pesquisa qualitativa
e quantitativa

novembro | 2022

SEBRAE SP

consultoria & assessoria

objetivos

- Levantar opiniões dos empreendedores sobre o termo consultoria e assessoria

a) Levantar como empreendedores enxergam a diferença entre consultoria e assessoria;

b) Levantar a importância que empreendedores dão para consultoria versus assessoria;

c) Levantar nomes que melhor reflita o termo “assessoria” (se for o caso);

d) Levantar quão dispostos os empreendedores pagariam por consultoria versus assessoria;

e) Levantar quais valores que estariam dispostos a investir para ter consultoria/assessoria (inclusive quando subsidiado pelo Sebrae);

f) Levantar interesse e formas (presencial, remoto) estariam dispostos a ter acompanhamento pós atendimento de consultoria e/ou assessoria;

g) Levantar quanto pagariam pela continuidade pós atendimento de consultoria/assessoria (inclusive quando subsidiado pelo Sebrae);

h) Levantar valores que estariam dispostos a investir para ter continuidade pós atendimento de consultoria e/ou assessoria (inclusive quando subsidiado pelo Sebrae);

i) Lembrança e como empreendedores percebem a comunicação atual sobre a consultoria oferecida pelo Sebrae;

j) Levantar formas que os empreendedores preferem receber comunicação sobre evento agendado/inscrito (antes, durante e após evento);

k) Levantar maneiras preferem ser comunicados para não esquecer do evento agendado/ inscrito;

l) Levantar a percepção do resultado/ efetividade que os clientes aguardam e de fato recebem do Sebrae (expectativa x realidade).

índice

Pesquisa Qualitativa – Slide 4

1. empresas
2. diferença
3. consultoria
4. assessoria
5. dores
6. investimentos
7. subsídio
8. continuidade
9. formato
10. comunicação
11. para não esquecer

Pesquisa Quantitativa – Slide 64

novembro | 2022

Pesquisa Qualitativa

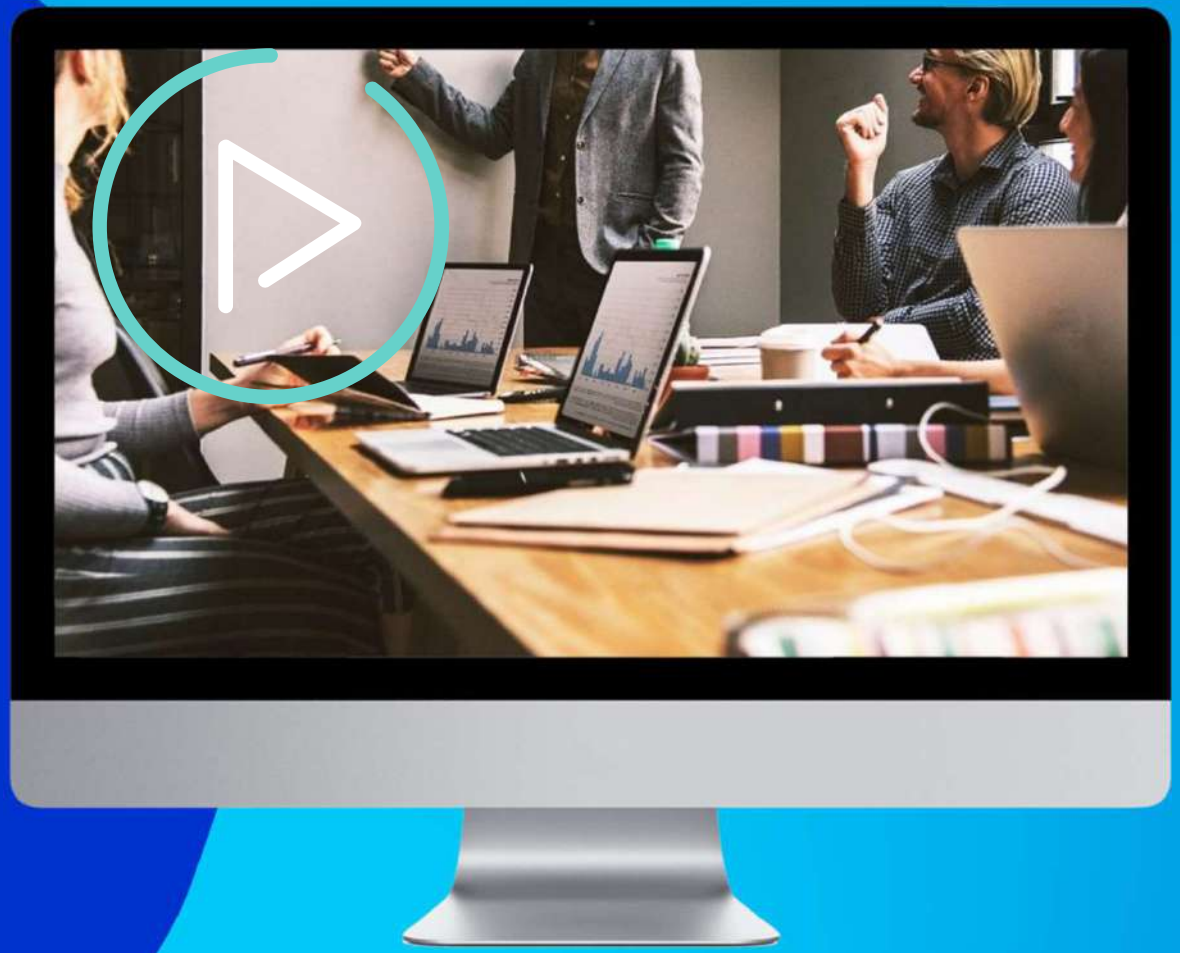
SEBRAE SP

consultoria
& assessoria

metodologia

1. pesquisa qualitativa, com empreendedores clientes e não clientes
2. participantes não tinham conhecimento da temática a ser desenvolvida
3. grupos focais realizados via *Google Meets* e filmados (MP4)
4. participação de pessoas de 18 a 60 anos
5. recrutamento realizado pela Checon e por fornecedores homologados
6. as pessoas recrutadas receberam um incentivo financeiro de R$70 a R$100
7. resultados de pesquisas qualitativas não podem ser projetados para a população, devido aos critérios de seleção e amostra
8. obedecidos os códigos de ética da ABEP e ESOMAR, e a norma ABNT NBR ISO 20.252:2012

empresas

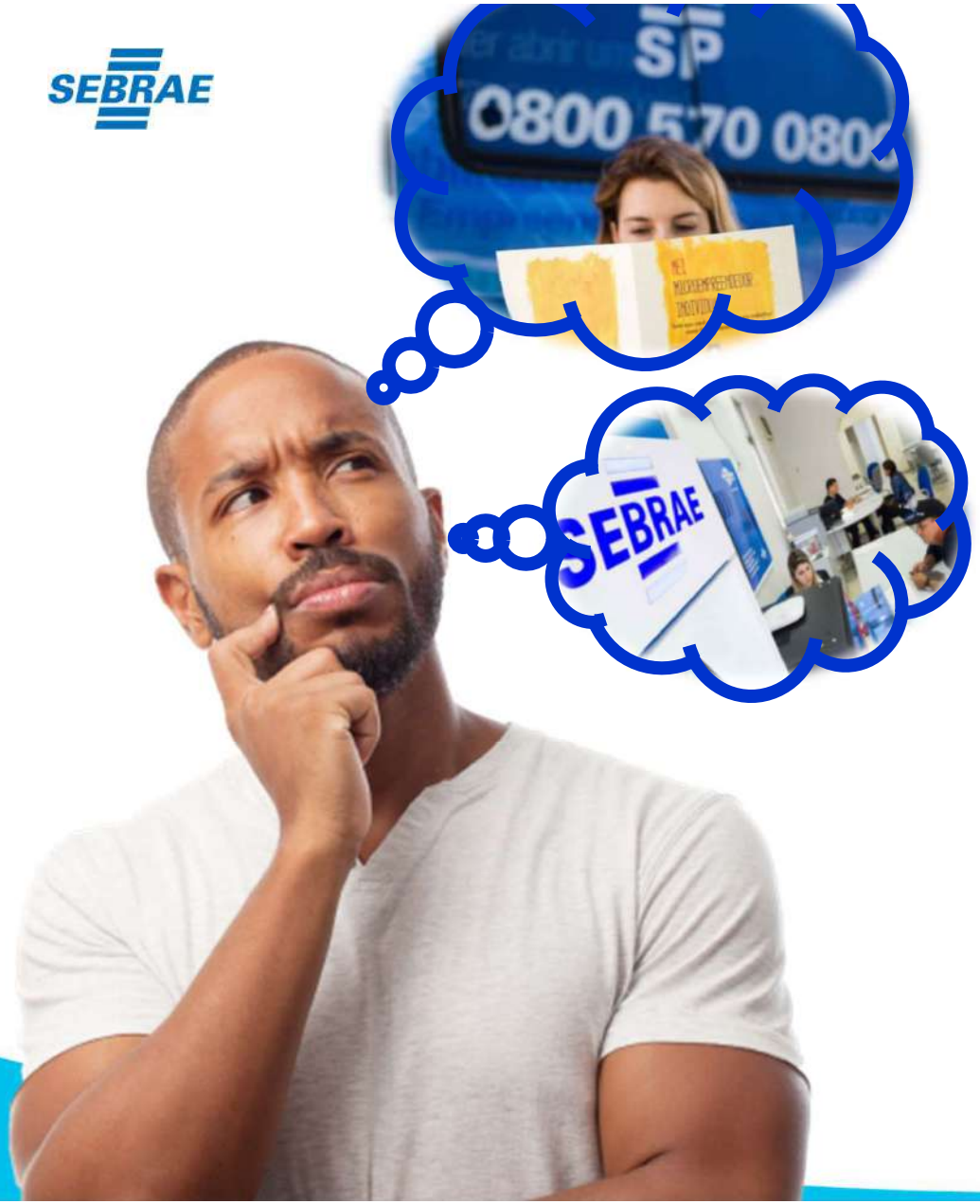


empresas

- O **perfil** das empresas cujos empreendedores participaram da pesquisa foi diversificado no que tange aos portes, bem como quanto às atividades econômicas, cidades do estado, escolaridade e faixas etárias.

- Se constituíam de pessoas jurídicas de várias **idades**, desde as estabelecidas há menos de 1 ano até aquelas com mais de 8 anos no mercado (a maioria), mas sempre com empresas que já tiveram alguma experiência (!?) com consultoria.

- É curioso que alguns empreendedores **sequer sabiam** ou consideravam haver recebido consultoria, visto descreverem somente ter ocorrido uma visita ou um telefonema de alguém do Sebrae.



empresas

- Não foram poucos os casos dos empreendedores que com frequência **confundiram** outros cursos realizados no Sebrae com a consultoria teoricamente recebida, ou com situações com a participação do SENAC, SENAI ou mesmo FIPE.

- Importante não esquecer que a quase totalidade dessas MPE somente teve contato com a consultoria prestada pelo **Sebrae** e, na maior parte das vezes, de forma **gratuita**.

- **Nem todos** se mostraram satisfeitos com a ‘consultoria’ recebida, principalmente as EPP, por motivos diversos, ainda que a maior parte dos participantes tenha elogiado o Sebrae.

empresas

- Dentre as **críticas** destaque para: o tempo limitado de 40 a 60 minutos, de haver sido realizado por quem sequer conhecia a empresa, de ter sido somente por telefone, de se constituir de meras ‘dicas’ e não de um diagnóstico.

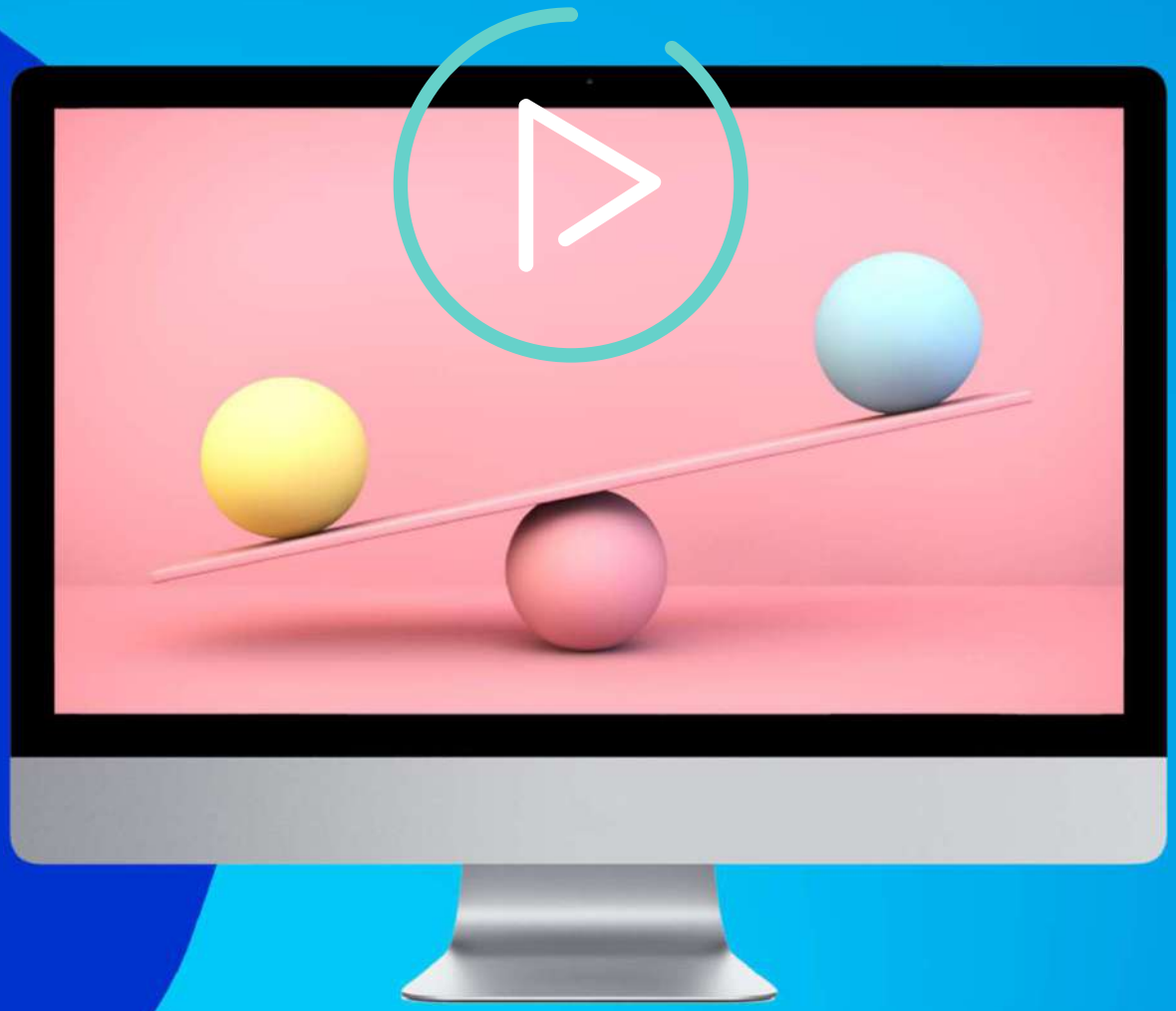
- *“a consultoria foi um desastre. O consultor falou para eu fechar a empresa!”,*
- *“foi só mais do mesmo”,*
- *“faltou um aprofundamento, objetividade”, “½ hora é muito pouco, ainda mais por telefone”,*
- *“não teve continuidade, faltou um plano de ação”*

empresas

- Tais informações são relevantes visto se constituírem na **realidade** desses participantes a partir da qual as avaliações (sobre consultoria, assessoria, investimentos e subsídios) foram realizadas.

