



*Relatório de Pesquisa*

# **Pesquisa SEBRAETEC**

*Janeiro de 2022*

**meta**  
pesquisa de opinião

# A PESQUISA

---



## **Objetivo da pesquisa**

*Avaliar o atendimento do Programa SEBRAETEC e medir indicador de inovação e modernização com clientes atendidos pelo Programa.*



## **Período de coleta**

*As entrevistas foram realizadas entre 29/11/2021 e 14/01/2022.*



## **Metodologia e Amostra**

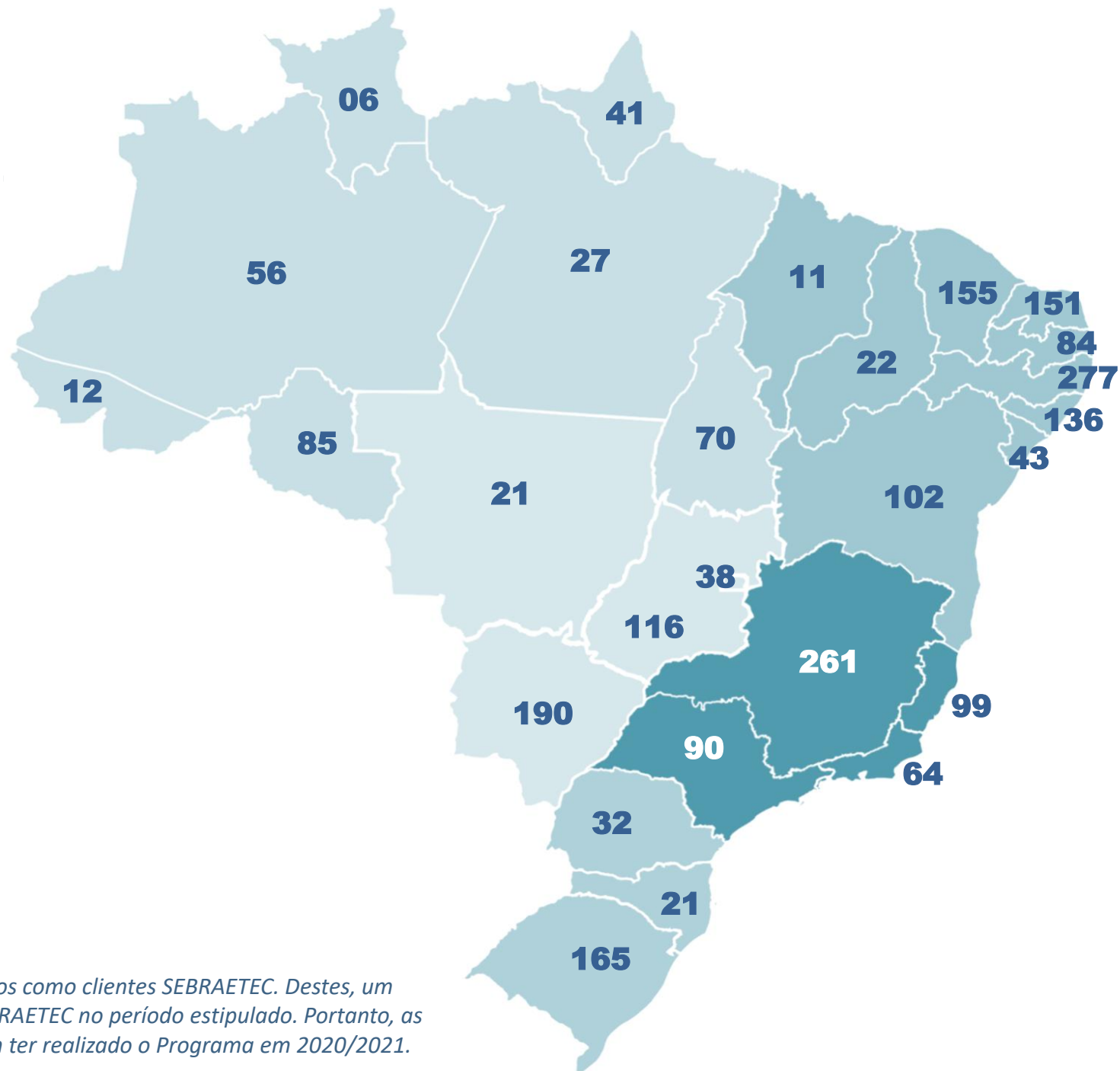
*2.376 entrevistas por telefone (C.A.T.I.). A base de dados foi enviada pelo SEBRAE.*



## **Erro amostral**

*O erro amostral é de 1,9% para resultados gerais. O nível de confiança é de 95%. Os dados foram ponderados por UF.*

# DISTRIBUIÇÃO DA AMOSTRA



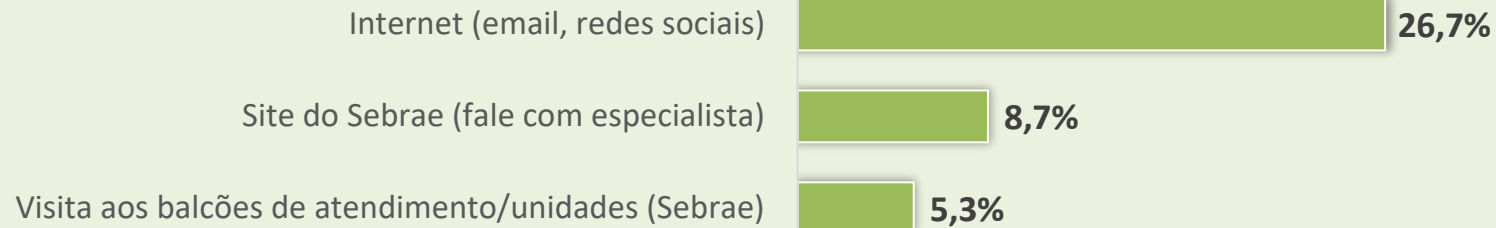
**OBS:** foram realizadas 2.711 entrevistas com clientes cadastrados como clientes SEBRAETEC. Destes, um total de 336 entrevistados não confirmaram ter realizados o SEBRAETEC no período estipulado. Portanto, as análises referem-se aos 2.375 casos de clientes que confirmaram ter realizado o Programa em 2020/2021.

A hand-drawn illustration on a light-colored surface. A hand is shown drawing a white line graph with an upward-pointing arrow. Below the line graph, there are several white-outlined rectangular bars of varying heights, resembling a bar chart. The background is a blurred image of a person's hands working on a similar drawing.

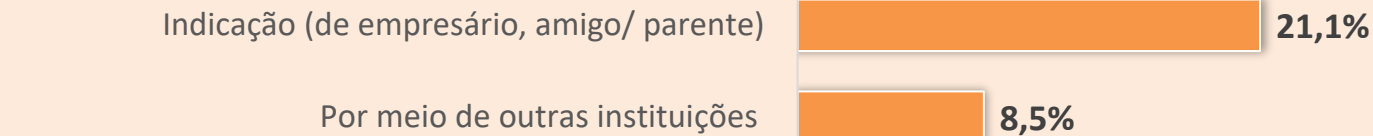
**Resultados da Pesquisa**  
**SEBRAETEC**

# COMO FICOU SABENDO DO SEBRAETEC

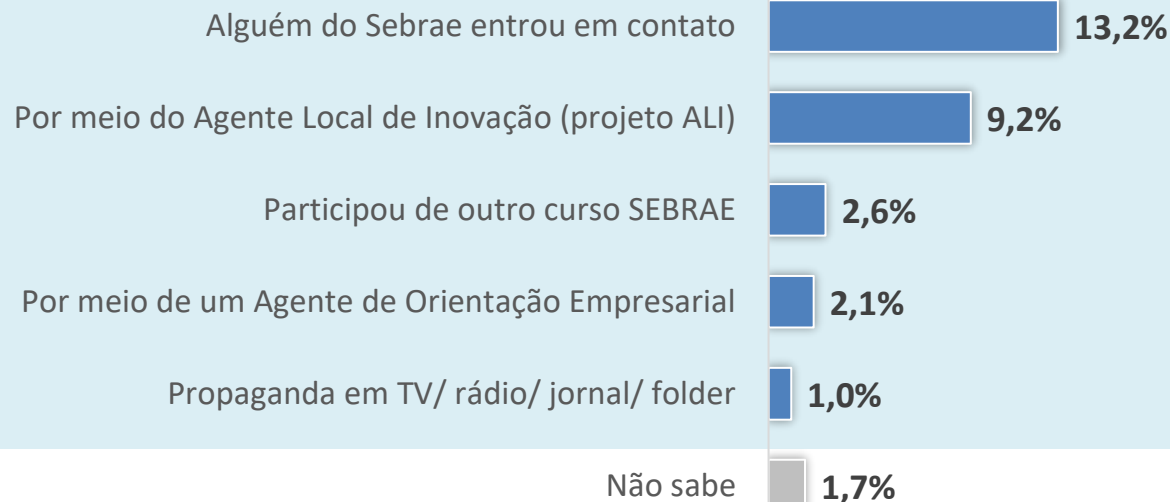
**INICIATIVA DO  
EMPREENDEDOR**  
**40,7%**



**INDICAÇÃO DE  
TERCEIROS**  
**29,5%**



**INICIATIVA DO  
SEBRAE**  
**28,1%**

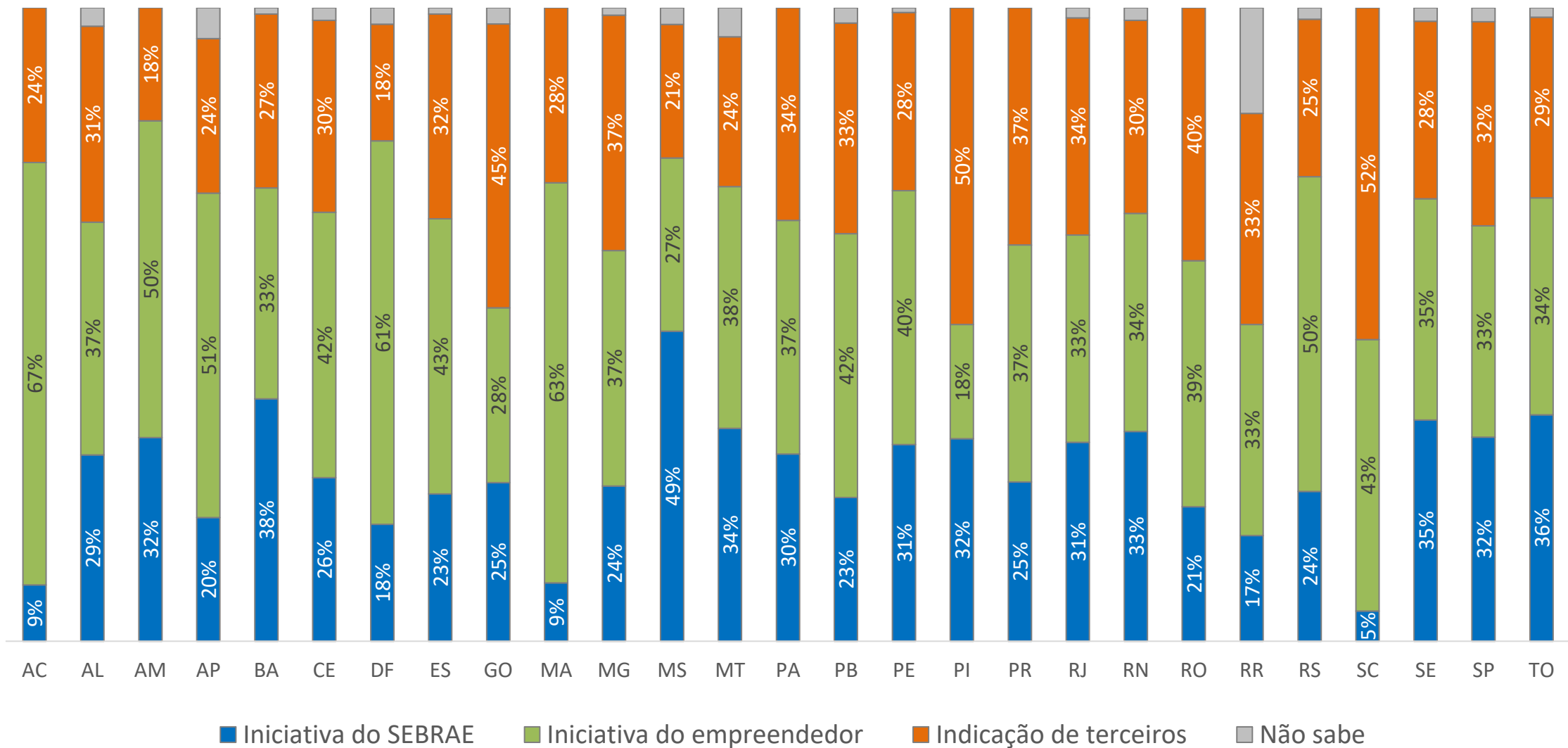


Cerca de ¼ dos entrevistados ficaram sabendo do SEBRAETEC pela internet, e-mail ou redes sociais;

Já pouco mais de 1 em cada 5 empreendedores tiveram indicação de terceiros como empresários, amigos, parentes, etc.

Iniciativas do próprio SEBRAE para divulgação do SEBRAETEC foram responsáveis por 28,1% das formas de conhecimento do Programa.

