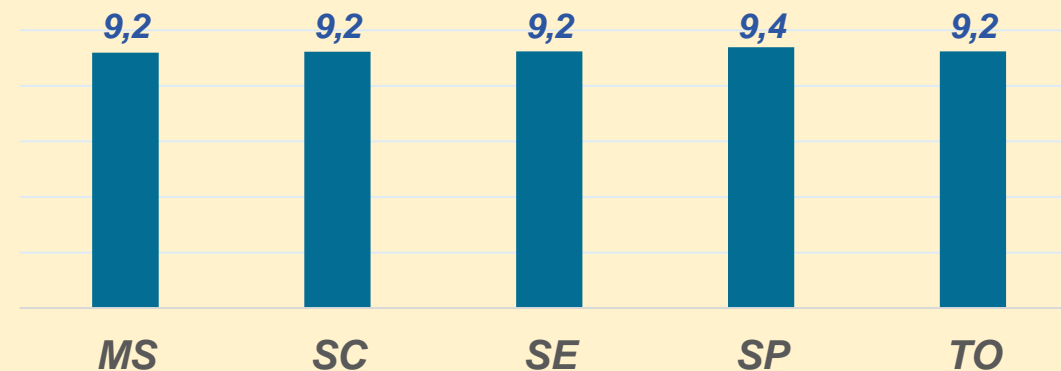


Perfil

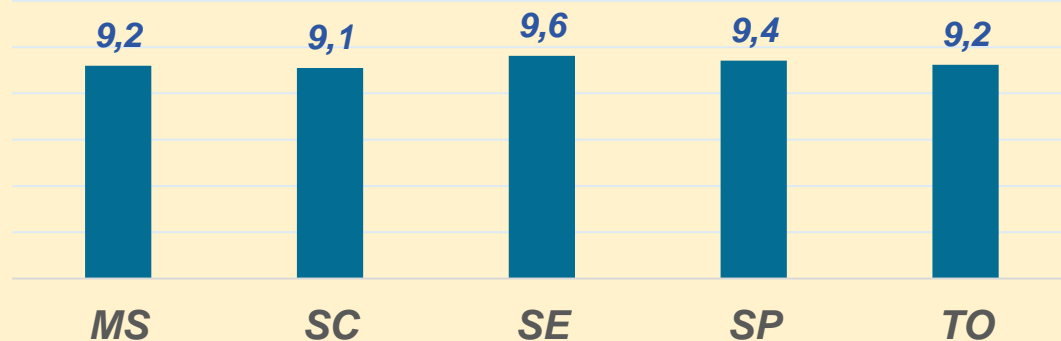
Pontualidade



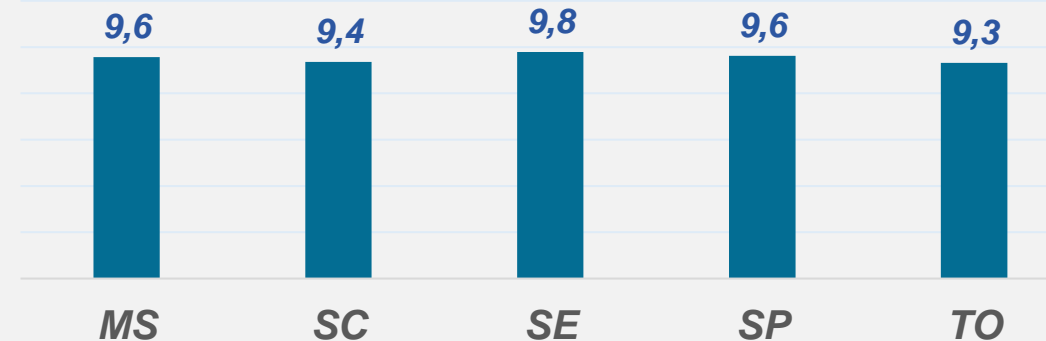
Indicação de soluções



Conhecimento sobre inovação



Acompanhamento e orientação





PORTE DA EMPRESA

	Pontualidade	Indicação de soluções	Conhecimento sobre inovação	Acompanha-mento e orientação
EPP	9,8	9,3	9,3	9,5
ME	9,8	9,3	9,4	9,6
MEI	10,0	9,7	9,2	10,0



SETOR DE ATUAÇÃO

	Pontualidade	Indicação de soluções	Conhecimento sobre inovação	Acompanha-mento e orientação
Agropecuária	9,5	9,3	8,6	8,8
Comércio	9,7	9,3	9,3	9,5
Construção Civil	9,8	9,6	9,6	9,7
Economia Criativa	9,8	9,5	9,4	9,6
Indústria	9,7	9,1	9,1	9,4
Serviços	9,9	9,5	9,4	9,6
Turismo	9,9	9,7	9,7	10,0

Avaliação das ETAPAS DE ATENDIMENTO do ALI



Nacional



UF

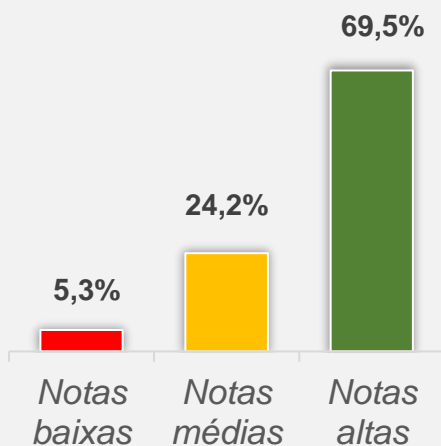


Perfil

Dinâmica da modalidade virtual para realização dos encontros



Nota Média
9,0

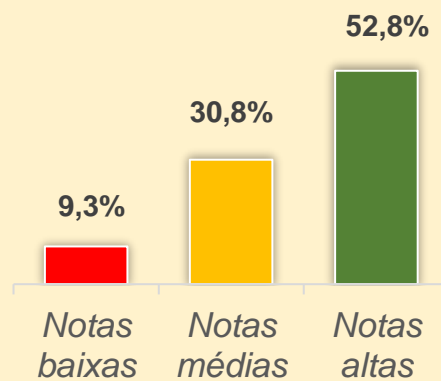


Não sabe: 1,1%

Encontros coletivos com outros empresários



Nota Média
8,5

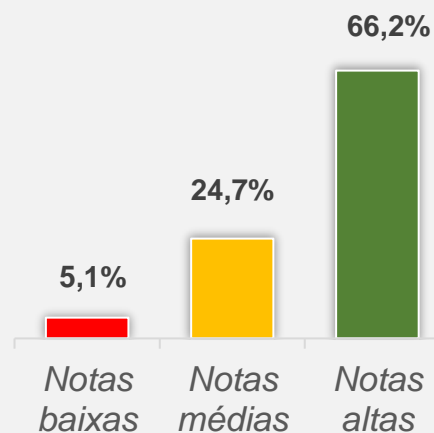


Não sabe: 7,1%

As atividades desenvolvidas individualmente e com sua equipe



Nota Média
9,0

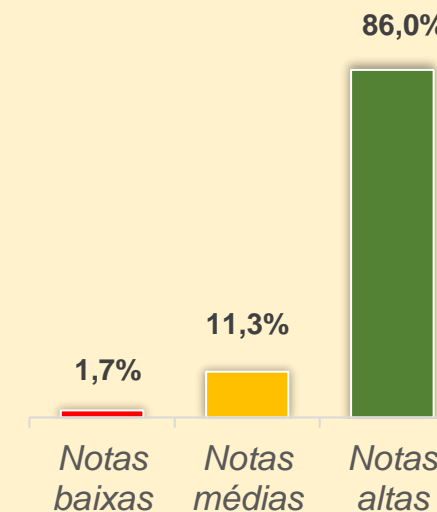


Não sabe: 4,0%

Encontros individuais, realizados entre você e o ALI



Nota Média
9,5



Não sabe: 1,0%

Avaliação das ETAPAS DE ATENDIMENTO do ALI



Nacional

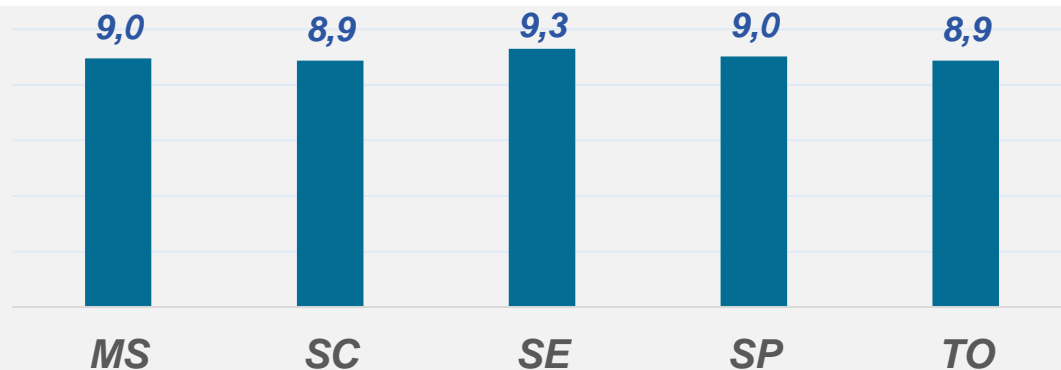


UF

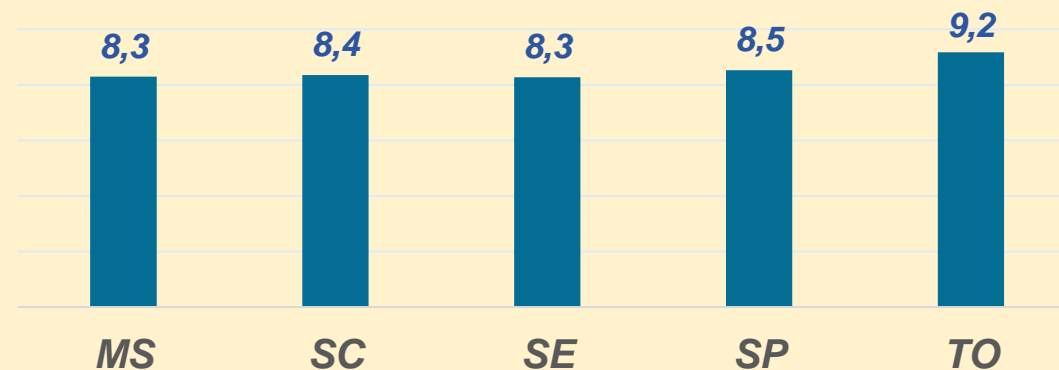


Perfil

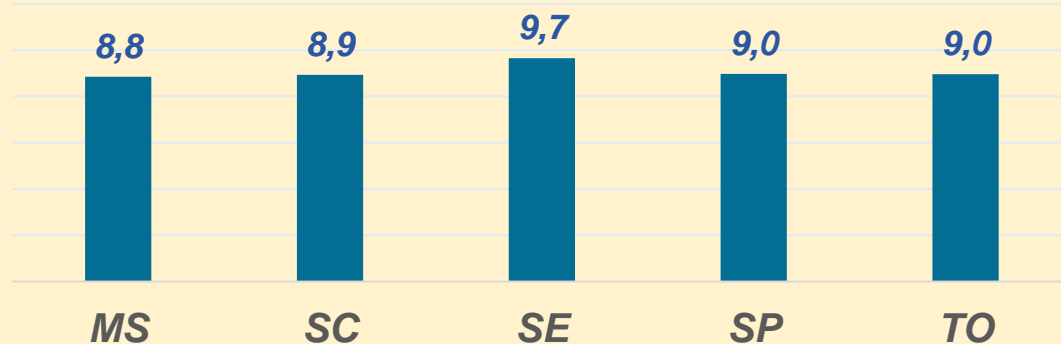
Dinâmica da modalidade virtual para realização dos encontros