- Exemplos de participantes: supermercado, varejo, consórcio, centro automotivo, salão de beleza, clínica de estética, de nutrição, comércio de rações, produtos de informática, confecção, marmitex, salgados & congelados, restaurantes, bar, B2B, pet shop, barbearia, design, molhos & patês, software, logística, segurança, call center & cobrança, indústria de equipamentos, farmácia, academia de ginástica ...

diferença



diferença

- A diferença entre o significado de ‘consultoria’ e ‘assessoria’ ainda **não** seria de todo **clara** para boa parte dos micro e pequenos empreendedores, mesmo que intuitivamente imaginem se tratar de atividades distintas.

- O entendimento quanto ao escopo das atividades, para alguns participantes com empresas de maior porte (EPP) ou o ensino superior, se **sobrepõem**, acarretando uma certa confusão para definir os respectivos significados.

- Frente à solicitação da explicação da diferença entre consultoria e assessoria vários recorrem à **origem** das próprias palavras (conselho & sentar-se ao lado de), ainda que essa lógica sequer seja percebida por esses empreendedores.

diferença

- Mesmo que parte considerável dos empreendedores manifeste uma certa dificuldade em diferenciar o significado de consultoria & assessoria a mera escuta das explicações dos demais é suficiente para **clarear** e distinguir os conceitos.

- Ou seja, a rigor não seria um problema para a **comunicação** de um novo programa do Sebrae, carecendo apenas de mais de tempo ou quiçá familiaridade com o assunto.

- Mas, com certeza, faz-se necessária uma certa ajuda, dado que, sem **estímulos** externos, ou de explicação (mesmo que superficial) alguns participantes se mostram em dúvida ou inseguros dos significados ou diferenças existentes.

diferença

- Uma outra forma de **diferenciação** entre consultoria e assessoria que se mostrou bastante acessível ao perfil de empreendedores seria no contexto de uma academia de ginástica.

- Em que um **professor da academia** (o consultor), orienta quanto a melhor série de exercícios e repetições a serem realizados pelos alunos (empresas), a partir da condição física (situação, contexto), dos objetivos pretendidos (mercado).

diferença

- Enquanto o ***personal trainer*** (assessor) já acompanharia a execução dessa série de exercícios, orientando o correto posicionamento, ajustando, se necessário o número de repetições, os pesos mais adequados etc.

- Ou a então da analogia com o trabalho de um **médico** (tal qual o consultor) que diagnostica & prescreve enquanto o **enfermeiro** (como um assessor) acompanha, monitora, aplica, executa.

diferença

compilado de algumas diferenças de modo a exemplificar a percepção que o empreendedor de MPE tem sobre as atividades:

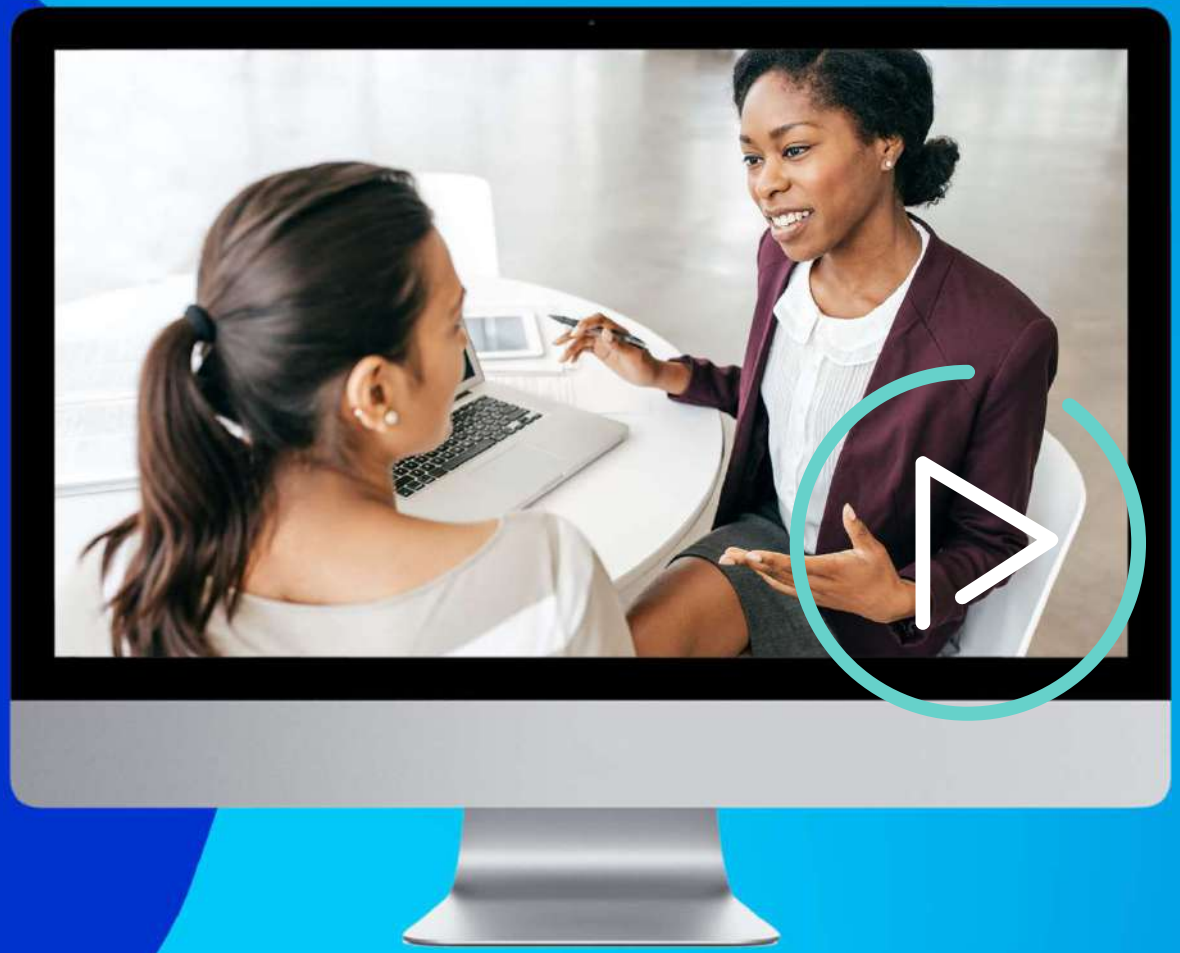
CONSULTORIA

- ✓ diz o que necessita ser feito
- ✓ médico
- ✓ médico (diagnostica, medica)
- ✓ consulta & diagnostica & prescreve
- ✓ professor de academia – dá a série
- ✓ pacote *Office*
- ✓ genérico & geral
- ✓ apontar os caminhos
- ✓ sinaliza possíveis soluções
- ✓ vê o futuro, as possibilidades
- ✓ estratégico
- ✓ como anjos, pois enxergam longe
- ✓ distante (não se envolve)
- ✓ rápido (em horas)
- ✓ definir política com represent./revenda
- ✓ novos horizontes, olhar no futuro
- ✓ começo, meio e fim
- ✓ conhecimento profundo
- ✓ procura soluções
- ✓ aconselha
- ✓ de foram, sabe muito
- ✓ galinha (ovo)

ASSESSORIA

- ✓ realiza
- ✓ advogado
- ✓ enfermeira (aplica, cuida, realiza)
- ✓ acompanha & realiza
- ✓ *personal trainer* – corrige e ajusta
- ✓ o *excel* ou o *word*
- ✓ específico
- ✓ arregaçar as mangas
- ✓ ajuda a resolver, está junto
- ✓ põe a mão na massa
- ✓ tático / operacional
- ✓ compromisso com o resultado
- ✓ próximo (se envolve, participa)
- ✓ contínua (em semanas)
- ✓ determinar o custo de um produto
- ✓
- ✓ contínua, permanente
- ✓
- ✓ ajuda no detalhe
- ✓ executa
- ✓ operacional
- ✓ porco (bacon)

consultoria

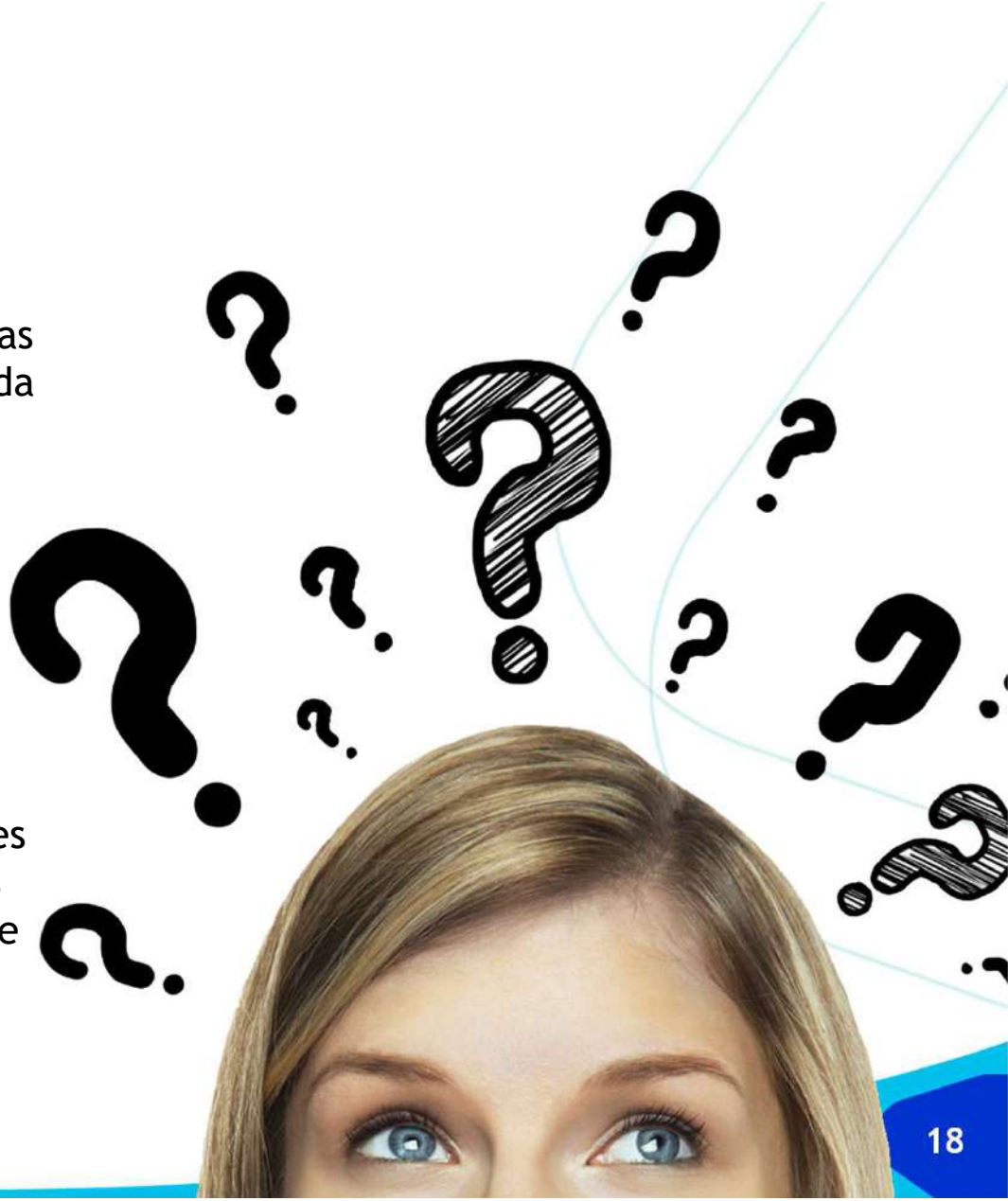


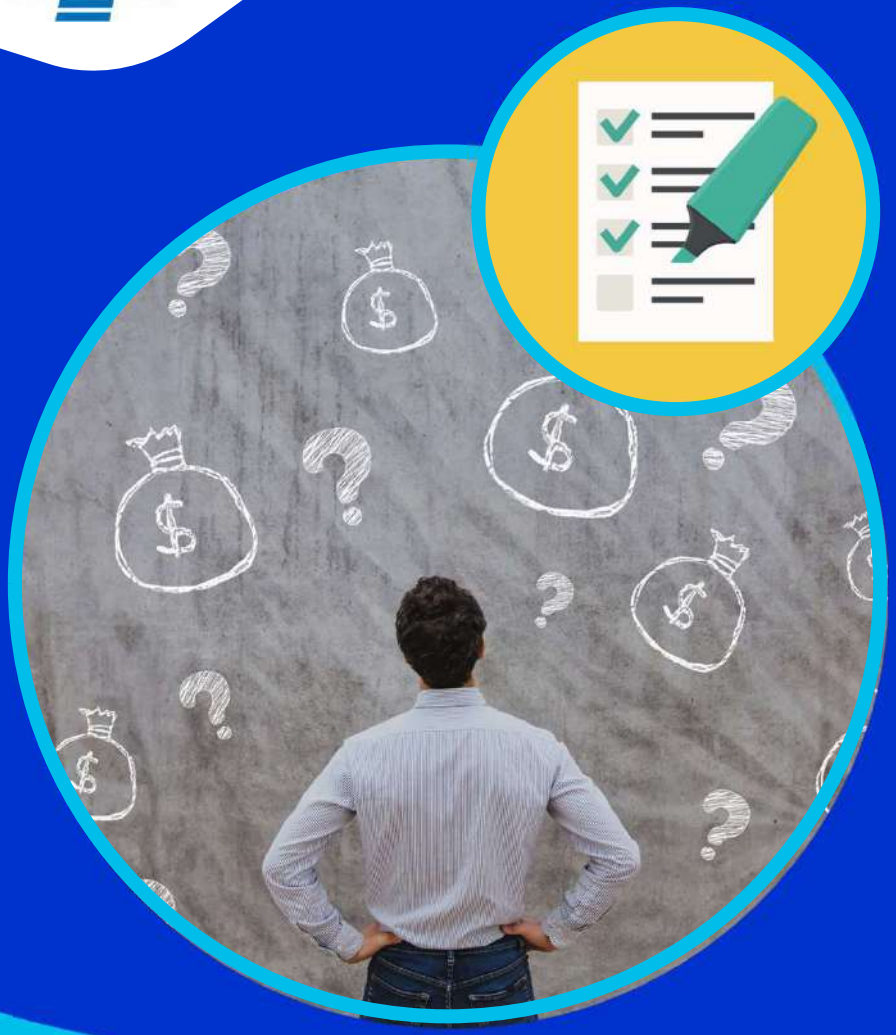
consultoria

- A percepção do que seja ‘consultoria’ para as MPE passaria por uma **segmentação** entre aquelas pessoas jurídicas que já fizeram uso do serviço e as que ainda apenas ouviram falar sobre o tema.