## COMO FICOU SABENDO DO SEBRAETEC – POR UF



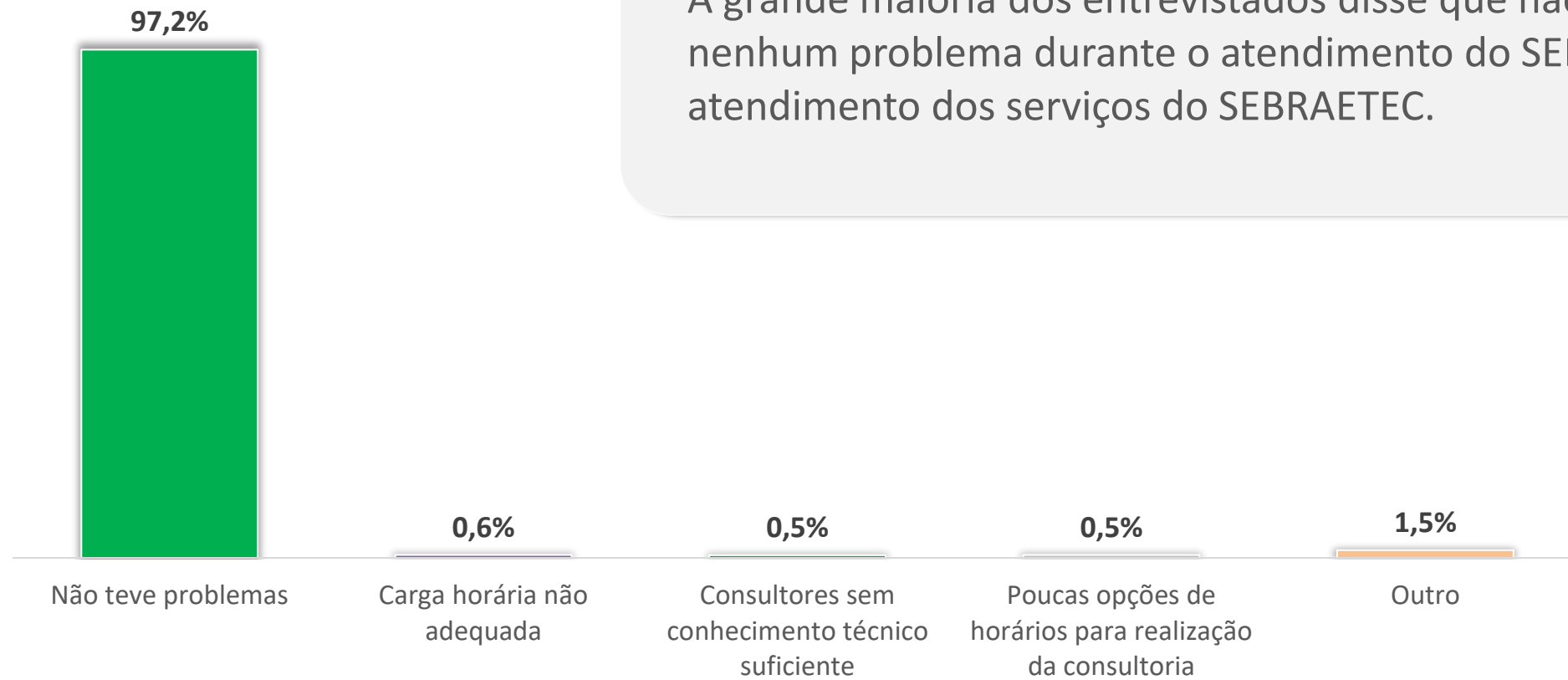
## MOTIVOS PARA REALIZAÇÃO DO PROGRAMA SEBRAETEC



**Melhorar a comunicação com o cliente foi o motivo mais citado para o interesse em realizar o programa Sebraetec (37,6%).**

Já cerca de 22% dos entrevistados disseram que buscavam aumentar a produção.

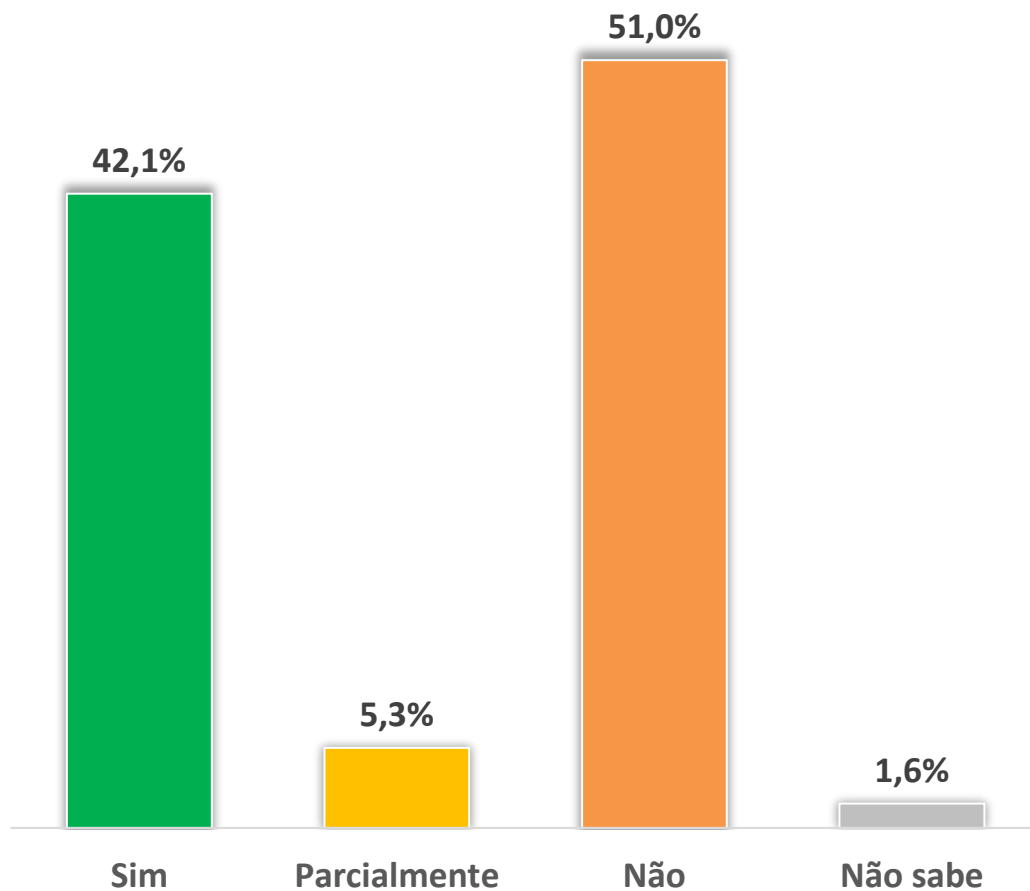
## PROBLEMAS DURANTE O ATENDIMENTO DO SEBRAE



A grande maioria dos entrevistados disse que não ocorreu nenhum problema durante o atendimento do SEBRAE no atendimento dos serviços do SEBRAETEC.

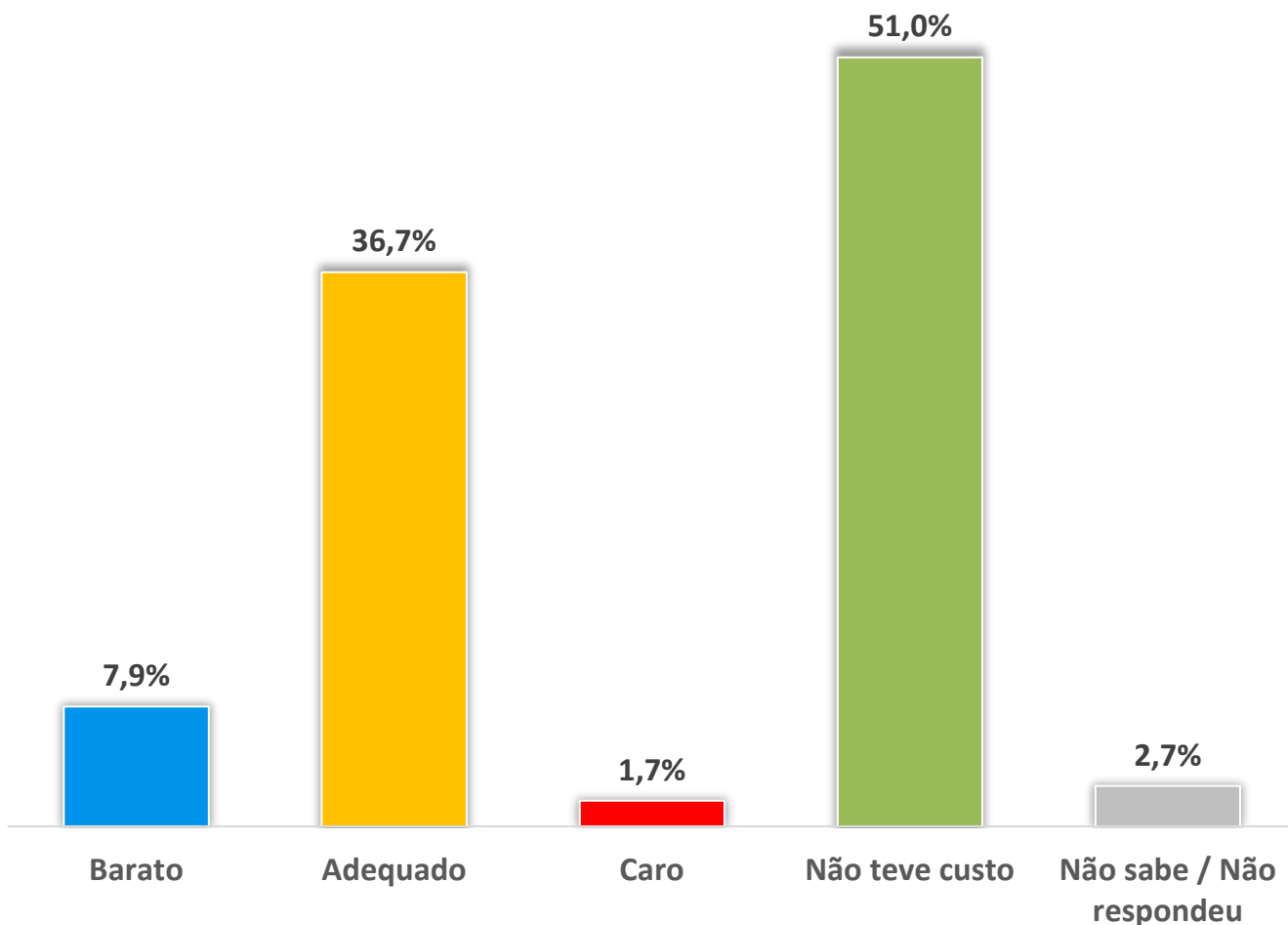


## O PROBLEMA FOI SOLUCIONADO?



Dentre aqueles que reportaram algum tipo de problema durante o atendimento dos serviços do SEBRAE, cerca de metade afirmou que tais não foram solucionados no decorrer do programa.

