

RELATÓRIO FINAL

Pesquisa **SEBRAETEC**

Fevereiro, 2023



A pesquisa



OBJETIVO: Avaliar o atendimento do programa SEBRAETEC e medir o indicador de inovação e modernização com clientes atendidos pela iniciativa em 2022.

METODOLOGIA: Pesquisa quantitativa, com técnica de entrevistas por telefone.

COLETA DOS DADOS: A coleta de dados foi realizada através de entrevistas por telefone (C.A.T.I.), entre 17 de janeiro de 2023 e 17 de fevereiro de 2023.

AMOSTRA: Foram realizadas 2.248 entrevistas por telefone. O mailing foi fornecido pelo SEBRAE, contendo 40.000 contatos.

ERRO AMOSTRAL: O erro amostral é de 2,07% para resultados gerais. O intervalo de confiança é de 95%.

PONDERAÇÃO: Os dados foram ponderados por cotas de UF.

A distribuição da amostra



EPP

359 entrevistas



ME

1445 entrevistas



MEI

418 entrevistas



COMÉRCIO

590 entrevistas



SERVIÇOS

643 entrevistas



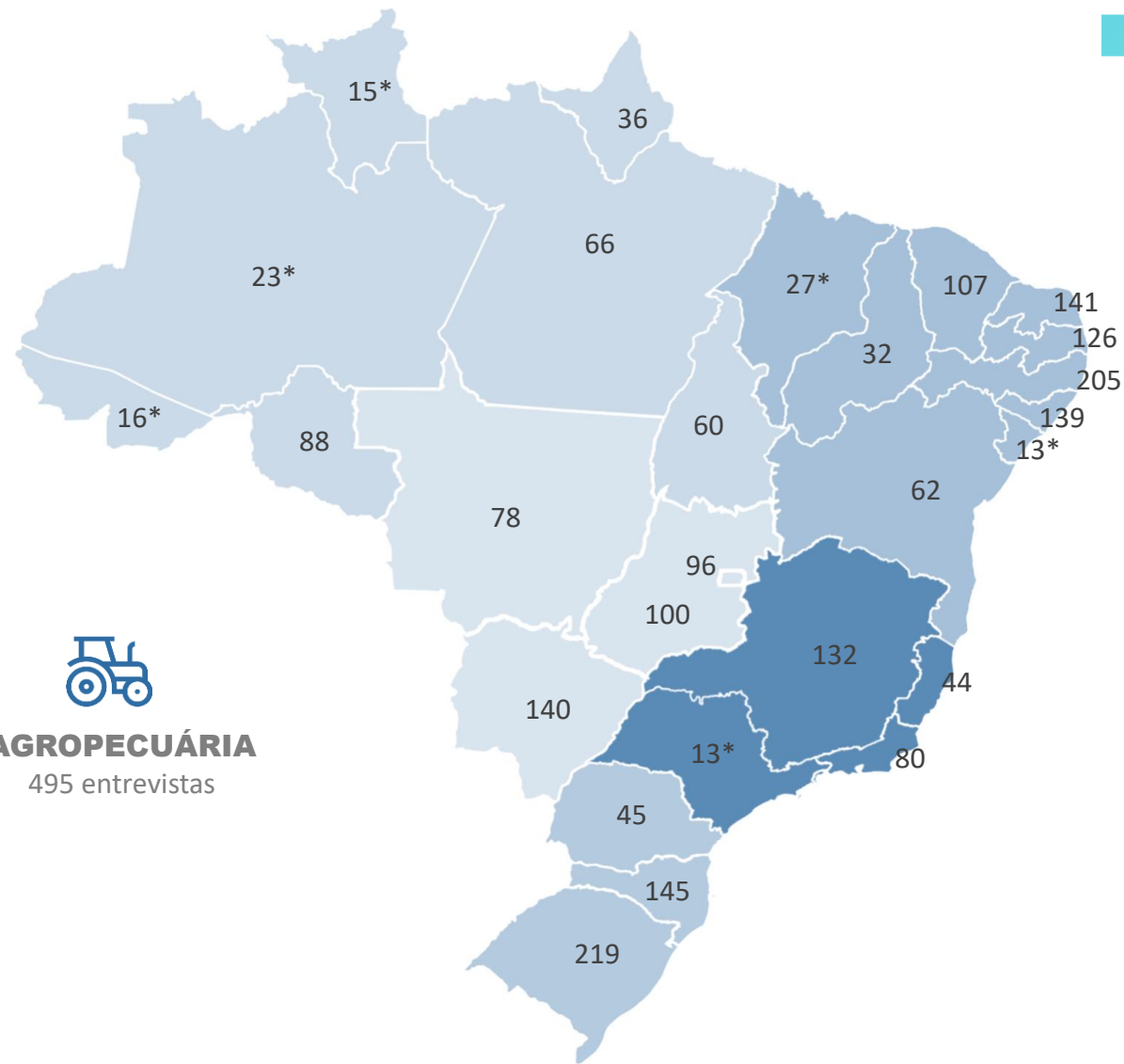
**INDÚSTRIA/
CONSTRUÇÃO**

520 entrevistas



AGROPECUÁRIA

495 entrevistas



*Amostras insuficientes para análise por UF.

RESULTADOS

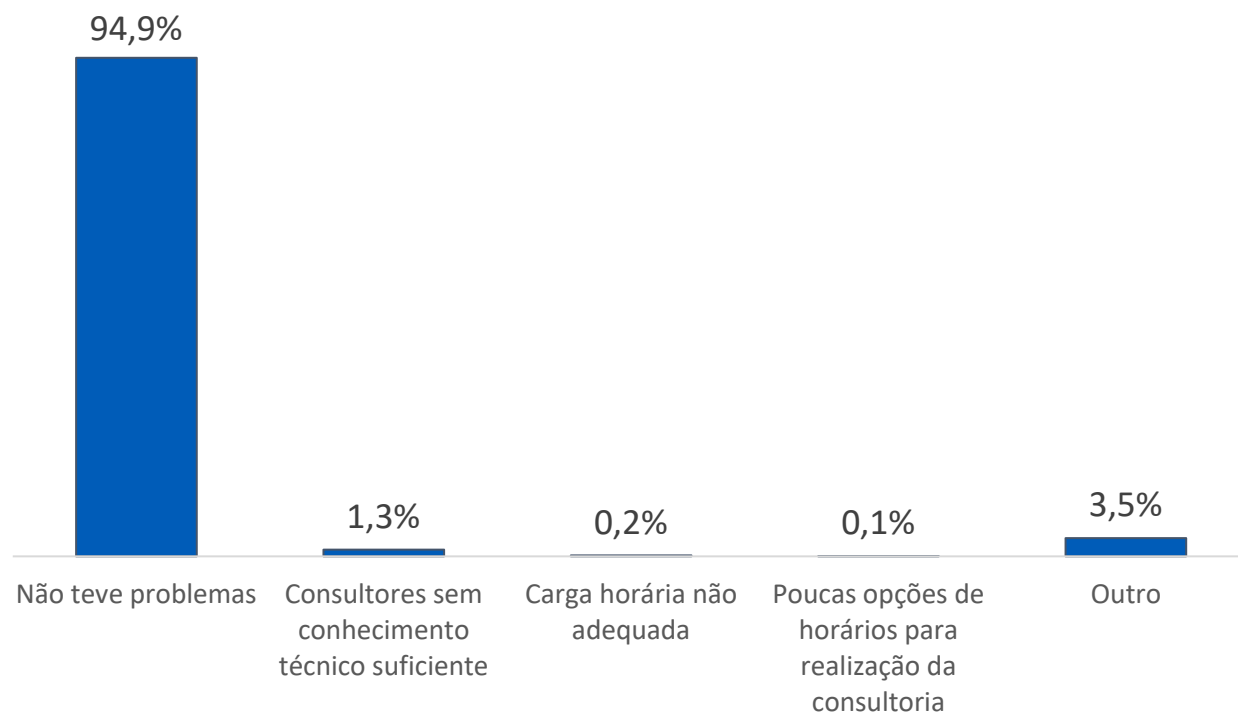
Programa
SEBRAETEC

The SEBRAE logo is located in the top right corner of the slide. It consists of the word "SEBRAE" in a bold, blue, sans-serif font, positioned between three horizontal blue bars of varying lengths. The logo is set against a white background that is part of a larger graphic element of overlapping teal and light blue shapes.

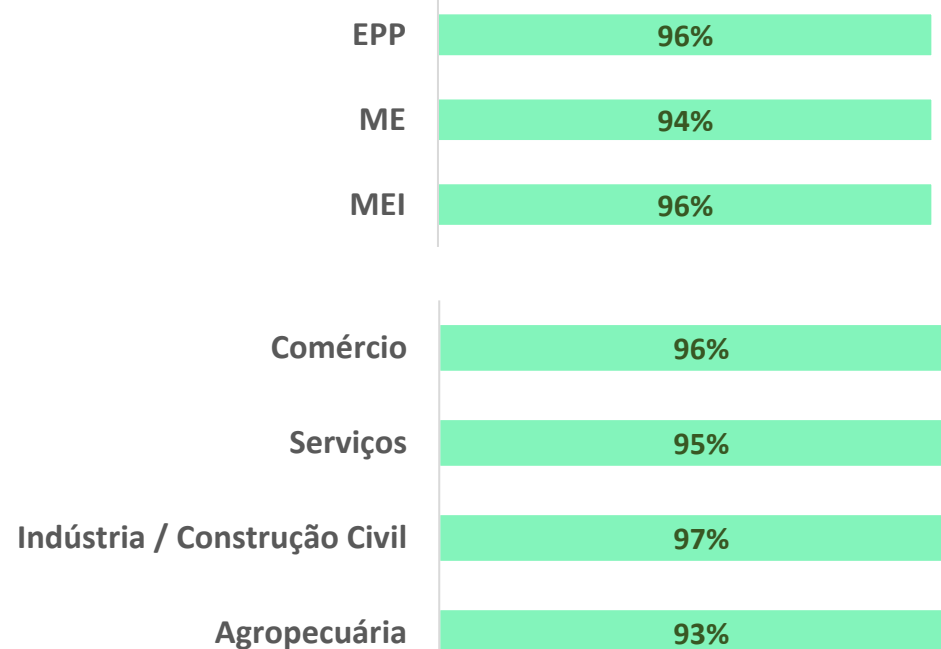
Problemas durante atendimento do SEBRAE



A grande maioria dos entrevistados (95%) não tiveram nenhum problema durante o atendimento no programa Sebraetec.