- Isso porque os comentários, as dúvidas, as restrições e os posicionamentos se apresentam muito **díspares** sem essa consideração inicial que, quando considerada, possibilita a identificação de estratégias de ação próprias.

- Para a maioria dos micro e pequeno empreendedores que nunca experimentou, a contratação de serviços de consultoria não é normalmente uma possibilidade **sequer considerada** enquanto solução para as respectivas dores ou desafios.





consultoria

- Várias foram as justificativas para essa conduta, como o hábito do empreendedor de tentar e insistir em resolver as dificuldades sempre **por conta** própria, sem recorrer a ninguém, sem buscar ajuda de fora.

- Ou pela premissa de achar que essas dificuldades seriam muito **particulares**, próprias só do ramo de negócio em que atuam e que afetariam apenas eles próprios, algo específico e não setorial.

- Não menos presente é a percepção de serem o serviço de consultoria invariavelmente **onerosos** e supostamente acima da capacidade de pagamento desses empreendedores, quase sempre sem nem saberem os custos praticados.

consultoria

- Para as MPE que já contrataram os serviços de consultoria observam-se posturas distintas, como se a **superação** dessa barreira inicial despertasse os empreendedores para um mundo de novas possibilidades.

- Não raro, a solução da 1ª dificuldade por uma consultoria acaba naturalmente implicando uma nova contratação para uma **continuidade** em outras atividades impactadas, ou em uma evolução natural desses relacionamentos.

consultoria

- Ao mesmo tempo que uma **insegurança** se faz presente com relação a estarem implementando corretamente as orientações recebidas da consultoria, sobre as implicações das mudanças em outras áreas da empresa ou no próprio resultado.

- Parte dos empreendedores percebe o consultor como alguém um pouco mais **distante** do dia a dia da empresa, se restringindo a opinar sobre as dificuldades e sem um comprometimento direto com os resultados ou sobre como alcançá-los.

consultoria

- A palavra ‘consultoria’ foi definida como equivalente ao trabalho de um ‘coach’, ou mesmo simbolicamente como um par de ‘óculos’ por possibilitar ao empreendedor ‘**enxergar**’ o que até então não estava sendo visto ou percebido!

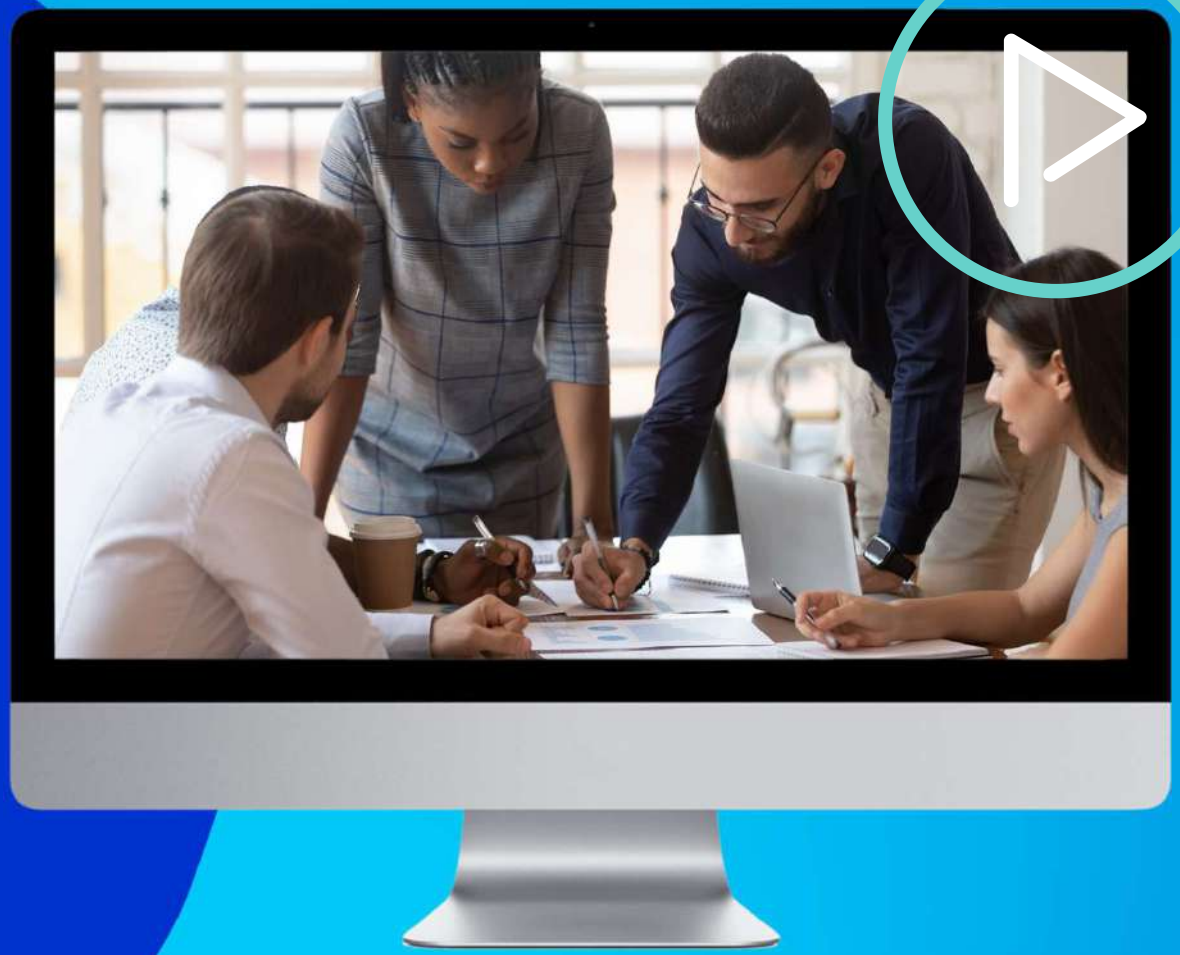
- A ‘consultoria’ também foi associada a ‘suporte’ no sentido de mostrar o que não era claro para o empreendedor, de **orientar** sobre em que aspecto ou formato as mudanças na empresa deveriam ocorrer.

consultoria

- Outro paralelo foi da consultoria ser como um ‘**médico**’, na medida em que o profissional realiza o diagnóstico (consulta), avalia a situação e posteriormente a prescrição, subentendendo também a especialização para ‘identificar e apontar os problemas, ou às dores’.

- Também a questão temporal se faz presente, implicando que a seja uma prestação de serviços com uma duração de antemão conhecida ou acordada, tal qual o **tempo** que demandaria uma consulta médica.

assessoria



assessoria

- Já o assessor quase sempre é percebido como alguém mais envolvido no dia a dia da empresa, como um profissional com o qual se pode contar e que estaria disponível para ‘arregaçar as mangas’ e ‘pôr a **mão na massa**’.

- Até sob a perspectiva temporal, o trabalho do assessor envolveria um tempo de trabalho ou de **dedicação** maior, enquanto o consultor muitas vezes teria o seu tempo de dedicação mensurado em horas somente (consulta) ou em visitas.

- Já a ideia dos micro e pequenos empreendedores do que seja um trabalho de assessoria, traria algumas nuances diferentes quanto ao tipo de serviço a ser prestado, ainda que a rigor nem todos já tivessem **refletido** sobre o tema.

assessoria

- Uma assessoria pressupõe também, tal qual o consultor, um profissional detentor de conhecimento técnico ou **especializado** sobre algum aspecto específico do negócio seja finanças, marketing, o setor de atuação e outros.

- De certa forma subentende-se uma experiência e vivência nessa área ainda **não** de toda **disponível** no mercado, visto que se assim fosse seria passível de uma contratação celetista desse ou de outro profissional.

- Juntamente com um **vínculo** temporal entre as partes, sempre pré-determinado, sem essa perspectiva de se prolongar por muitos anos, tal qual o empreendedor esperaria de um funcionário contratado.

assessoria

- O diferencial do trabalho de assessoria, para os micro e pequenos empreendedores, consiste em poder **contar com alguém** que saiba fazer (no lugar dele, empreendedor) o que é necessário na empresa.

- Alguém que, diferentemente do próprio empreendedor, não precisaria passar pelas etapas de tentativa & erro, pois já saberia ‘como’, ‘quando’ e ‘onde’ colocar em **prática** essas mudanças necessárias ao crescimento ou sobrevivência da empresa.

assessoria

- Em quase todos os casos de MPE com experiência com consultoria, a mesma teria sido proporcionada pelo Sebrae e muitas vezes é latente uma certa **frustração** por esses empreendedores não haverem conseguido colocar tudo em prática.

- O que leva a uma **idealização** ‘perigosa’ da assessoria como uma forma de tudo vir a dar certo na empresa.

- Algo a ser atentado (e de início esclarecido) quanto ao papel e a **participação** esperados do próprio empreendedor (mais *personal* do que advogado).

assessoria

- A ‘assessoria’ seria como uma ‘parceira’, pela proximidade esperada, pela participação direta nas atividades e até pelo envolvimento subentendido, ou figurativamente descrito como um ‘**braço**’.

- A ‘assessoria’ também foi caracterizada como sendo correspondente ao ‘**retorno**’, sugerindo não apenas a expectativa concreta de resultados práticos, mas pela decorrência ou o efeito do trabalho realizado por essa pessoa.

assessoria

- Na prática porém, de modo unânime, as MPE com as informações que dispõem, hoje **sequer aventam** a possibilidade de utilização de um assessor mesmo que por um tempo curto.

- Simplesmente por essa alternativa:
  - não fazer parte ainda das opções **cogitadas**,
  - por não saberem onde encontrar esse profissional,
  - pelo receio quanto aos custos e
  - portanto por razões similares para também não pensarem em consultoria.

dores

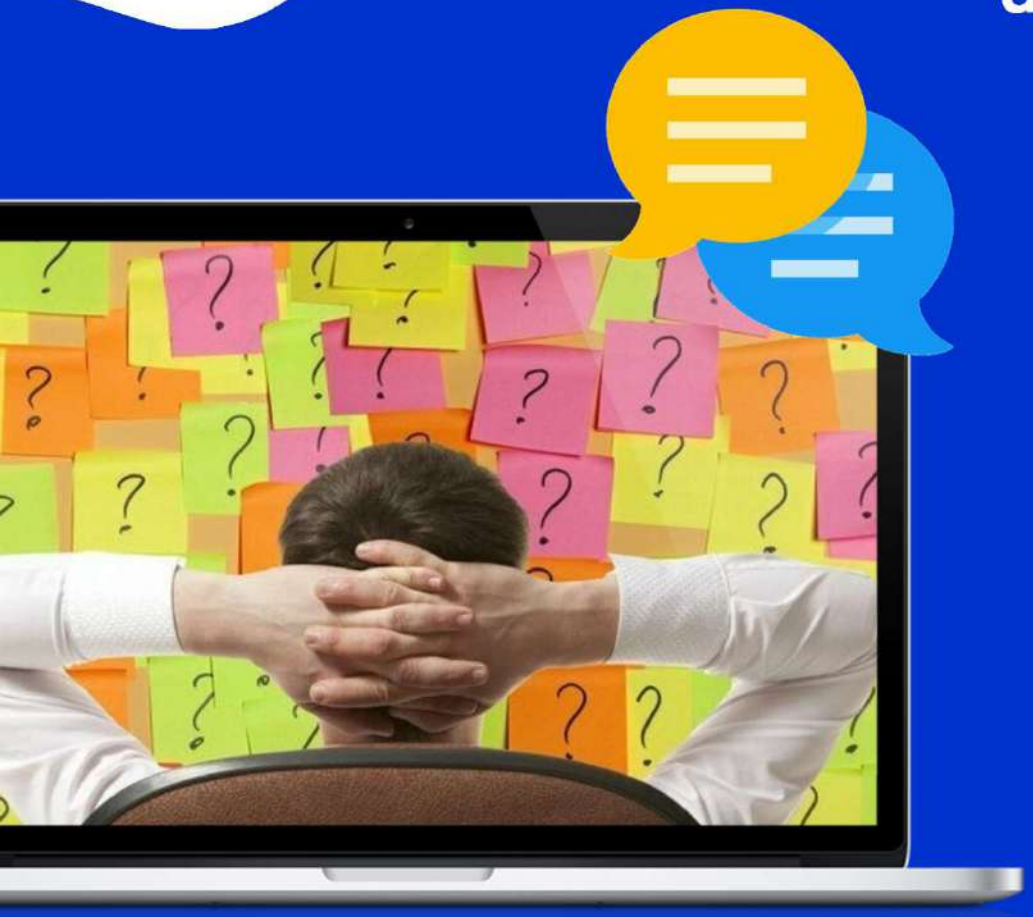
dores

- O conjunto das ‘dores’ relatadas pelos micro e pequenos empreendedores, até pela diversidade das empresas envolvidas, também se mostrou igualmente **variado**.