## AVALIAÇÃO DO VALOR COBRADO PELO SEBRAETEC

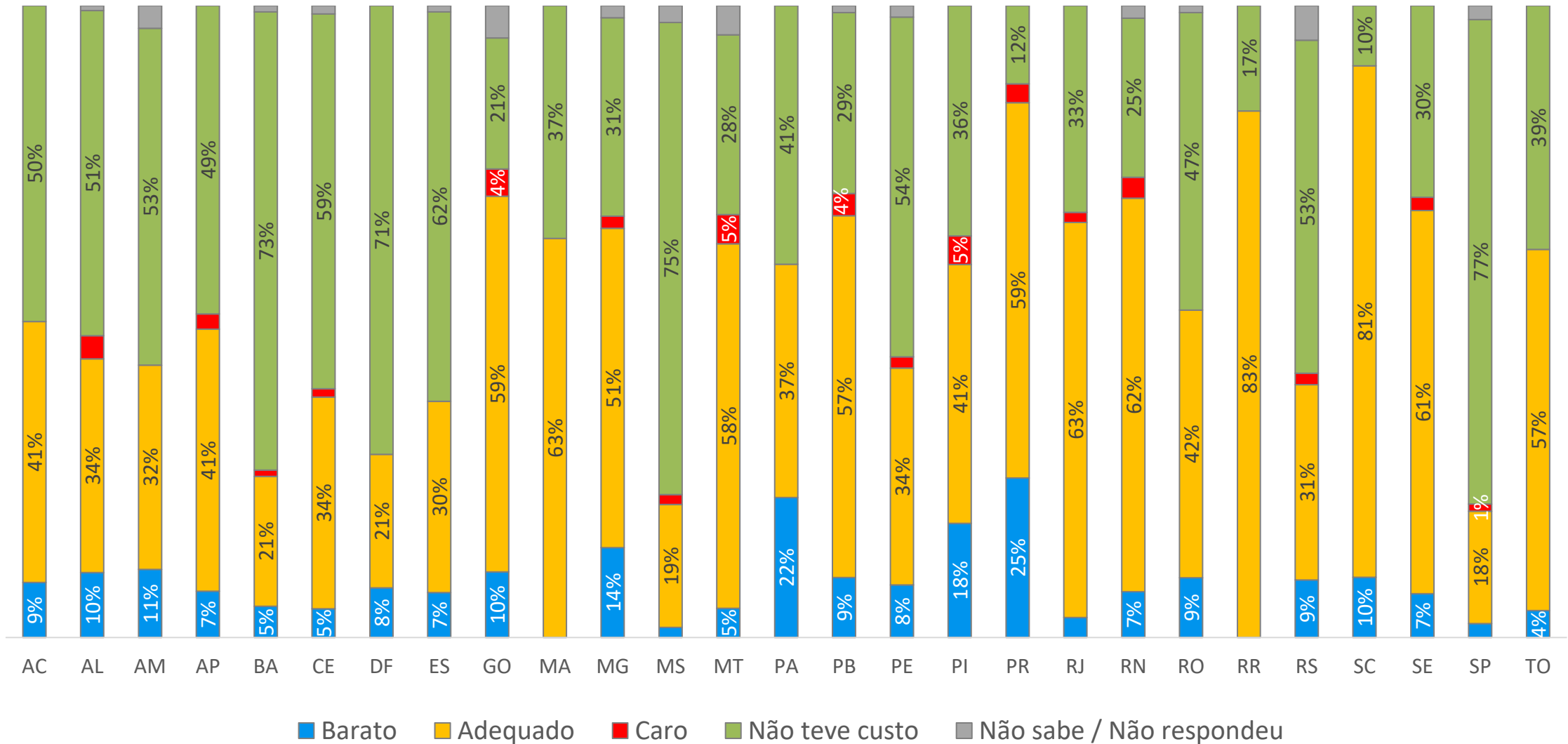


**A maioria dos entrevistados afirmou que o SEBRAETEC não teve custo.**

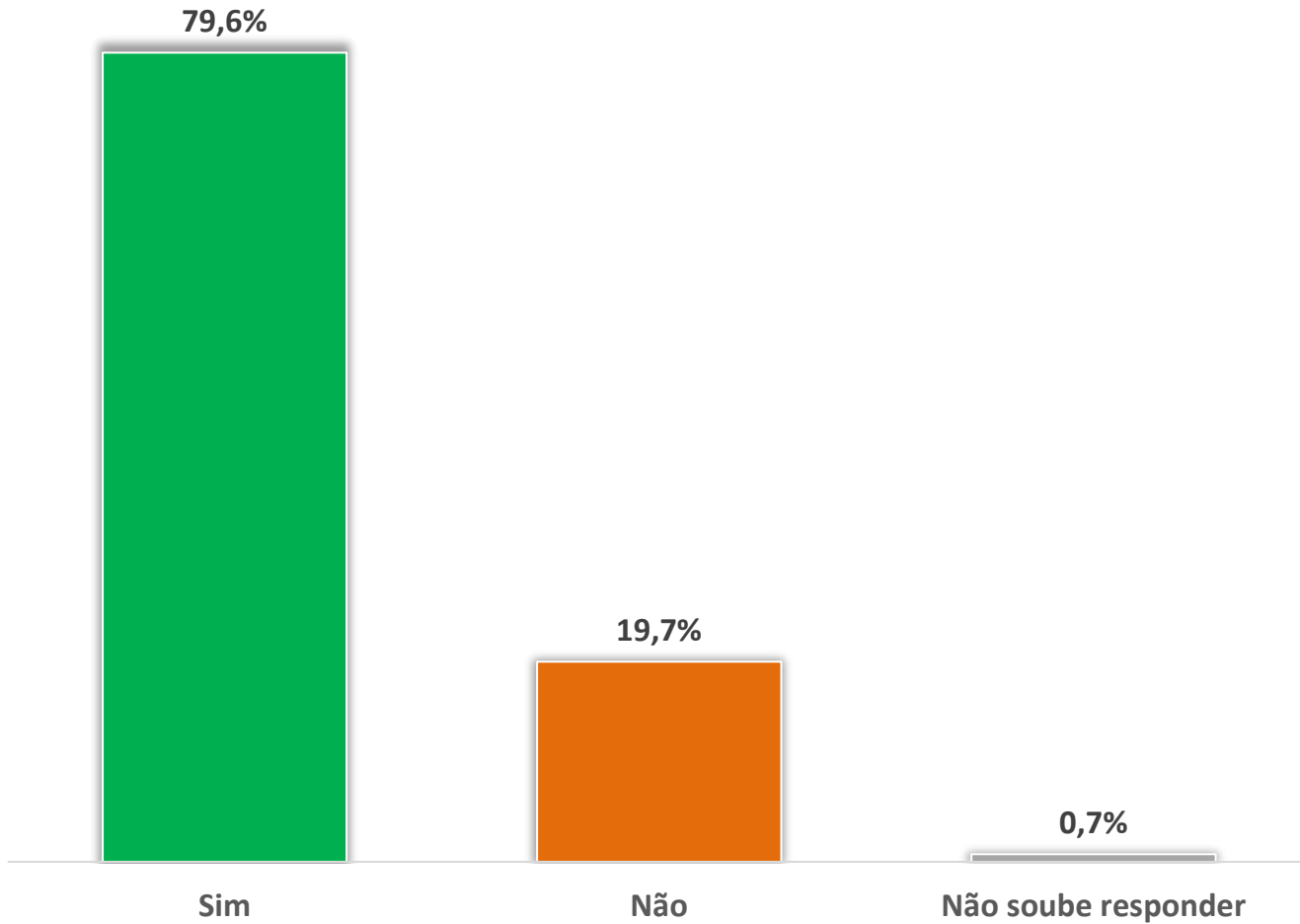
Já 7,9% achou o valor cobrado barato, enquanto 36,7% considerou o valor adequado.

Se desconsiderarmos aqueles que disseram que o SEBRAETEC não teve custos, 16,2% consideram o valor barato; 74,9% consideram o valor adequado; e 3,5% consideram o valor caro.

# AVALIAÇÃO DO VALOR COBRADO PELO SEBRAETEC – POR UF



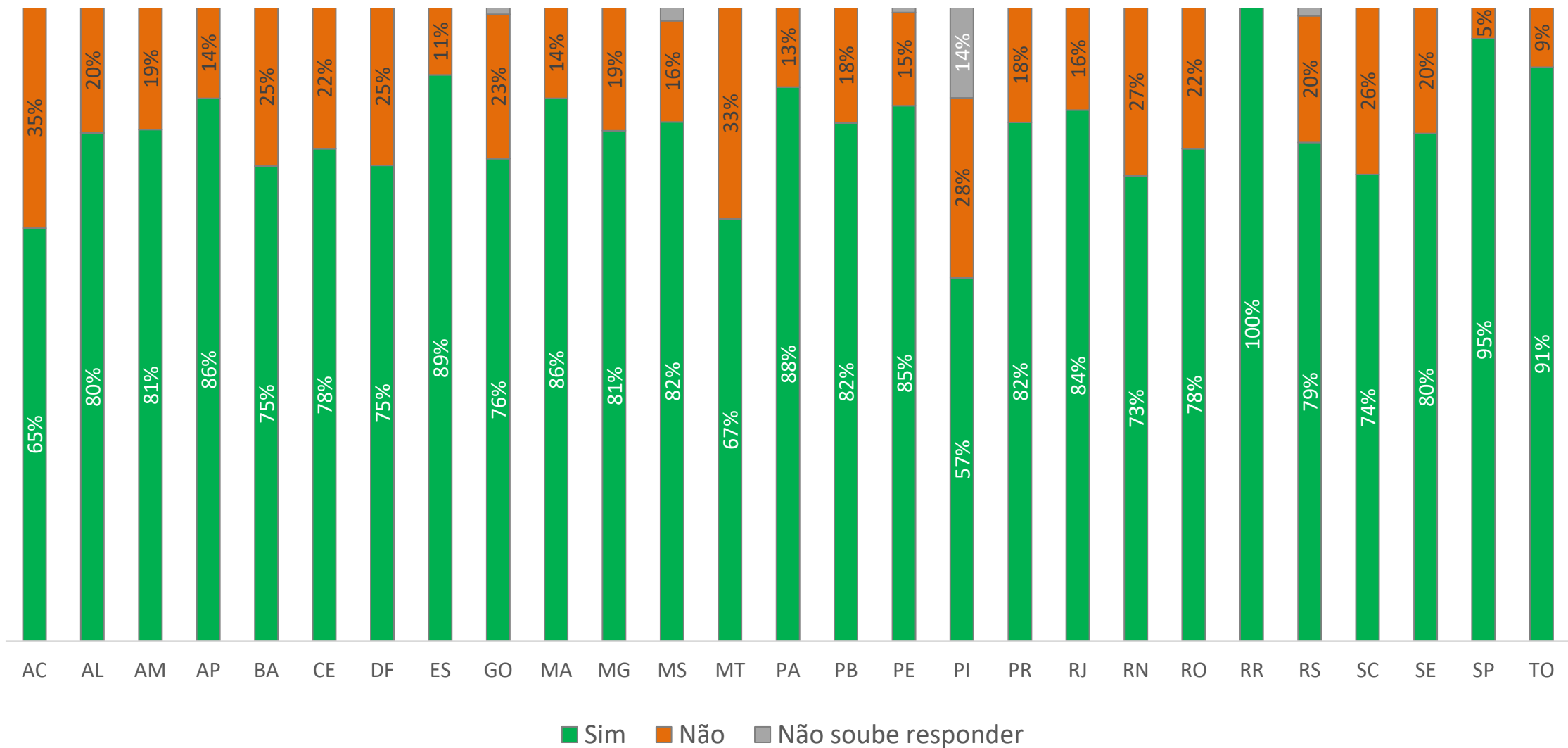
## RETORNO DO VALOR INVESTIDO NO SEBRAETEC



**Quase 80% dos entrevistados afirmaram que obtiveram retorno do valor investido no SEBRAETEC.**

Já cerca de 20% afirmaram que não tiveram o retorno de tal investimento.

## RETORNO DO VALOR INVESTIDO NO SEBRAETEC – POR UF



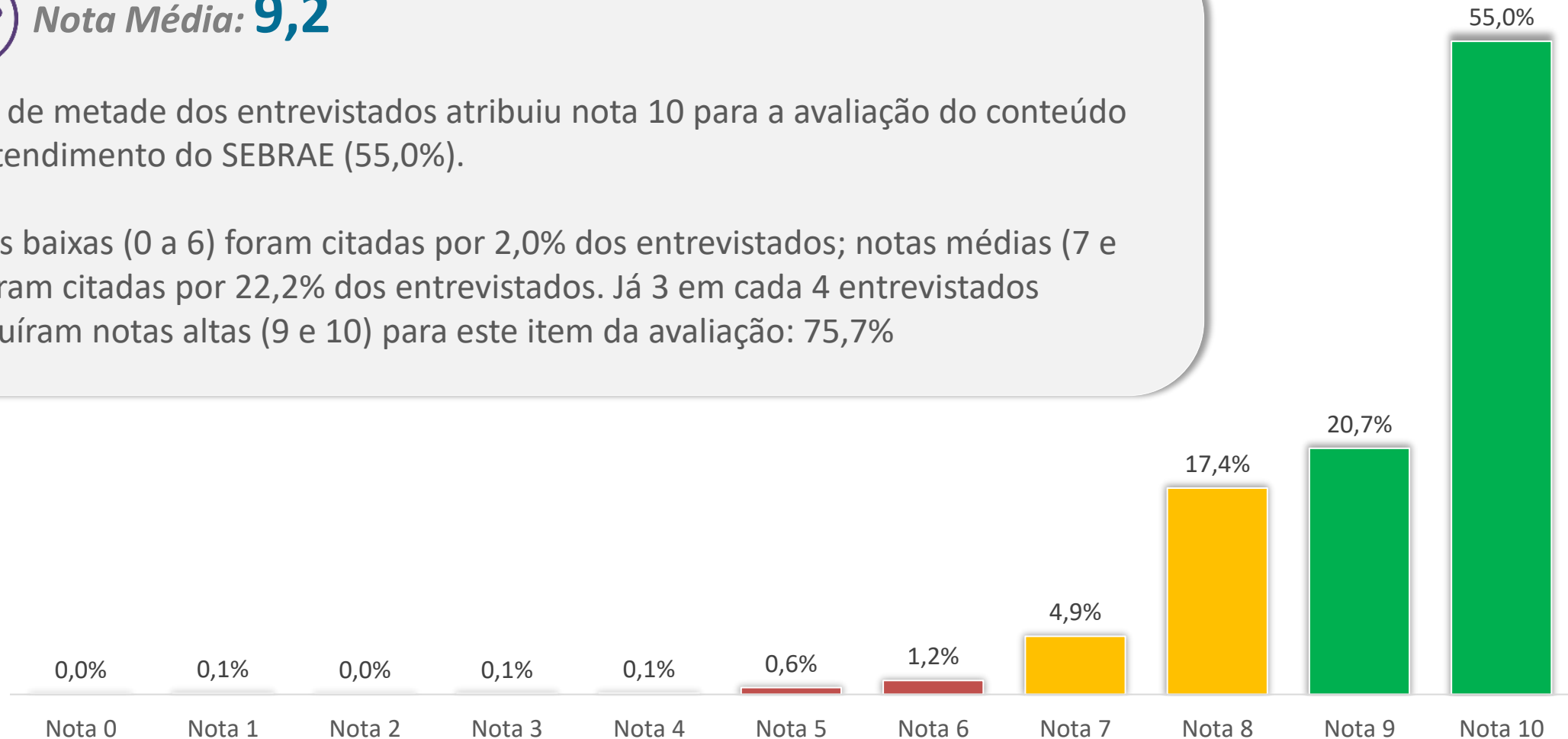
# AVALIAÇÃO DO CONTEÚDO DO ATENDIMENTO DO SEBRAE



**Nota Média: 9,2**

Mais de metade dos entrevistados atribuiu nota 10 para a avaliação do conteúdo do atendimento do SEBRAE (55,0%).