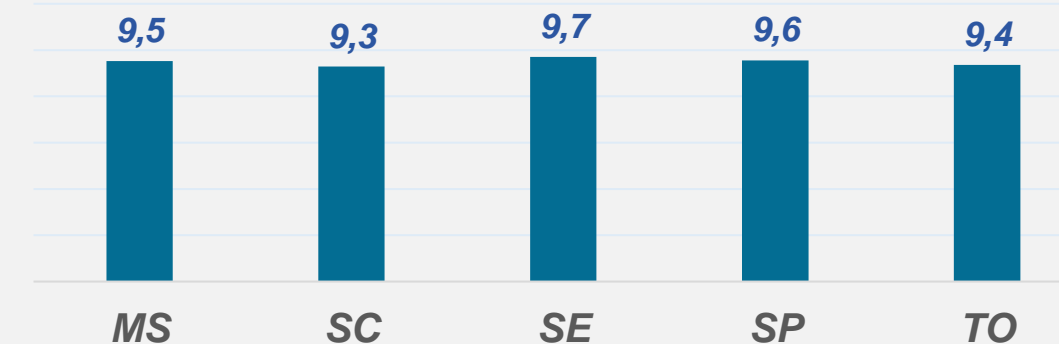
Encontros coletivos com outros empresários



As atividades desenvolvidas individualmente e com sua equipe



Encontros individuais, realizados entre você e o ALI





PORTE DA EMPRESA

	Dinâmica da modalidade virtual para realização dos encontros	Encontros coletivos com outros empresários	As atividades desenvolvidas individualmente e com sua equipe	Encontros individuais, realizados entre você e o ALI
EPP	9,0	8,4	9,0	9,5
ME	9,0	8,5	9,0	9,5
MEI	9,5	8,2	9,4	10,0



SETOR DE ATUAÇÃO

	Dinâmica da modalidade virtual para realização dos encontros	Encontros coletivos com outros empresários	As atividades desenvolvidas individualmente e com sua equipe	Encontros individuais, realizados entre você e o ALI
Agropecuária	7,8	9,0	8,5	8,4
Comércio	8,8	8,5	8,9	9,5
Construção Civil	9,0	8,6	9,1	9,2
Economia Criativa	8,7	8,4	8,6	9,3
Indústria	9,0	8,3	9,1	9,5
Serviços	9,2	8,5	9,0	9,6
Turismo	9,7	9,4	9,4	9,6

Impacto de cada fase de acompanhamento do ALI



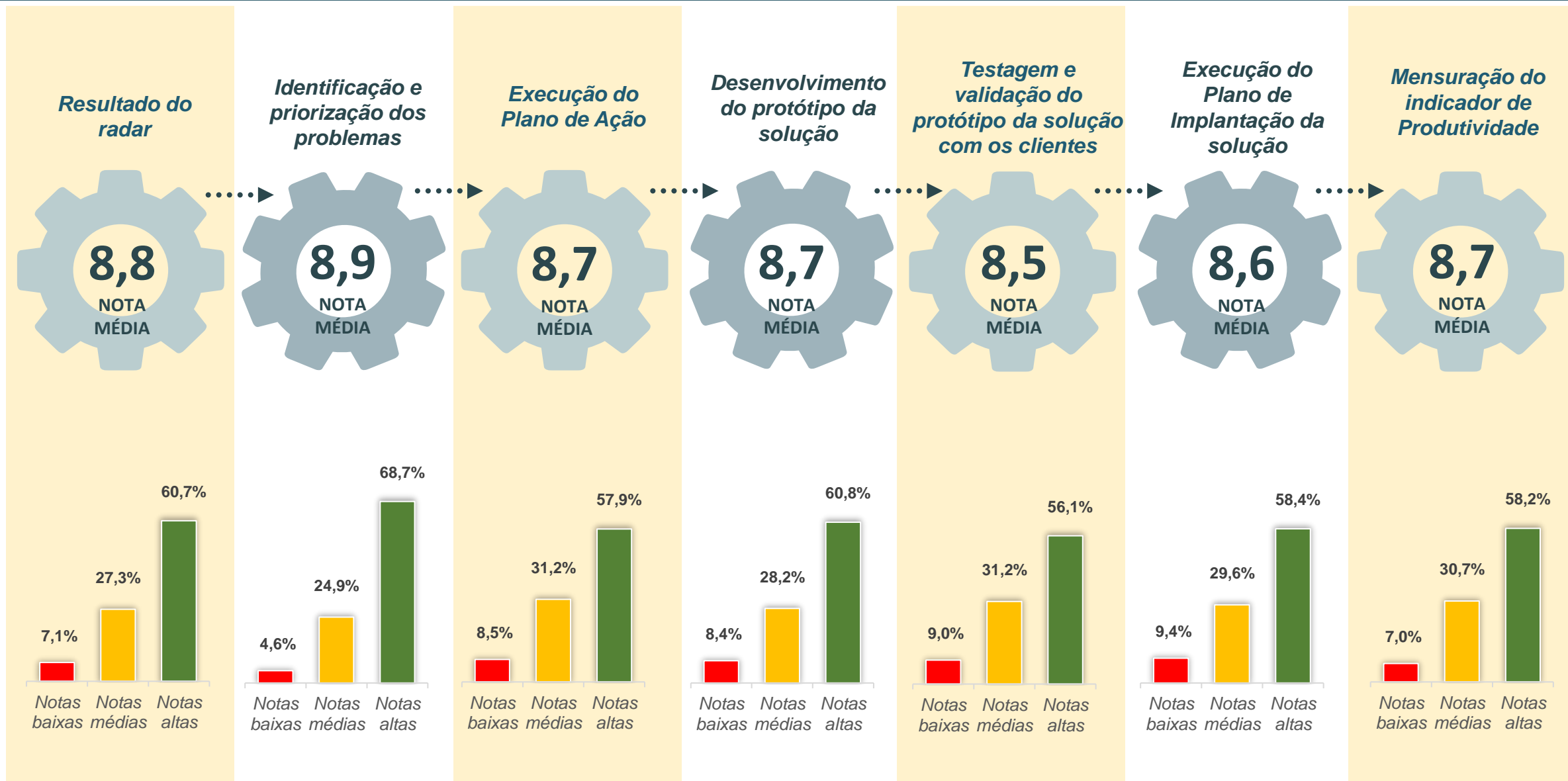
Nacional



UF



Perfil



6. Em relação ao impacto de cada fase de acompanhamento do ALI, avalie, atribuindo nota de 0 a 10, sendo 0 "PÉSSIMO" e 10 "EXCELENTE" para:

BASE: 709

Impacto de cada fase de acompanhamento do ALI



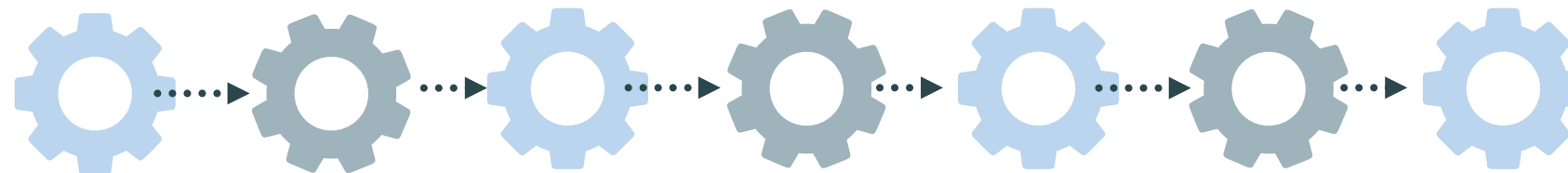
Nacional



UF



Perfil



	Resultado do radar	Identificação e priorização dos problemas	Execução do Plano de Ação	Desenvolvimento do protótipo da solução	Testagem e validação do protótipo da solução com os clientes	Execução do Plano de Implantação da solução	Mensuração do indicador de Produtividade
MS	8,7	8,9	8,6	8,9	8,4	8,6	8,6
SC	8,8	9,0	8,6	8,6	8,5	8,6	8,6
SE	9,5	9,4	9,5	9,1	8,8	9,6	9,8
SP	8,8	8,9	8,7	8,7	8,6	8,6	8,7
TO	8,8	8,4	8,7	8,3	8,1	8,4	8,7

Impacto de cada fase de acompanhamento do ALI



Nacional



UF



Perfil



	Resultado do radar	Identificação e priorização dos problemas	Execução do Plano de Ação	Desenvolvimento do protótipo da solução	Testagem e validação do protótipo da solução com os clientes	Execução do Plano de Implantação da solução	Mensuração do indicador de Produtividade
EPP	8,7	8,9	8,6	8,5	8,4	8,5	8,7
ME	8,8	9,0	8,7	8,8	8,6	8,7	8,7
MEI	8,8	9,0	8,7	8,8	8,6	8,7	8,7

	Resultado do radar	Identificação e priorização dos problemas	Execução do Plano de Ação	Desenvolvimento do protótipo da solução	Testagem e validação do protótipo da solução com os clientes	Execução do Plano de Implantação da solução	Mensuração do indicador de Produtividade
Agropecuária	8,7	8,0	8,0	7,3	7,8	8,2	8,5
Comércio	8,9	8,9	8,7	8,7	8,6	8,7	8,8
Construção Civil	8,9	9,1	9,0	9,0	8,8	8,8	8,8
Economia Criativa	8,7	8,8	8,5	8,6	8,7	8,3	8,4
Indústria	8,7	9,1	8,7	8,6	8,5	8,6	8,7
Serviços	8,7	8,9	8,6	8,8	8,5	8,6	8,6
Turismo	9,4	9,3	9,5	9,0	9,0	8,9	9,4