- Mas com maior concentração em **gestão** (seja de recursos, de fluxo de caixa, dos custos), em pessoas (contratação, rotatividade, capacitação) e na sobrevivência dessas empresas (acesso à crédito, mercado, novos clientes).

- Como identificado em estudos anteriores, nem todos empreendedores se mostram capazes de identificar suas reais ‘dores’ nos próprios negócios, apresentando com frequência interpretações **equivocadas** ou confusas.

dores



- Já outros empreendedores, mais experientes na atividade, têm uma aguçada intuição quanto ao que poderia ser melhorado nos negócios, ainda que carentes de uma visão **holística** das necessidades.

- Esses aspectos são relevantes para os objetivos do estudo, pois, na medida em que não exista um **diagnóstico** preciso das dores, a decisão quanto à necessidade de consultoria & assessoria fica comprometida ou sequer é aventada.

- Como **exemplo** das dores surgiram aumentar vendas, expandir mercado, maior ticket médio, marketing, redes sociais, reestruturar empresa, formar líderes, contratação & seleção, relação com fornecedores & representantes, gestão do negócio, equilíbrio financeiro, mudar de ramo etc.

dores

- Interessante que após refletir sobre as dores no negócio, o sentimento predominante entre os empreendedores, na maioria dos casos, é com relação à necessidade da empresa ser mais por **assessoria** do que consultoria.

- Com a ressalva apenas de que esse reconhecimento se mostra mais presente quanto **menor** o **porte** das empresas, casos das MEI e ME.

- Isso possivelmente como consequência das **dificuldades** para colocar em prática as orientações recebidas da consultoria do Sebrae, das empresas credenciadas ou nos próprios cursos.

dores

- Isso não deveria ser interpretado como **crítica** à consultoria do Sebrae, até porque haveria um certo constrangimento em parte por haver sido algo gratuito.

- Até porque parte dos **elogios** sobre a consultoria costuma ser enfática e efusiva, além de demonstrarem convicção com relação a ser a recomendação o caminho a ser seguido pelas empresas.

- Em que pese alguns deixarem transparecer dificuldades na compreensão dessas orientações recebidas dos consultores ou se reconhecerem **incapazes** de implementarem na práticam.

investimentos

investimentos

- Por se tratar de uma contratação de serviços com a qual várias MPE ainda estão pouco acostumadas, existe dificuldade em pré-estipular um **valor** que estariam dispostos a investir.

- Mas é indiscutível que custos, gastos ou despesas sejam uma permanente **preocupação** ou uma **barreira** para os empreendedores sempre que o tema seja consultoria ou assessoria.

- Até a nomenclatura empregada no discurso dos entrevistados já espelharia essa **visão** mais **limitada** posto que 'investimento', 'retorno' ou equivalentes raramente foram utilizadas para descrever esse tipo de contratação.

investimentos

- O fato é que a pesquisa mostra que, a maior parte dos empreendedores, **sequer sabe** como estimar, calcular ou valorar o trabalho de um consultor ou de um assessor.

- Trata-se de um ponto de partida crucial para a derrubada de possíveis barreiras ou mesmo de uma prevenção, o detalhamento de uma **raciocínio** simples sobre como investir na contratação de consultores ou assessores.

- Talvez a forma desses empreendedores determinarem o valor de investimento devesse ser ‘calculada’ mais a partir do **retorno** financeiro esperado para a empresa do que sobre o salário pago ou o faturamento de momento do negócio.

investimentos

- Inclusive também por alguns entrevistados reconhecerem **nunca** haverem parado para **pensar** sobre o assunto investimento em consultoria & assessoria, por sequer terem considerado a possibilidade de contratarem esses serviços para a empresa.

- Com relação aos empreendedores que já tinham experiência com a contratação de consultoria, o valor informado, depois de alguma **indecisão**, correspondeu a números específicos como de R$ 2.000 a até R$ 5.000 / mensais.

investimentos

- Segundo os participantes, estas estimativas de investimento tomavam por base um **salário** pago na região, para um profissional que pudesse ajudá-lo ‘bastante’ ou em experiências similares recentes (caso do advogado!).

- Ainda que não tenha sido o declarado pelos empreendedores fica nítido que para essa estimativa de investimento somente a própria **remuneração** do prestador de serviço foi considerada enquanto parâmetro de referência.

investimentos

- Ou seja, a variável mais relevante que seria o **resultado** a ser alcançado com as mudanças para a **empresa** advindas da consultoria ou da assessoria sequer foi estimada, provavelmente por ser de difícil mensuração e por não saberem fazê-lo.

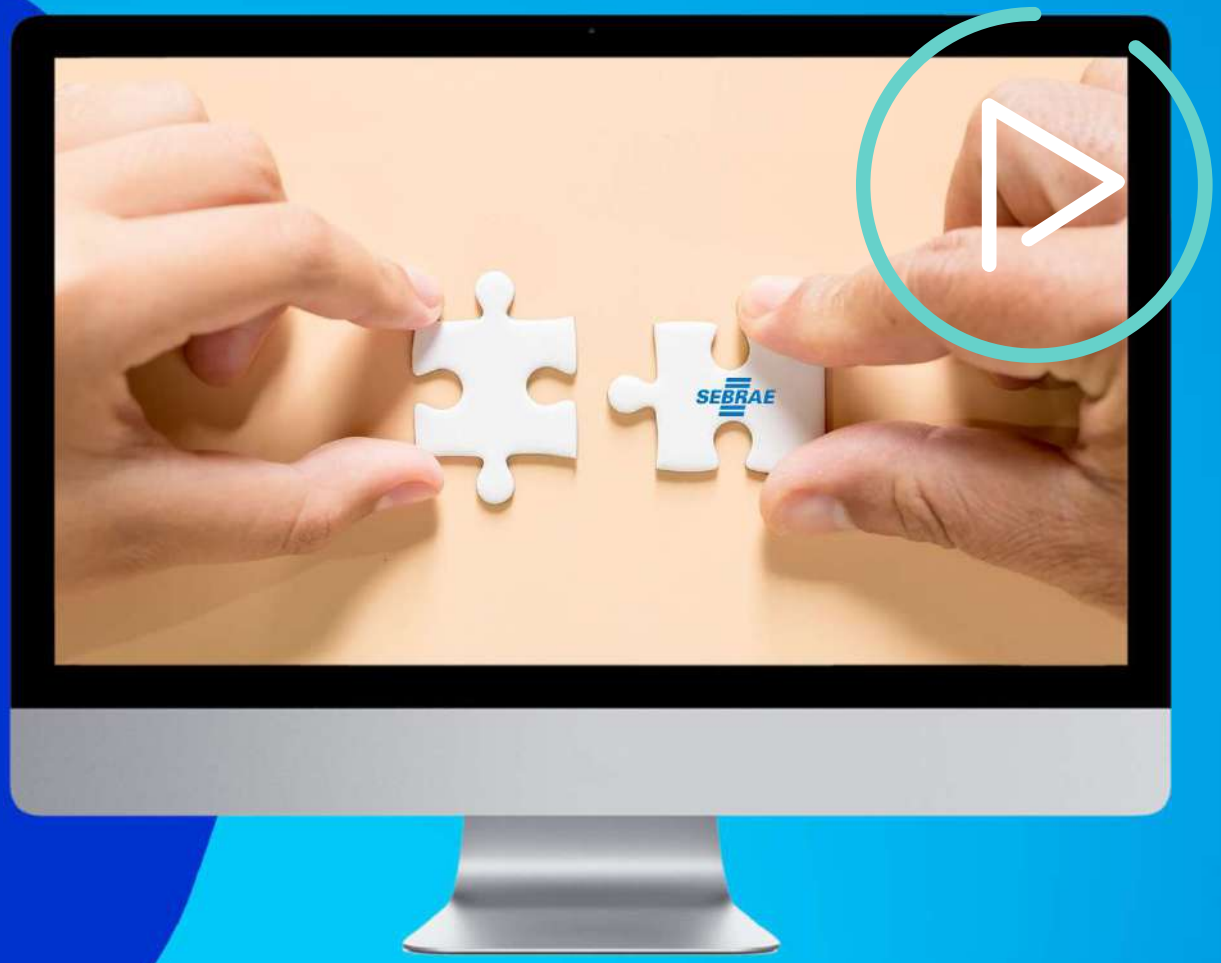
- Grosso modo, quanto maior o porte da MPE, tanto maior a possibilidade de contar com alguma **reserva** financeira para esse tipo de investimento e de dispor de recursos a serem investidos.

investimentos

- A rigor trata-se também de uma postura empresarial, visto que o hábito de **alocar** um determinado percentual do faturamento com essa finalidade se mostra muito associado também ao porte dessas empresas.

- Essa ideia de recursos para investir nas empresas de menor porte ou naquelas ainda **imaturas** (gerencialmente falando) algumas vezes foi confundido com capital de giro necessário para despesas correntes com pessoal ou produtos & insumos.

subsídio



subsídio

- A possibilidade do Sebrae arcar com parte desse investimento em consultoria ou assessoria tem com certeza impacto, sendo o mesmo mais favorável para as MPE que ainda **não realizaram** esse tipo de contratação.

- Tanto que, em alguns casos, a simples menção a possibilidade do Sebrae bancar parte do investimento já implica em uma mudança de comportamento dos entrevistados e tornado bem visível o '**repensar**' de eventuais resistências.

- Ou mesmo relevando a incredulidade quanto aos resultados advindos com a contratação de consultor/assessor, descortinando o motivo real da resistência inicialmente manifestada sobre isso '***não ser para eles***' ou '*para as suas empresas*'.

subsídio

- Já para aquelas poucas pessoas jurídicas mais estruturadas, mais profissionais e com experiência com consultoria, o mais relevante seria o resultado esperado, o **retorno** do investimento e não o subsídio.

- Aparentemente essa sensação de ‘ganho’ com o subsídio seria mais atraente por proporcionar uma experiência diferente para a maioria das MPE que não têm na consultoria ou assessoria a forma habitual de **superar** as próprias limitações.

- E ainda que a não valorização do subsídio possa ser apenas um discurso retórico das MPE, não deixa de ser uma boa estratégia a ênfase da comercialização do serviço se dar sobre os **resultados** esperados e não sobre os descontos.

subsídio

- Existiram muitos casos de empreendedores que não disporiam de **nenhum recurso** para investir, não coincidentemente os que mais careceriam desse suporte, mas que se entusiasmaram com essa possibilidade do subsídio.

- Em um dos casos foi proposto que o subsídio fosse de **100%** e que, com os resultados alcançados esse recurso fosse pago para o Sebrae ou consultoria/assessoria, de preferência em parcelas.

subsídio

- O que mereceria reflexão seria com relação ao subsídio de certa forma trazer de volta a imagem do Sebrae enquanto fonte de recursos financeiros para MPE, **pecha** essa que demandou muitos anos para ser desconstruída.

- A expectativa de percentual de subsídio foi bem variável e, mesmo que de forma inconsciente vários empreendedores entram em um processo de **negociação** com relação ao valor que consideram apropriado ou capaz de despertar o interesse.

subsídio

- Mas, seria possível afirmar que o percentual de 50% se constitui em um atrativo bastante motivador para os empreendedores por dar a entender estarem os custos e a responsabilidade **compartilhados** igualmente entre as partes.

- A questão não seria só numérica, visto existir também a percepção de se tratar de uma chancela, uma **garantia**, uma segurança quanto ao êxito e que os resultados esperados serão alcançados, do contrário o Sebrae não teria feito o aporte.

subsídio

- Surgiu a dúvida com relação ao Sebrae deter essa **expertise** para prover consultoria & assessoria na área de prestação de serviços, visto o normal serem as empresas desse ramos necessitarem elas mesmos fazerem essa ‘conversão’.

- Isso porque a experiência do Sebrae e os conteúdos disponibilizados se concentrariam quase que exclusivamente nas áreas de comércio e da indústria, segundo esses empreendedores, o que geraria alguma insegurança.

continuidade

continuidade

- A perspectiva de uma continuidade na prestação dos serviços de consultoria ou assessoria é **bem recebida**, mas se constitui em um posicionamento que precisa ser considerado com algumas ressalvas.

- Isso porque ainda que tal opção soe atraente para o empreendedor em um 1º momento, seja pela insegurança nas mudanças ou pela sensação de ganho com o subsídio, não haveria informação **suficiente** para essa definição.

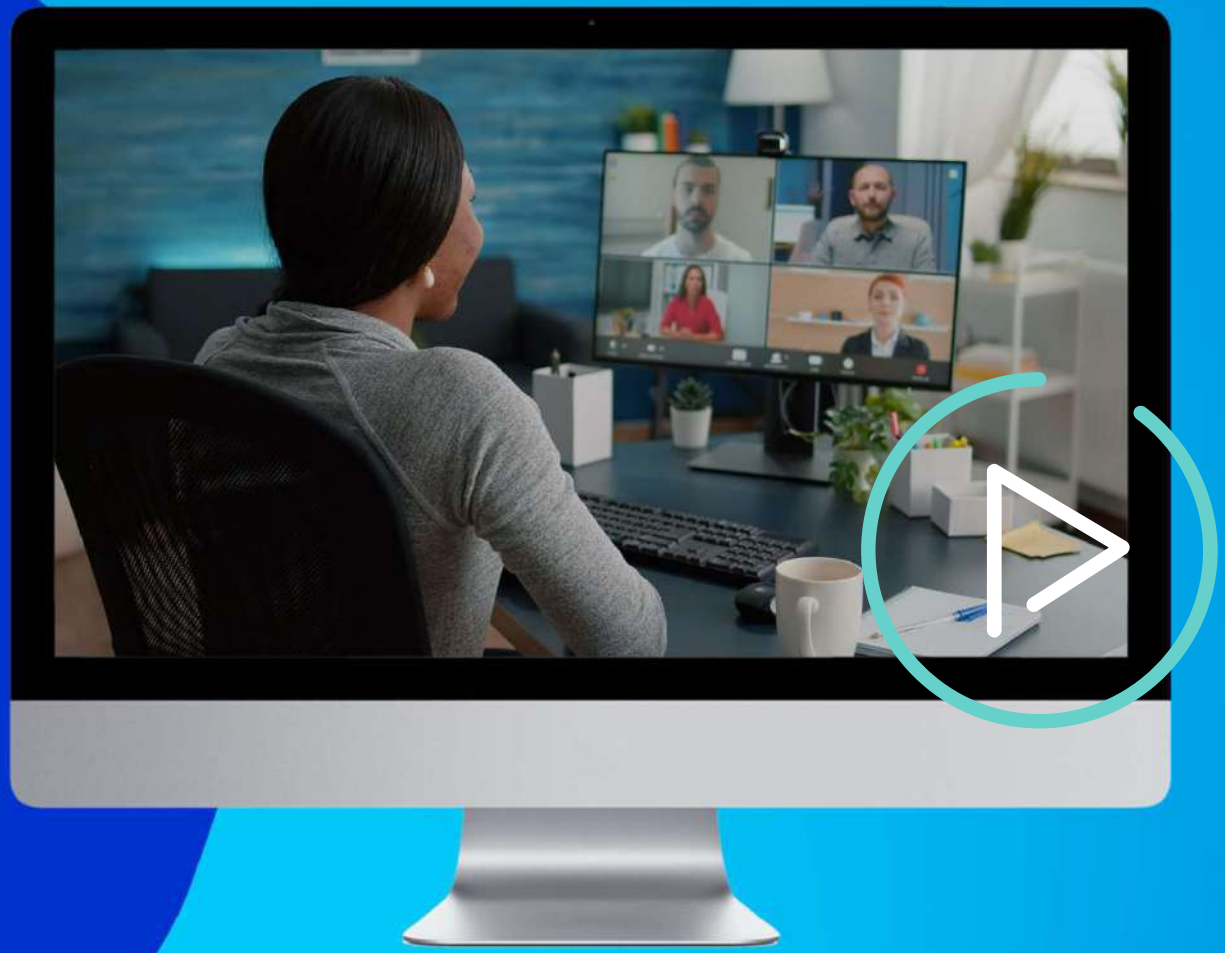
- Tal se deverá mais à qualidade dos serviços e acima de tudo dos **resultados** percebidos com as mudanças, algo a ser passível de confirmação somente ao término ou ao longo do relacionamento, não a priori.

continuidade

- Além disso, apenas a ideia de continuidade seria muito **vaga** visto poder se efetivar com uma nova visita para controle após alguns meses, ou sob a forma de abarcar em um 2º momento diferentes áreas da empresa e outras situações.