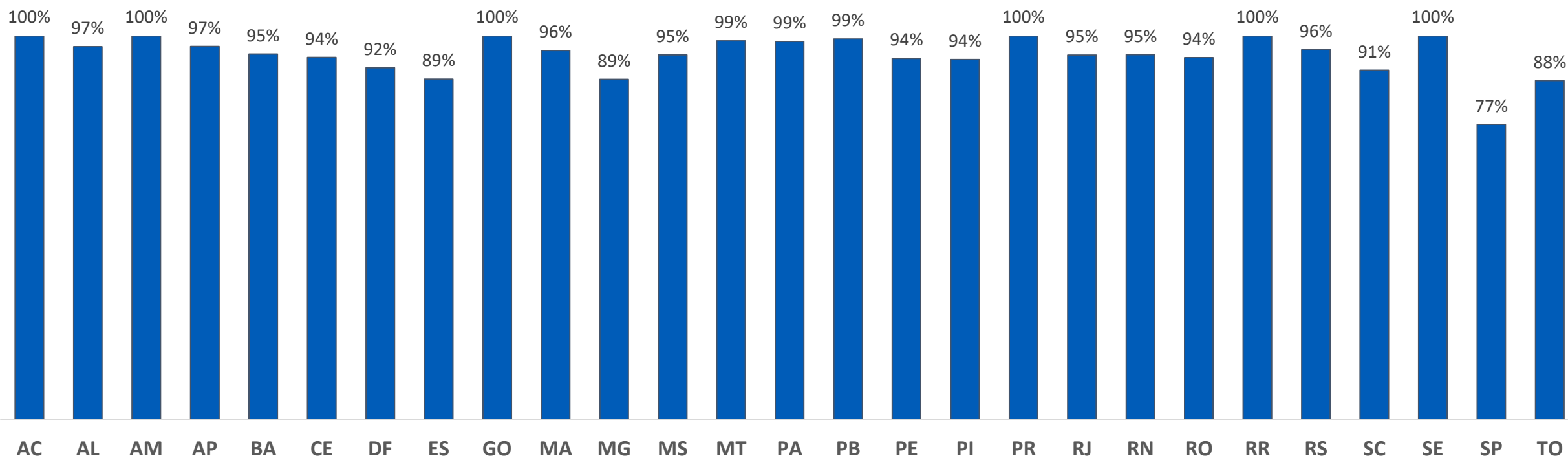


n=2248



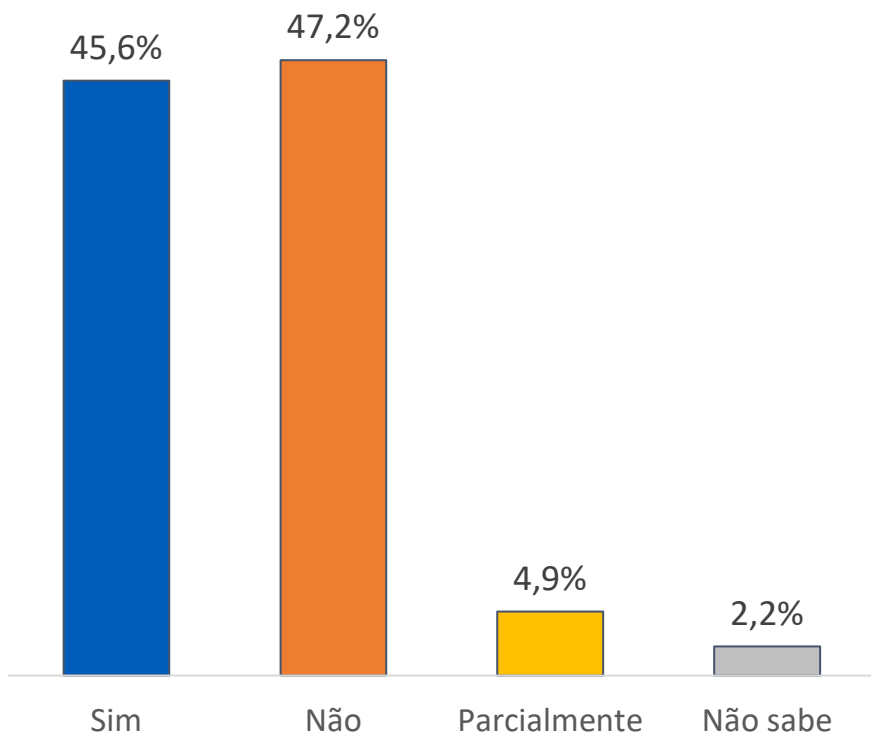
■ Não tiveram problemas durante o atendimento

% que não enfrentou problemas durante o atendimento do SEBRAETEC



n=2248

O problema foi solucionado?



Dentre aqueles que reportaram algum tipo de problema durante o atendimentos dos serviços do SEBRAE, quase metade afirmou que tais questões **não foram solucionadas** no decorrer do programa.

Já em 46% dos casos, o problema verificado foi resolvido.

N=140

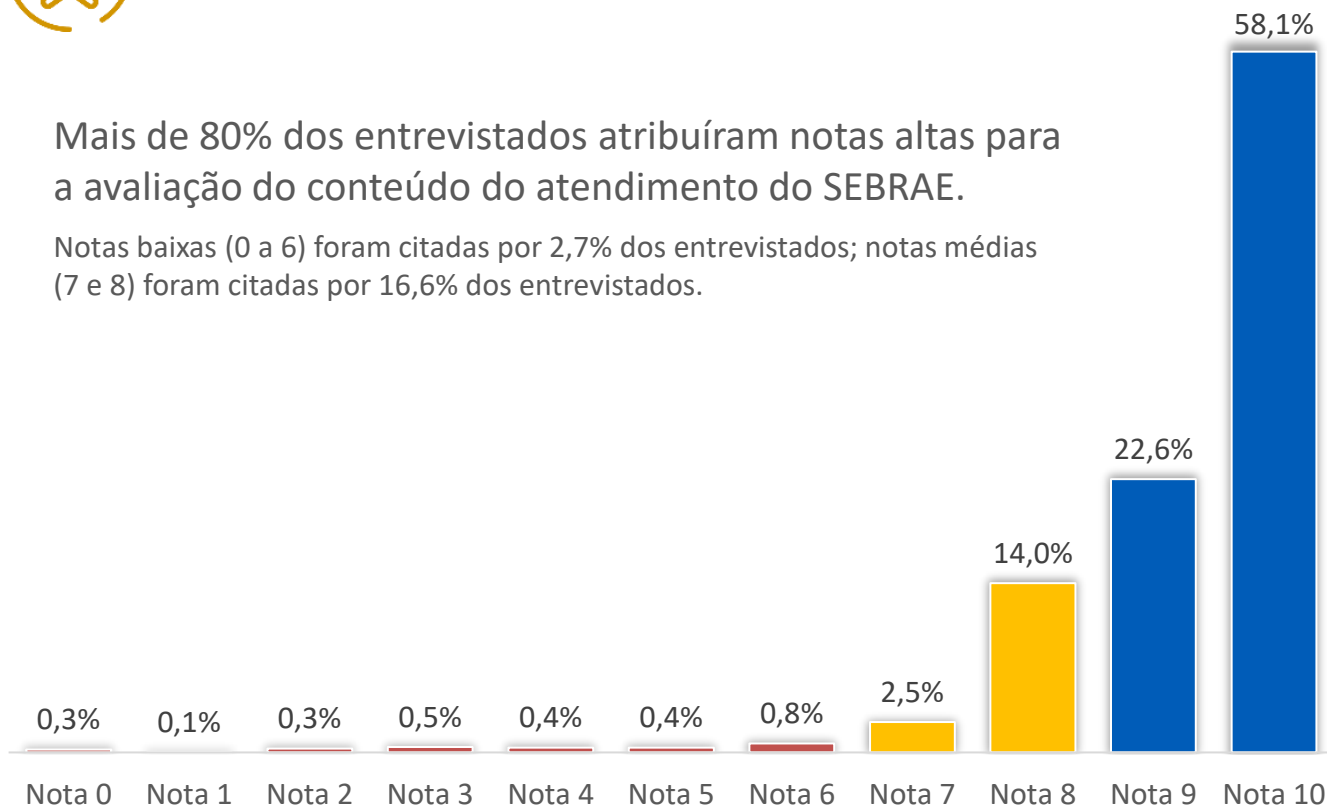
Qualidade do atendimento do SEBRAE



 **Nota Média: 9,3**

Mais de 80% dos entrevistados atribuíram notas altas para a avaliação do conteúdo do atendimento do SEBRAE.

Notas baixas (0 a 6) foram citadas por 2,7% dos entrevistados; notas médias (7 e 8) foram citadas por 16,6% dos entrevistados.



Nota média do atendimento



EPP
9,2



ME
9,2



MEI
9,4



COMÉRCIO
9,2



SERVIÇOS
9,4



**INDÚSTRIA/
CONSTRUÇÃO**
9,4



AGROPECUÁRIA
9,1

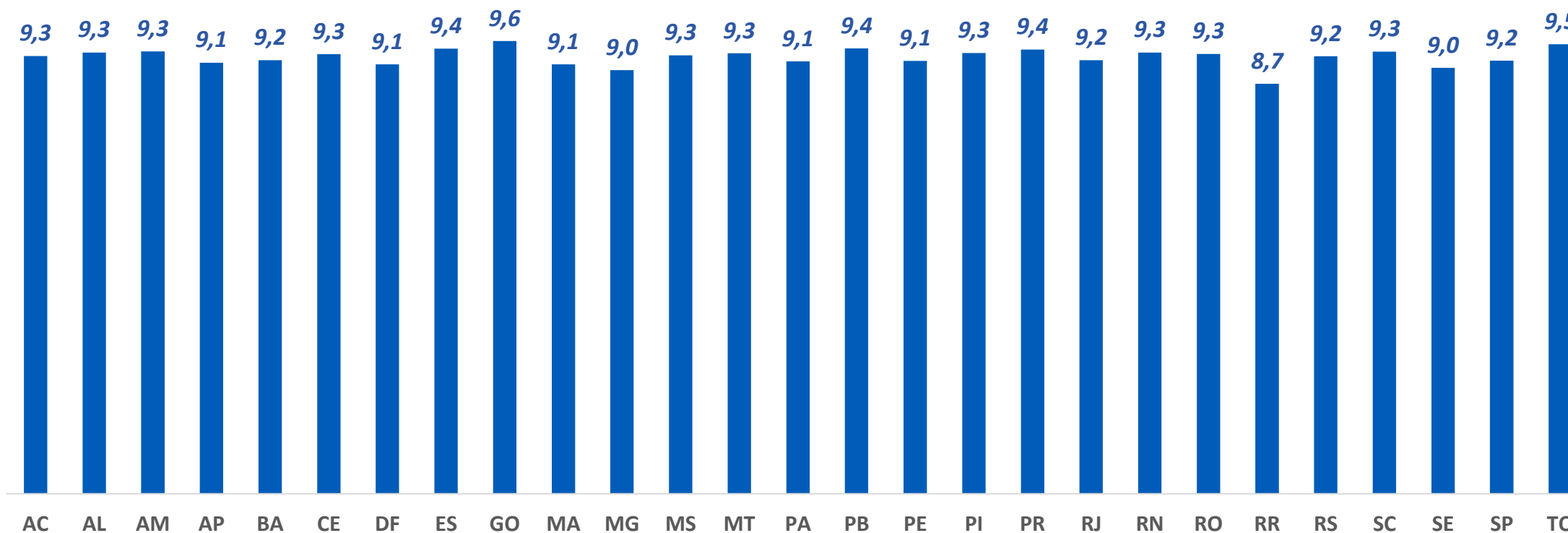
n=2248

3. Em relação à qualidade do conteúdo do atendimento Sebrae que o(a) Sr.(a) fez, dê uma nota de 0 a 10, sendo 0 "PÉSSIMO" e 10 "EXCELENTE".