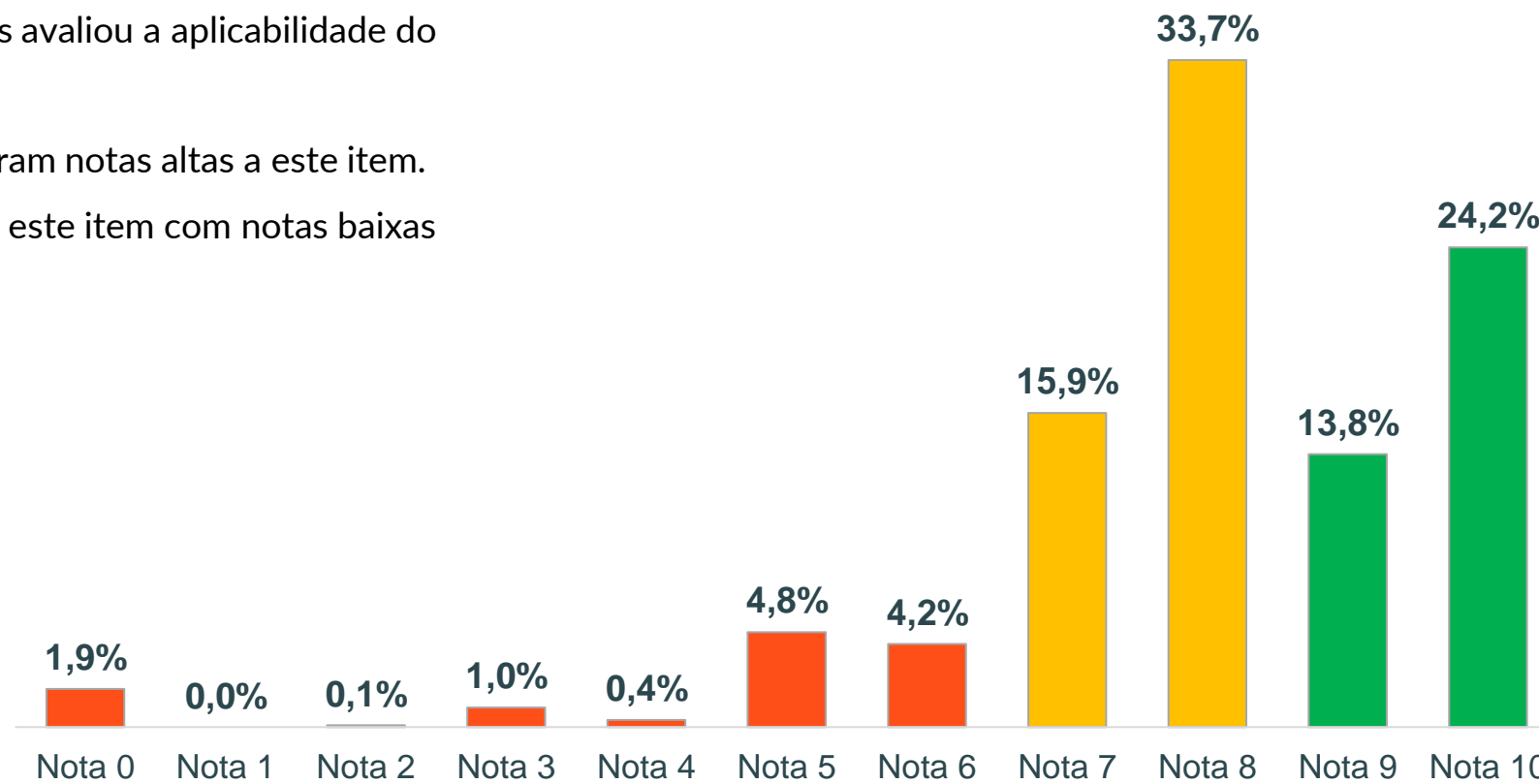


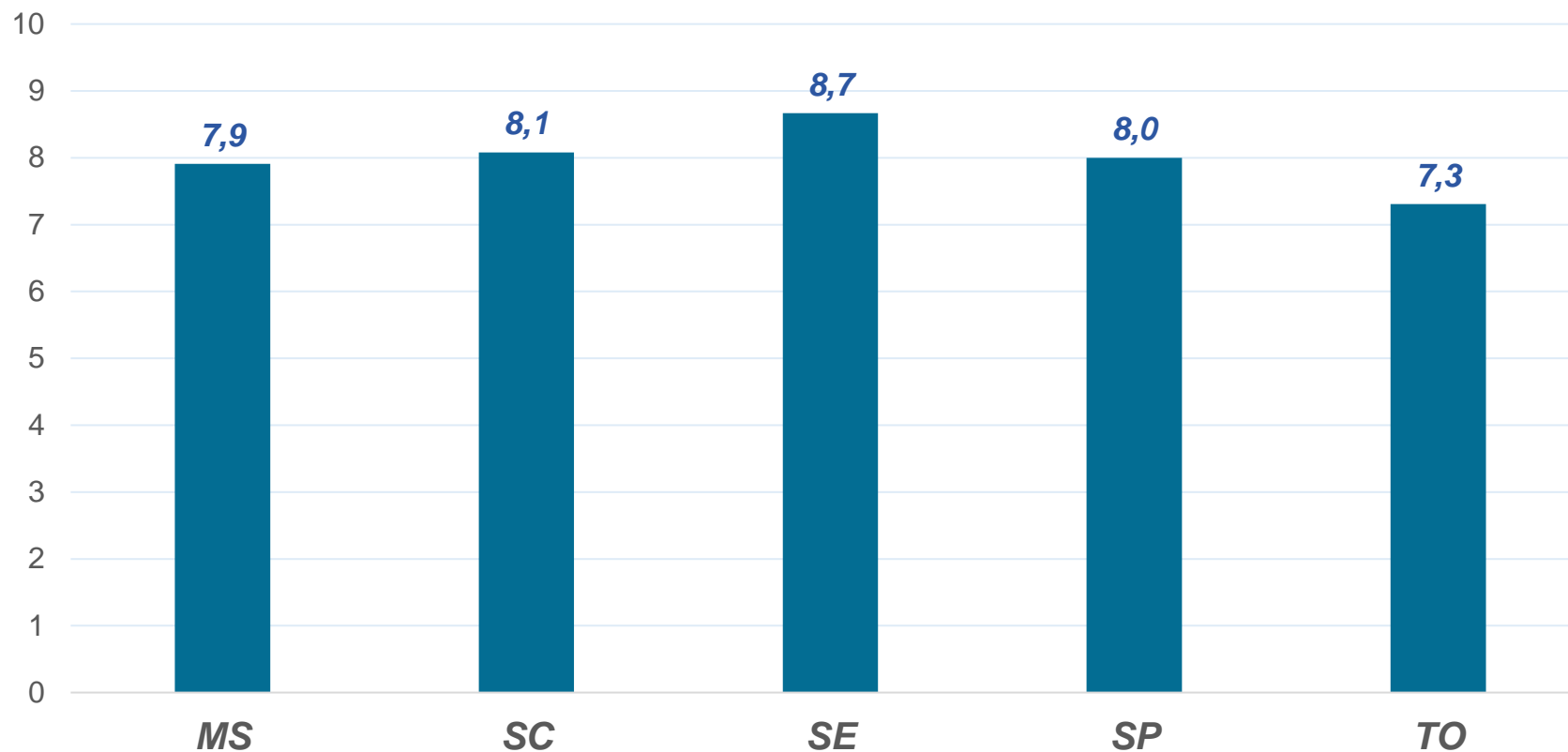
8,0 NOTA MÉDIA

Quase metade dos entrevistados avaliou a aplicabilidade do ALI com notas médias (49,6%).

38,0% dos respondentes atribuíram notas altas a este item.

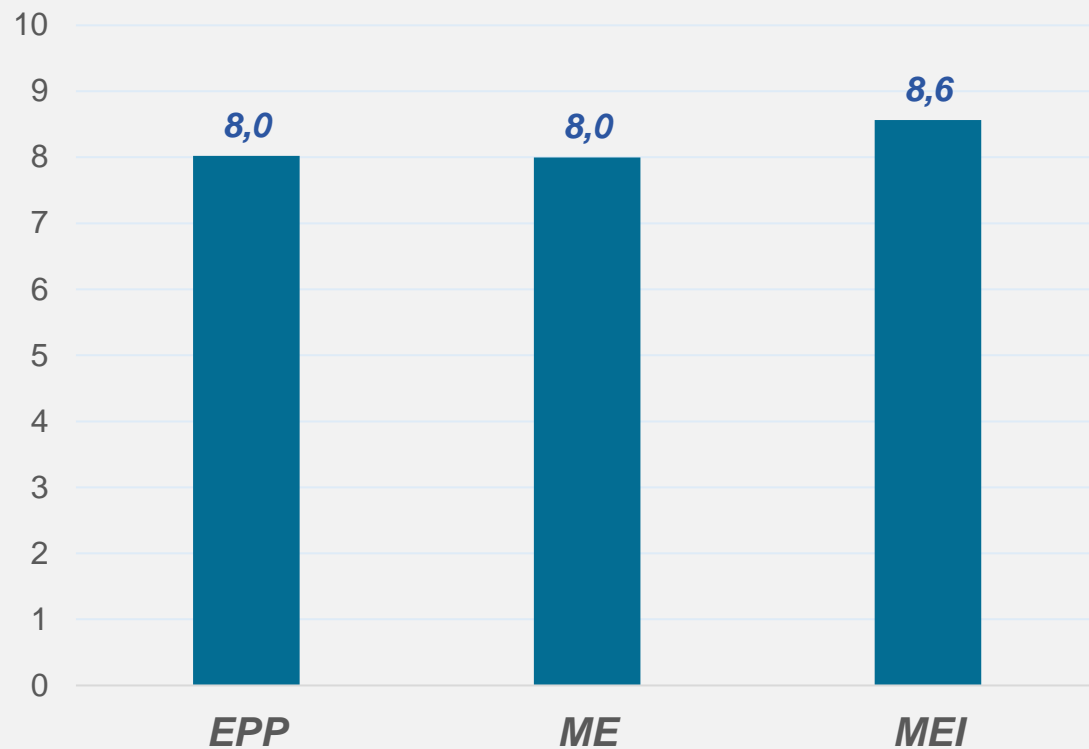
Por outro lado, 12,4% avaliaram este item com notas baixas (notas 0 a 6)