- Mas, de qualquer forma, é fato existir uma **predisposição** favorável por parte dos micro e pequenos com relação à continuidade dessa prestação de serviços, se a experiência for bem-sucedida e os resultados perceptíveis.

formato



formato

- Com relação ao tipo de consultoria ou assessoria desejado, o formato **híbrido** estaria ganhando mais e mais força mesmo junto aos micro e pequenos empreendedores.

- O que não deixa de ser algo positivo, visto não muito tempo atrás a **resistência** ao formato online por parte dos micro e pequenos empreendedores ainda era muito presente.

- Mas, de qualquer forma, é clara a expectativa de que, ao menos o **1º contato** entre o consultor & assessor e o empreendedor & empresa se dê de maneira presencial.

formato

- O formato híbrido também desperta um maior interesse por estar diretamente associado à redução de **custos** (de deslocamento) e proporcionar ganho de tempo no trabalho e na permanência do empreendedor na empresa.

- Já o formato presencial teria a grande vantagem de propiciar um maior foco no aprendizado e, acima de tudo, com a eliminação quase que completa das **interrupções**, problema relatado e percebido até nas entrevistas realizadas.

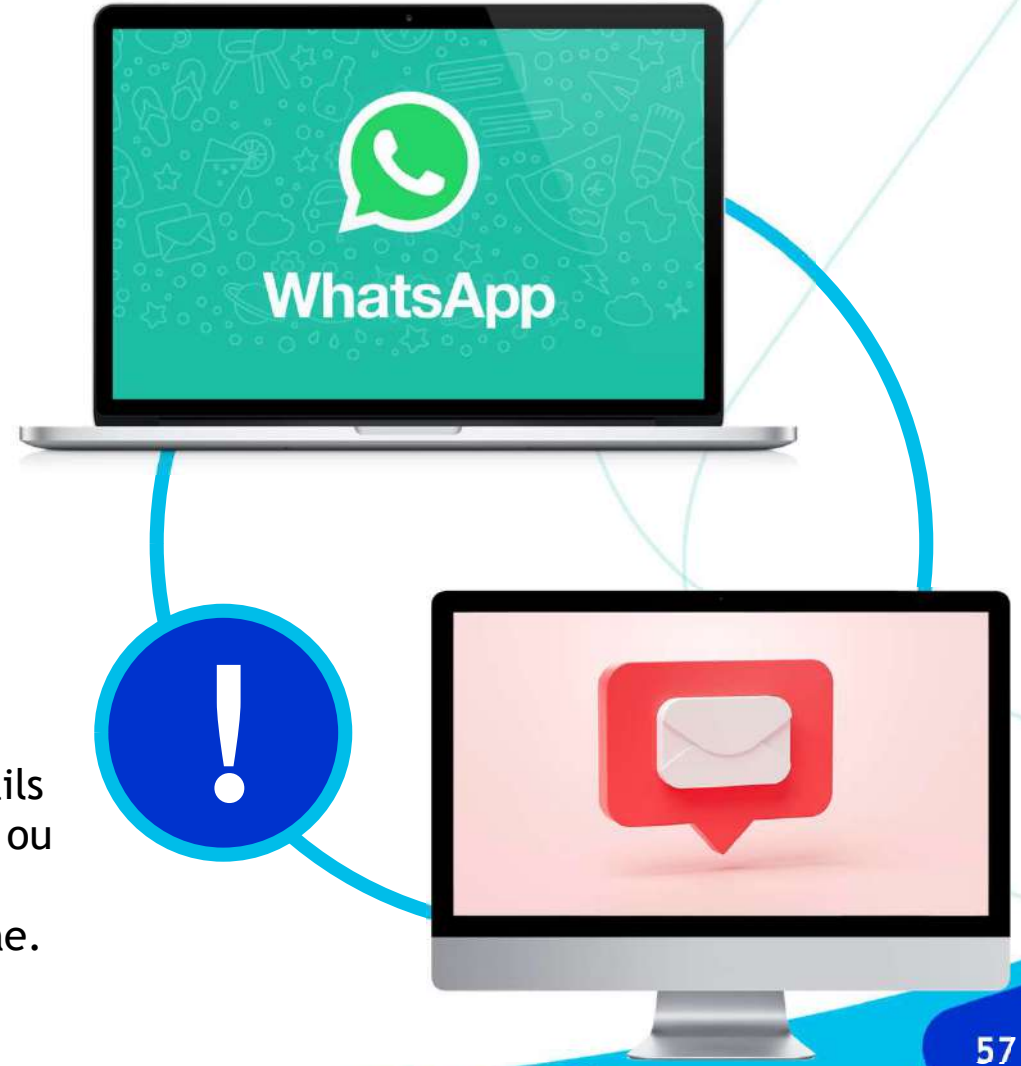
comunicação

comunicação

- As formas de comunicação com o Sebrae mostram tanto o e-mail quanto o **WhatsApp**, os canais preferidos, mormente por já serem utilizados para essa mesma finalidade.

- Ainda que, mesmo nesses casos, boa parte da comunicação seja **perdida** pelo volume (algumas vezes excessivo), pela falta de clareza, por não ser algo do interesse momentâneo da empresa ou do empreendedor e outras razões.

- Surgiu uma crítica quanto às **chamadas** desses e-mails ou mensagens não serem suficientemente objetivas ou chamativas, a exemplo das notícias de jornal ou da mídia em geral, algo a ser mais atentado pelo Sebrae.



comunicação

- O modelo de **grupos** do WhatsApp, desde que atento aos princípios de não ser abusivo, não perder o foco inicial e respeitando as características do perfil de participantes pode e deveria ter continuidade.

- Especificamente com relação às possíveis comunicações (recentes ou antigas) que esses empreendedores tenham recebido do Sebrae, o ***recall*** é praticamente inexistente seja quanto ao conteúdo ou nomes das soluções.

comunicação

- Ainda que seja necessário um certo **cuidado** nessa avaliação visto que, como já comentado, não se trata de algo sobre o qual a maior parte dos empreendedores esteja procurando ou sequer considerando utilizar.

- Isso mesmo para os casos em que tais serviços de consultoria e assessoria seriam obviamente relevantes, mas que pelo **receio** dos custos, pela falta de tempo, por acharem que vão conseguir resolver sozinhos, acabam não sendo considerados.

para não
esquecer

1. Consultoria ou assessoria ainda **não** são espontaneamente **aventadas** como soluções possíveis para a maior parte das dores das MPE.

2. Em decorrência de vários motivos – resolver por conta própria, achar que o seu caso é **único**/diferente, pela sempre alegada falta de tempo e aspectos similares.

3. Mas talvez a verdadeira razão seja o receio quanto aos **custos** serem elevados, mesmo que sequer saibam sobre os valores envolvidos

4. A avaliação do valor do **subsídio** é complexa, visto não raro as pessoas encararem essa discussão como uma negociação, mas 50% seria um valor de referência

SEBRAE

checon pesquisa

5 Principalmente por sinalizar não apenas a **chancela** do Sebrae, mas um comprometimento igual ao das empresas, em uma sinalização de confiança

6 Os empreendedores têm dificuldade em determinar um valor de **investimento**, acima de tudo por não pensar em retorno ou em custo & benefício

7 Necessário um passo a passo, uma **cartilha** para orientá-los sobre como realizar uma estimativa de valores a serem investidos em consultoria ou assessoria

8 Após refletirem sobre as próprias dores, é nítida uma preferência por **assessoria** por medo de não conseguir, receio de fazer errado, tentativas infrutíferas ...

9 O estímulo para a adesão a um programa de consultoria e assessoria deverá necessariamente partir do Sebrae

10 Resta claro que o programa não deveria ser para todas, mas só para aquelas MPE com alto potencial, perspectivas de crescimento e **maturidade** empresarial

11 O formato **híbrido** é o preferido, ainda que seja fundamental ter início com o presencial, com uma visita

novembro | 2022

Pesquisa Quantitativa

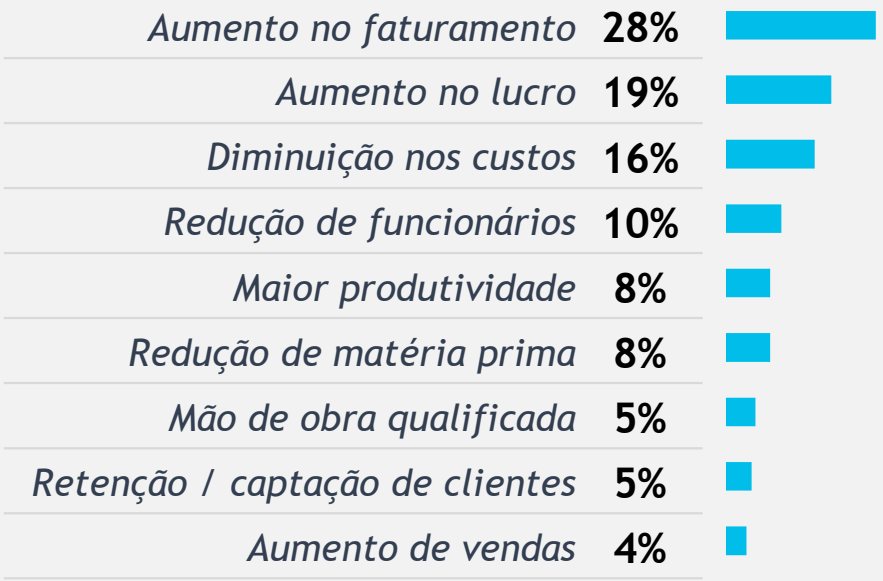
SEBRAE SP

consultoria
& assessoria

desafio

- Observa-se a existência de uma considerável **variedade** de problemas nas empresas entrevistadas, de acordo com a óticas desses empreendedores. (p1)
- Seria recomendável ter em vista que nem sempre esses empreendedores dispõem do **diagnóstico** correto no que tange às respectivas dores nos seus negócios.
- Mas, independentemente de qualquer outro ponto, a busca por melhores e maiores **resultados financeiros** quase sempre é o destaque.

maior problema |dor | desafio da empresa



base: 590

P1 Qual o maior problema, desafio ou dor que enfrenta em sua empresa hoje? (ESTIMULADA - RM)

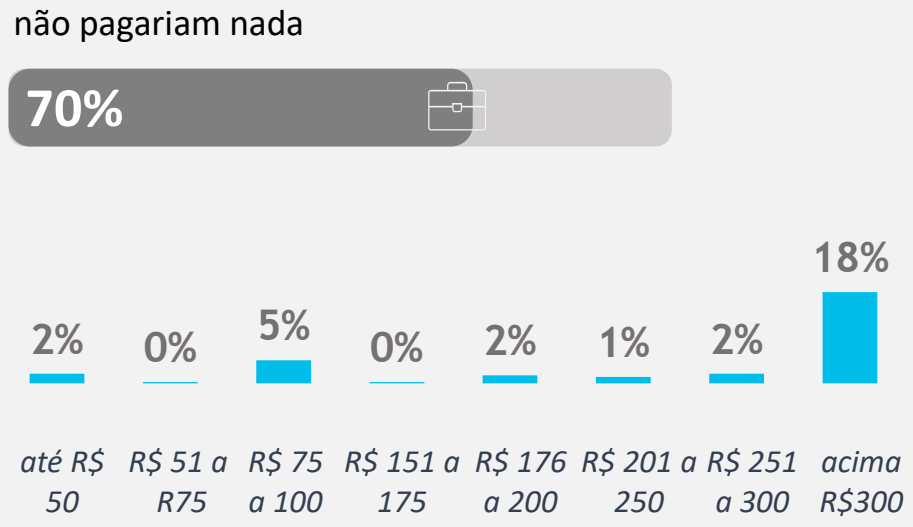
dispostos a pagar

- A **predisposição** para pagar pela a resolução desses problemas não seria algo ainda considerado pelos empreendedores entrevistados. (p2)

- Possivelmente por saberem se tratar de uma pergunta realizada pelo **Sebrae**, e pela associação muito frequente da instituição à prestação de serviços gratuitos.