Qualidade do atendimento do SEBRAE



Nota média por UF

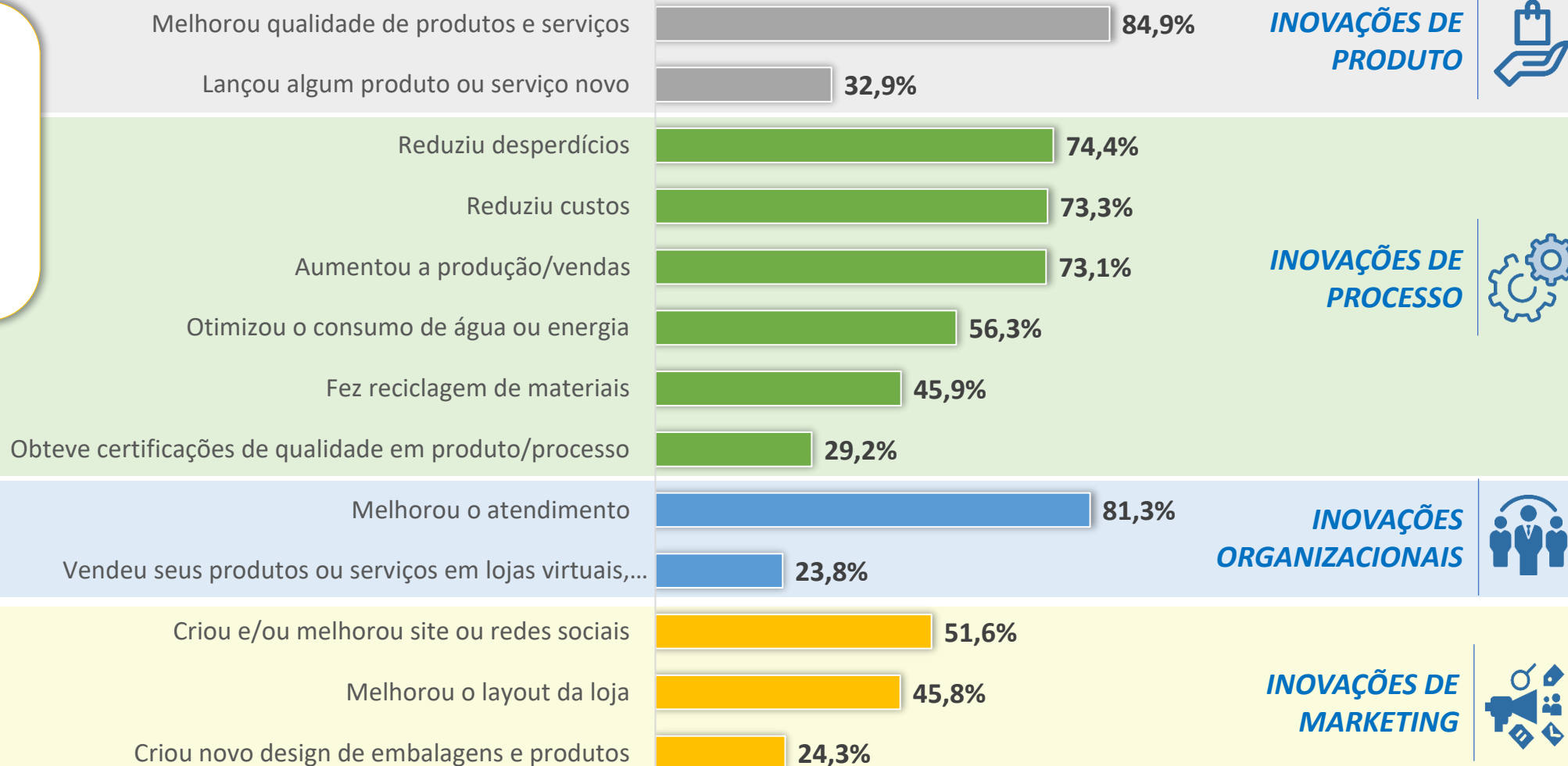


3. Em relação à qualidade do conteúdo do atendimento Sebrae que o(a) Sr.(a) fez, dê uma nota de 0 a 10, sendo 0 "PÉSSIMO" e 10 "EXCELENTE".

Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE

% médio de mudanças após atendimento do SEBRAETEC:

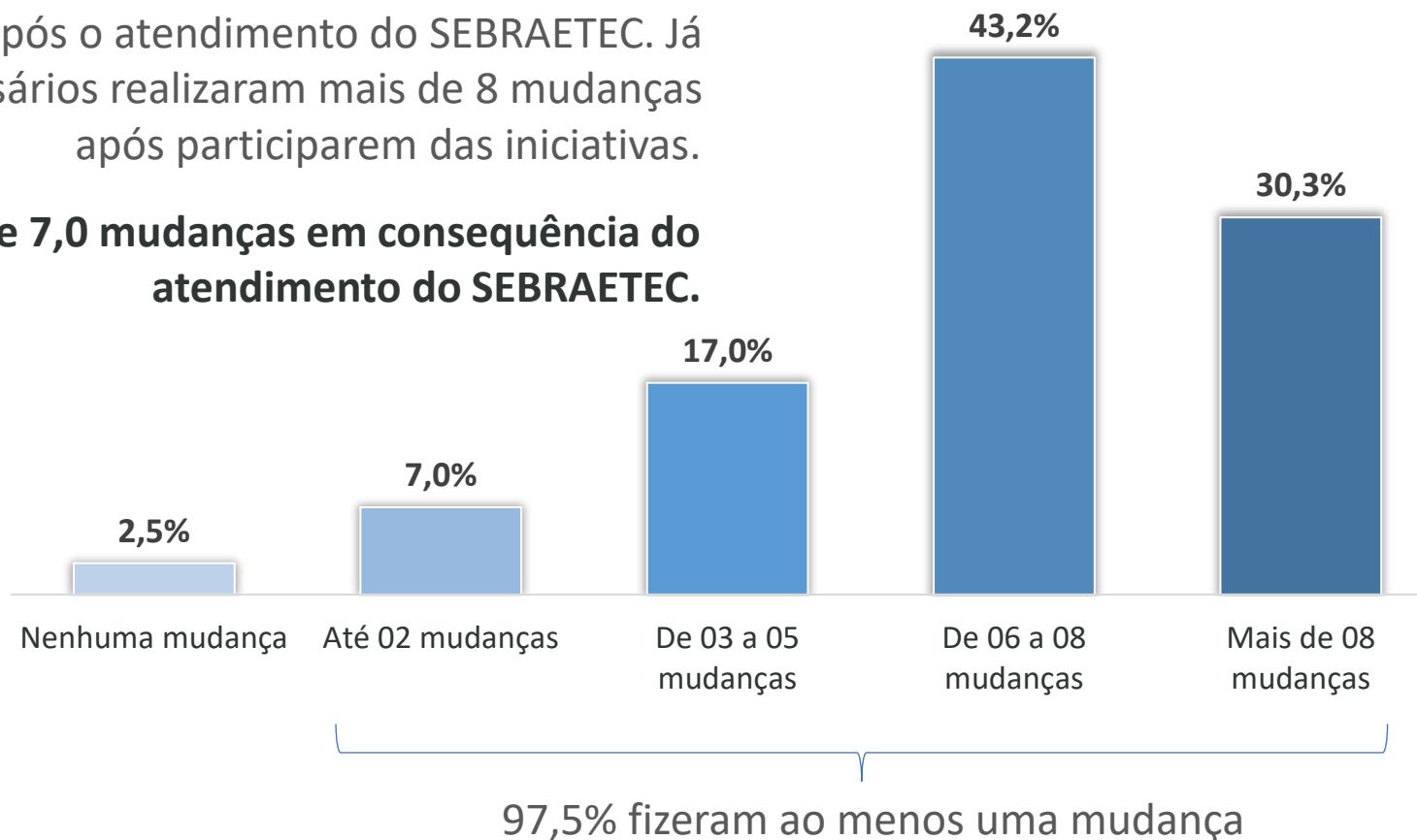
53,6%



Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE

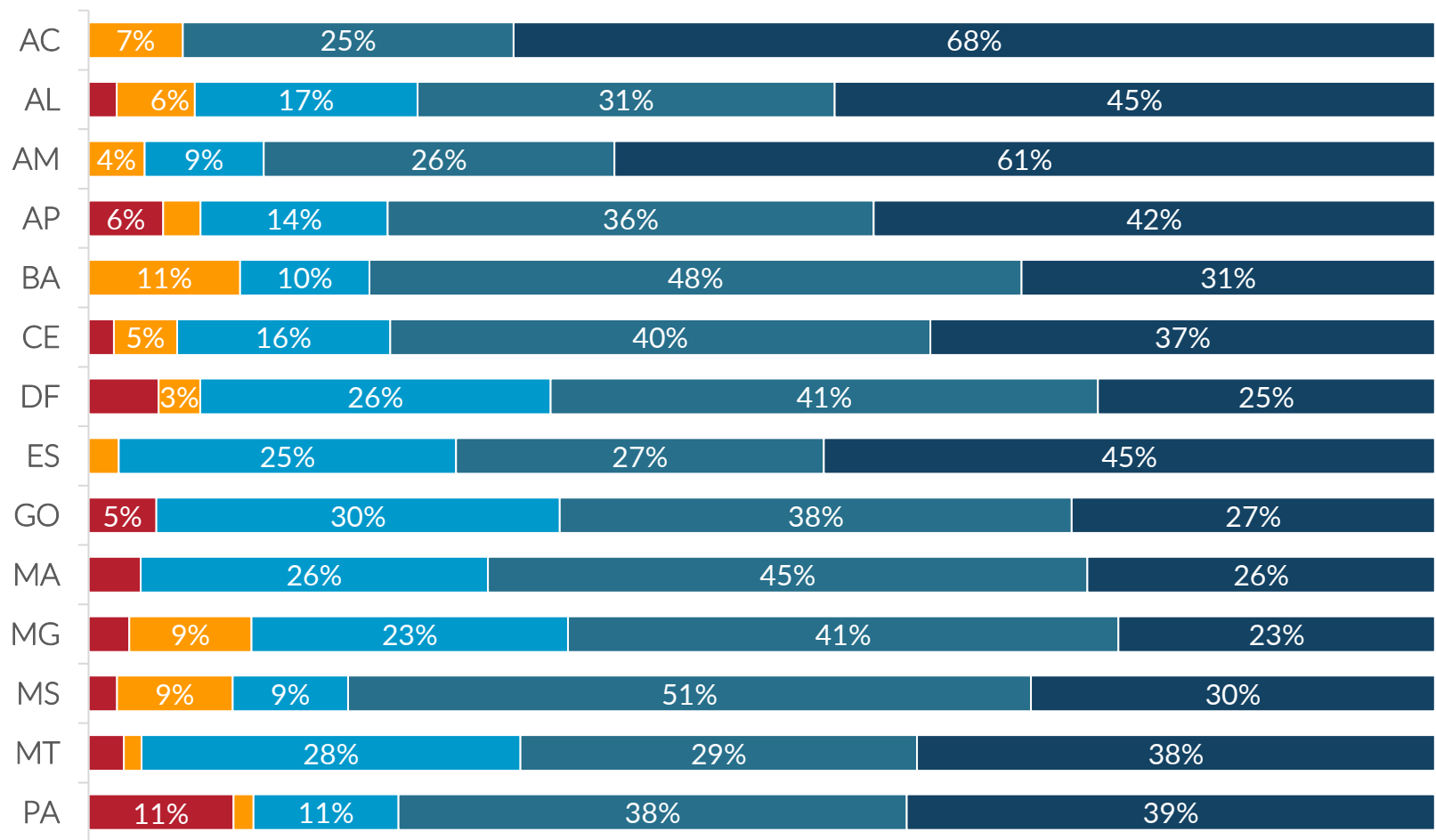
Mais de 40% dos entrevistados realizaram entre 06 e 08 mudanças na empresa após o atendimento do SEBRAETEC. Já cerca de 1/3 dos empresários realizaram mais de 8 mudanças após participarem das iniciativas.