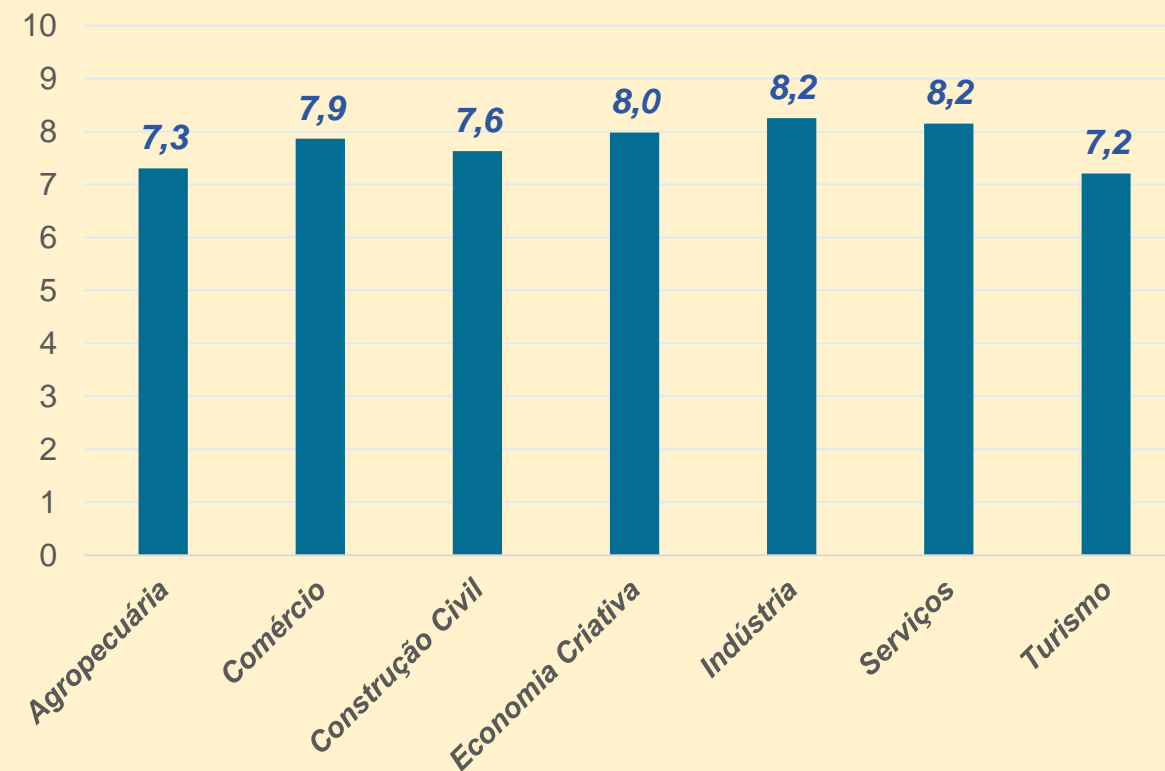




PORTE DA EMPRESA



SETOR DE ATUAÇÃO



Resultados do ALI para a Empresa



Nacional



UF

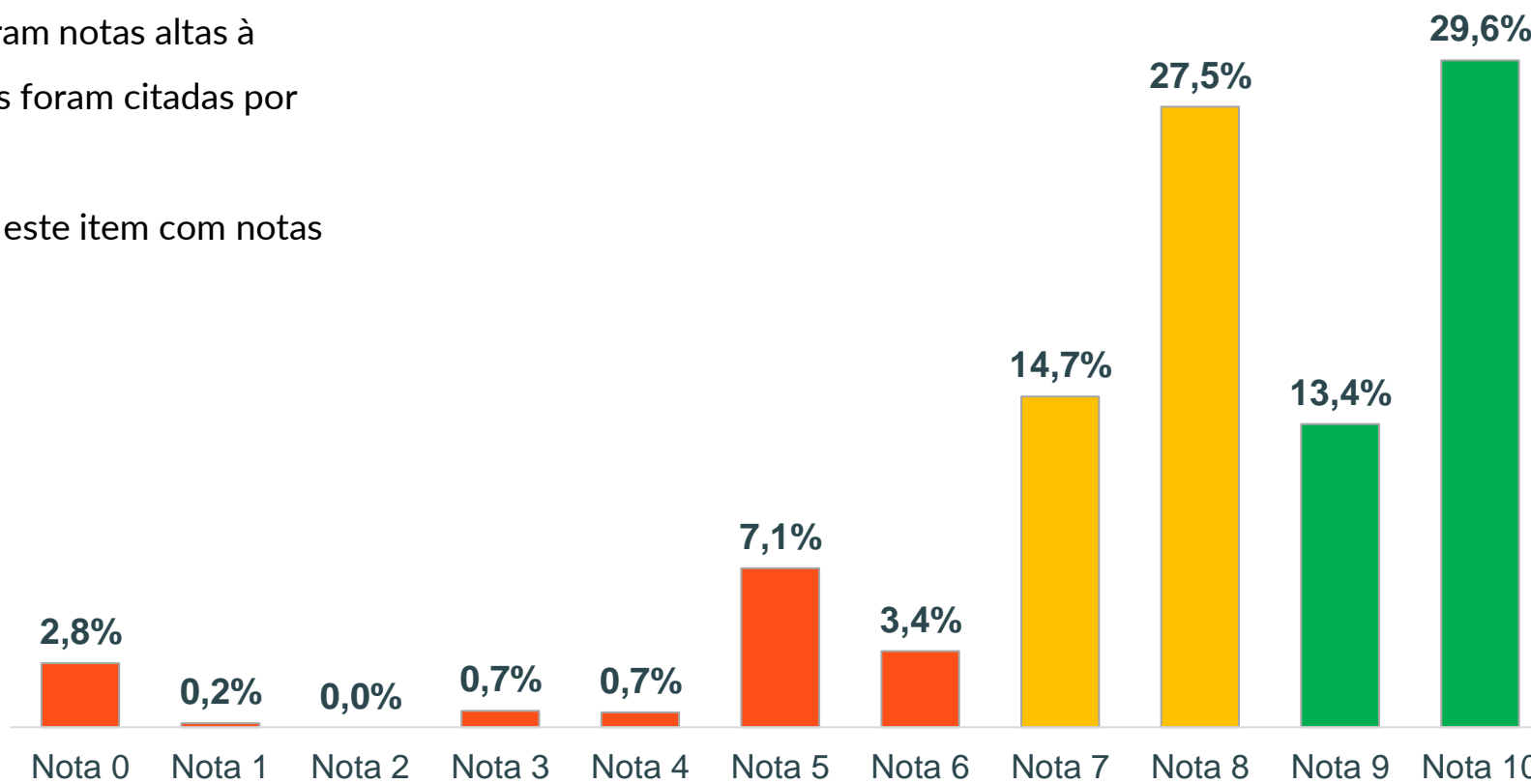


Perfil

8,0 NOTA MÉDIA

43,0% dos entrevistados atribuíram notas altas à efetividade do ALI. Notas médias foram citadas por 42,2% dos entrevistados.

Por outro lado, 14,8% avaliaram este item com notas baixas (notas 0 a 6)