- Tanto que o equivalente a 7 em cada 10 entrevistados (70%) não se mostram dispostos a **investir** nada para resolver esse mesmo problema por ele destacado!

valores que estão dispostos a pagar



base: 310

P2 O quanto está disposto(a) a pagar por um atendimento para resolver esse problema, desafio ou dor da sua empresa? (ESPONTÂNEA - RU)

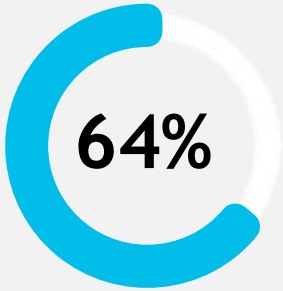
consultoria vs assessoria

- O equivalente a quase 2 em cada 3 empreendedores (64%) afirmam **saber** a diferença entre consultoria e assessoria. (p3)

- Esse resultado necessita contudo ser considerado com algum cuidado visto os resultados da abordagem **qualitativa** não terem sido tão taxativos.

- Isso porque, ao tentarem explicar essa diferença (na abordagem qualitativa) um forte desconhecimento ou **imprecisão** nessas descrições se fizeram presentes.

diferença



afirmam ser clara a diferença entre consultoria e assessoria

base: 570

P3 A diferença entre consultoria e assessoria é clara para o(a) Sr.(a)?

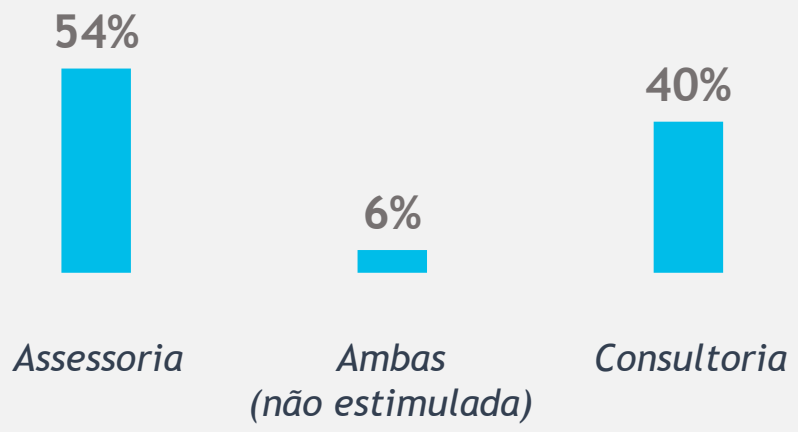
como resolver

- Até pelo fato de muitos empreendedores não terem claros os **limites** entre os dois tipos de serviços, observa-se uma divisão até que equilibrada das respostas dessa pergunta. (p4)

- Sem esquecer o aspecto já citado quanto à **dificuldade** dos próprios empreendedores em realizar o correto diagnóstico, o que também acarreta insegurança em apontar a opção mais apropriada.

- De qualquer forma, resta clara a existência de uma boa **receptividade** dos micro e pequenos empreendedores por ambas as opções apresentadas, o que já seria um bom ponto de partida.

solução para os problemas | desafios | dores



base: 533

P4 Pensando novamente no seu problema, desafio ou dor da sua empresa, qual seria a opção mais apropriada para resolver a sua situação? (ESTIMULADA - RU)

participação em consultoria

- Uma parte considerável desses micro e pequenos empreendedores (43%) já **participou** de alguma consultoria para as suas respectivas empresas. (p5)

- Ainda que esse montante sequer alcance **metade** do universo respondente da pesquisa, se restringindo a pouco mais de 2 em cada 5 dos entrevistados.

- Esse percentual inclusive se assemelha ao total de empresas que citaram a **consultoria** como a opção de solução para os seus problemas (40% na p4), o que não deixa de ser um bom sinal.

participação em consultoria

base: 594

P5 A sua empresa já participou de alguma consultoria?

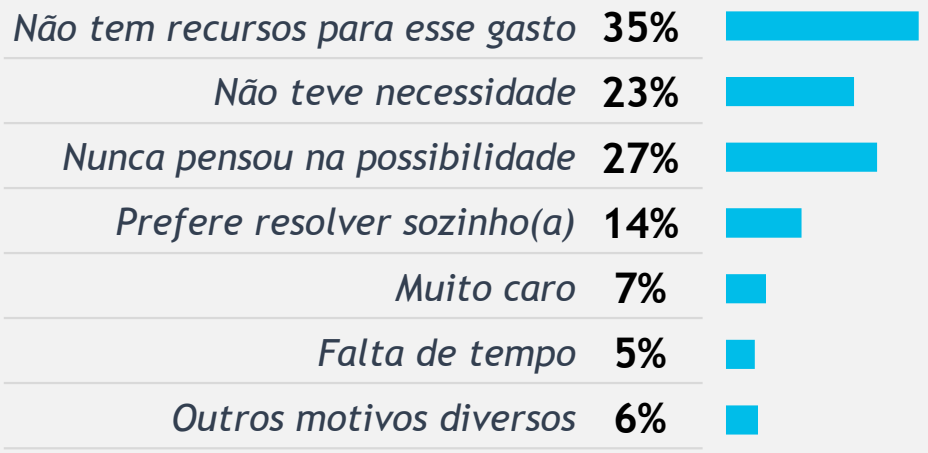
participação em consultoria

- A justificativas para esses empreendedores nunca haverem participado de consultoria foram variadas, com no mínimo **quatro motivos** alcançando percentuais merecedores de atenção. (p6)

- A preocupação com os **custos**, sem dúvida se destaca (34%), tanto de forma implícita como também aparentemente por trás de outros motivos apontados.

- Mas os tipos de respostas em conjunto com os respectivos percentuais no agregado, de certa forma sugere não ser a opção consultoria uma solução que esteja no rol de **possibilidades** consideradas hoje pelos empreendedores.

motivos para nunca terem participado



base: 346

P6 Por que nunca participou de consultoria? (ESTIMULADA - RM)

contribuição da consultoria

- Mas, independentemente de outras considerações, a **avaliação** da contribuição da consultoria para a empresa é bastante positiva. (p7)

- Tanto que **92%** das respostas desses empreendedores que fizeram uso de consultoria foram pelas opções 'muito importante' (49%) e 'importante' (43%).

- Ainda que, como será apresentado na sequência essa experiência com consultoria tenha sido bastante **específica**, impossibilitando assim uma ampla generalização.

contribuição para a empresa

base: 252

P7. Como avalia a contribuição para a sua empresa do trabalho prestado por uma consultoria? (ESTIMULADA - RU)

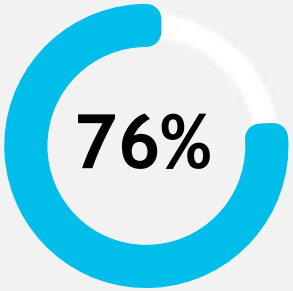
consultoria Sebrae

- A 1ª particularidade consiste em que pouco mais de 3 em cada 4 desses empreendedores (76%) que participaram de consultoria tiveram esse experiência com o **próprio Sebrae.** (p8)

- O fato de estarem respondendo a uma pesquisa do Sebrae pode (eventualmente) haver **inflado** um pouco as avaliações positivas na pergunta anterior.

- Mas, de qualquer maneira, 247 empreendedores já se constitui em uma **amostra** robusta que propicia uma margem de erro aceitável (+/-6,2%).

participaram de consultoria com o Sebrae



participaram de uma consultoria oferecida pelo Sebrae

base: 247

P8 Essa consultoria foi do Sebrae?

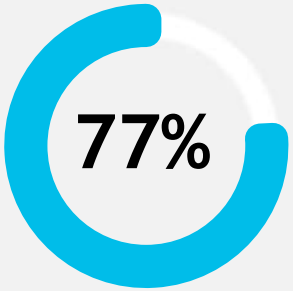
consultoria paga ou gratuita

- A 2ª particularidade desse perfil de empreendedores foi com relação à participação na consultoria haver sido **gratuita** para a grande maioria deles. (p9)

- Tal aspecto certamente exerceu **influência** no posicionamento, por exemplo com relação à disposição para pagamento pelo serviço de consultoria.

- Isso porque, na medida em que experiências anteriores similares foram sem custos, seria **de se esperar** (da parte deles) que outros serviços similares também assim fossem.

tipo de consultoria



participaram de uma consultoria gratuita

base: 251

P9 Essa consultoria foi paga ou gratuita? (RU)

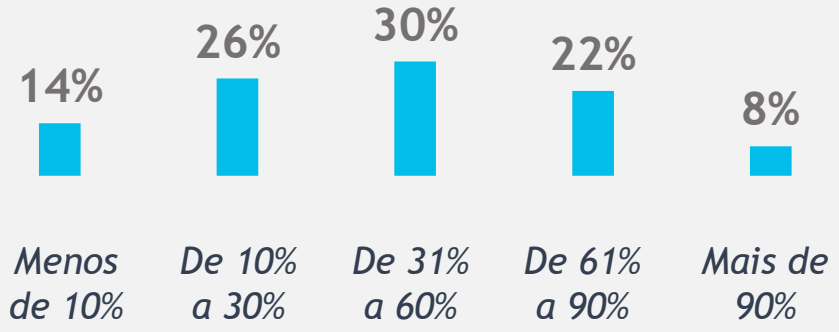
colocando em prática

- Apesar dos resultados positivos com relação à contribuição da consultoria (p7), na verdade a **implantação** das recomendações mostra uma outra realidade. (p10)

- Isso porque 40% desses empreendedores consideram haver implantado **menos de 30%** das recomendações recebidas.

- E no outro extremo, apenas **1 em cada 13** empreendedores (8%) implantaram mais de 90% das recomendações recebidas da consultoria recebida.

percentual de recomendações implantados



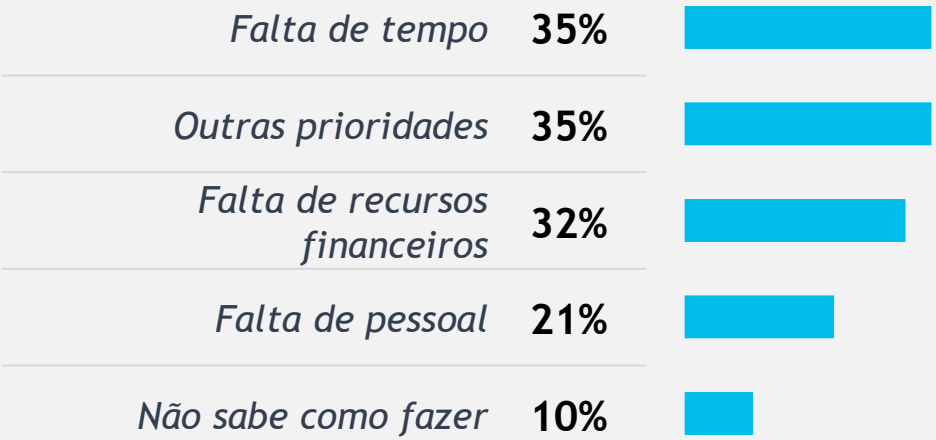
base: 245

P10 Do que a consultoria recomendou, o quanto conseguiu implantar na empresa? (ESTIMULADA - RU)

porque não colocaram em prática

- As justificativas para não haverem colocado em prática as recomendações se distribuíram por **diversos motivos**, todos com percentuais não desprezíveis. (p11)
- Ainda que as motivações sejam à 1ª vista pertinentes, a abordagem **qualitativa** traz uma outra perspectiva que merece muita atenção.
- Trata-se da dificuldade, da falta de conhecimento ou mesmo da **incapacidade** para colocar em prática, por conta própria, essas orientações recebidas.

motivos para não colocar em prática



base: 215

P11. Por que não implantou o restante? (ESTIMULADA - RM)

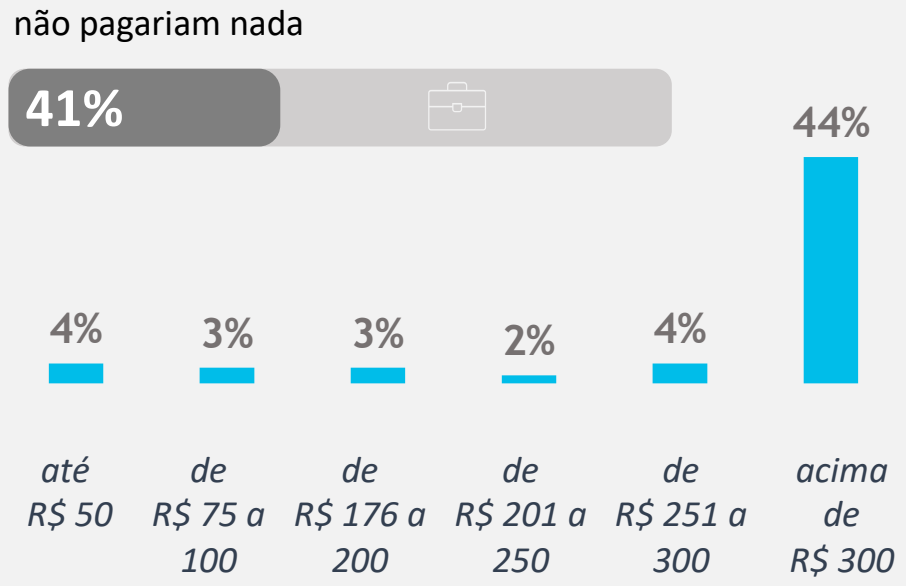
quanto pagariam na consultoria

- Mesmo que o percentual de empreendedores que **não** estariam dispostos a **pagar** nada (41%) ainda seja elevado, (p12)

- observa-se uma expressiva redução do percentual registrado, nessa mesma indagação que era de **70%** (na p2), quando 'lembrados' dessa situação.

- Além do fato de parte desse investimento ser bancado pelo **Sebrae** também influenciar nesse maior disposição em participar, possivelmente pela sensação de existir um ganho para os empreendedores.

quanto pagariam por uma consultoria



base: 128

P12 Se na consultoria houvesse investimento da sua parte, quanto estaria disposto a pagar? (ESPONTÂNEA - RU)

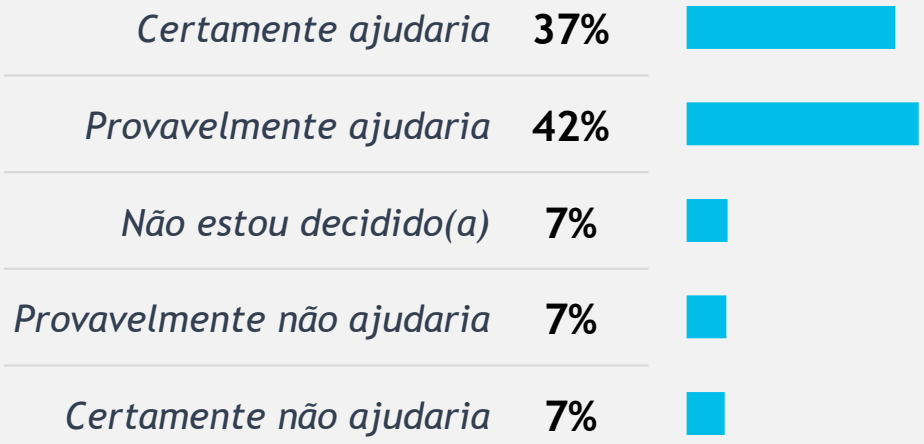
impacto de uma assessoria

- Quando esse contexto e a finalidade da assessoria (enquanto desdobramento da participação da consultoria) são apresentados, existe uma forte **receptividade**. (p13)

- Tanto que o total dos empreendedores que consideraram o impacto da assessoria 'certamente ajudaria' somado ao 'provavelmente ajudaria' montou a **79%** (37%+42%).