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



n=2248

Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE

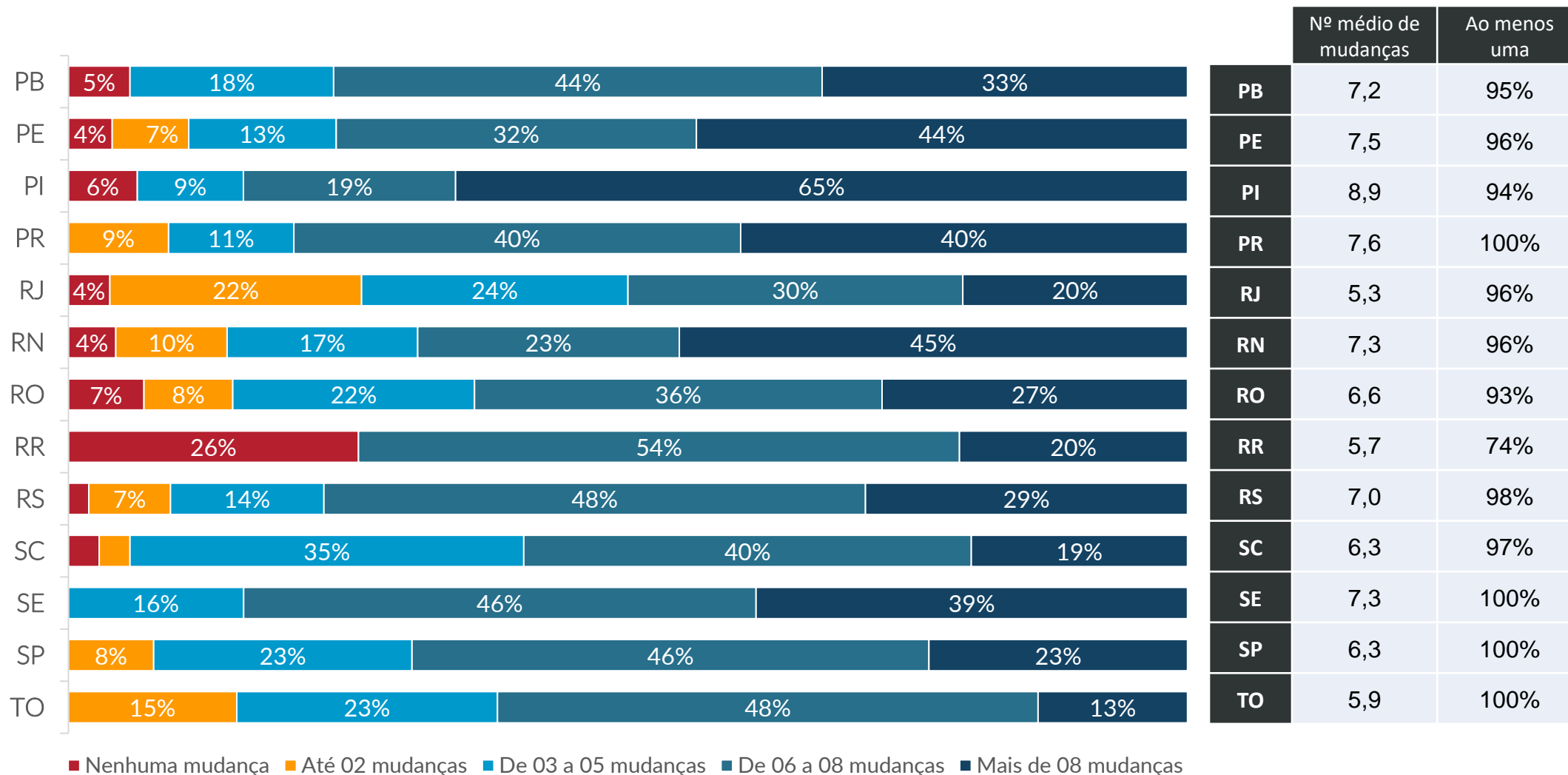


	Nº médio de mudanças	Ao menos uma
AC	8,8	100%
AL	7,6	98%
AM	8,5	100%
AP	7,7	94%
BA	7,1	100%
CE	7,8	98%
DF	6,5	95%
ES	7,5	100%
GO	6,7	95%
MA	7,0	96%
MG	6,3	97%
MS	7,1	98%
MT	7,3	97%
PA	7,2	89%

■ Nenhuma mudança ■ Até 02 mudanças ■ De 03 a 05 mudanças ■ De 06 a 08 mudanças ■ Mais de 08 mudanças

n=2248

Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE

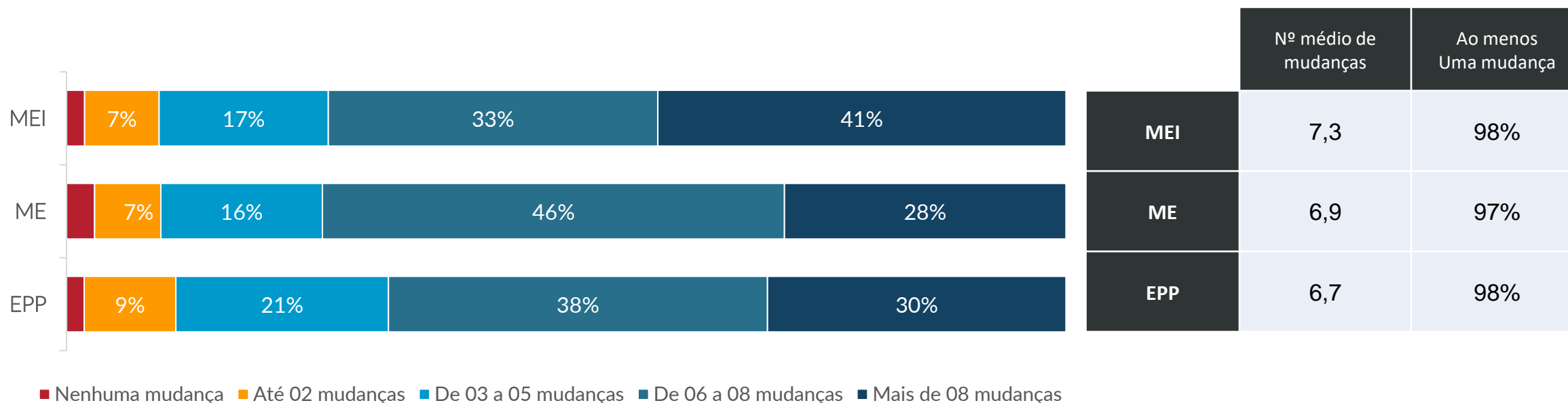


n=2248

Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE



Quem é MEI realizou maior número médio de mudanças após participar do programa Sebraetec: 7,3. Quase 40% dos MEIs realizaram mais de 8 mudanças na sua empresa.

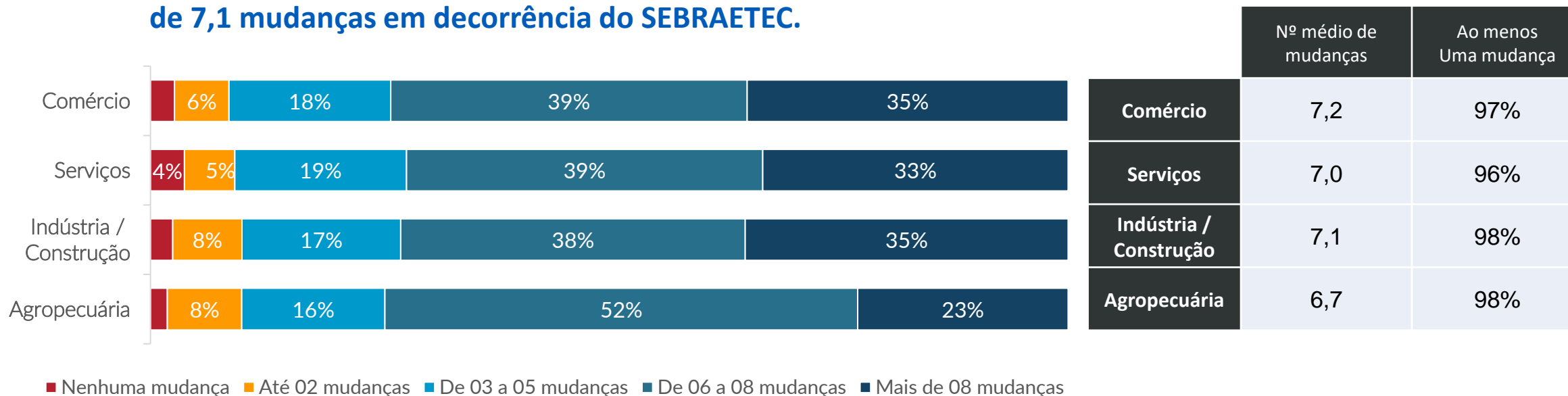


n=2248

Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE

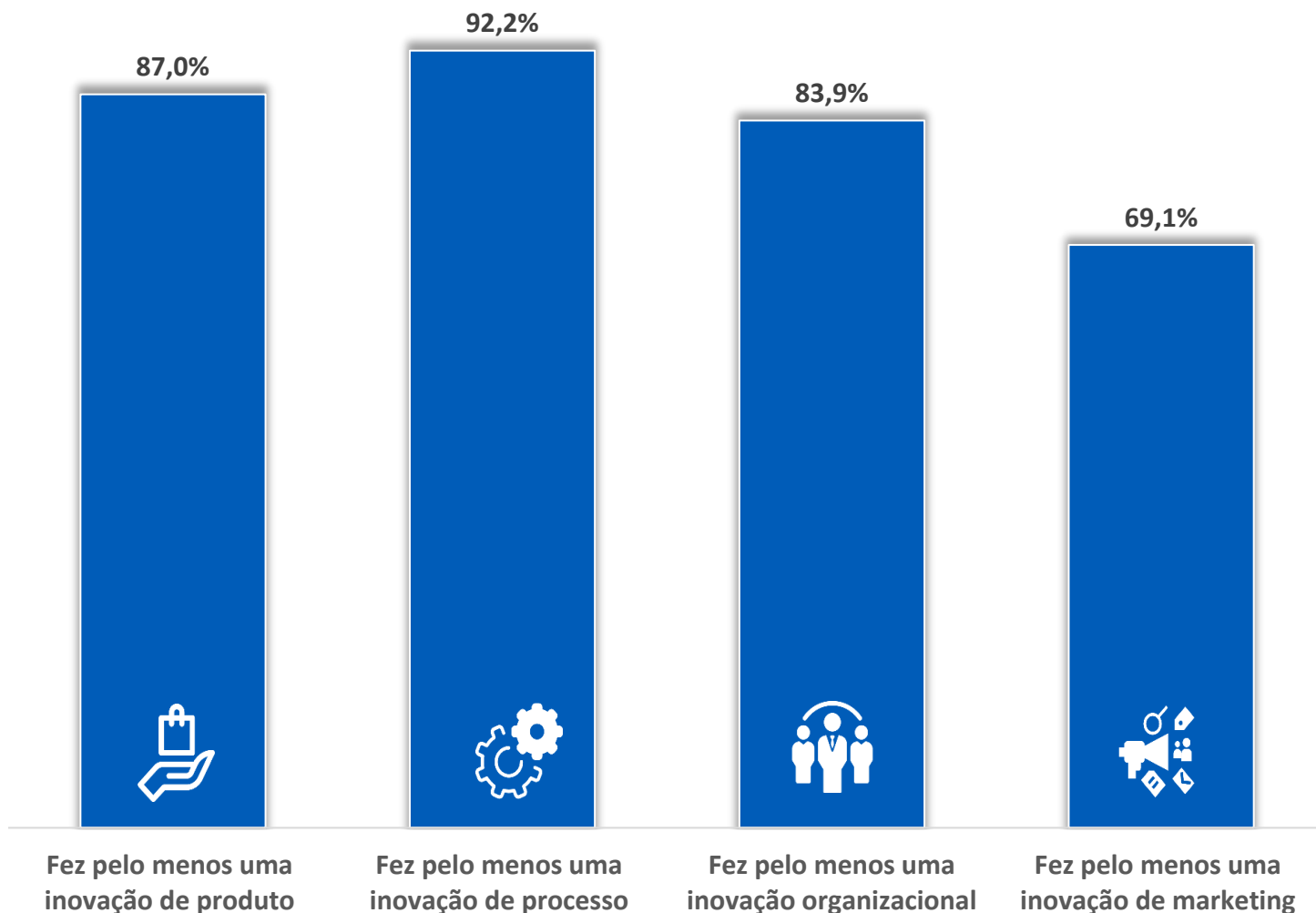


No setor do comércio se registra maior número médio de mudanças na empresa em decorrência da participação no programa do SEBRAE: 7,2. Em seguida, aparece o setor da indústria e construção civil, com média de 7,1 mudanças em decorrência do SEBRAETEC.



n=2248

Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE



Mais de 92% dos entrevistados realizaram pelo menos uma **inovação de processo** após o atendimento do SEBRAE.