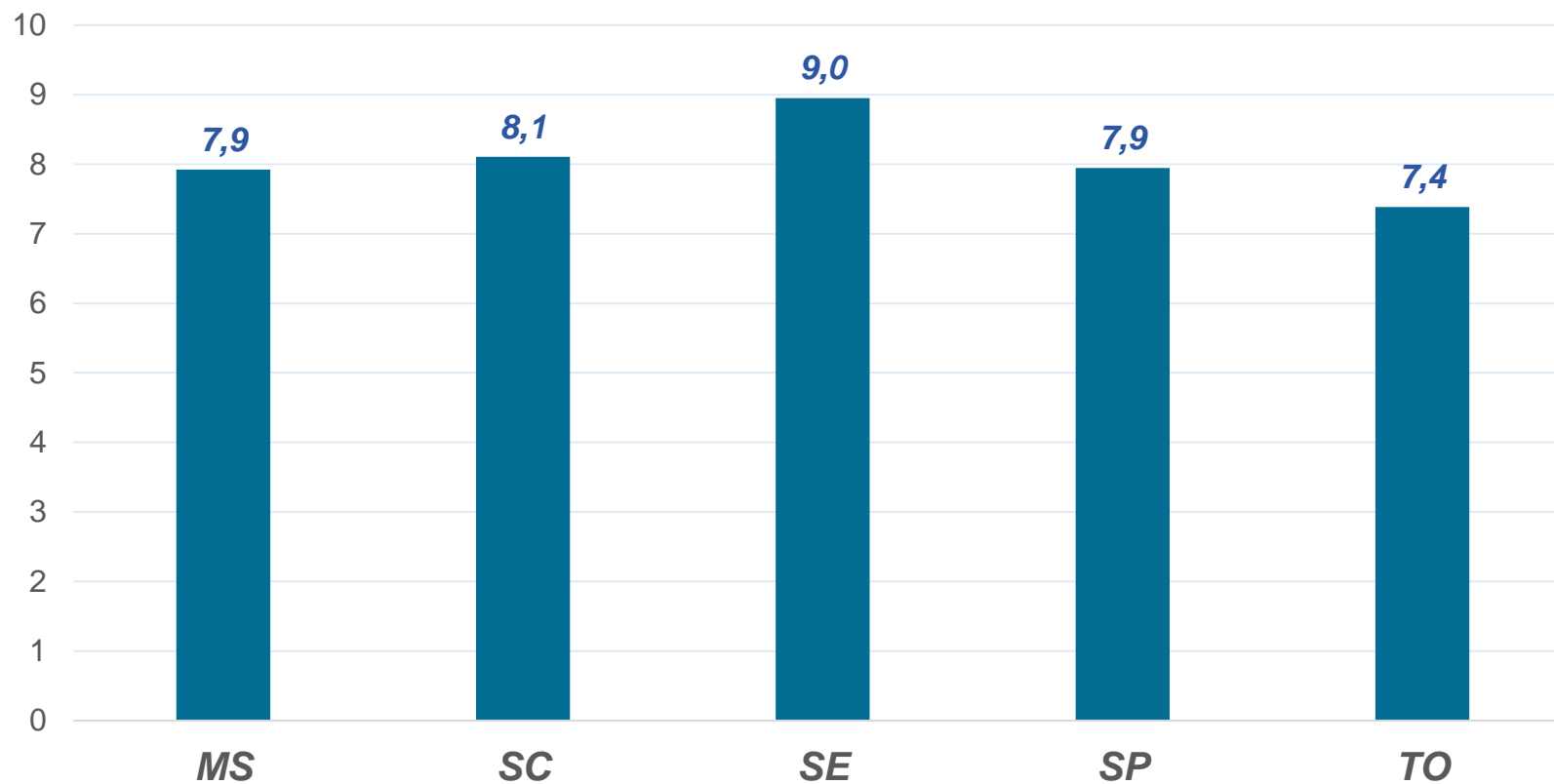
Nacional



UF



Perfil





Nacional



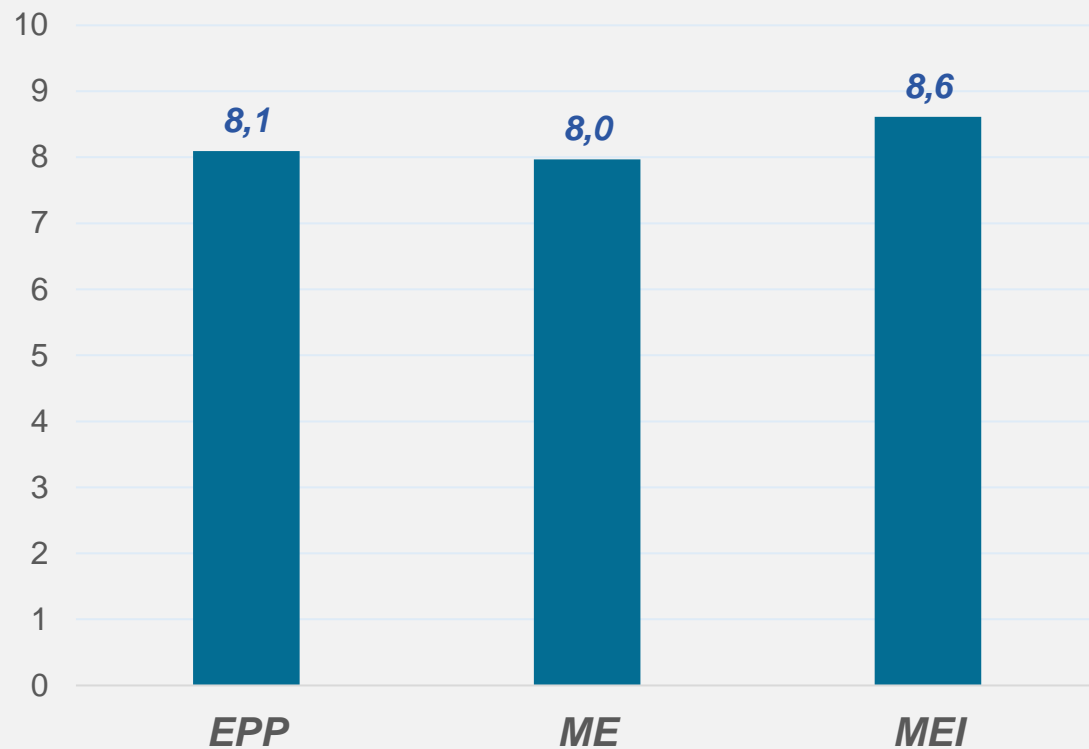
UF



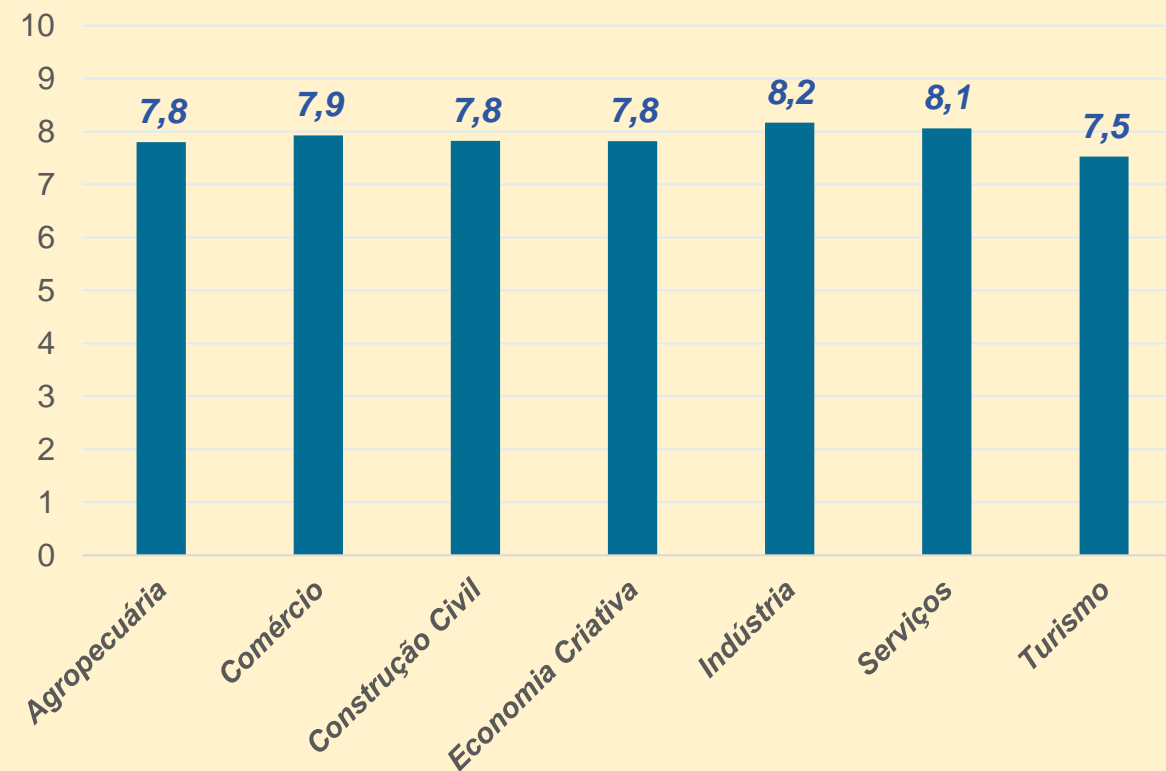
Perfil



PORTE DA EMPRESA



SETOR DE ATUAÇÃO



Mudanças na empresa como consequência do ALI



% médio de mudanças após o ALI:
64,4%

Número de mudanças na empresa como consequência do ALI



Nacional



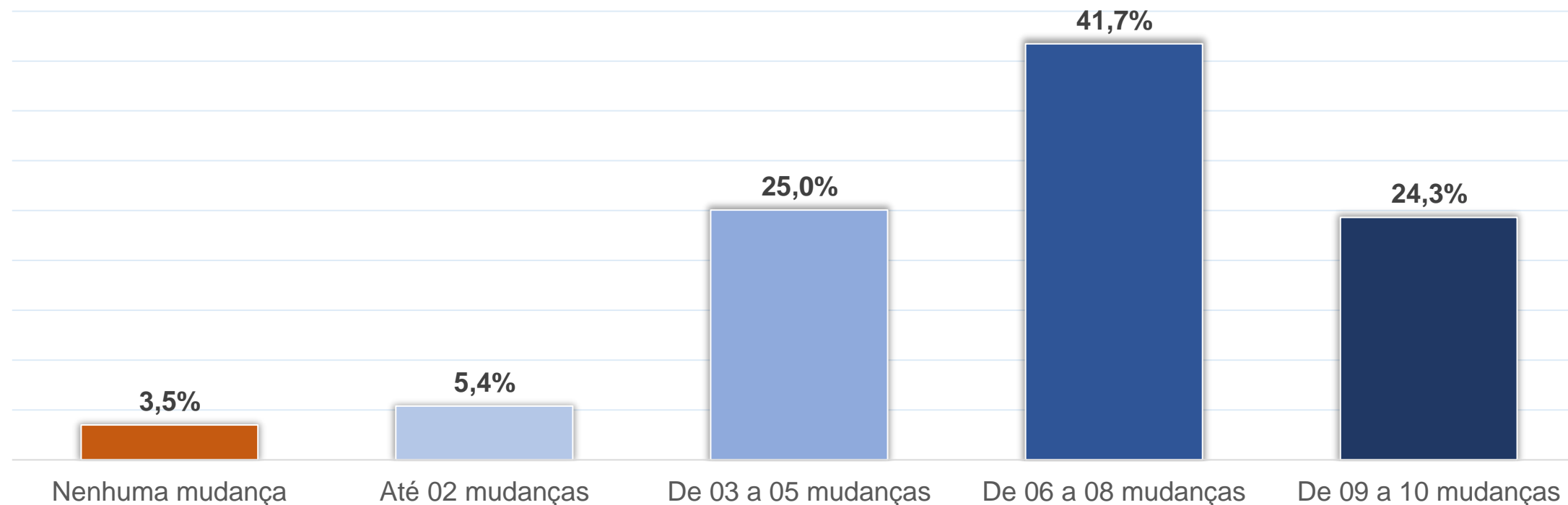
UF



Perfil

Número médio de mudanças após o ALI:
6,4 mudanças

Foram questionadas um total de 10 possíveis mudanças realizadas na empresa como consequência do programa ALI. Cerca de ¼ dos entrevistados disseram que promoveram entre 09 e 10 mudanças na empresa em consequência do Programa ALI.