- De 'indisposição' (provável ou taxativa) ao impacto da assessoria restaram apenas 14% (7%+7%) dos empreendedores, o que pode ser visto como um **ótimo resultado** para um serviço praticamente desconhecido ou nunca utilizado.

impacto da assessoria



base: 590

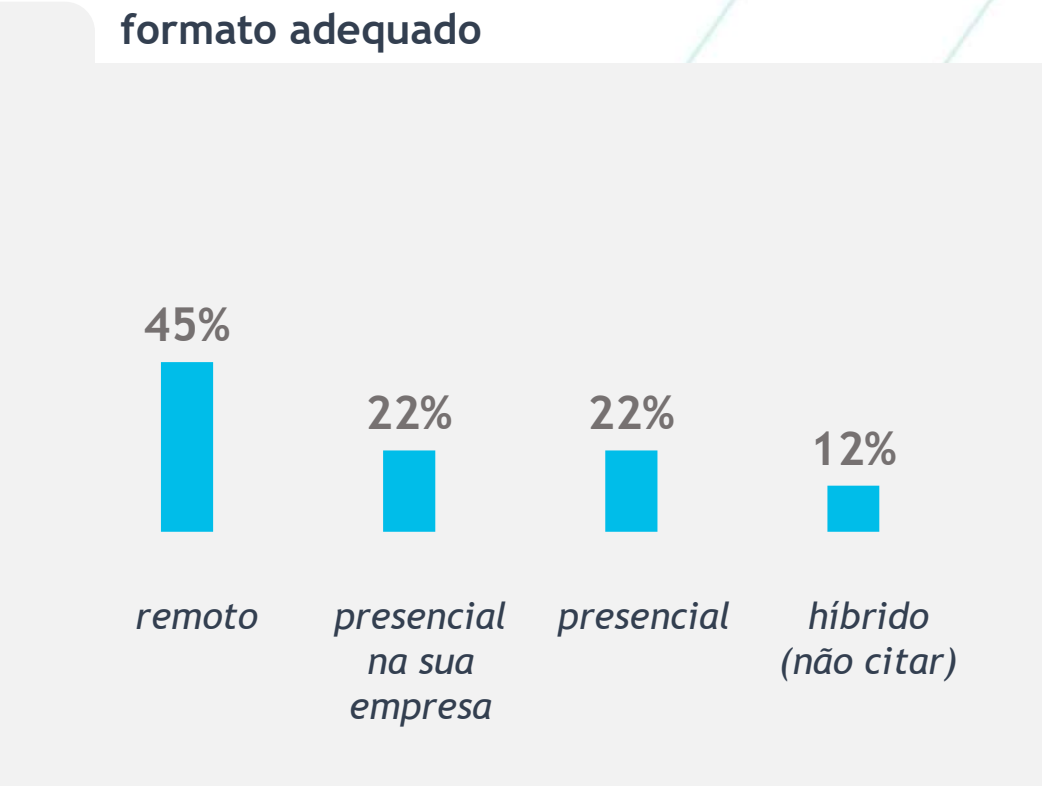
P13 Ter uma assessoria para realizar tarefas para a empresa, implantar e dar continuidade ou acompanham. das recomendações de uma consultoria... ESTIM. - RU)

formato adequado

- Como observado em trabalhos anteriores, a receptividade do formato '**remoto**' (45%) tem crescido, mesmo junto ao perfil dos micro e pequenos empreendedores. (p14)

- Se considerado em **conjunto** dos que optaram pelo formato 'híbrido' (12%), supera até mesmo a maioria dos entrevistados (57% = 45% + 12%).

- Até o formato 'presencial na empresa', ainda que expressivo (22%), se equipara ao 'presencial' sem essa restrição, o que facilita a **estruturação** de um programa em termos de custos, mão de obra e duração do atendimento.



base: 452

P14 E essa continuidade ou acompanhamento deveria ser em que formato?

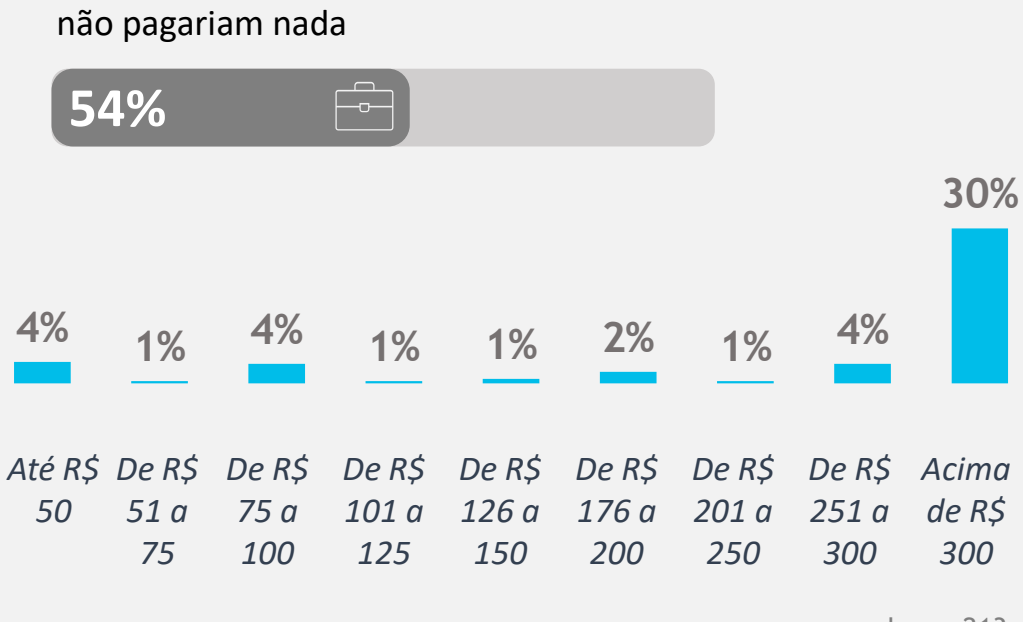
quanto pagariam na assessoria

- Mesmo que o percentual dos que não pagariam nada (54%) seja mais elevado do que aqueles com essa mesma postura em uma situação de investimentos compartilhados (41%), ainda assim a **receptividade** pode ser avaliada como positiva.

- Isso por se tratar de uma prestação de serviços ainda **pouco conhecida**, por ser uma contratação não habitual para as MPE, pela resistência (ou impossibilidade) dos empreendedores em 'gastar', entre outros.

- Outro ponto positivo consiste em que 30% dos 46% dispostos a pagar, pouco mais de 2 em cada 3 deles, optaram pelo **maior valor** (acima de R$ 300) dentre as opções existentes.

quanto pagariam por uma assessoria



P15 O quanto está disposto a pagar por uma assessoria para realizar as tarefas para a empresa, implantar e dar continuidade ou acompanhamento das recomendações da consultoria? (ESPONTÂNEA - RU)

motivos para não terem interesse

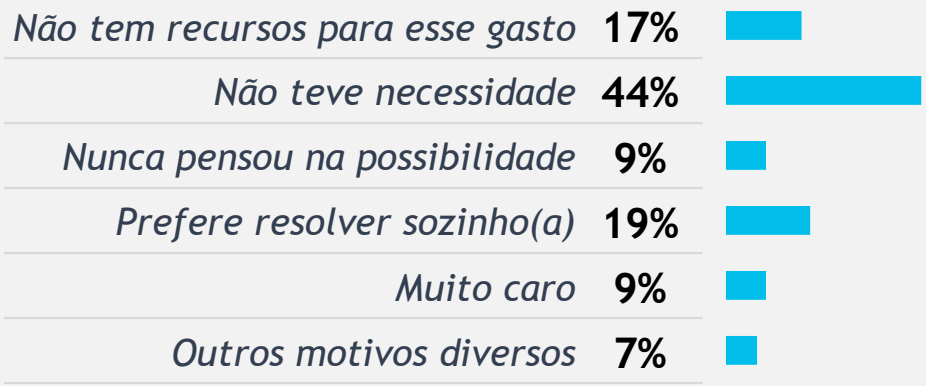
- A justificativa de maior destaque foi a de '**não terem necessidade**' do serviço de assessoria, com 44% das respostas desses empreendedores. (p16)

- Com base na dificuldade de colocar em prática as recomendações da consultoria, bem como das conclusões da fase **qualitativa**, talvez essa tenha sido apenas outra forma de afirmarem 'não terem recursos para esse gasto'!

- Que, em conjunto com as opções 'nunca pensou na possibilidade' e 'preferem resolver sozinho' expliquem mais adequadamente essa **resistência** à assessoria.

- Além de outros possíveis aspectos como – falta de referências, receio dos custos, não entenderem o papel do Sebrae etc.

motivos para não se interessar por assessoria



base: 124

P16 Por que não teria interesse em assessoria para continuidade ou acompanhamento? (ESTIMULADA - RM)

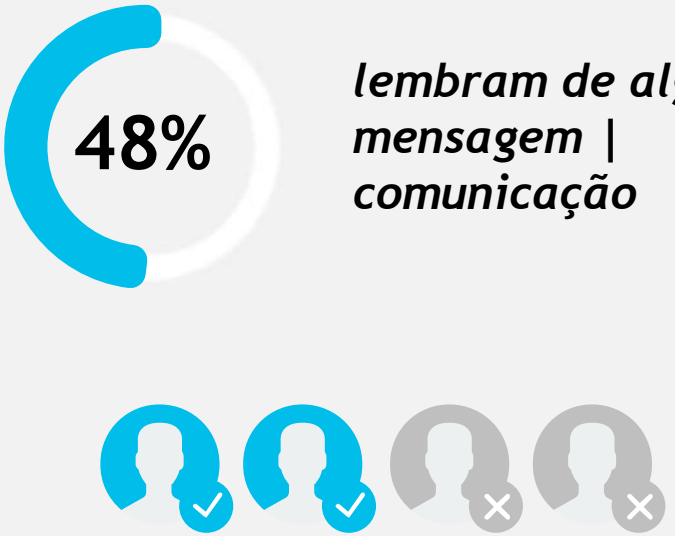
recall de mensagem ou comunicação

- Ainda que esse *recall* alcance um percentual elevado (48%), o que se observa em estudos similares é essa lembrança ser quase sempre **vaga** ou genérica.

- Sendo invariavelmente citado o "*programa Pequenas Empresas Grandes Negócios*" ou até (não raro) campanhas bem mais **antigas** ("*Lima Duarte*").

- Mas, de qualquer forma, o fato é que, mesmo com um *recall* superficial, praticamente metade desses empreendedores (48%) ainda têm a instituição como algo próximo ou **presente**.

lembram de alguma mensagem | comunicação



base: 589

P17. Se recorda de alguma mensagem ou comunicação sobre consultoria oferecida pelo Sebrae? (ESTIMULADA - RU)

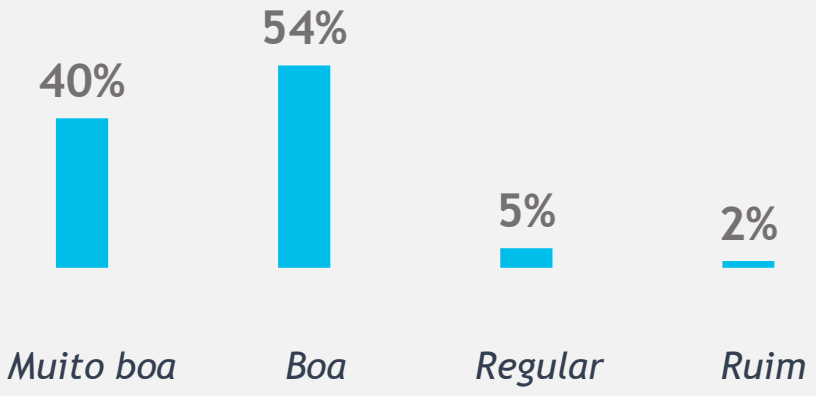
avaliação da mensagem

- As avaliações da mensagem ou da comunicação do Sebrae tidas como 'muito boa' ou 'boa' corresponderam a praticamente a **totalidade** (94% = 40%+54%) desses empreendedores que se recordavam. (p18)

- Ainda que se trate de um excelente ponto de partida, trabalhos anteriores têm indicado uma certa '**mistura**' entre a comunicação e a imagem da instituição Sebrae.