Notas baixas (0 a 6) foram citadas por 2,0% dos entrevistados; notas médias (7 e 8) foram citadas por 22,2% dos entrevistados. Já 3 em cada 4 entrevistados atribuíram notas altas (9 e 10) para este item da avaliação: 75,7%



## AVALIAÇÃO DO CONTEÚDO DO ATENDIMENTO DO SEBRAE – MÉDIA POR UF



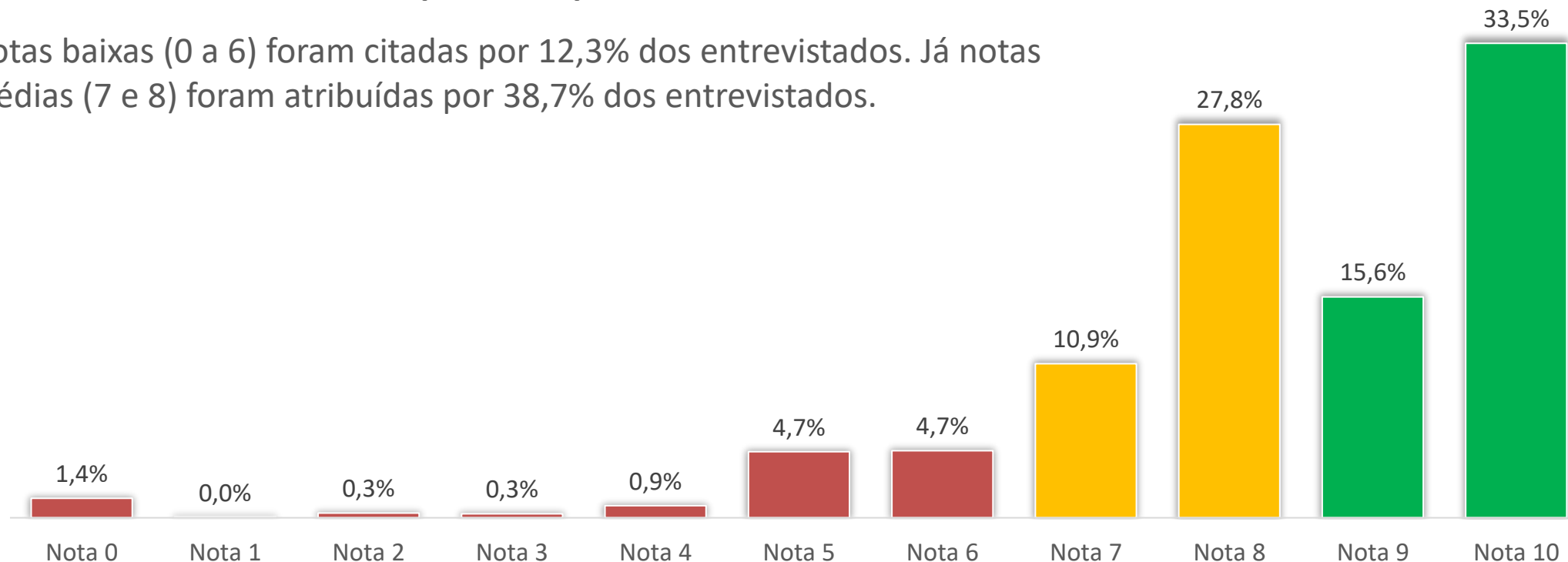
## RESULTADOS PARA A EMPRESA - EFETIVIDADE



Nota Média: **8,3**

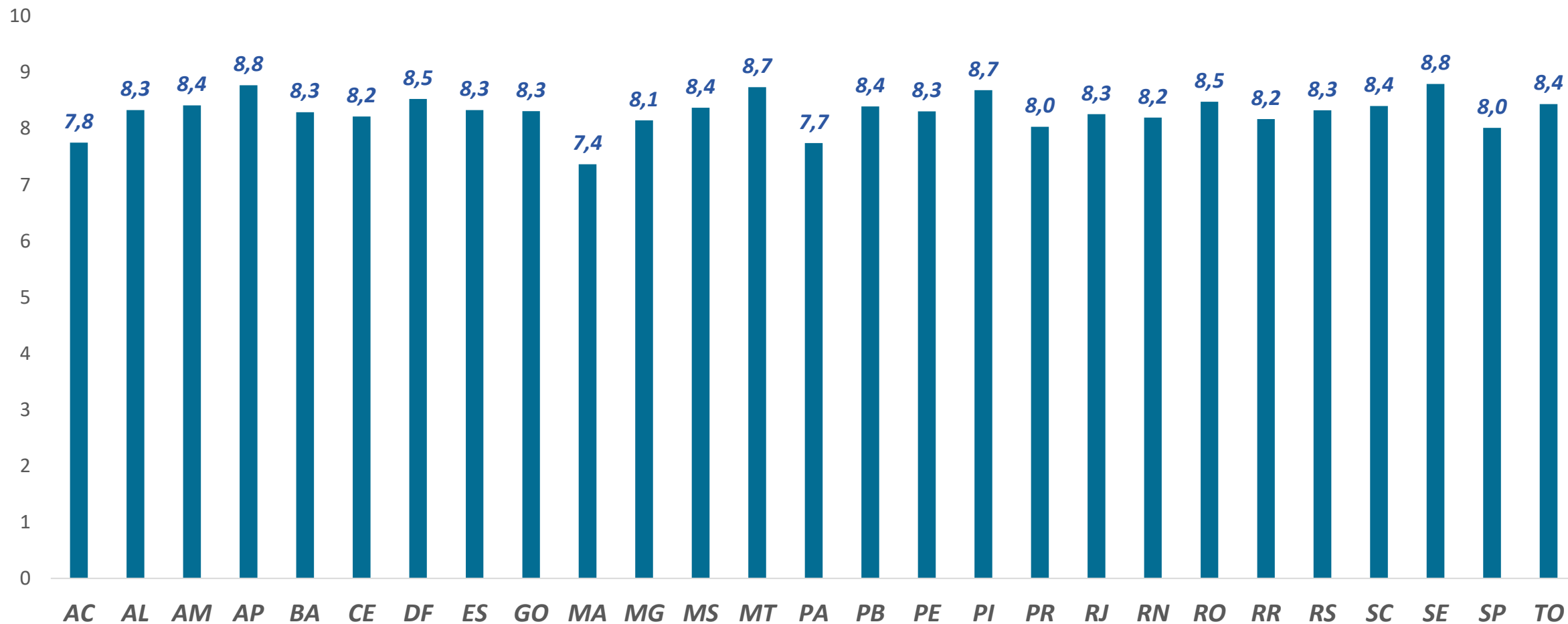
Metade dos entrevistados (49,1%) atribuiu notas altas para os resultados da consultoria do SEBRAETEC para a empresa.

Notas baixas (0 a 6) foram citadas por 12,3% dos entrevistados. Já notas médias (7 e 8) foram atribuídas por 38,7% dos entrevistados.

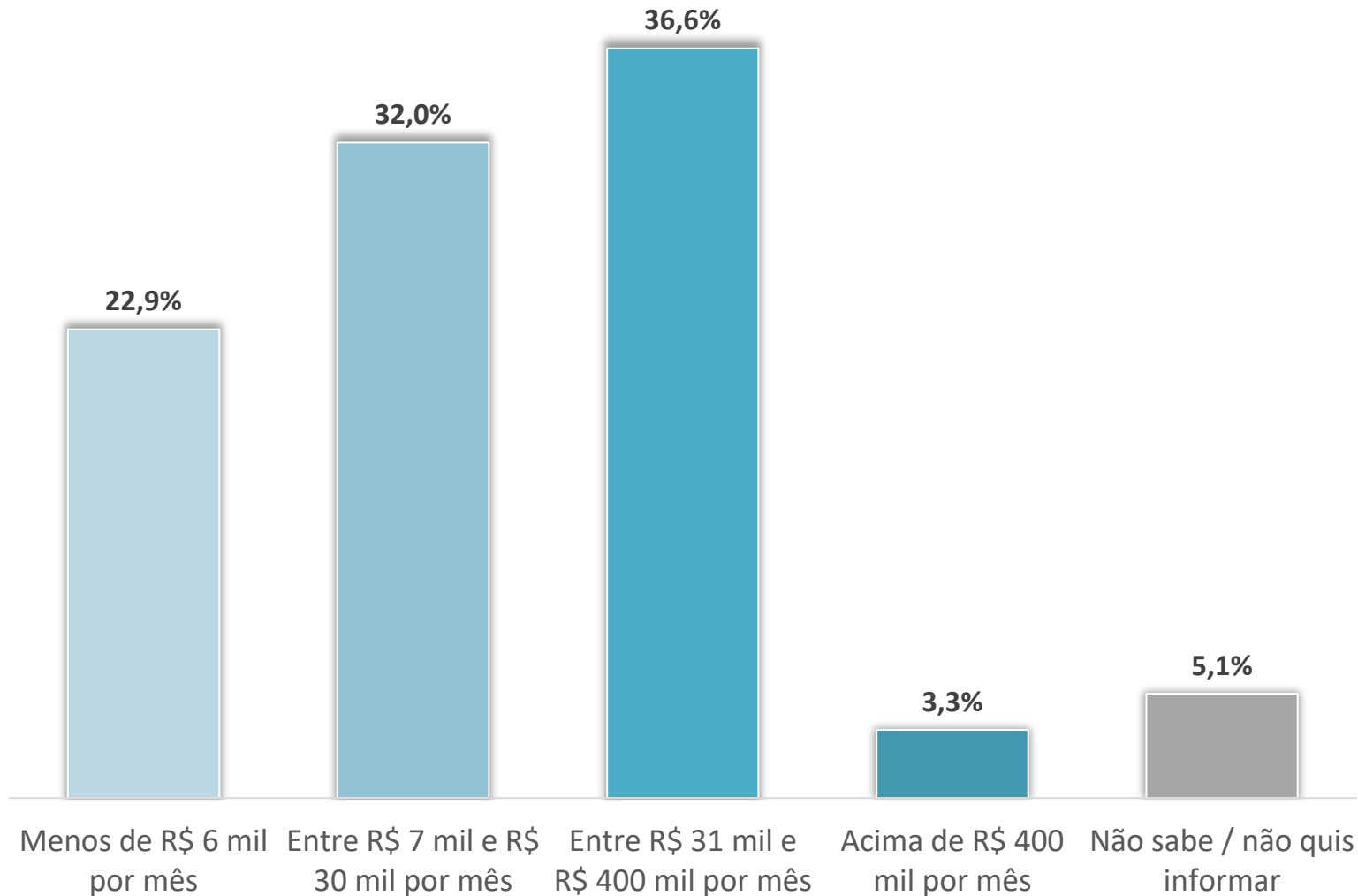




## RESULTADOS PARA A EMPRESA – EFETIVIDADE – MÉDIA POR UF



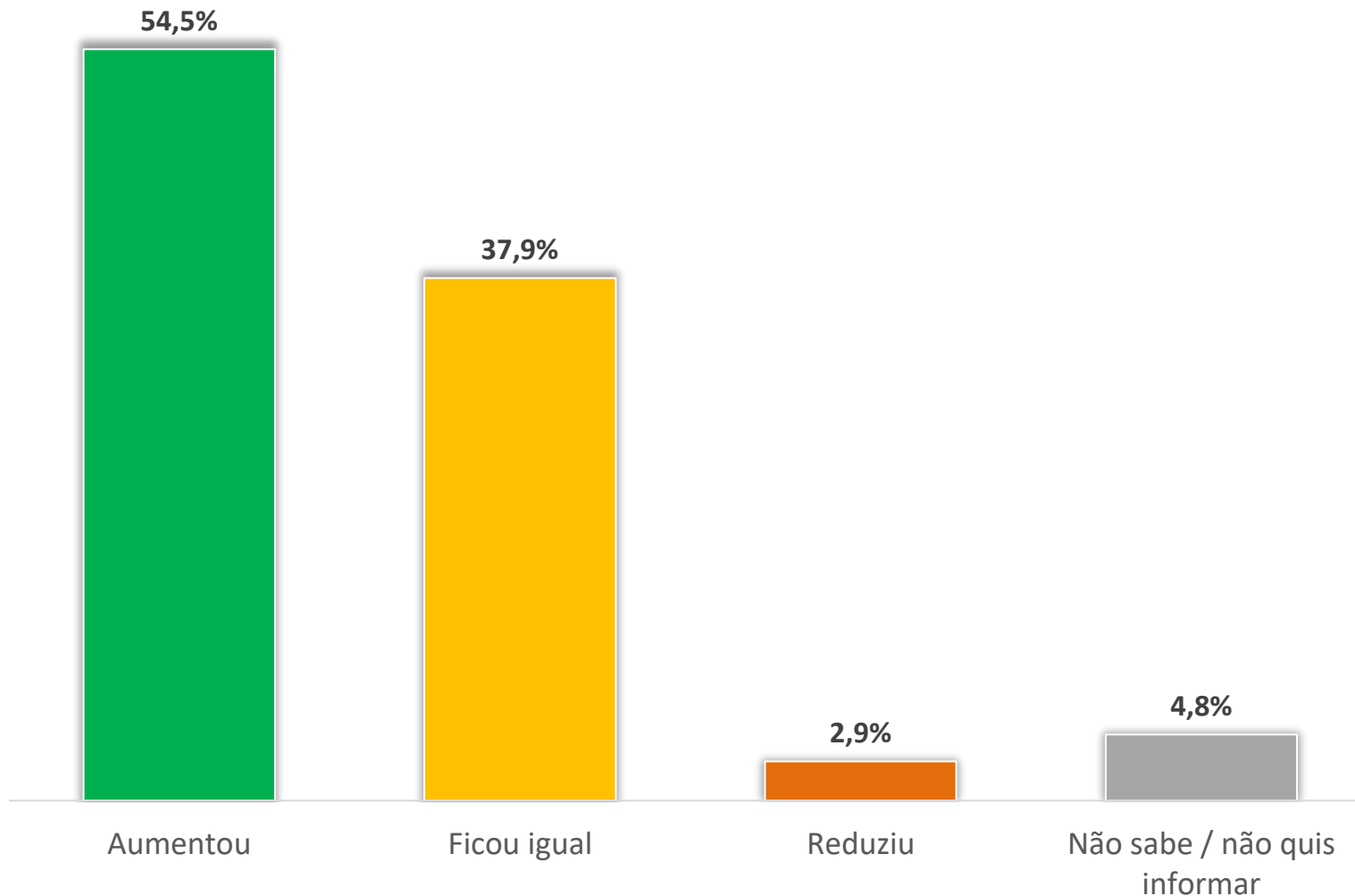
## FATURAMENTO MENSAL DA EMPRESA



Mais de 1/3 dos entrevistados reportou faturamento mensal da empresa entre R\$31 mil e R\$400 mil reais por mês.