Número de mudanças na empresa como consequência do ALI - MEDIA



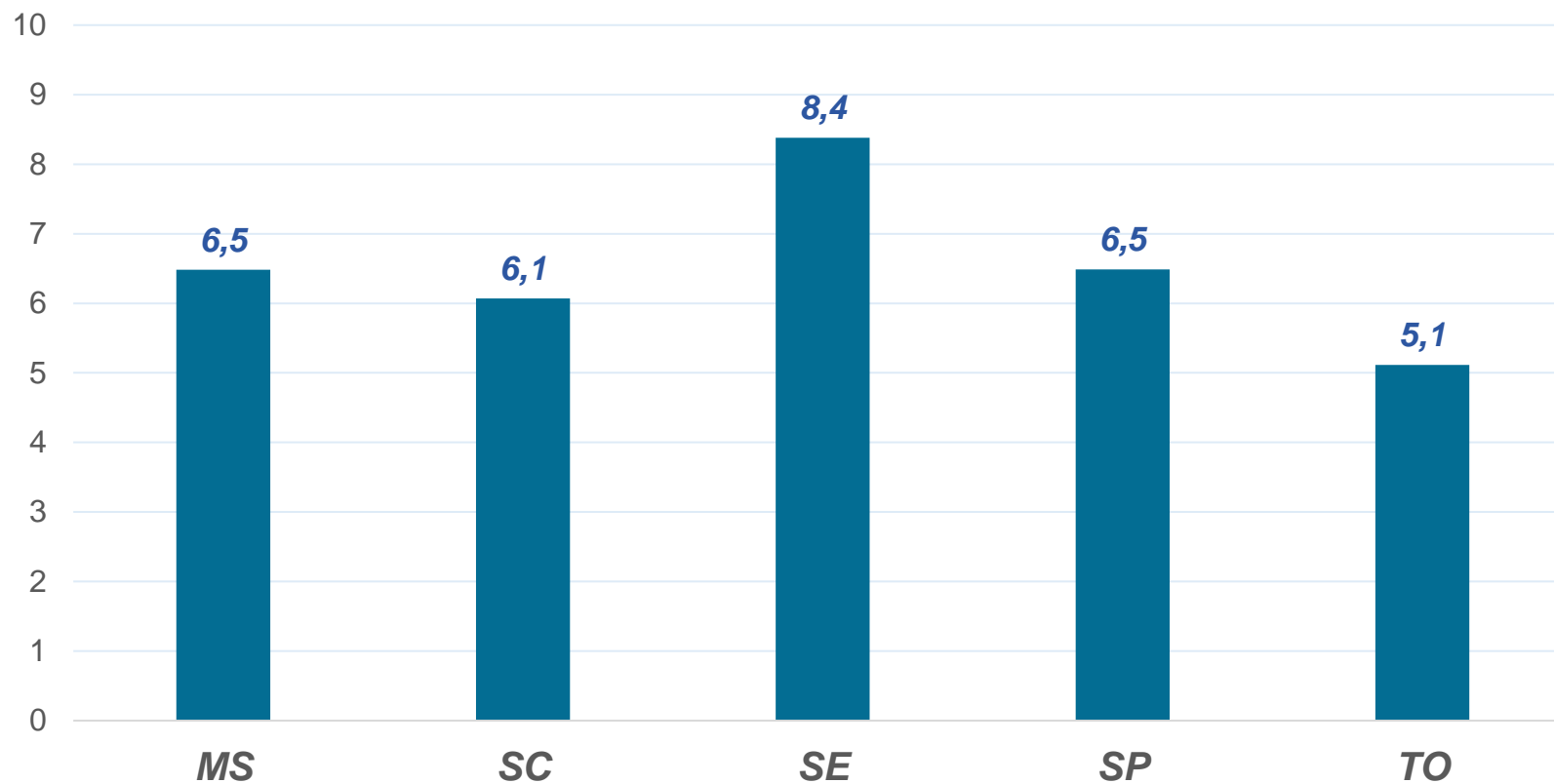
Nacional



UF



Perfil





Nacional



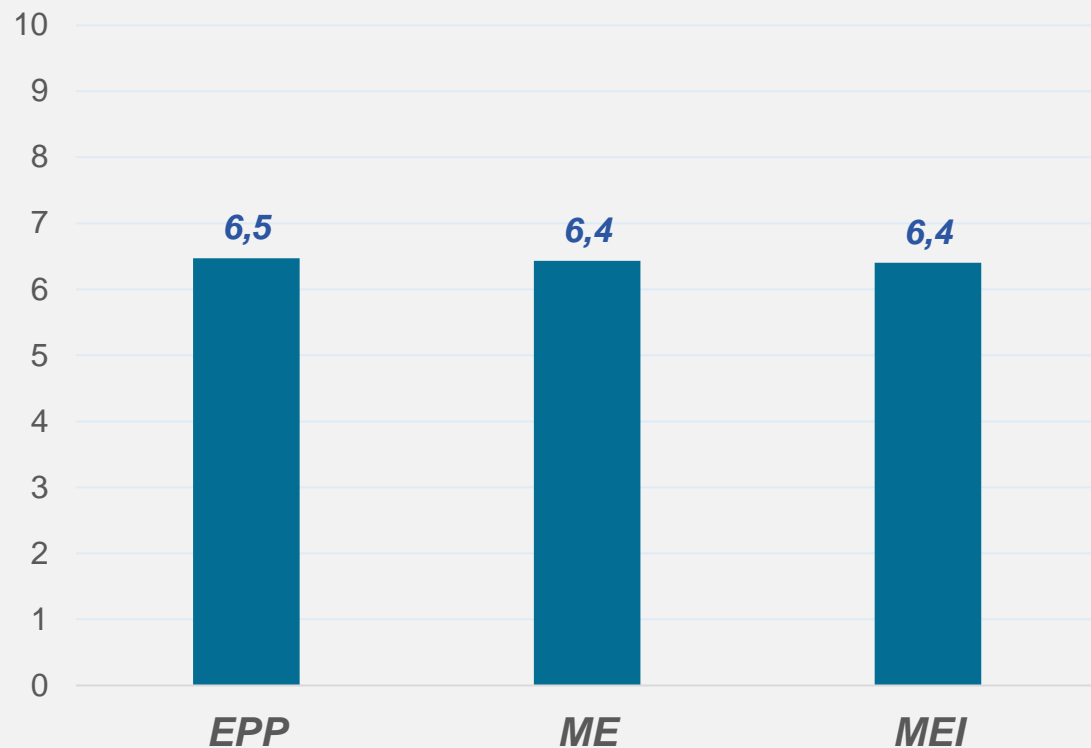
UF



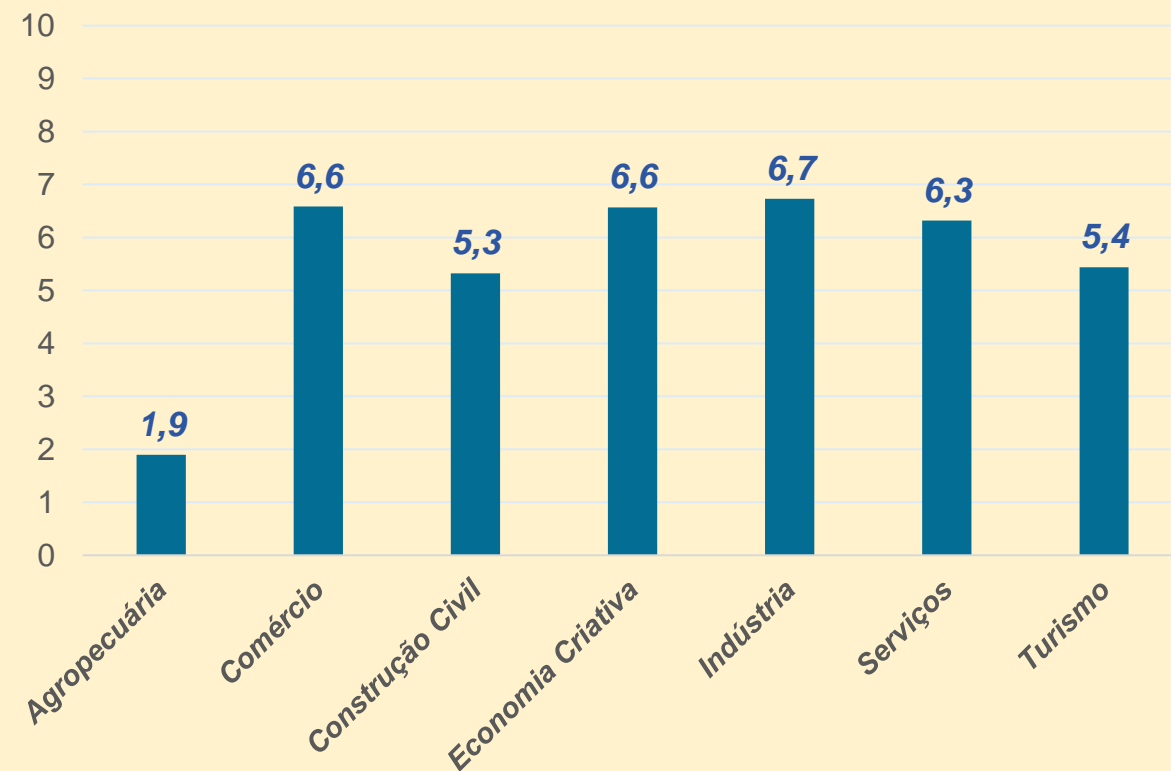
Perfil



PORTE DA EMPRESA



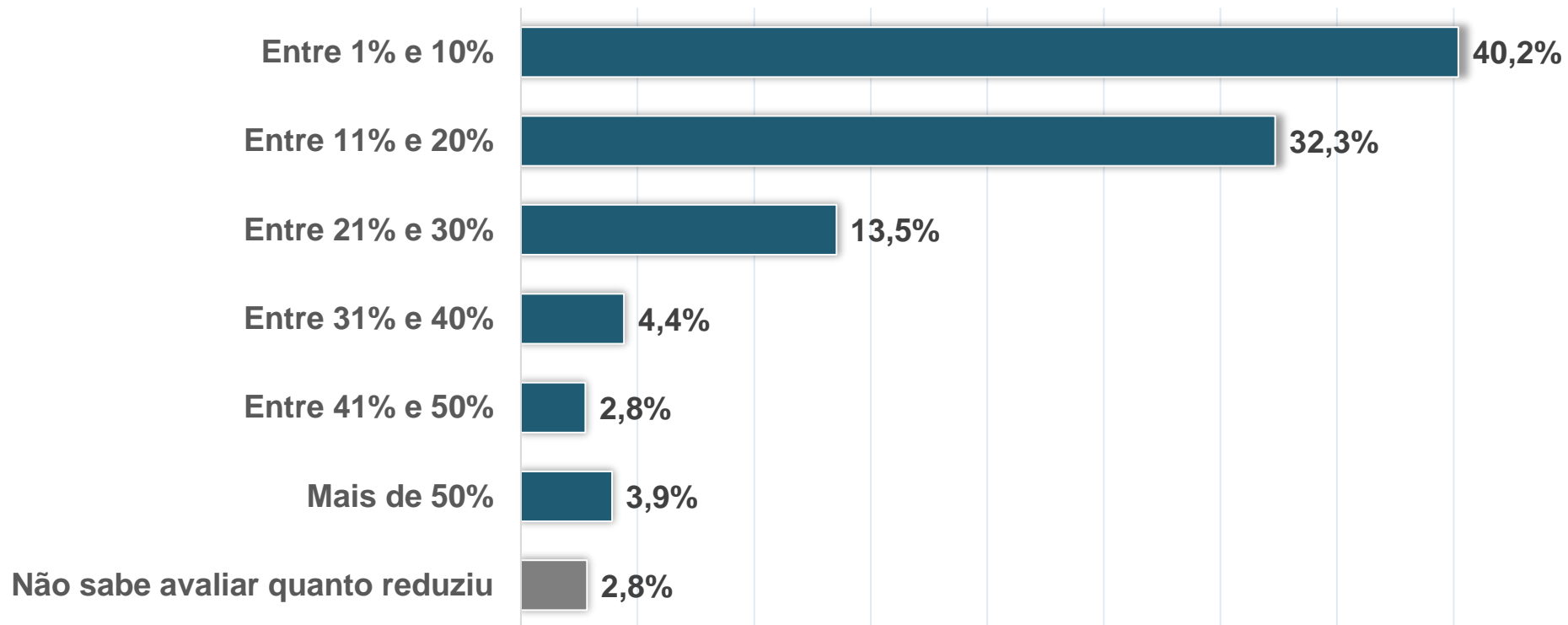
SETOR DE ATUAÇÃO



Percentual de redução de custos da empresa

Dentre aqueles empresários que disseram que a empresa reduziu custos devido ao ALI, cerca de 40% afirmam que essa redução foi de 1% a 10%.

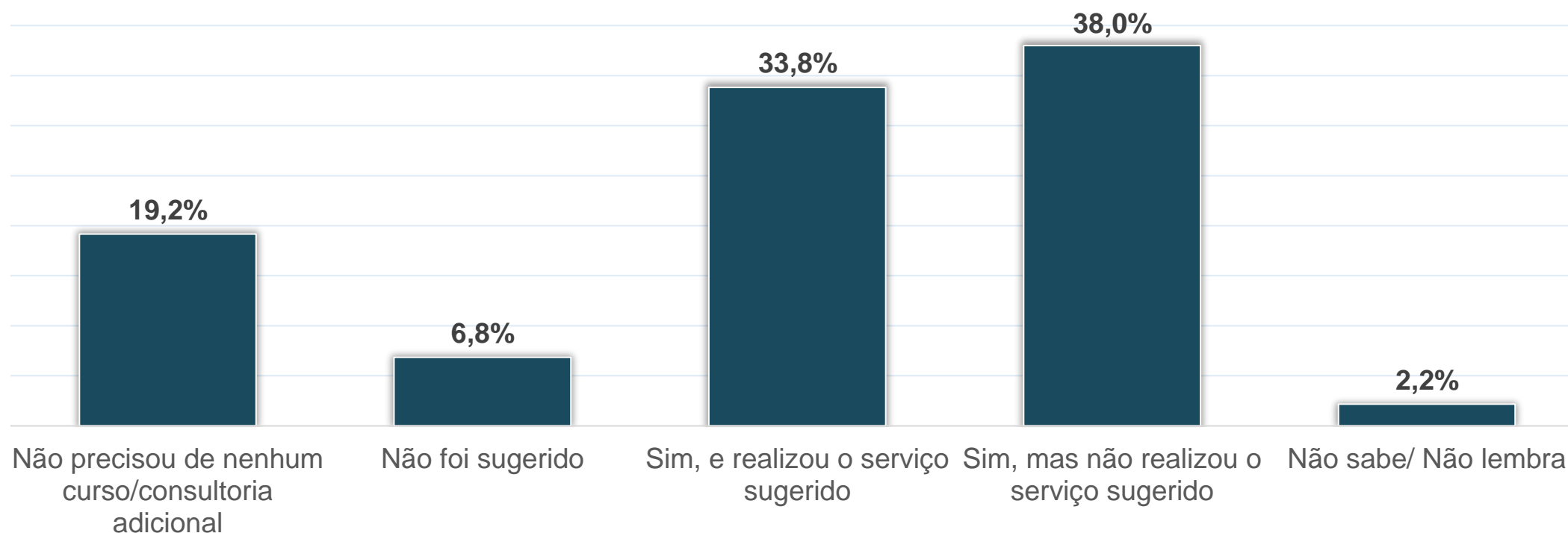
Já 1/3 das empresas reduziram entre 11% e 20% dos custos como consequência do Programa ALI.



Necessidade de curso ou consultoria adicional

Cerca de 1/3 dos entrevistados afirmou que foi sugerido algum curso ou consultoria adicional ao ALI, e que realizaram o serviço sugerido.

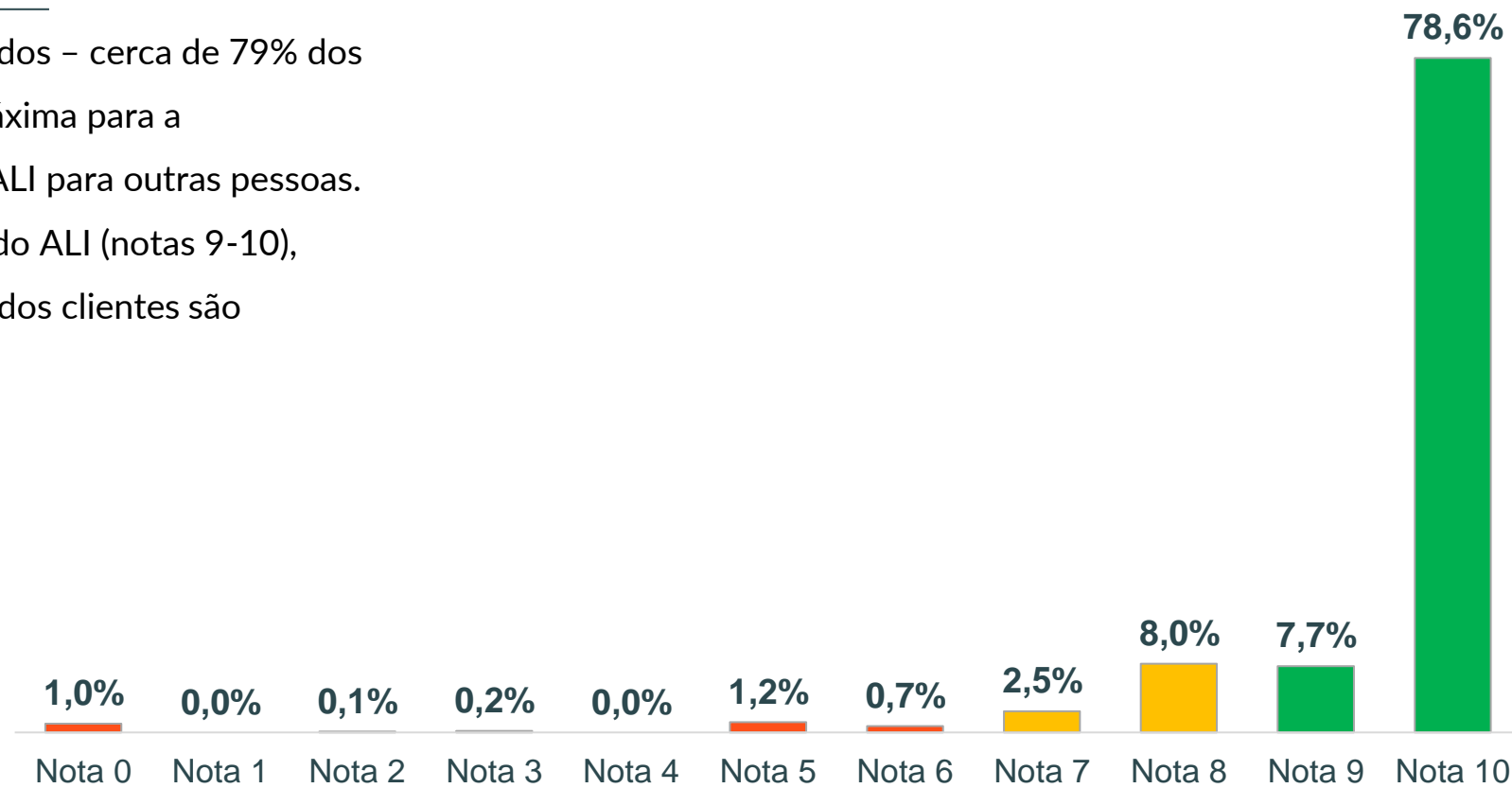
Já quase 40% dos entrevistados disseram que, embora tenha sido sugerido serviço adicional, não realizou o serviço sugerido.