As inovações de marketing foram as menos frequentes, embora com alto percentual de ocorrência: 69% realizaram pelo menos uma inovação de marketing após participação no Programa.

n=2248

Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE



	Pelos menos uma inovação de produto	Pelos menos uma inovação de processo	Pelos menos uma inovação organizacional	Pelos menos uma inovação de marketing
AC	93%	100%	93%	81%
AL	87%	96%	86%	84%
AM	91%	96%	100%	87%
AP	86%	92%	86%	89%
BA	92%	98%	84%	69%
CE	92%	97%	95%	70%
DF	79%	92%	83%	88%
ES	93%	98%	93%	91%
GO	95%	81%	82%	82%
MA	93%	96%	89%	55%
MG	86%	89%	72%	66%
MS	89%	94%	92%	79%
MT	92%	92%	85%	65%
PA	80%	89%	88%	74%

n=2248

Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE



	Pelos menos uma inovação de produto	Pelos menos uma inovação de processo	Pelos menos uma inovação organizacional	Pelos menos uma inovação de marketing
PB	86%	90%	88%	79%
PE	80%	92%	87%	81%
PI	91%	94%	94%	81%
PR	93%	91%	85%	78%
RJ	84%	78%	69%	54%
RN	76%	85%	76%	82%
RO	83%	92%	77%	66%
RR	74%	74%	67%	67%
RS	89%	95%	84%	64%
SC	87%	87%	85%	66%
SE	100%	84%	93%	93%
SP	92%	85%	85%	77%
TO	75%	90%	87%	52%

n=2248

Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE

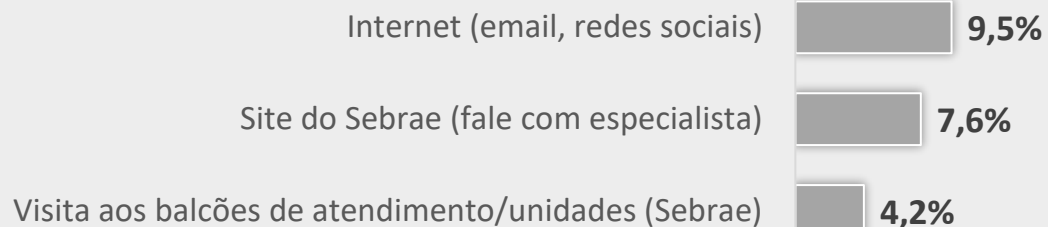


	Pelos menos uma inovação de produto	Pelos menos uma inovação de processo	Pelos menos uma inovação organizacional	Pelos menos uma inovação de marketing
Por porte				
MEI	81%	95%	86%	82%
ME	88%	92%	84%	66%
EPP	87%	91%	81%	69%
Por setor				
Comércio	86%	93%	83%	80%
Serviços	85%	90%	86%	81%
Indústria / Construção	89%	93%	88%	76%
Agropecuária	87%	93%	80%	53%

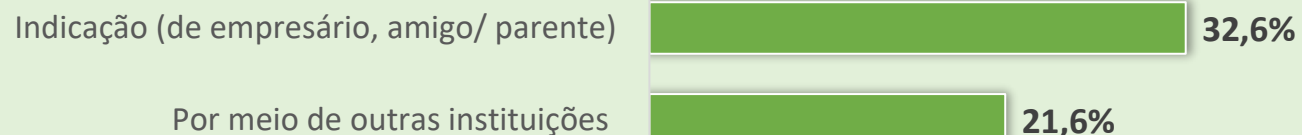
n=2248

Como tomou conhecimento do SEBRAETEC

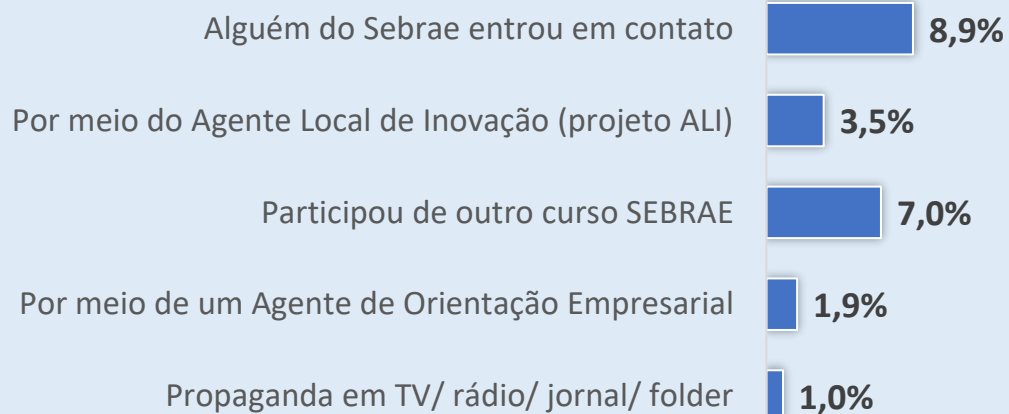
**INICIATIVA DO
EMPREENDEDOR**
21,3%



**INDICAÇÃO DE
TERCEIROS**
54,2%



**INICIATIVA DO
SEBRAE**
21,2%



Não sabe 2,3%

A principal via de conhecimento do Sebraetec, no último ano, foi a indicação de terceiros (54,2%).

Iniciativas do próprio empreendedor e iniciativas do SEBRAE respondem por cerca de 20% cada.

n=2248

Motivos para realizar o SEBRAETEC

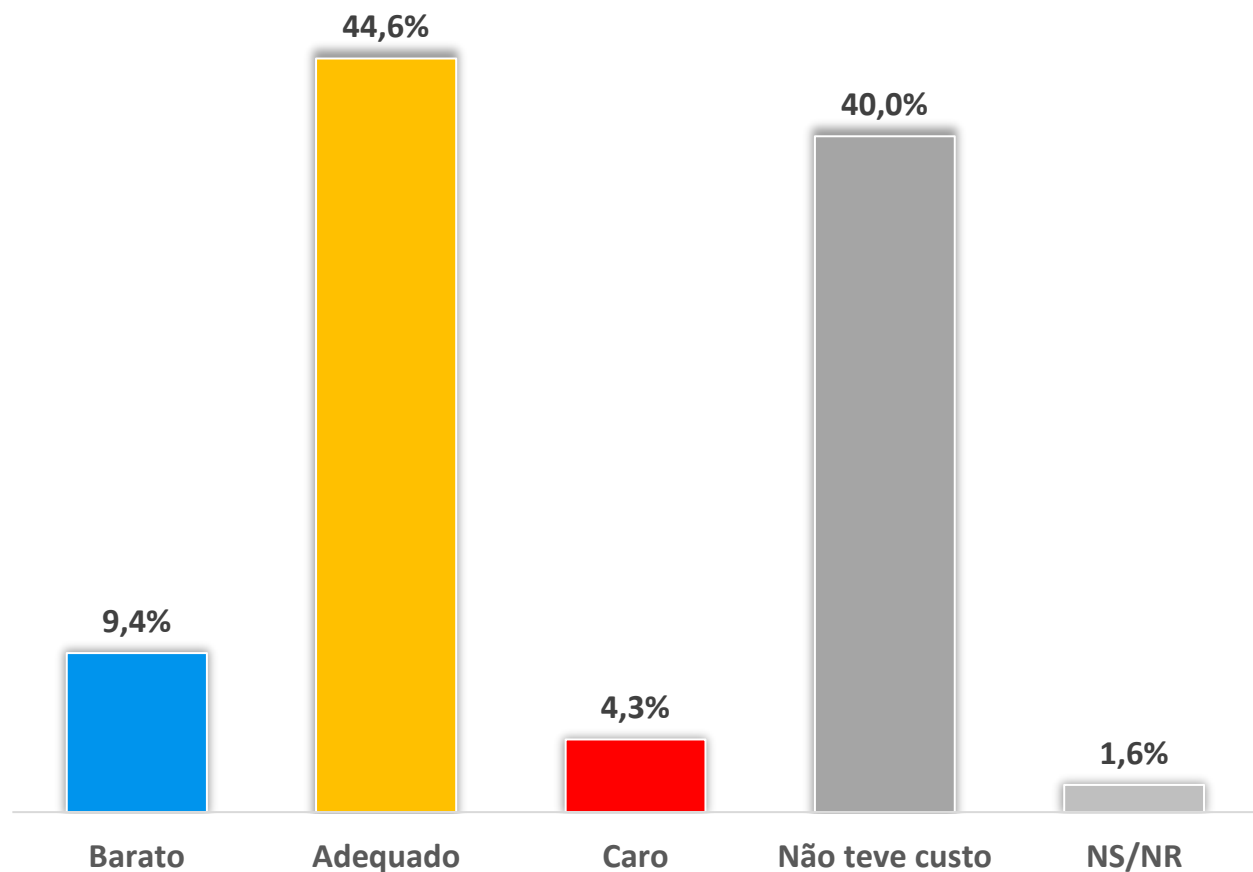


Ampliar a produção foi o motivo mais citado para o interesse em realizar o programa Sebraetec (26,8%).

Já cerca de 24% dos entrevistados disseram que buscavam melhorar a comunicação com o cliente.

n=2248

Avaliação do valor cobrado pelo SEBRAETEC



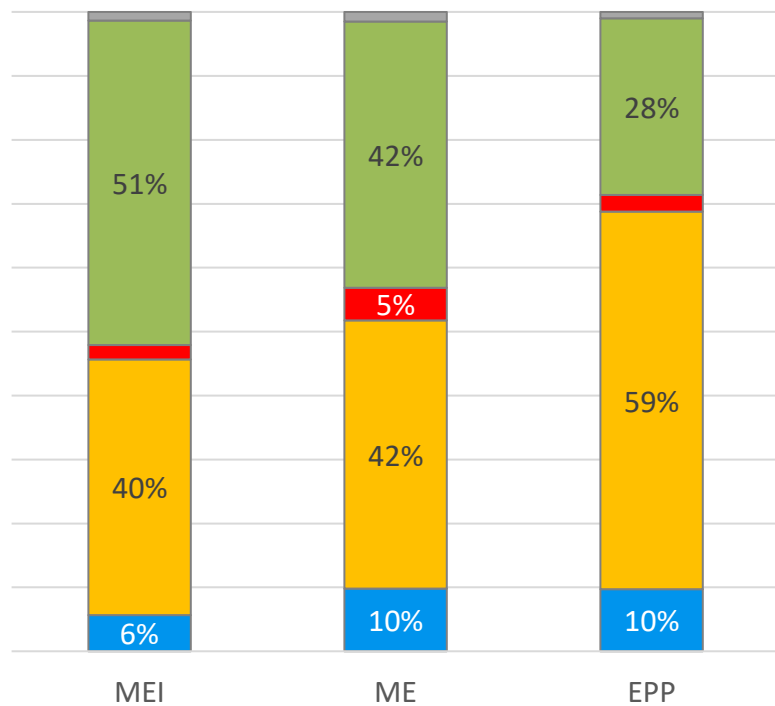
Parcela mais expressiva dos entrevistados considera **adequado** o custo do SEBRAETEC.