Já pouco mais de 1/5 dos empresários reportaram faturamento de menos de R\$6 mil por mês.

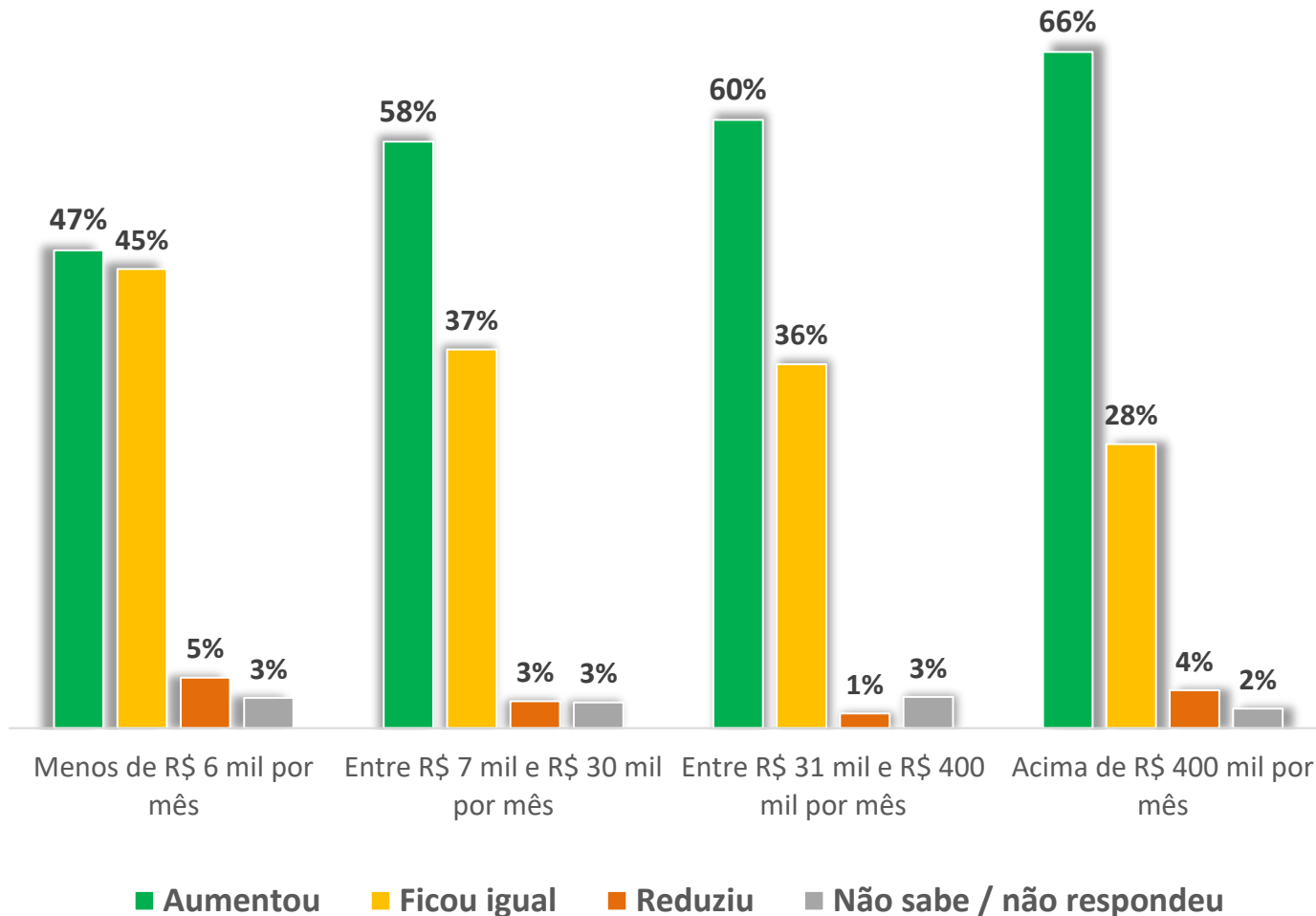
## FATURAMENTO DA EMPRESA APÓS O SEBRAETEC



**Para mais de metade dos empreendedores, o faturamento da empresa aumentou após a realização do SEBRAETEC.**

Quase 40% dos respondentes, no entanto, disse que o faturamento da empresa não sofreu alteração após o Programa.

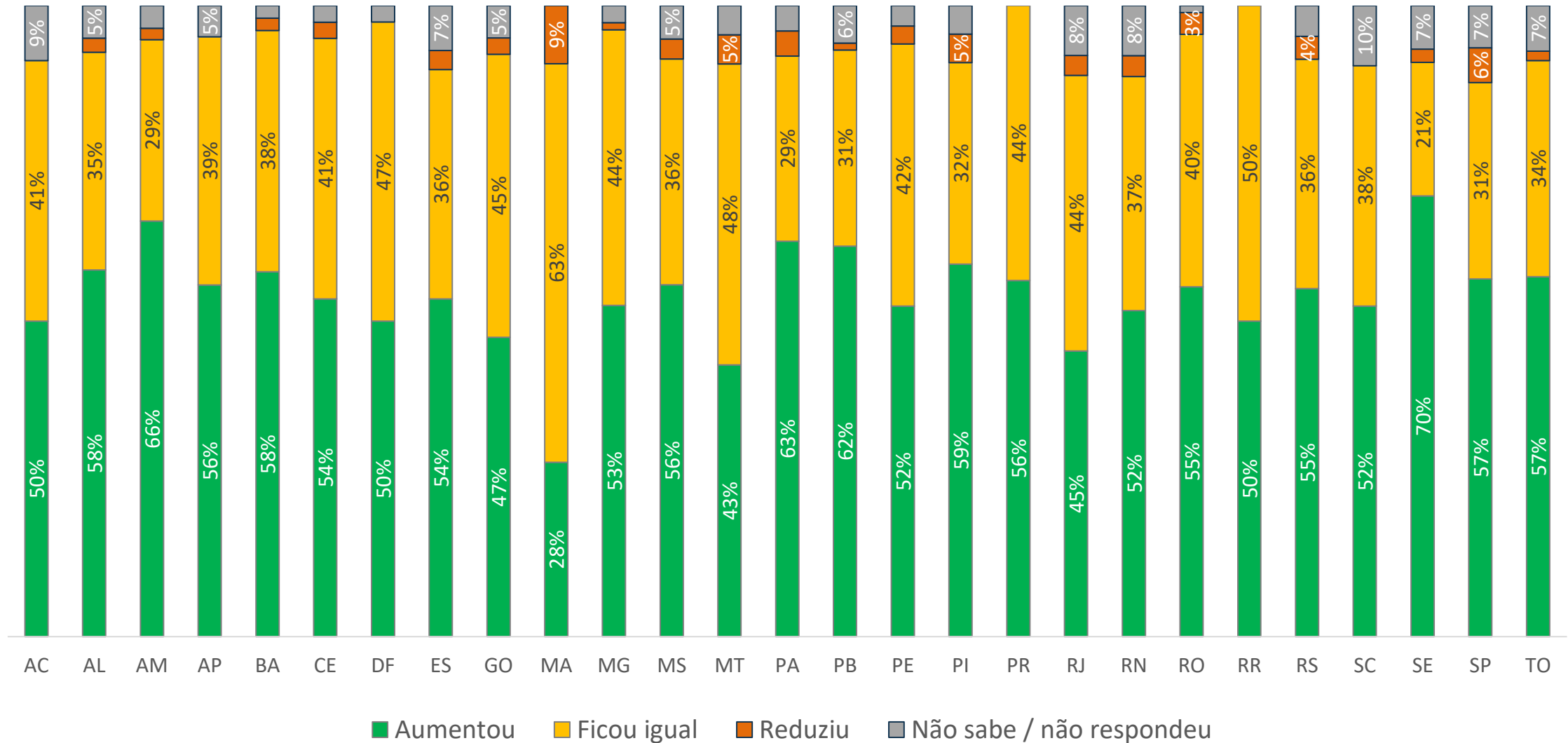
## FATURAMENTO DA EMPRESA APÓS O SEBRAETEC



O aumento do faturamento da empresa após o SEBRAETEC foi reportado com maior frequência entre empresas com faturamento maior – especialmente aquelas com faturamento acima de R\$400 mil mensais.

Já entre aquelas empresas com faturamento de até R\$6 mil reais mensais, o percentual de empresas cujo faturamento aumentou, foi de 47%.

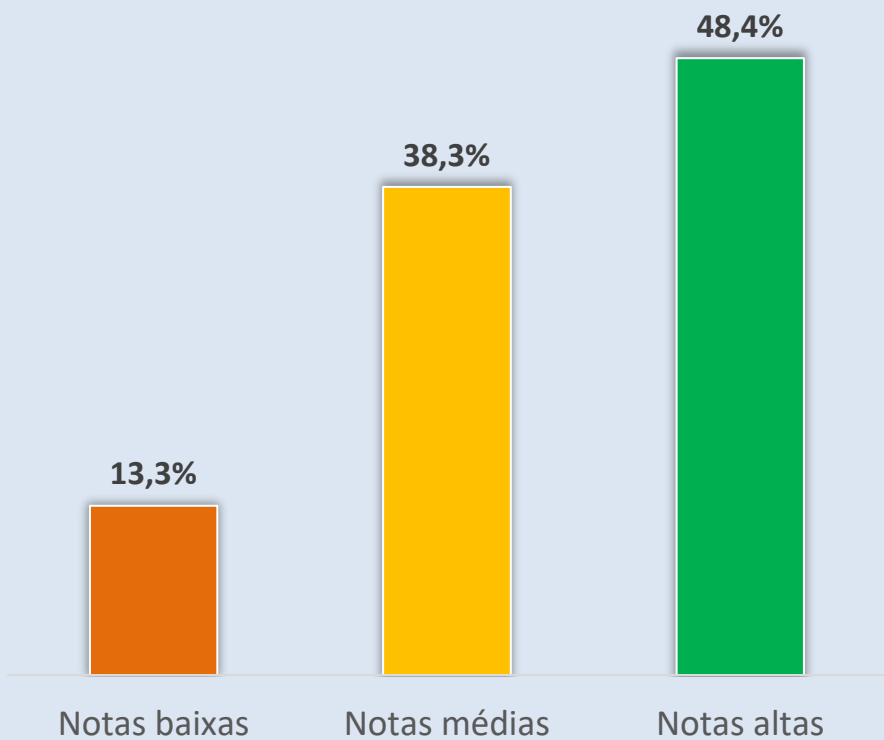
## FATURAMENTO DA EMPRESA APÓS O SEBRAETEC – POR UF



# CONTRIBUIÇÃO DO SEBRAETEC PARA A MUDANÇA NO FATURAMENTO

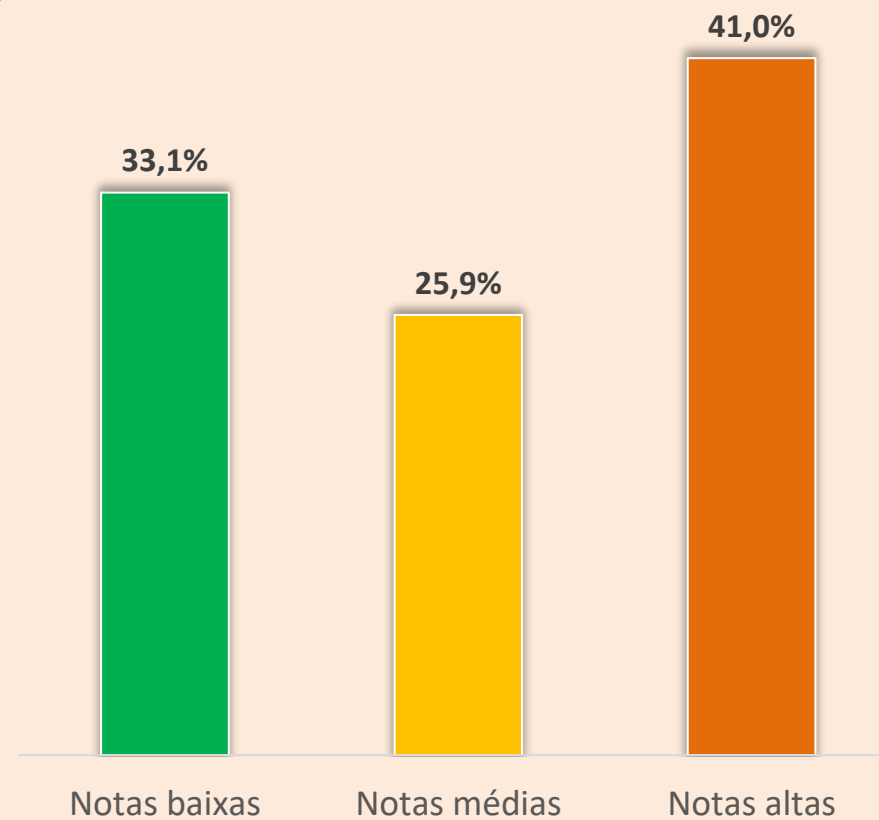
Clientes que  **aumentaram**  o faturamento