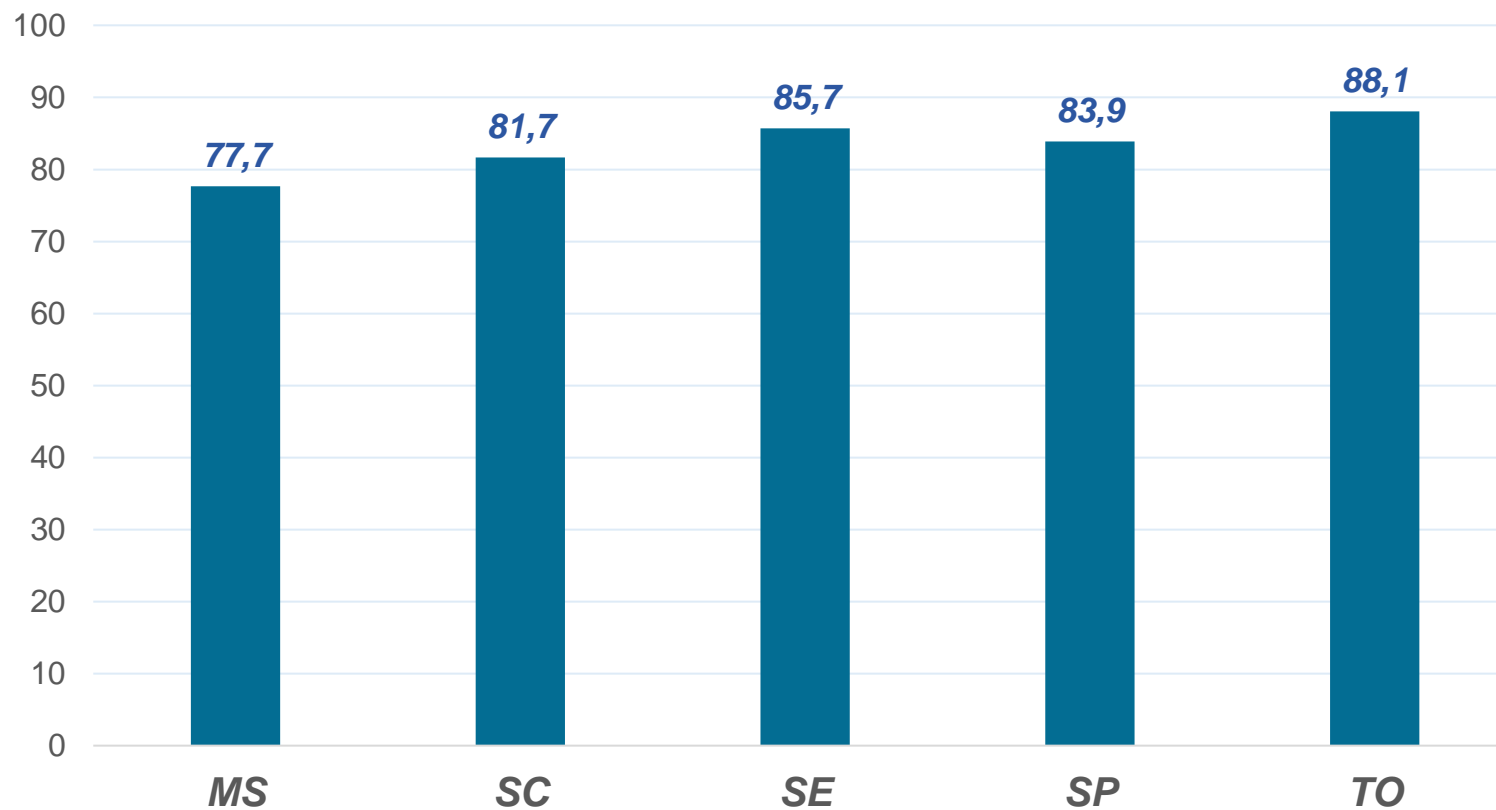




83,1 NPS

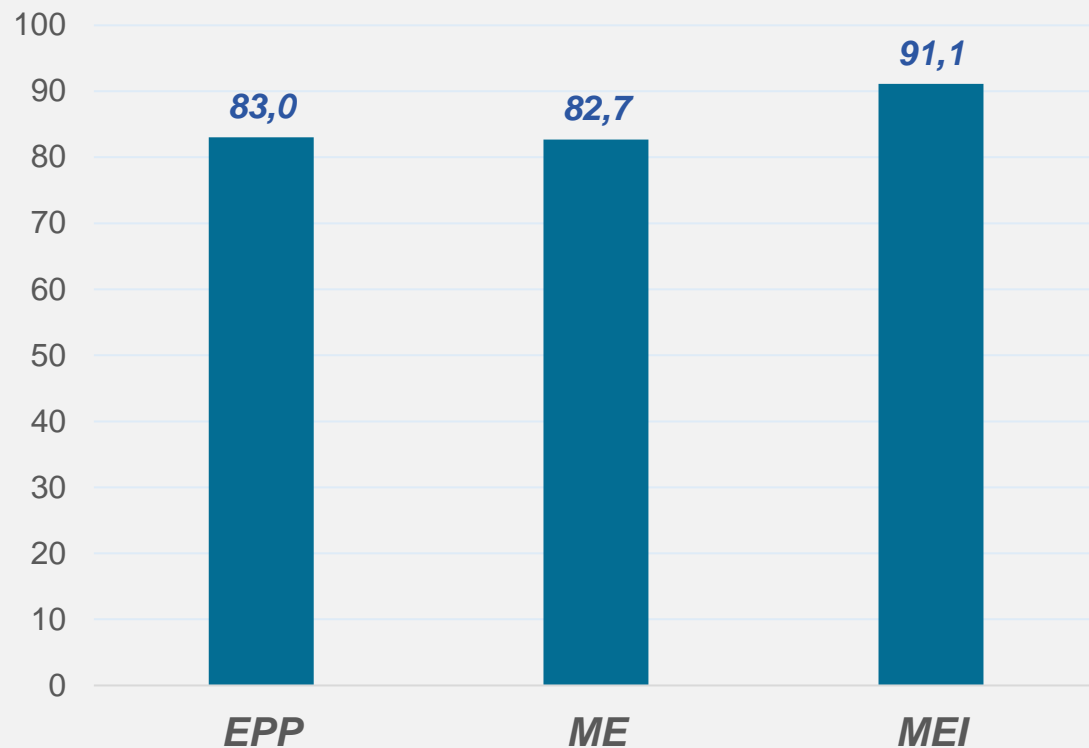
A grande maioria dos entrevistados – cerca de 79% dos empresários - atribuiu a nota máxima para a possibilidade de recomendar o ALI para outras pessoas. 86,3% são clientes promotores do ALI (notas 9-10), 10,5% são neutros (7-8) e 3,2% dos clientes são detratores (0-6).



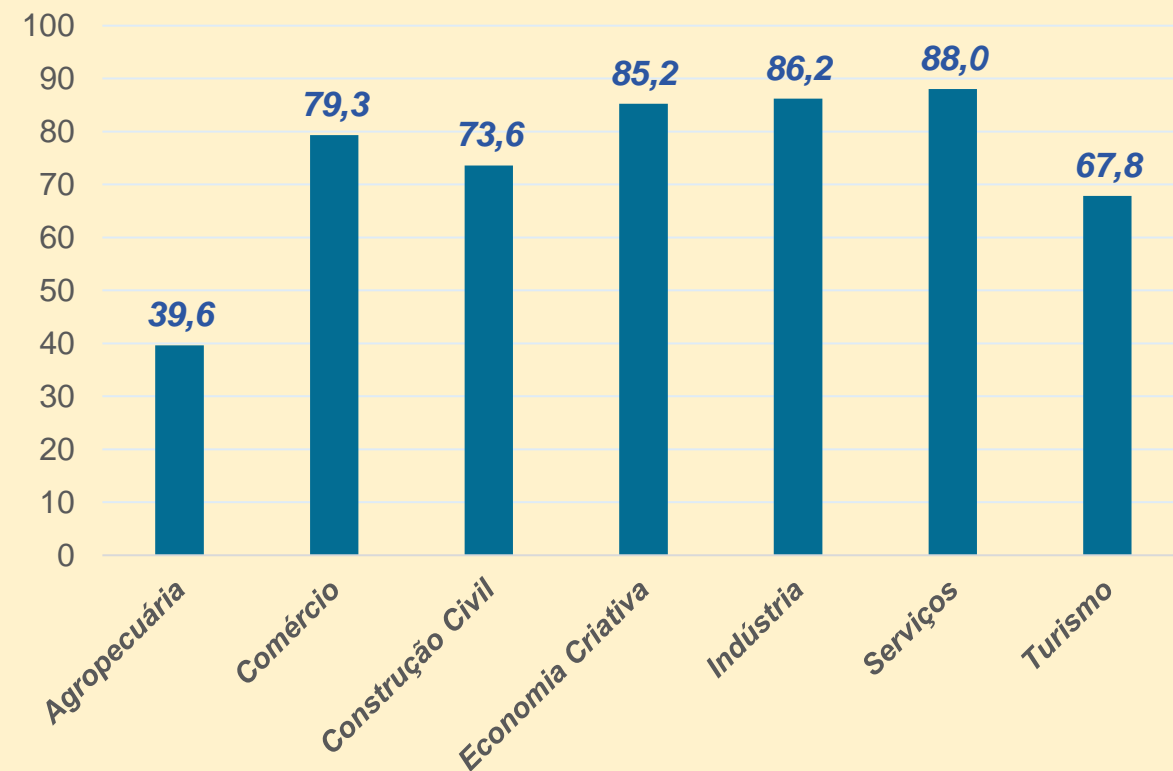





PORTE DA EMPRESA



SETOR DE ATUAÇÃO



SUGESTÕES para que o ALI atenda melhor os empresários



	Frequência Ponderada	Percentual Válido
Mais encontros presenciais / Retorno das atividades presenciais	561	6,2
Melhorar o acompanhamento do projeto / Acompanhamento mais longo	242	2,7
Melhorar a divulgação do projeto	122	1,4
Aumentar o tempo de duração do programa	114	1,3
Maior número de visitas/encontros	85	0,9
Agente deveria conhecer mais o assunto / o segmento da empresa / agente mais capacitado	49	0,5
Programa mais prático / mais dinâmico / menos teoria e mais prática	34	0,4
Participação maior junto ao empresários.	17	0,2
Simplificar as pesquisa	17	0,2
Gostaria que continuasse as visitas do ali para não cair no esquecimento e tenha uma efetividade maior na execução	16	0,2
As vezes poderia ter mais de uma necessidade	16	0,2
Aumento do prazo da execução plano	16	0,2
Avaliação mais ampla, teria que mudar toda empresa/ a pandemia prejudicou muito	16	0,2
Colocar em grupos por segmento	16	0,2
Continuar atendendo e dando suporte para pequenos e microempreendedores	16	0,2
Deveria de ter classificação de categoria	16	0,2
Deveria ter mais flexibilidade	16	0,2
Especificação de setor.	16	0,2
Estudar melhor caso a caso da empresas estudar cada caso de cada cliente	16	0,2
Fazer atendimento individualizados com os empresários.	16	0,2
Fazer um filtro pra render mais as reuniões	16	0,2

Continua

SUGESTÕES para que o ALI atenda melhor os empresários

	Frequência Ponderada	Percentual Válido
Fazer uma segmentação em cada empresa	16	0,2
Mais específicos para minha atividade profissional.	16	0,2
Gostaria que fosse um setor específico para cada fase	16	0,2
Grupos afins. No mesmo ramo de negócio	16	0,2
Houve muita dificuldade nas reuniões em grupo, por serem setores de atividades variadas, empresários com experiências bem diferentes e diferentes níveis de gestão	16	0,2
Interação com os empresários	16	0,2
Juntar empresários de mesmo segmentos.	16	0,2
Juntar grupos do mesmo segmento de atuação e desenvolver cursos de gestão, inovação e treinamento.	16	0,2
Juntar somente as empresas da mesma ramo	16	0,2
Maior interação entre os empresários para troca de conhecimento e experiências para firmar parcerias comerciais no pós-ali.	16	0,2
Mais cursos referente a mão de obra	16	0,2
Mais detalhamento no projeto de gestão.	16	0,2
Mais pessoas para participando em grupo, pois não tem rendimentos esperando	16	0,2
Mais voltado para serviços	16	0,2
Manter o proposta inicial do projeto.	16	0,2
Manter os cursos inovação de curso	16	0,2
Mudar a dinâmica das coisas ; apesar do momento de pandemia	16	0,2
Na pratica e uma coisa no papel e outra	16	0,2
No meu caso que as empresas fosse requisitado fora do estado de pandemia	16	0,2
O ali teria que conectar as empresas já com uma propostas entre as empresas em si e não entre terceiros	16	0,2
O ali tinha que fazer uma entrevista com os empresários para saber o nível de gestão de cada um e o quanto cada um tem interesse em expandir seu negócio. Separar, então, os empresários de início de gestão dos que já estão em desenvolvimento e os que atingiram seu objetivo dos que querem crescimento.	16	0,2