Já 4,3% acharam caro o valor cobrado.

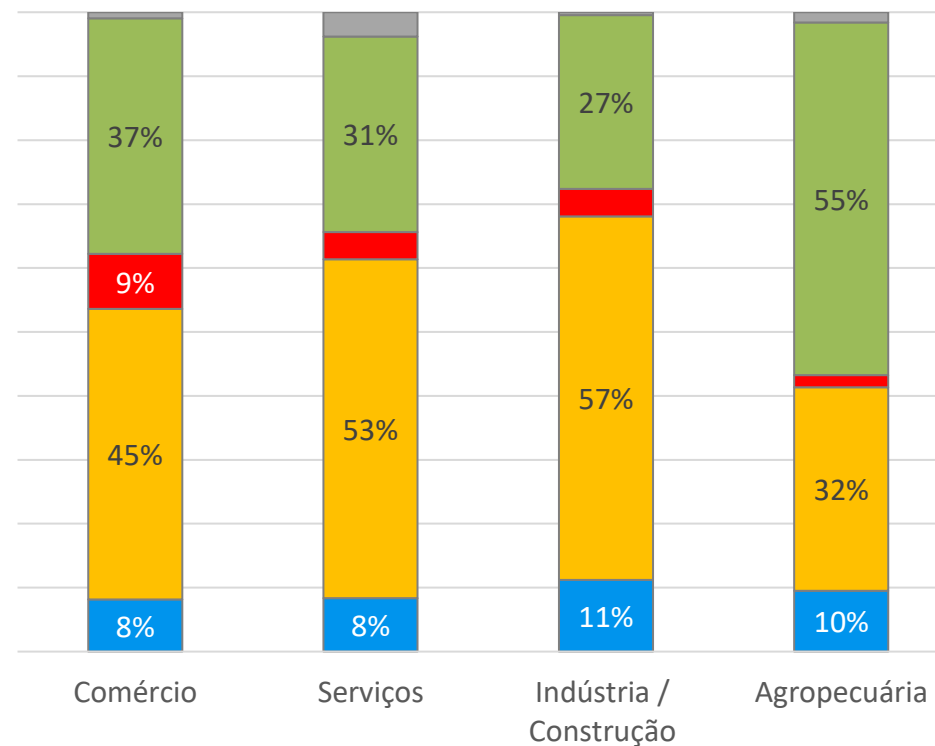
40% dos entrevistados disseram que o SEBRAETEC não teve custos para a empresa.

Avaliação do valor cobrado pelo SEBRAETEC

Por porte



Por setor

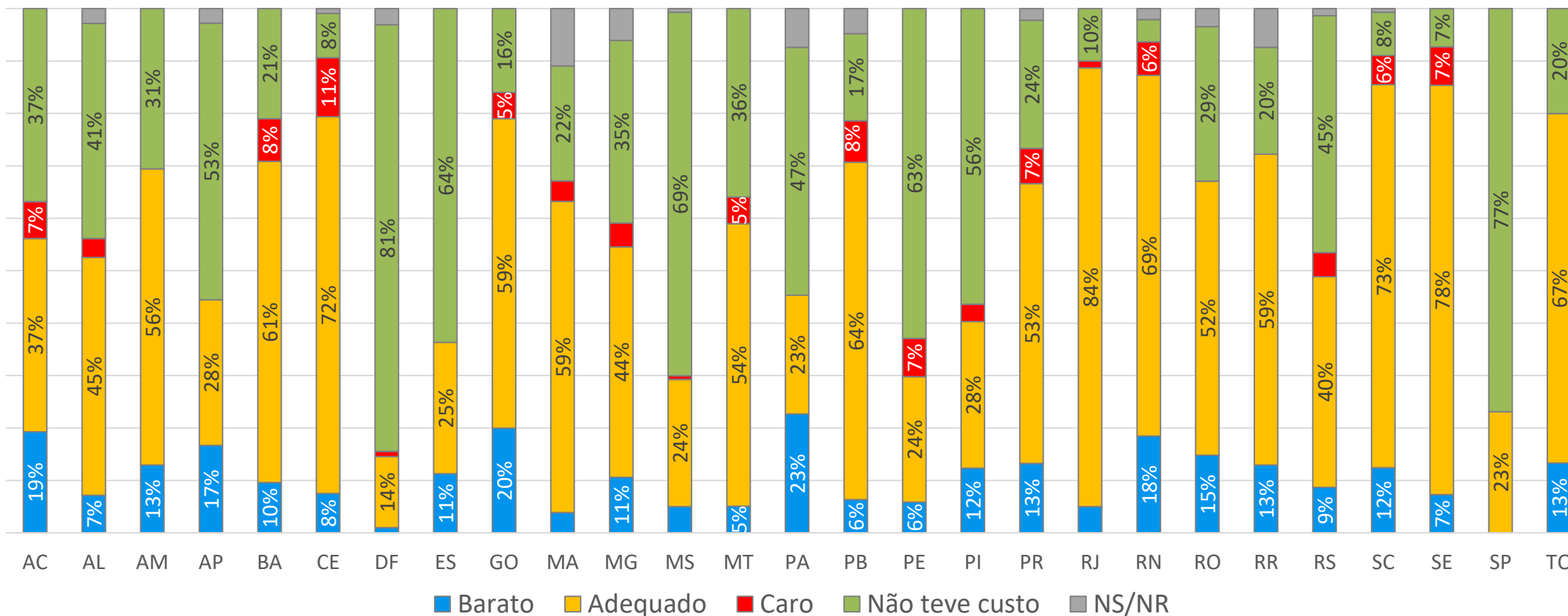


■ Barato ■ Adequado ■ Caro ■ Não teve custo ■ NS/NR

n=2248

Avaliação do valor cobrado pelo SEBRAETEC

Por UF

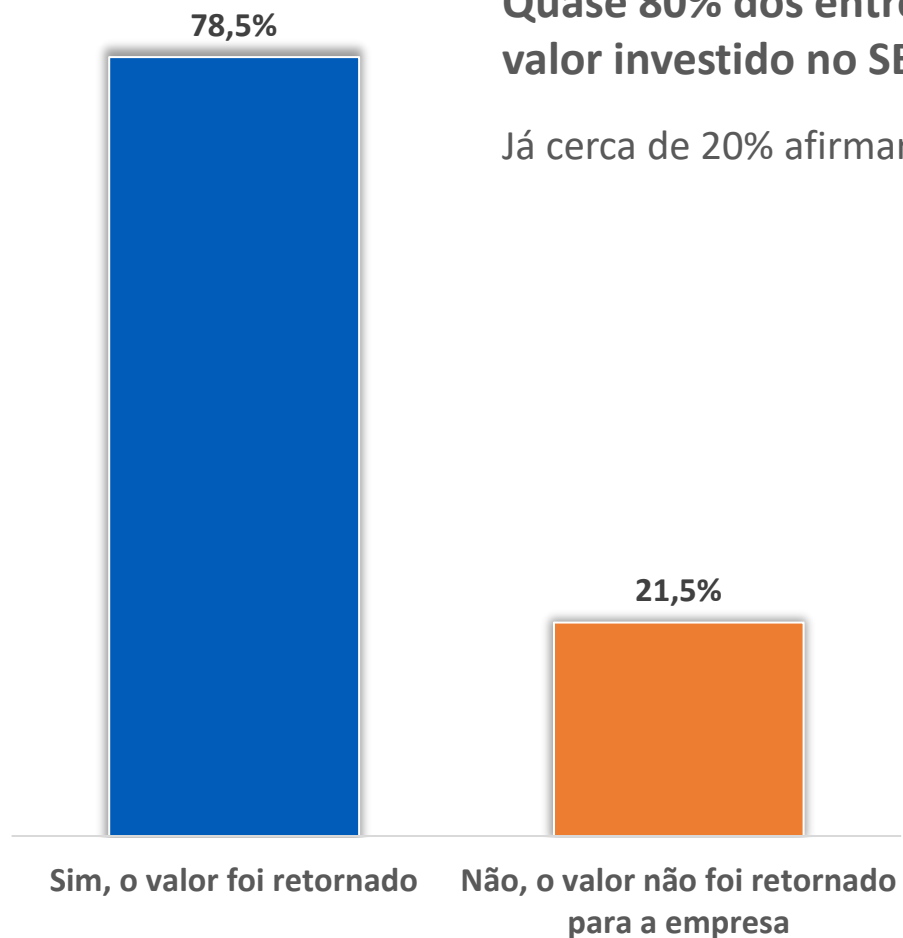


n=2248

Retorno do valor investido no SEBRAETEC

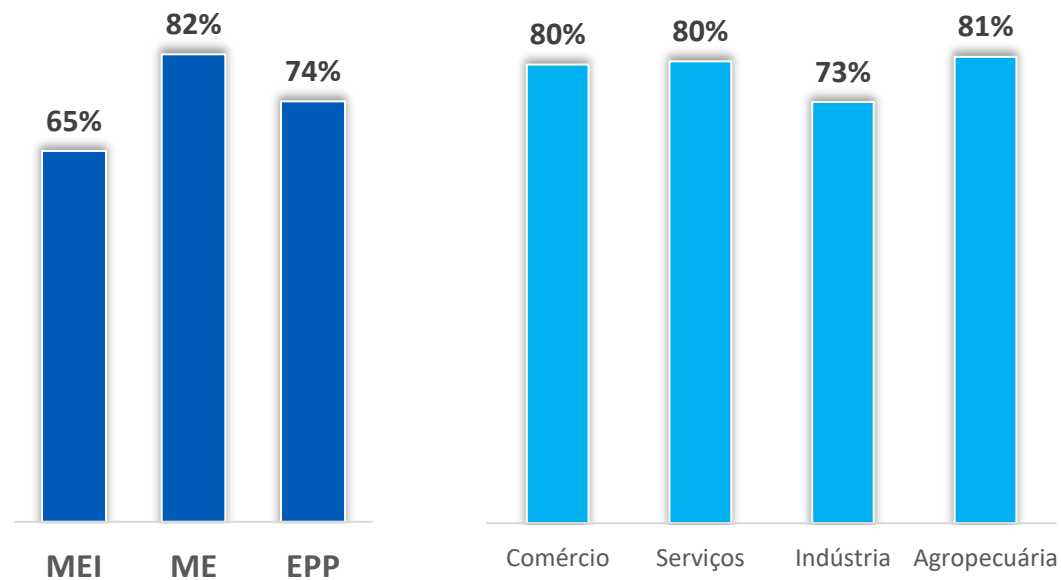
Quase 80% dos entrevistados afirmaram que obtiveram retorno do valor investido no SEBRAETEC.