 *Nota Média: 8,3*



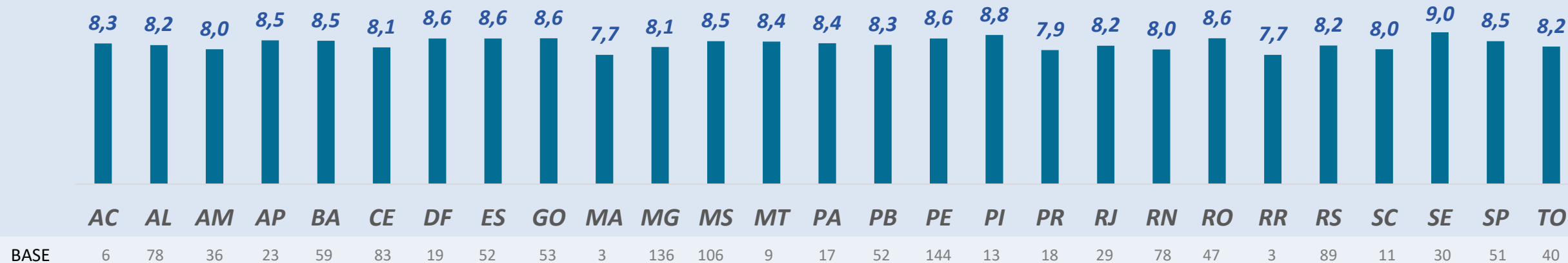
Clientes que  **reduziram**  o faturamento

 *Nota Média: 7,1*

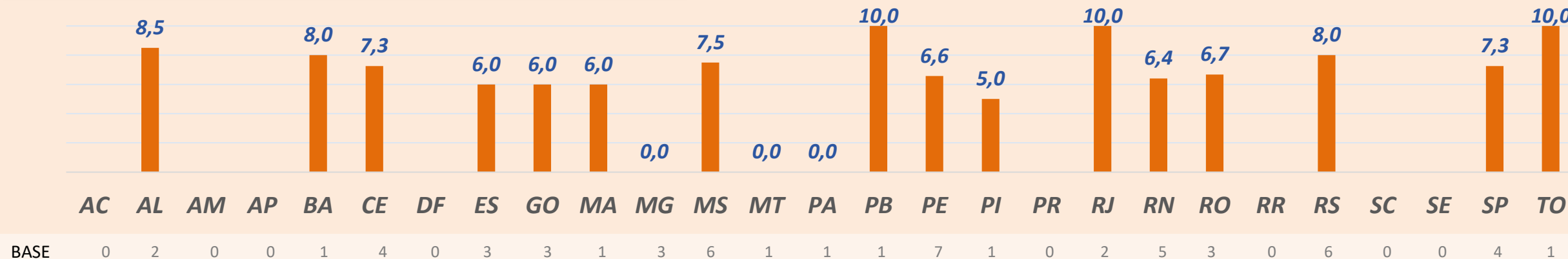


# CONTRIBUIÇÃO DO SEBRAETEC PARA A MUDANÇA NO FATURAMENTO – POR UF

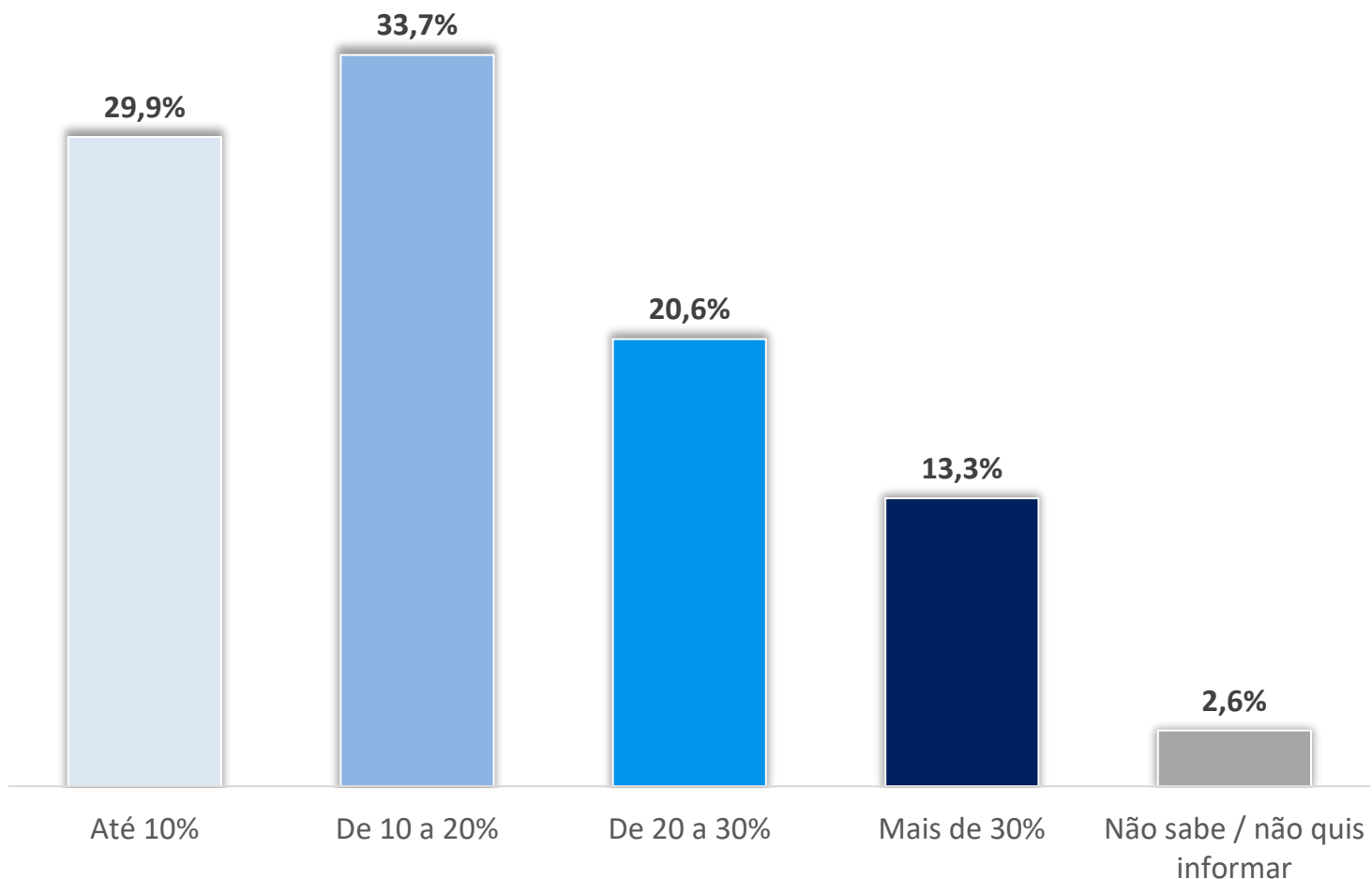
## Clientes que **aumentaram** o faturamento



## Clientes que **reduziram** o faturamento



## ESTIMATIVA DE AUMENTO DO FATURAMENTO APÓS O SEBRAETEC

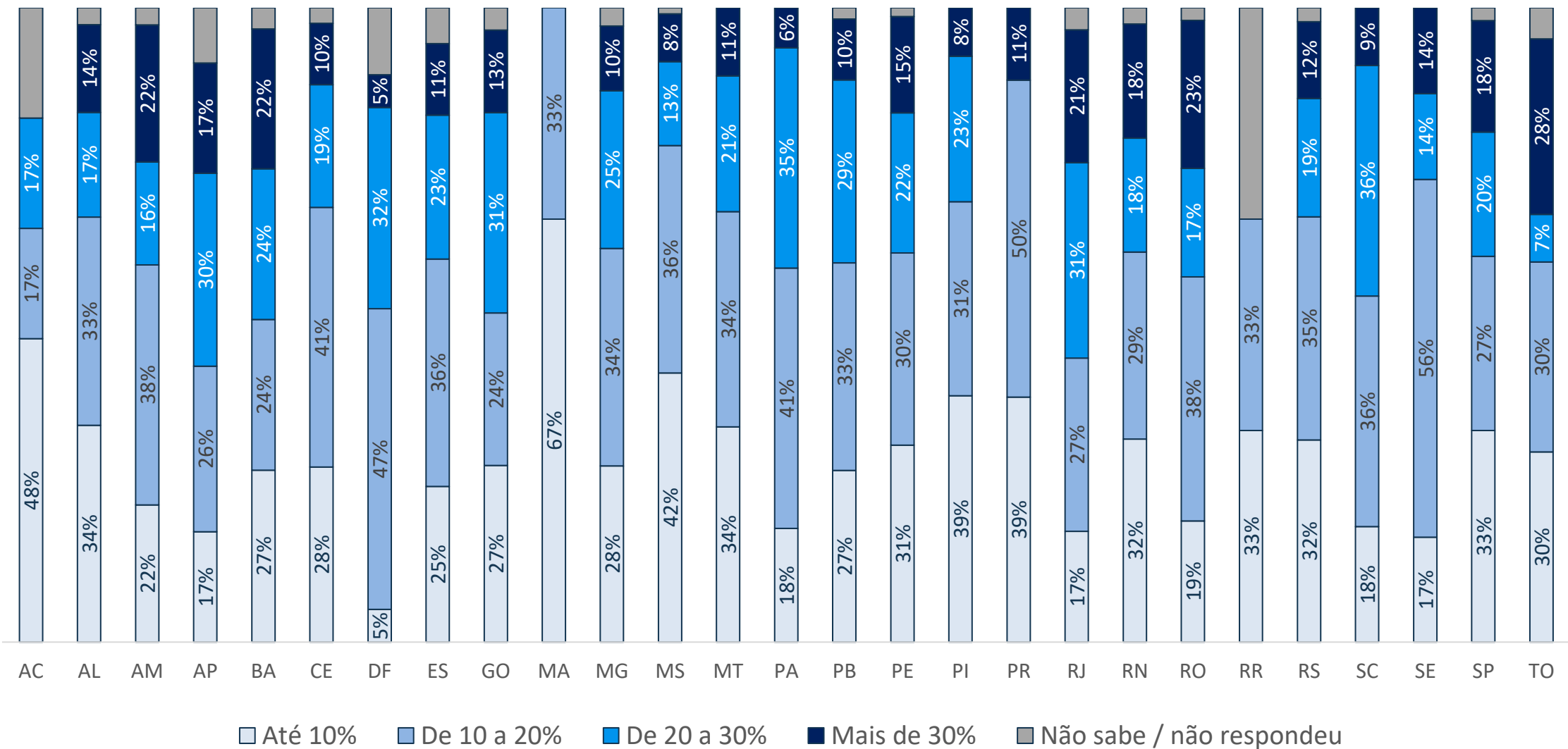


Quase 2/3 dos entrevistados, cujo faturamento da empresa aumentou, reportaram aumento de até 20%.

Já cerca de 13% reportaram aumento de mais de 30% no faturamento após a realização do SEBRAETEC.



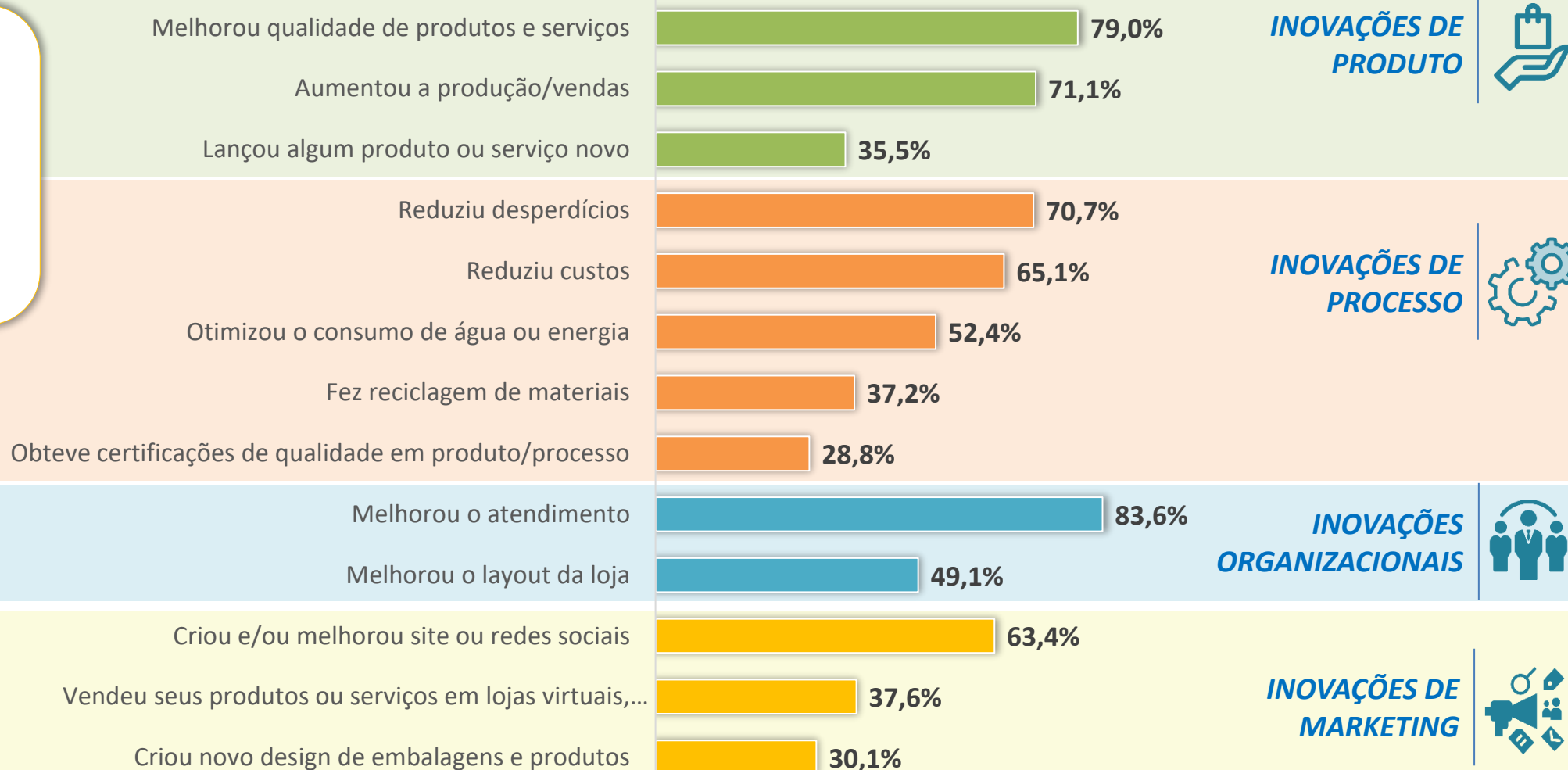
# ESTIMATIVA DE AUMENTO DO FATURAMENTO APÓS O SEBRAETEC – POR UF



# MUDANÇAS REALIZADAS EM CONSEQUÊNCIA DO ATENDIMENTO DO SEBRAE

% médio de mudanças após atendimento do SEBRAE:

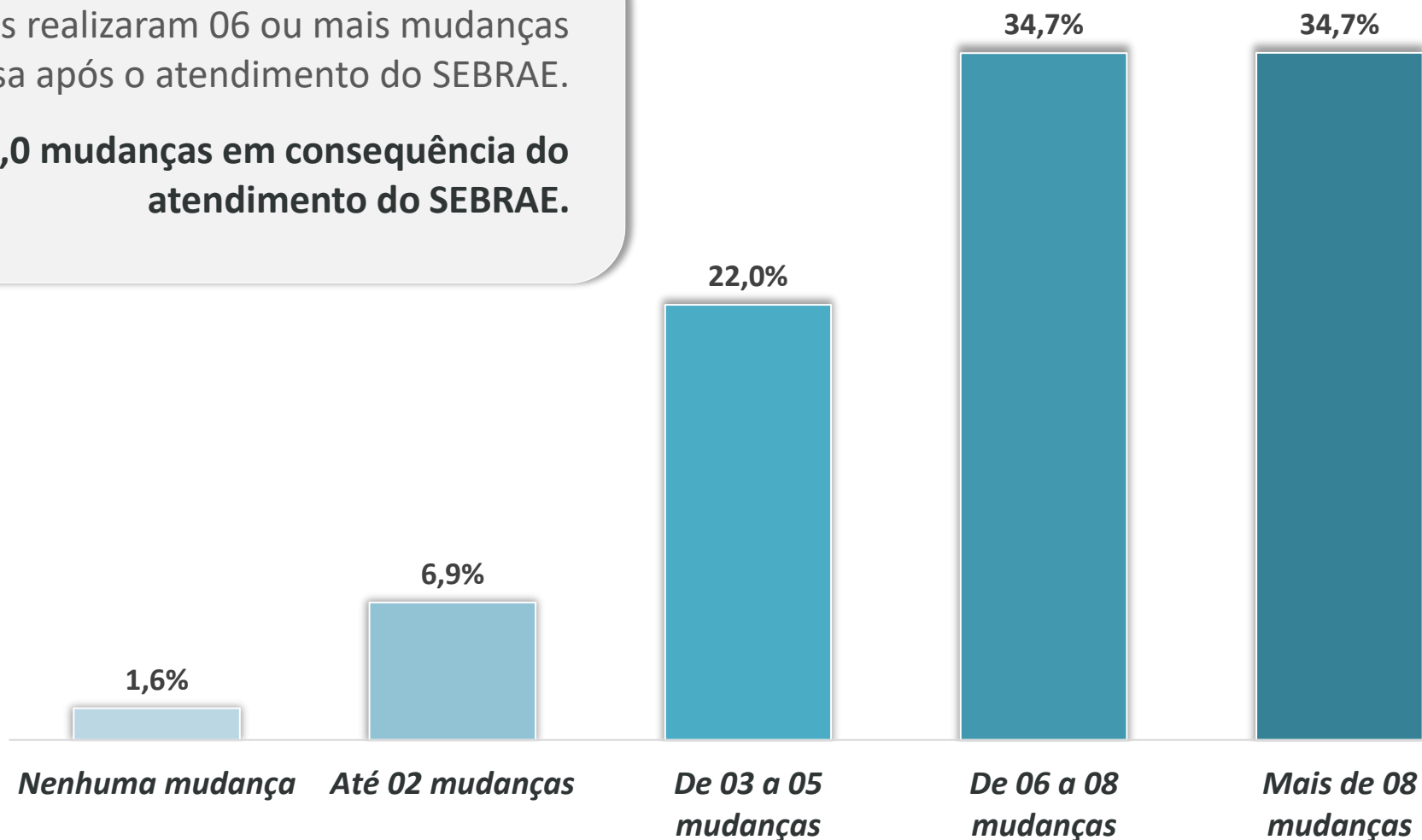
**54,1%**



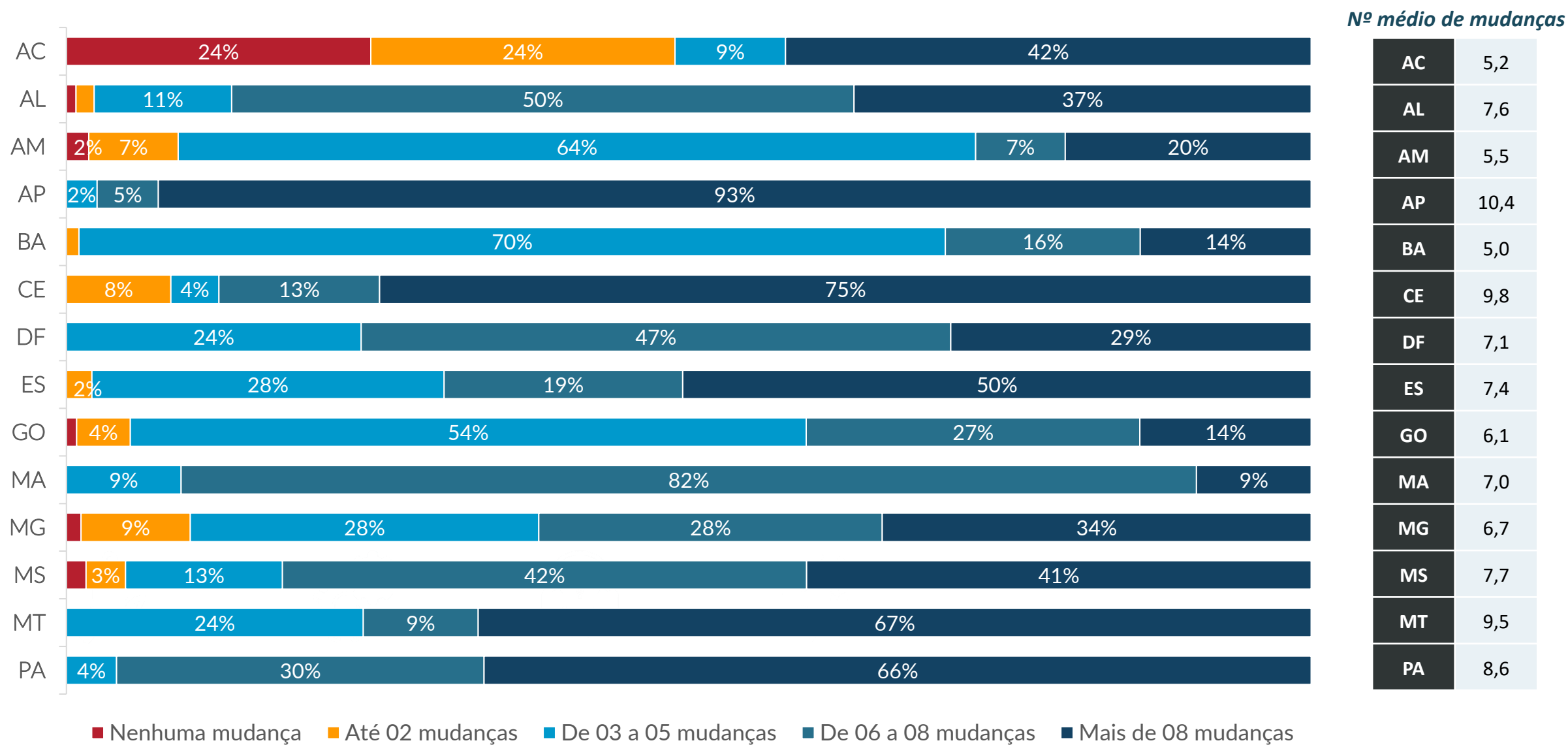
# MUDANÇAS REALIZADAS EM CONSEQUÊNCIA DO ATENDIMENTO DO SEBRAE

Quase 70% dos entrevistados realizaram 06 ou mais mudanças na empresa após o atendimento do SEBRAE.

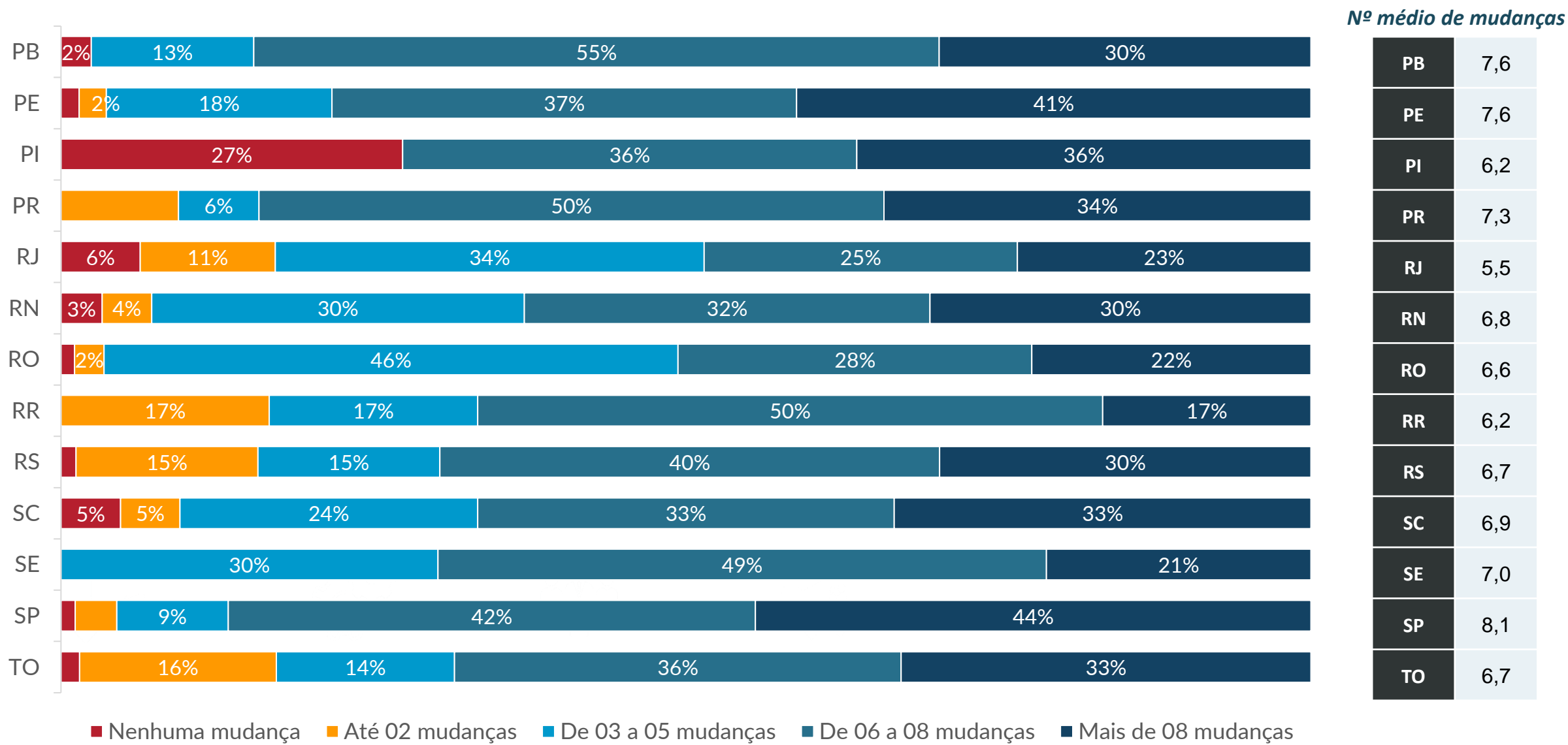
**O número médio foi de 7,0 mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE.**