- Ou seja, o fato de reconhecerem, elogiarem, enaltecerem e serem gratos ao Sebrae como que **impediria** uma avaliação crítica ou negativa de outros aspectos da instituição.

avaliação da mensagem

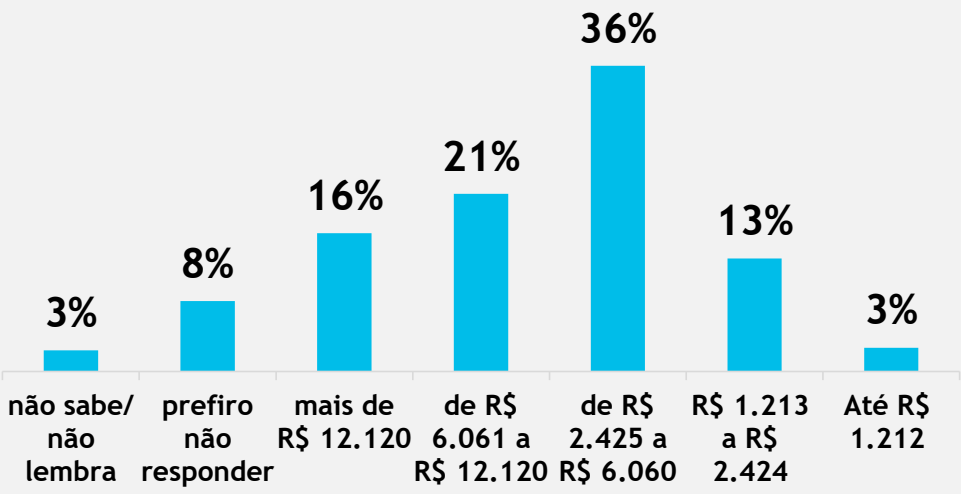


base: 271

P18 Como avalia essa mensagem ou comunicação sobre consultoria oferecida pelo Sebrae? (ESTIMULADA - RU)

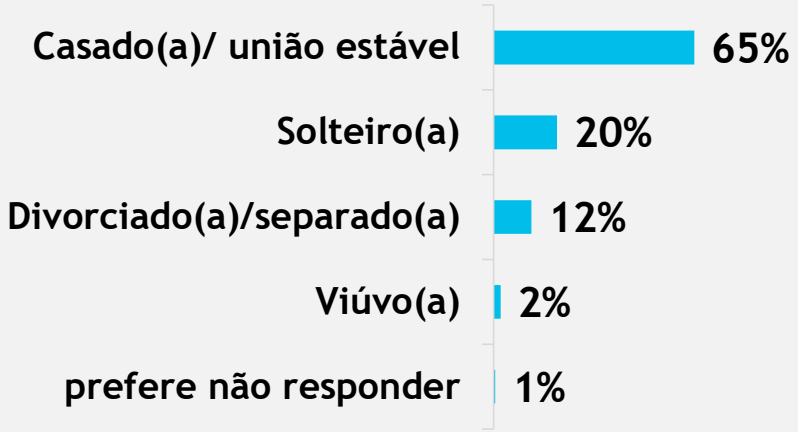
perfil dos entrevistados

renda bruta familiar



base: 603

estado civil dos entrevistados

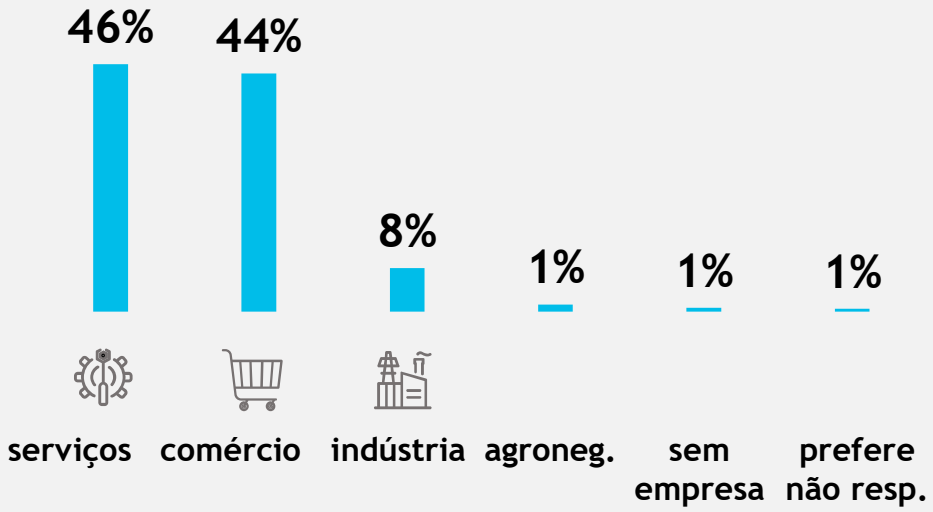


base: 603

P25 Apenas para classificação social, qual sua RENDA MENSAL FAMILIAR, somando todas as pessoas da casa?
P24 Qual seu estado civil?

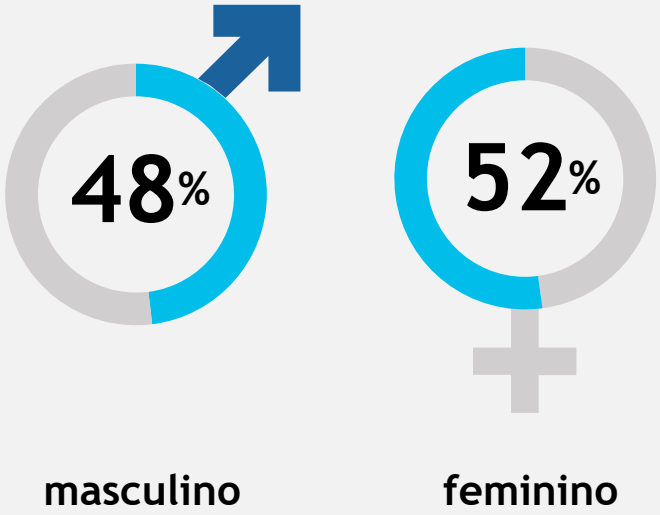
perfil dos entrevistados

setor de atuação



base: 603

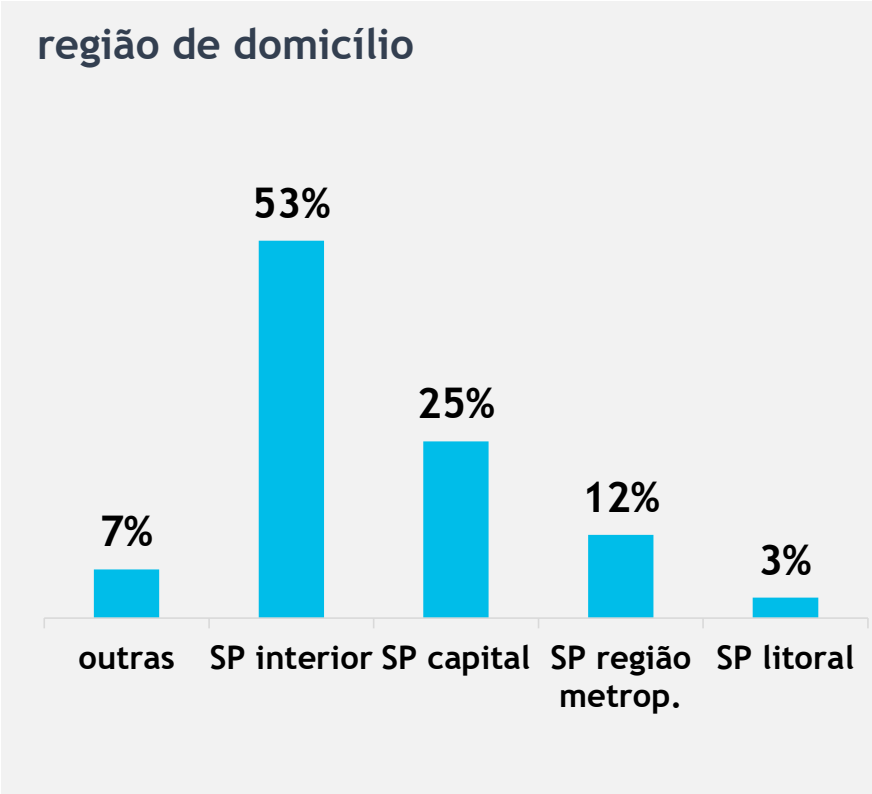
gênero dos entrevistados



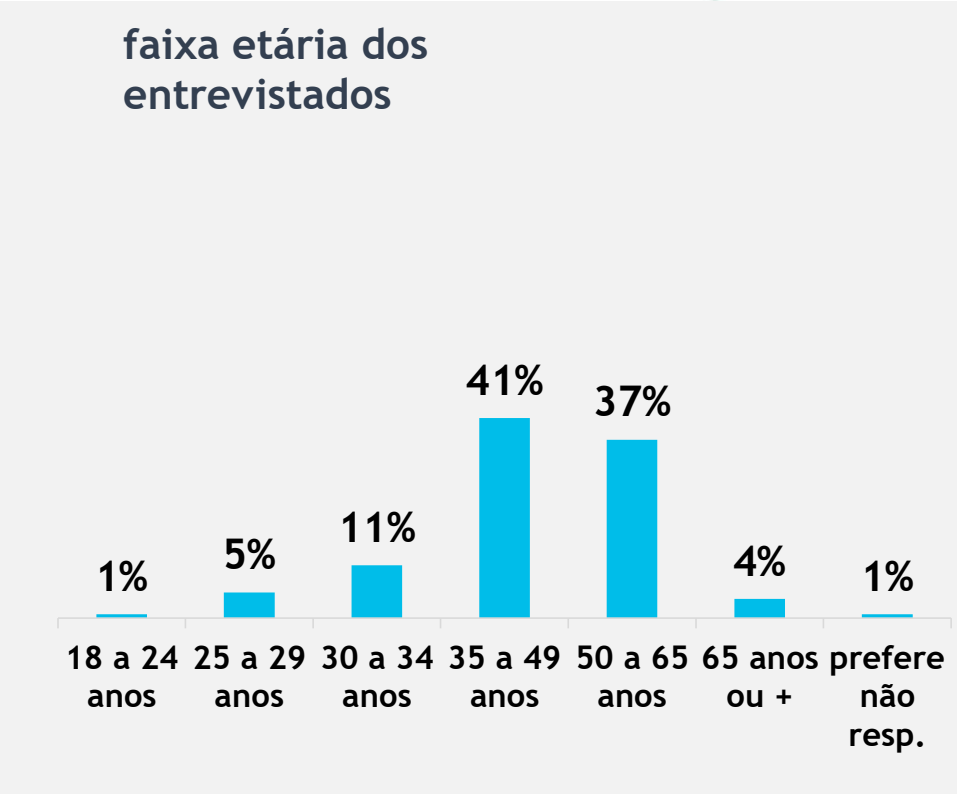
base: 603

P24 Qual o setor de atuação da sua empresa?
P19 Gênero:

perfil dos entrevistados



base: 595

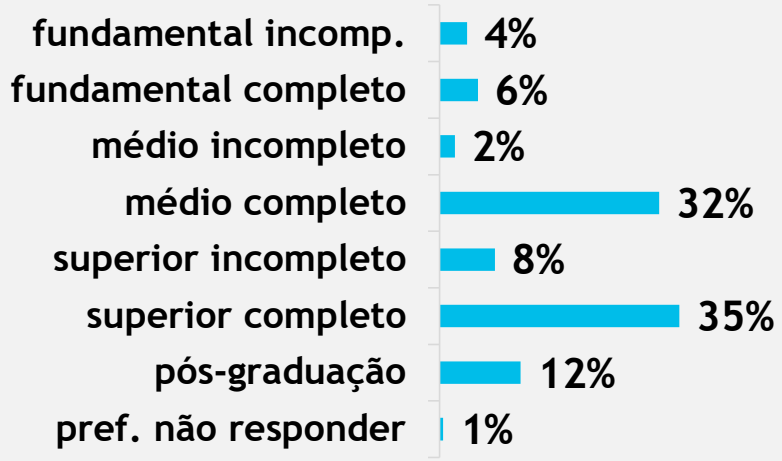


base: 603

P26 Qual a região do seu domicílio?
P21 Qual a sua idade?

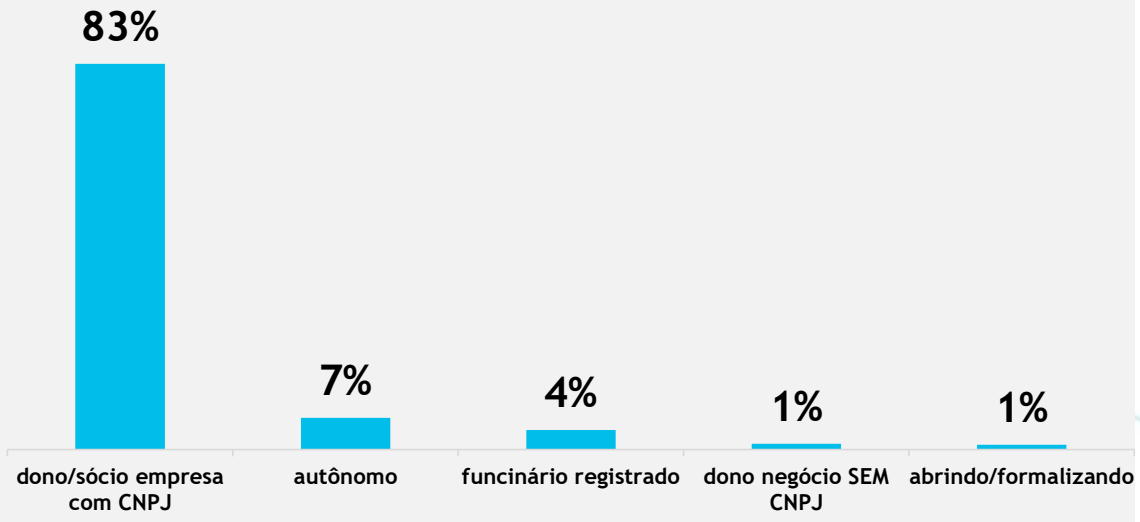
perfil dos entrevistados

escolaridade dos entrevistados



base: 603

situação atual dos(as) entrevistados(as)



base: 601

P22 Qual a sua escolaridade?
P20 Qual a sua situação atual?

ficha técnica

Projeto: consultoria versus assessoria. Diferenças percebidas pelas MPEs
Objetivo: levantar opiniões dos empreendedores sobre consultoria e assessoria.
Universo: ~ 40 mil MPEs clientes atendidos por consultorias em 2021 e 2022 e ~ 10 mil não clientes do Sebrae
Amostra: 600 entrevistas telefônicas, 6 EPs e 6 DGs
Metodologia: Quantitativa (com entrevistas telefônicas) e **Qualitativa (EPs e DGs online)**
Período de Coleta de Dados: de 22/11 a 05/12/2022
Local: Estado de São Paulo

Unidade Gestão Estratégica
Gerente: Carlos Alexandre Leite Nascimento
Coordenação: Carolina Fabris Ferreira
Equipe Técnica: Alexandre Sousa Nascimento, Anderson Nunes Coelho, Márcia Shizue Kikuchi, Nicollas Alexandre Poletto, Pedro João Gonçalves, Eduardo Borba e Felipe Ferreira de Barros.
Fornecedor: Checon Pesquisa

Rua Vergueiro, 1117 - Paraíso
CEP: 01504-001 - São Paulo - SP
Homepage: www.sebraesp.com.br
Informações sobre produtos e serviços do SEBRAE-SP: 0800 570 0800
Informações sobre este relatório: 3177-4500 ramais 4874/4654/4574

SEBRAE

obrigado

checon pesquisa

(61) 3542-2876

checonpesquisa@checonpesquisa.com.br