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



n=2248

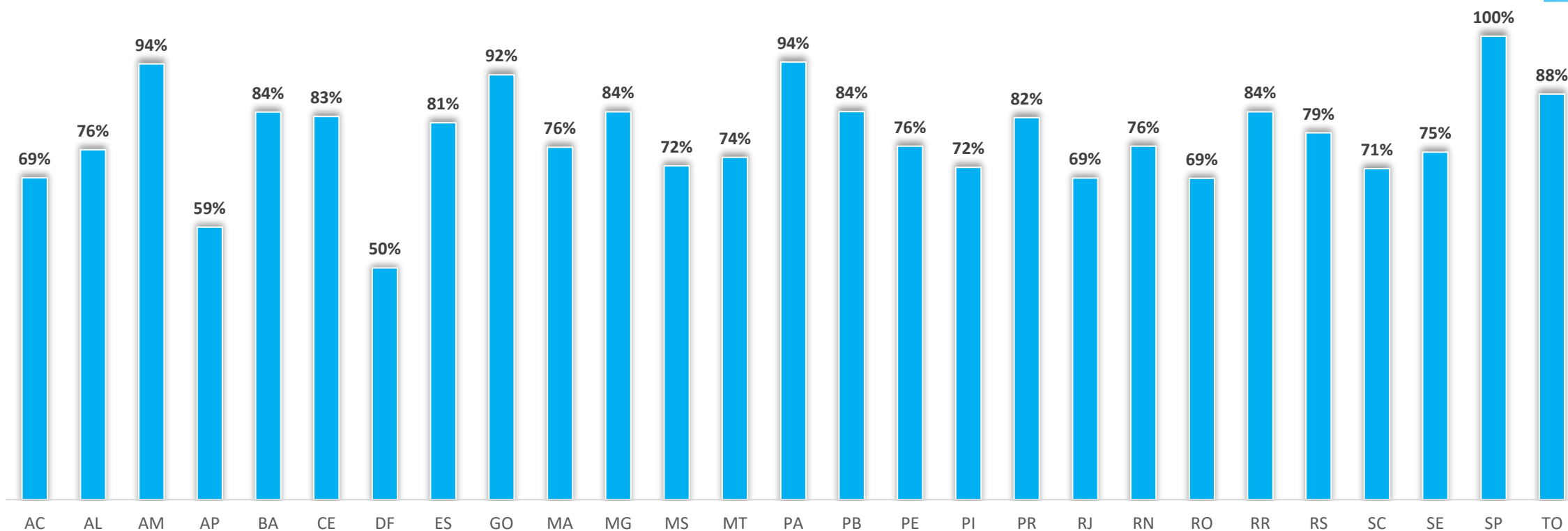
% que teve valor retornado, por porte e por setor



Retorno do valor investido no SEBRAETEC



% que teve valor retornado, por UF



n=2248

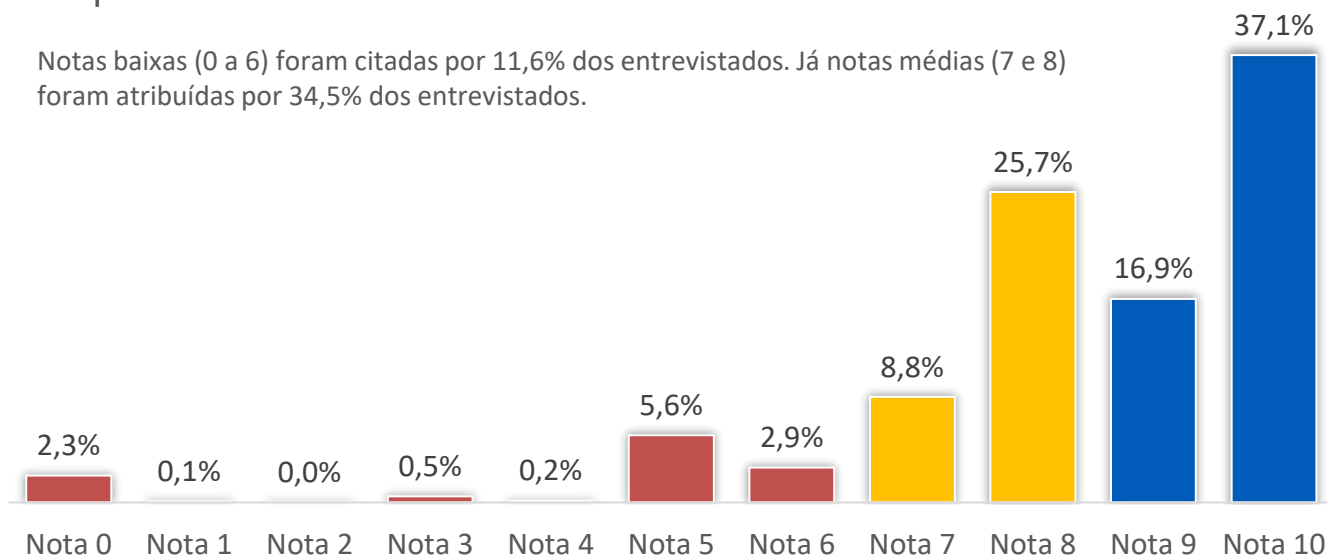
Efetividade do SEBRAETEC



 **Nota Média: 8,4**

Mais de metade dos entrevistados atribuíram notas altas para os resultados da consultoria do SEBRAETEC na empresa.

Notas baixas (0 a 6) foram citadas por 11,6% dos entrevistados. Já notas médias (7 e 8) foram atribuídas por 34,5% dos entrevistados.



n=2248

Nota média para a efetividade do SEBRAETEC



EPP
8,3



ME
8,4



MEI
8,4



COMÉRCIO
8,3



SERVIÇOS
8,4



**INDÚSTRIA/
CONSTRUÇÃO**
8,4

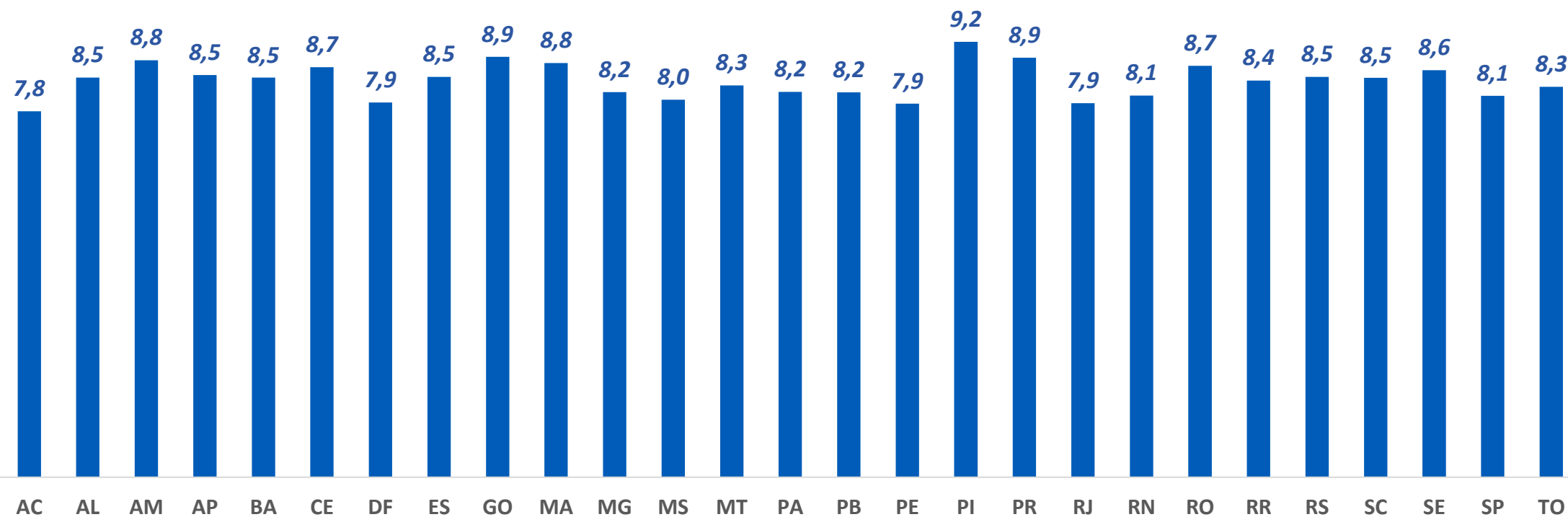


AGROPECUÁRIA
8,4

Efetividade do SEBRAETEC



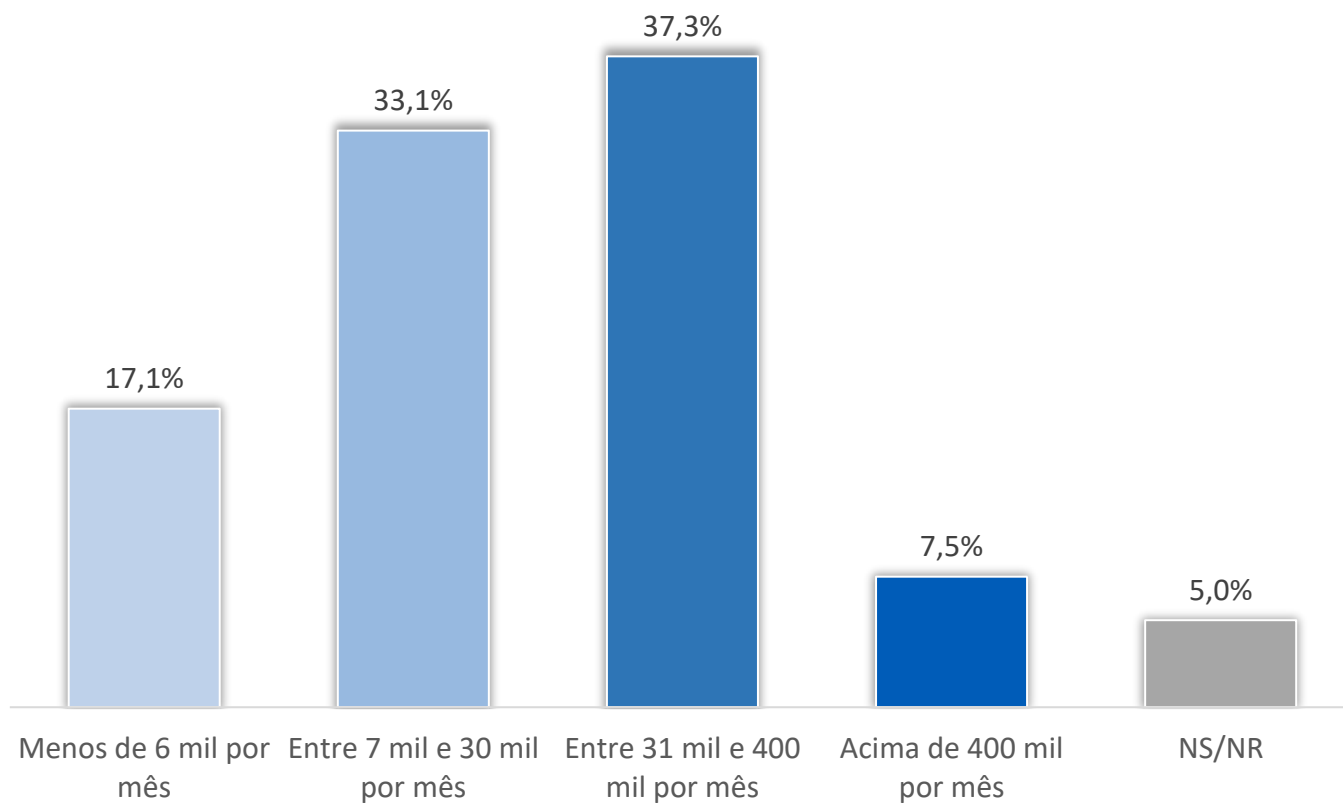
Nota média por UF



n=2248

Q9. A consultoria que você fez deu resultados para sua empresa? Melhorou o seu negócio? Dê uma nota de 0 a 10, sendo 0 "NÃO DEU RESULTADO ALGUM" e 10 "DEU MUITOS RESULTADOS".