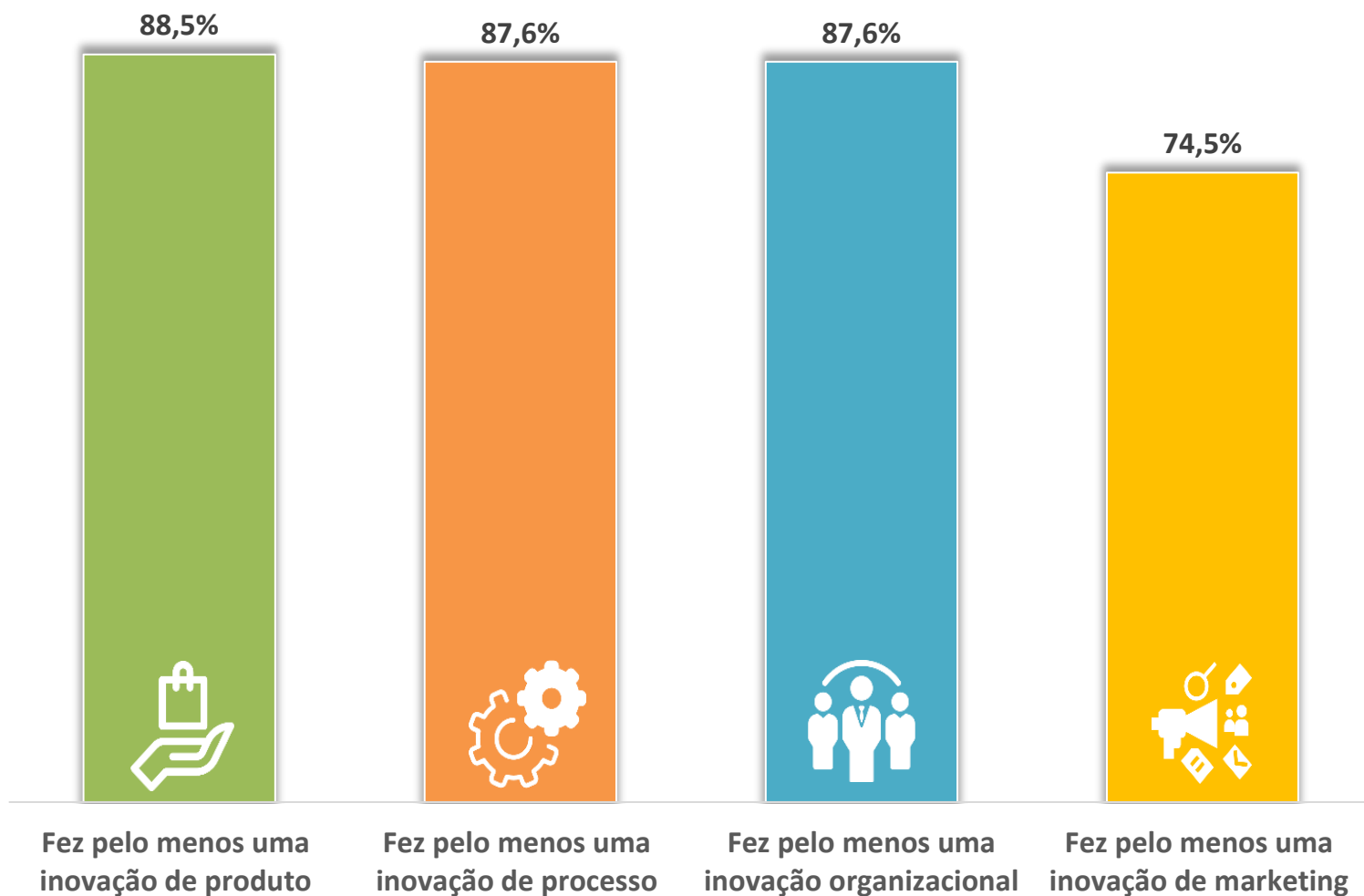
# MUDANÇAS REALIZADAS EM CONSEQUÊNCIA DO ATENDIMENTO DO SEBRAE – POR UF (parte 1)



# MUDANÇAS REALIZADAS EM CONSEQUÊNCIA DO ATENDIMENTO DO SEBRAE – POR UF (parte 2)



# MUDANÇAS REALIZADAS EM CONSEQUÊNCIA DO ATENDIMENTO DO SEBRAE



Quase 90% dos entrevistados realizaram pelo menos uma inovação de produto, de processo ou organizacional após o atendimento do SEBRAETEC.

As inovações de marketing foram as menos frequentes, embora com alto percentual de ocorrência: 75% realizaram pelo menos uma inovação de marketing após participação no Programa.

# MUDANÇAS REALIZADAS EM CONSEQUÊNCIA DO ATENDIMENTO DO SEBRAE – **POR UF** (parte 1)

	Pelos menos uma inovação de produto	Pelos menos uma inovação de processo	Pelos menos uma inovação organizacional	Pelos menos uma inovação de marketing
<b>AC</b>	50%	58%	50%	67%
<b>AL</b>	97%	89%	92%	79%
<b>AM</b>	89%	86%	50%	32%
<b>AP</b>	100%	98%	100%	98%
<b>BA</b>	100%	58%	96%	90%
<b>CE</b>	92%	97%	90%	86%
<b>DF</b>	95%	89%	95%	87%
<b>ES</b>	77%	95%	97%	74%
<b>GO</b>	97%	86%	90%	43%
<b>MA</b>	100%	91%	100%	37%
<b>MG</b>	93%	85%	78%	71%
<b>MS</b>	93%	96%	94%	72%
<b>MT</b>	95%	100%	91%	72%
<b>PA</b>	100%	96%	100%	89%

# MUDANÇAS REALIZADAS EM CONSEQUÊNCIA DO ATENDIMENTO DO SEBRAE – POR UF (parte 1)

	Pelos menos uma inovação de produto	Pelos menos uma inovação de processo	Pelos menos uma inovação organizacional	Pelos menos uma inovação de marketing
<b>PB</b>	96%	96%	94%	79%
<b>PE</b>	93%	87%	95%	77%
<b>PI</b>	73%	64%	73%	68%
<b>PR</b>	100%	84%	100%	72%
<b>RJ</b>	83%	81%	67%	58%
<b>RN</b>	95%	84%	79%	67%
<b>RO</b>	95%	94%	66%	56%
<b>RR</b>	100%	83%	67%	50%
<b>RS</b>	78%	91%	81%	76%
<b>SC</b>	86%	71%	90%	81%
<b>SE</b>	100%	88%	98%	65%
<b>SP</b>	96%	96%	94%	79%
<b>TO</b>	94%	80%	76%	61%

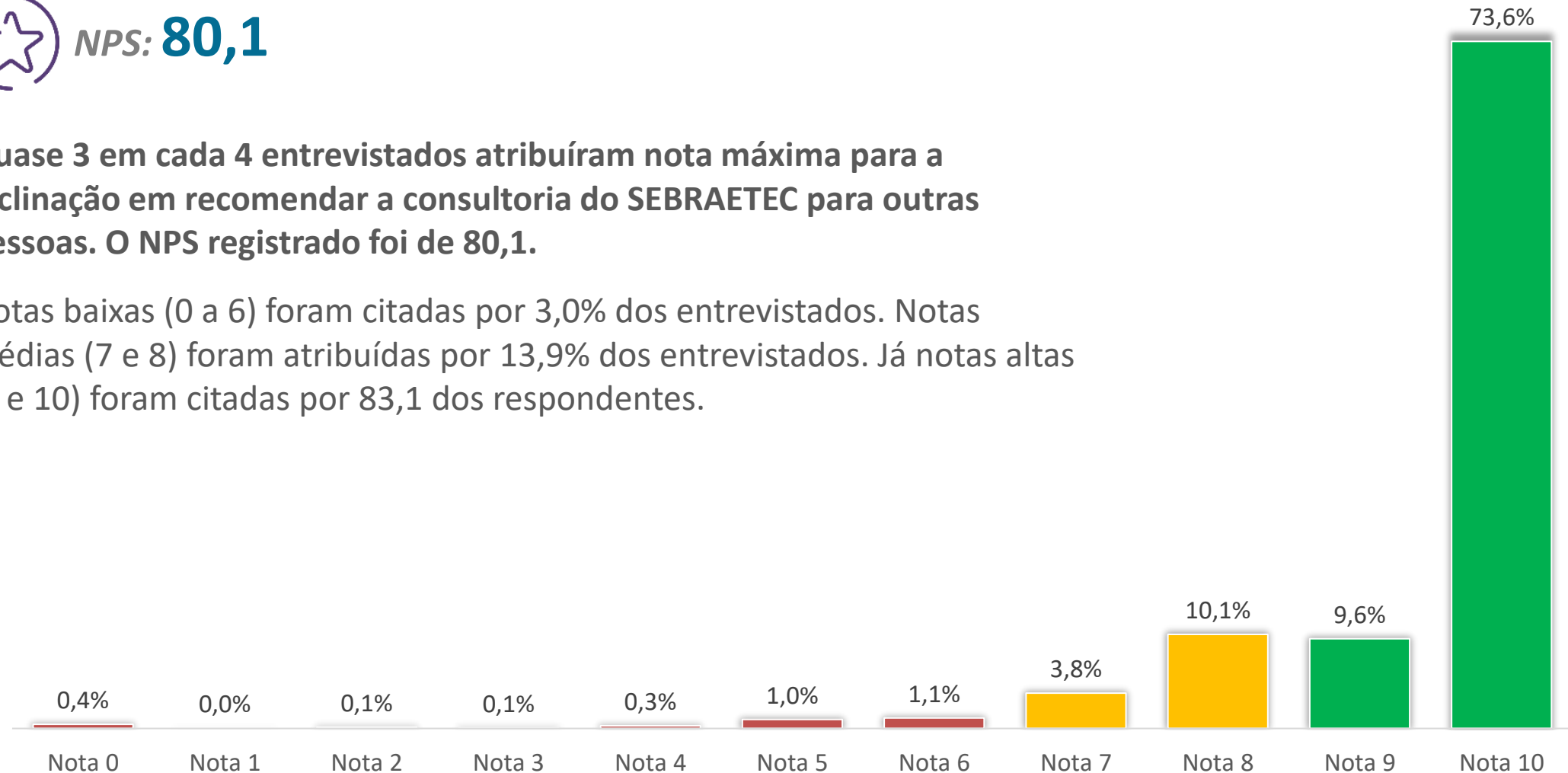


# RECOMENDAÇÃO DO SEBRAETEC

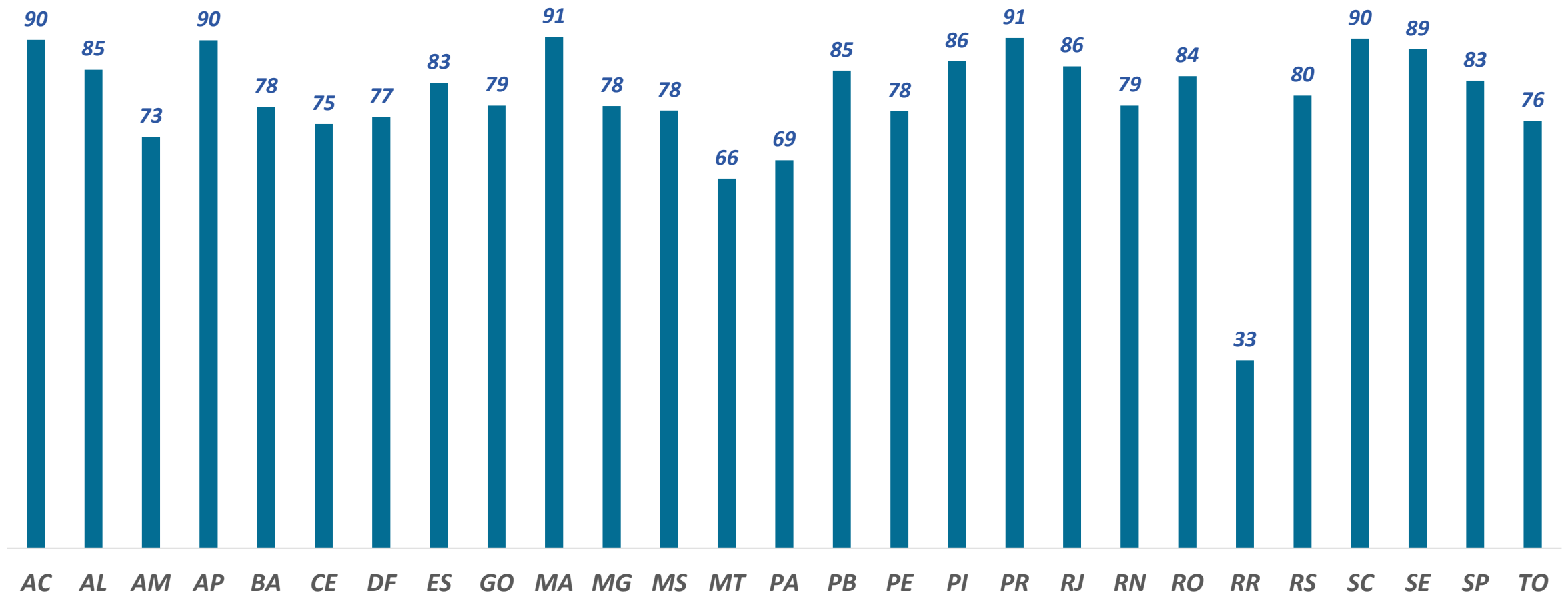
 **NPS: 80,1**

Quase 3 em cada 4 entrevistados atribuíram nota máxima para a inclinação em recomendar a consultoria do SEBRAETEC para outras pessoas. O NPS registrado foi de 80,1.

Notas baixas (0 a 6) foram citadas por 3,0% dos entrevistados. Notas médias (7 e 8) foram atribuídas por 13,9% dos entrevistados. Já notas altas (9 e 10) foram citadas por 83,1 dos respondentes.



## RECOMENDAÇÃO DO SEBRAETEC – NPS POR UF



# Síntese - Programa SEBRAETEC



**07**

Número médio de mudanças após o Programa



**84%**

Melhoraram o atendimento após o Programa



**79%**

Melhoraram a qualidade de produtos / serviços



**38%**

Buscaram o Sebraetec para melhorar a comunicação com o cliente



**80%**

Obtiveram retorno do valor investido no Sebraetec



**55%**

Aumentaram faturamento da empresa após o Sebraetec

**89%**

Fizeram pelo menos 01 mudança de produto

**88%**

Fizeram pelo menos 01 mudança de processo

**88%**

Fizeram pelo menos 01 mudança organizacional

**75%**

Fizeram pelo menos 01 mudança de marketing

**97%**



Não tiveram problemas durante a execução do Programa.

**9,2**



Foi a nota média para a avaliação do conteúdo do Sebraetec.

**8,3**



Foi a nota média para a Efetividade (resultados) do Sebraetec para a empresa.

**80,1**



Foi o NPS do Sebraetec.

# Obrigado!

## **Unidade de Gestão Estratégia**

Dênis Pedro Nunes

## **Unidade de Inovação**

Arthur Guimaraes Carneiro

Frederico Lopes Cabaleiro

Lara Chicuta Franco

Paulo Puppim Zandonadi