Continua

SUGESTÕES para que o ALI atenda melhor os empresários

	Frequência Ponderada	Percentual Válido
O encontro em grupo deveria ter alternativas de horário fora do horário comercial	16	0,2
O formato on line é muito artificial, não contribuiu muito no meu caso, na verdade acabou dificultando a aprendizagem.	16	0,2
O projeto é meio generalista, deveria ter algo mais personalizado.	16	0,2
Observar os horários de realização dos grupos, disponibilizando horários alternativos a noite	16	0,2
Para a indústria um treinamento diferenciado	16	0,2
Pesquisar o mercado antes e conhecer a ação antes para ajudar a empresa não se aplica as mesmas ações a outras empresas	16	0,2
Por meio para final, não teve o mesmo desempenho como no início/ o final não foi o esperado	16	0,2
Prazo do programa muito curto/ os consultoria do SEBRAE e muito ruim	16	0,2
Precisaria ficar mais atento a necessidade de cada empresário as vezes a falta de informação atrasa muito	16	0,2
Que ajudasse a buscar recursos financeiros no mercado, financiamentos mais facilitados junto aos agentes financeiros.	16	0,2
Que não tenham problemas políticas entre o SEBRAE e o SENAI	16	0,2
Que o ali seja estendido aos MEIs.	16	0,2
Que os consultores não sejam tão teóricos tem que ter um pouco de pratica	16	0,2
Que tive uma forma de ter um especialista de segmento e juntasse os empresário	16	0,2
Que tivesse um conteúdo mais dirigido à minha própria área de atividade. Sinto muita necessidade de orientação mais específica para minha atividade.	16	0,2
Que todos os participantes tenham mais ou menos o mesmo tempo de gestão para que possam discutir a partir de sua experiência atual. Formar grupos com segmentos menos diferenciados, com atividades mais afins.	16	0,2
Resolver o problema	16	0,2
Reuniões presenciais tem mais efeitos do que reuniões virtuais tem que ter um processo entre o ali e os empresários	16	0,2
Separar os empresários por ramos de setor.	16	0,2
Software de gestão financeira e em geral	16	0,2
Talvez uma plataforma unificada de acompanhamento, para mensurar os resultados. Tanto para nós empresários quanto para o SEBRAE, para entender melhor os resultados.	16	0,2

Continua

SUGESTÕES para que o ALI atenda melhor os empresários



	Frequência Ponderada	Percentual Válido
Tentar trabalhar mais, aproximar mais a empatia entre as empresas, porque assim percebemos que os problemas são comuns e isto nos tira da incompetência e nos traz para a criatividade.	16	0,2
Ter continuação projeto	16	0,2
Ter mais conhecimentos na área de serviços	16	0,2
Ter mais de consultor /deveria ser em dupla	16	0,2
Ter mais edições ao ano com outros temas de gestão.	16	0,2
Ter um assessor do SEBRAE com uma participação mais ativa na empresa.	16	0,2
Teria que dar novas ideias	16	0,2
Teria que ter uma plataforma mais aberta, mais opções para quem trabalha com serviços	16	0,2
Tudo ok poderia talvez atuar na parte financeira	16	0,2
Um seletivo um pouco mais fechado em cima do negocio	16	0,2
Viabilizar financiamento para os empresários.	16	0,2
O programa é muito bom fora da pandemia acredita que seria bem melhor	11	0,1
Teria que ter mais ferramentas	11	0,1
Treinamento com os demais funcionários/mais cursos dentro do próprio ensino	11	0,1
Aperfeiçoar mais o assunto	9	0,1
Atendimento mais personalizados	9	0,1
Deveria ter uma consultoria 1 vez ao ano	9	0,1
Duma maior durabilidade do projeto ali nas empresas.	9	0,1
Faltou sintonia entre aplicação do programa ali e os cursos sugeridos.	9	0,1
Fazer mais perguntas relativa a empresa	9	0,1
Maior atuação do projeto ali.	9	0,1

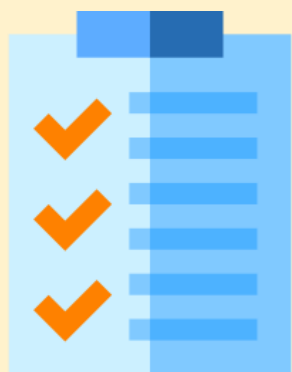
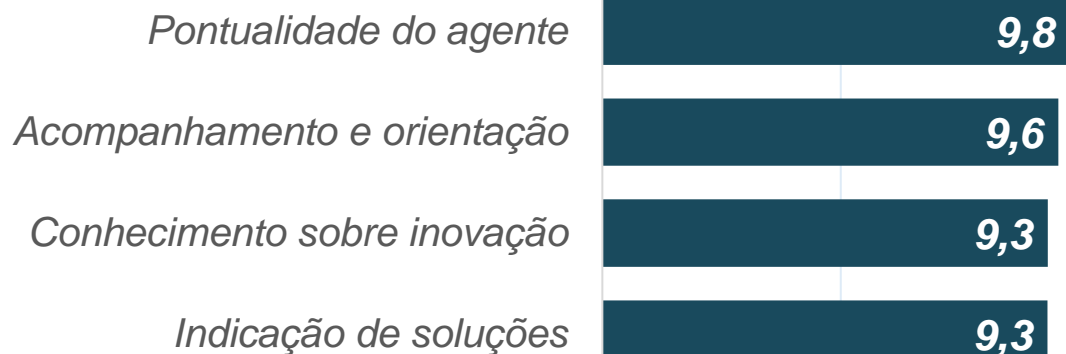
SÍNTESE DOS RESULTADOS

Pesquisa de avaliação do Programa ALI / Brasil +

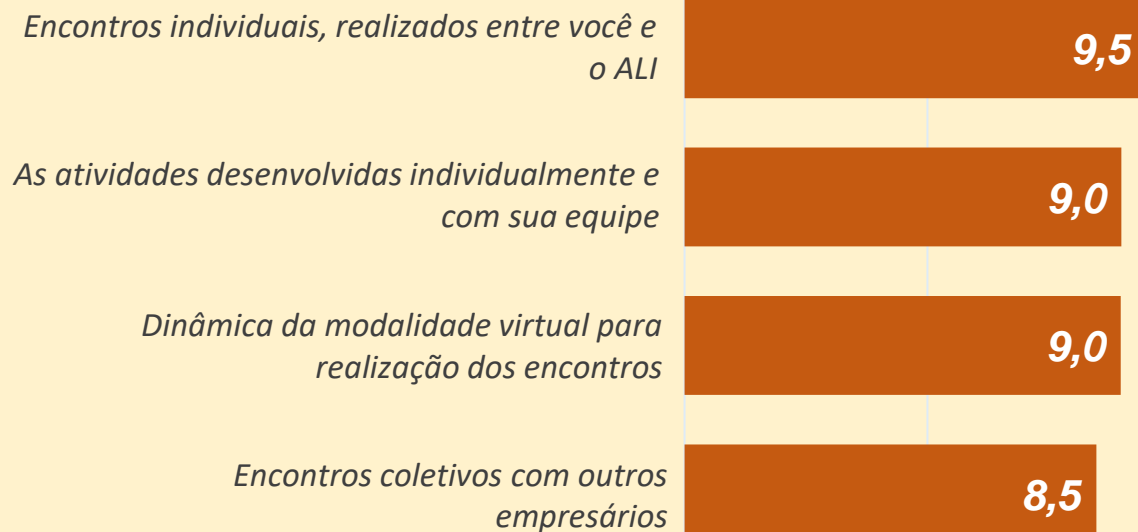
Síntese da avaliação do ALI



Avaliação do Agente



Avaliação do atendimento



Recomendação do ALI

83,1 (NPS)



APLICABILIDADE

8,0

Nota Média



EFETIVIDADE

8,0

Nota Média

SÍNTESE DA PESQUISA ALI / Brasil +



1

Os encontros virtuais foram expressivamente mais frequentes entre os empresários que realizaram o Programa ALI/Brasil + primeiro ciclo em 2020, em comparação às visitas presenciais.

Enquanto cerca de 40% dos entrevistados participaram de 6 ou mais encontros virtuais, apenas cerca de 10% receberam 6 ou mais visitas presenciais. Este cenário foi, certamente, impactado pelo contexto de pandemia do covid-19 e as medidas de distanciamento social.



2

Cerca de 30% dos respondentes tiveram contato com o programa através de convite do SEBRAE para reunião ou evento de apresentação do Programa.

Já cerca de 1/5 dos entrevistados tomou conhecimento do ALI através de indicação de empresário ou amigo.

Buscas virtuais – como o site e as redes sociais do SEBRAE ou outras redes sociais, foram citadas por 22% dos entrevistados.



3

De modo geral, a avaliação do acompanhamento do agente do ALI foi muito positiva: todos os aspectos avaliados (pontualidade, indicação de soluções, conhecimento sobre inovação e acompanhamento e orientação) receberam notas altas, acima de 9,0.

As etapas de atendimento também obtiveram notas altas (acima de 9,0), exceto os encontros coletivos com outros empresários, que obteve nota média de 8,5.



4

Em relação ao impacto de cada fase de acompanhamento do ALI, as maiores notas foram registradas nas duas primeiras etapas: resultado do radar (nota média de 8,8) e identificação e priorização dos problemas (8,9).

As demais etapas receberam notas médias que oscilaram entre 8,5 e 8,7.

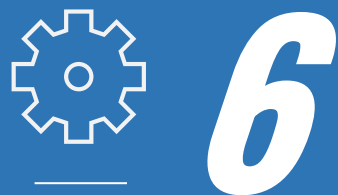
SÍNTESE DA PESQUISA ALI / Brasil +



A nota média para a aplicabilidade do ALI foi de 8,0. Quase 40% dos entrevistados atribuíram notas altas (9 ou 10) para este item da avaliação.

Os setores da Indústria e Serviços foram aqueles que apresentaram nota média mais elevada para a aplicabilidade do conteúdo do ALI: 8,2.

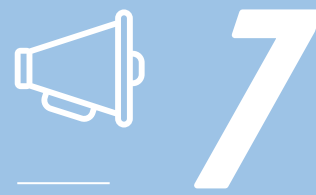
No que se refere ao porte das empresas, entre os MEIs a nota média para a aplicabilidade foi mais elevada: 8,6.



A nota média para a efetividade (resultados para a empresa) do ALI foi de 8,0. Um total de 43% dos entrevistados atribuiu notas altas (9 ou 10) para este item da avaliação.

Os setores da Indústria e Serviços foram aqueles que apresentaram nota média mais elevada para a aplicabilidade do conteúdo do ALI: 8,2 e 8,1, respectivamente.

Entre os MEIs a nota média para a efetividade foi mais elevada: 8,6.



Dentre as principais mudanças realizadas na empresa como consequência do programa ALI, destacam-se a identificação de novos clientes (78%), a criação de uma cultura de inovação na empresa (77%) e a redução de desperdícios (77%). A redução de custos da empresa foi citada por 72% dos entrevistados

O número médio de mudanças realizadas na empresa, considerando as 10 mudanças avaliadas, foi de 6,4.



A recomendação do Programa ALI alcançou NPS de 83,1. Mais de 85% dos entrevistados são promotores do ALI.

Entre MEIs e empresários do setor de Serviços, o NPS foi ainda mais expressivo: 91,1 e 88,0, respectivamente.

Obrigado

Unidade de Gestão Estratégia

Adriane Ricieri Brito - Gerente

Fausto Ricardo k. Cassemiro – Gerente adjunto

Dênis Pedro Nunes - Analista

Kennyston Costa Lago - Analista

Unidade de Inovação

Paulo Renato Macedo Cabral - Gerente

Paulo Puppim Zandonadi – Gerente adjunto

Debora Franceschini Mazzei - Analista

Marcus Vinícius Lopes Bezerra - Analista