Faturamento mensal da empresa

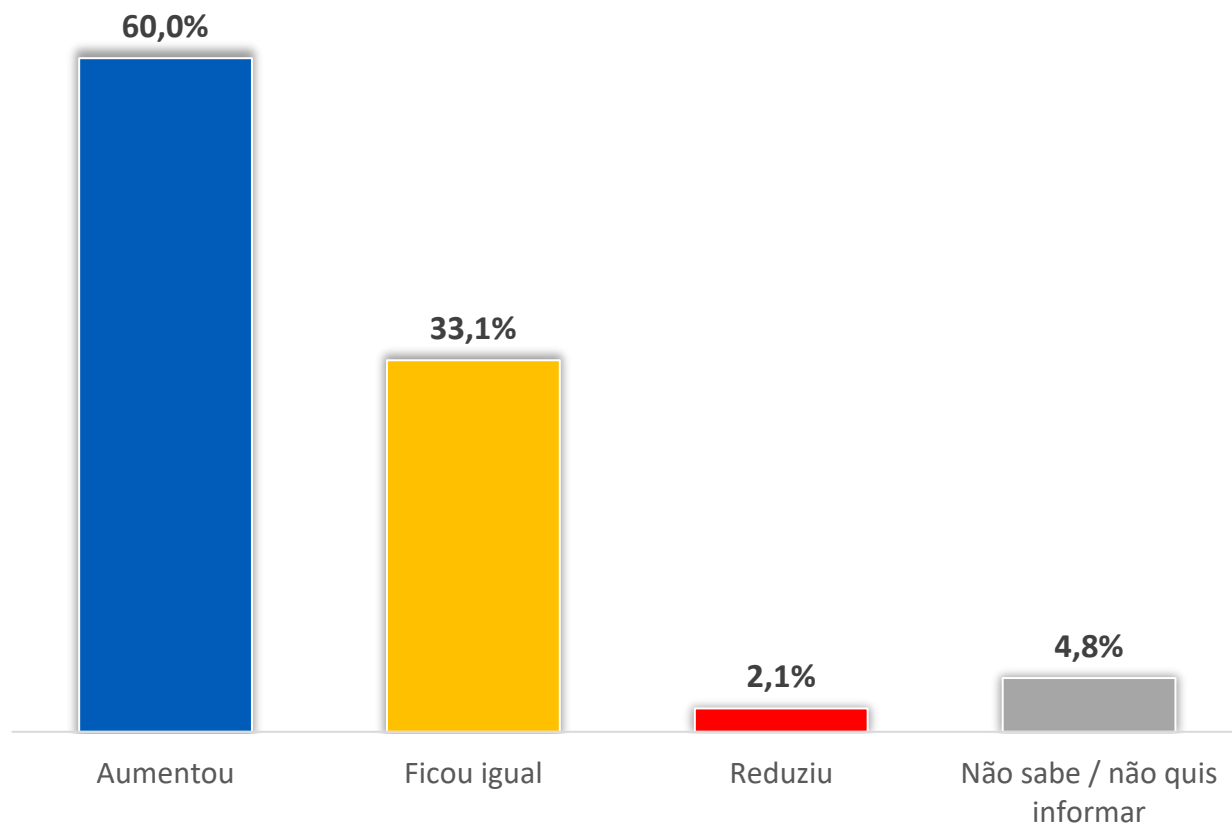


Quase 40% dos entrevistados reportaram faturamento mensal da empresa entre R\$31 mil e R\$400 mil reais por mês.

Já pouco cerca de 1/3 fatura entre R\$ 7 mil e R\$ 30 mil mensais.

n=2248

Faturamento após participação no SEBRAETEC



n=2248

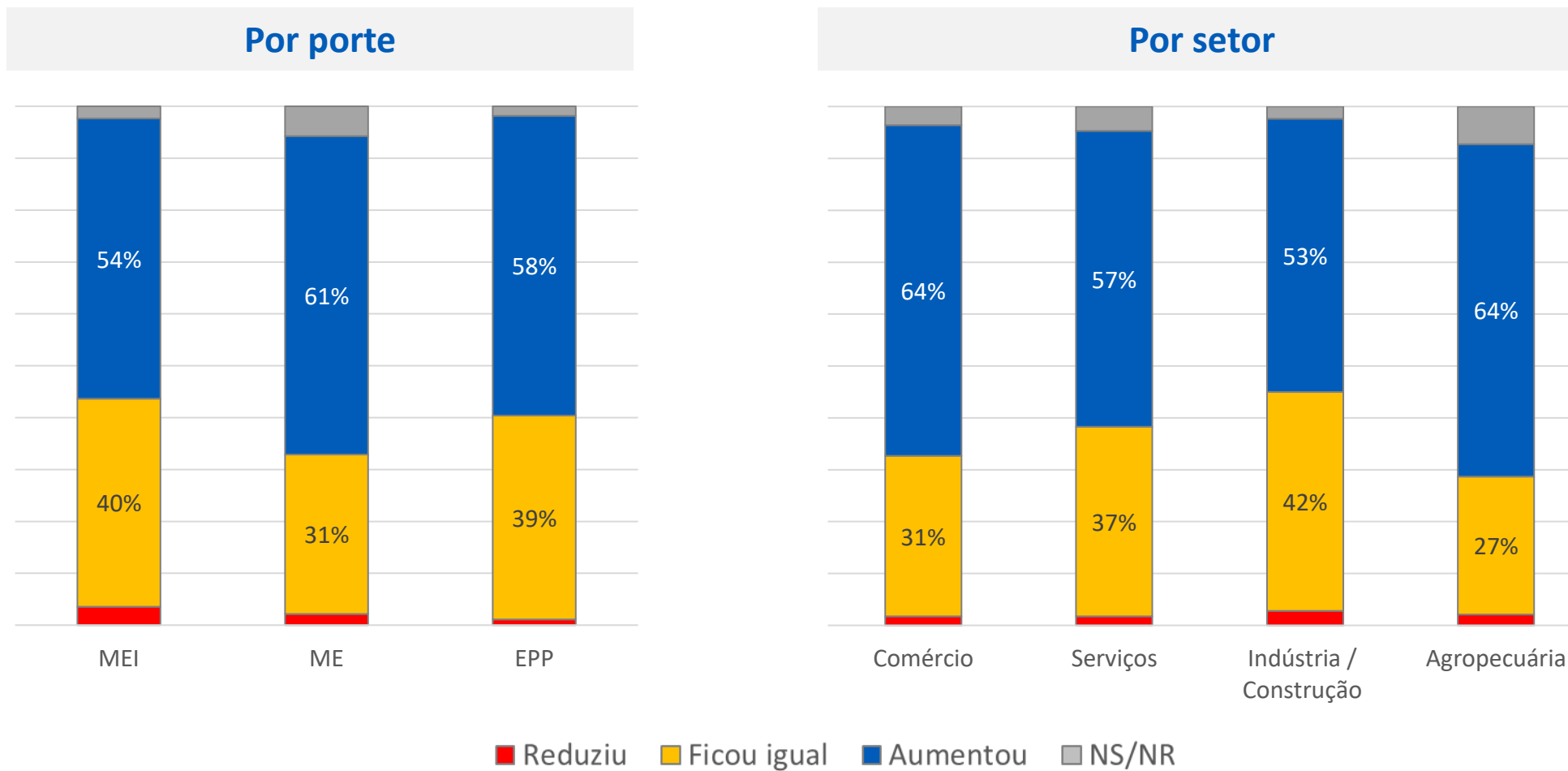
Q11. O que aconteceu com o faturamento mensal de sua empresa após sua participação no Sebraetec?



Para 60% dos empreendedores, o faturamento da empresa aumentou após a realização do SEBRAETEC.

Cerca de 1/3 dos respondentes, no entanto, disse que o faturamento da empresa não sofreu alteração após o Programa.

Faturamento após participação no SEBRAETEC

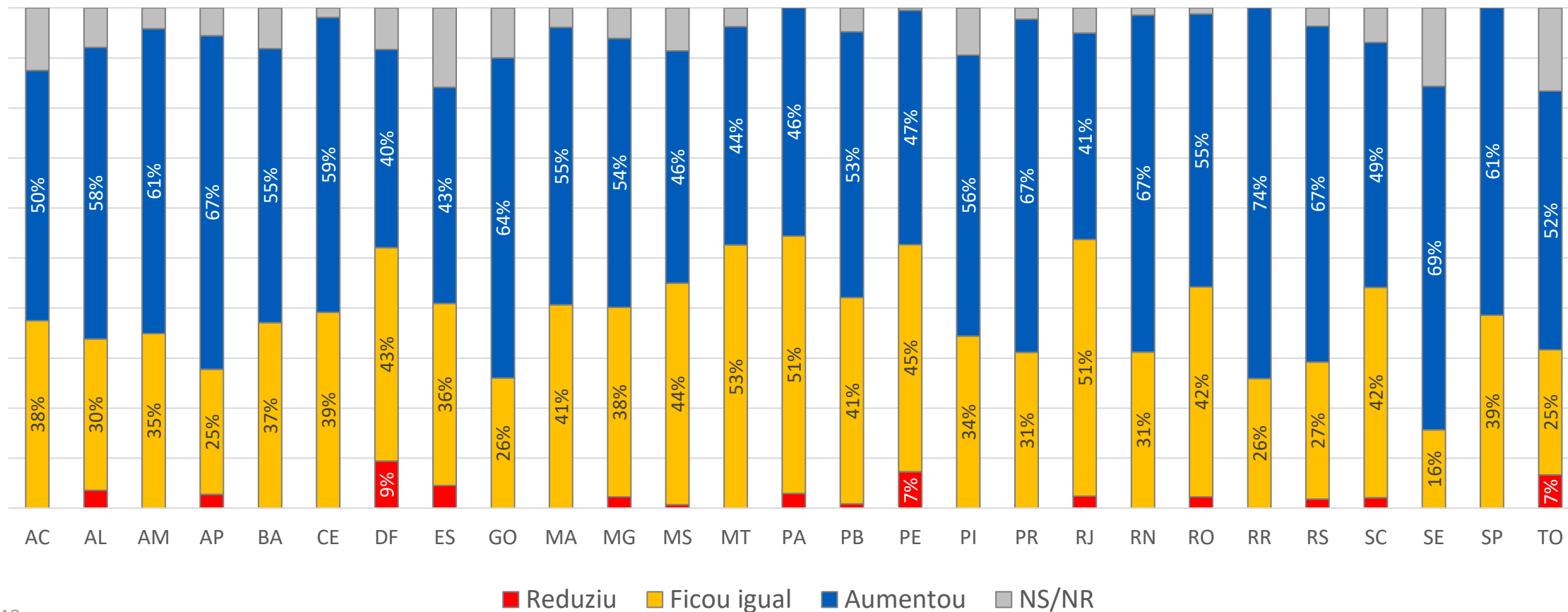


n=2248

Faturamento após participação no SEBRAETEC



Por UF



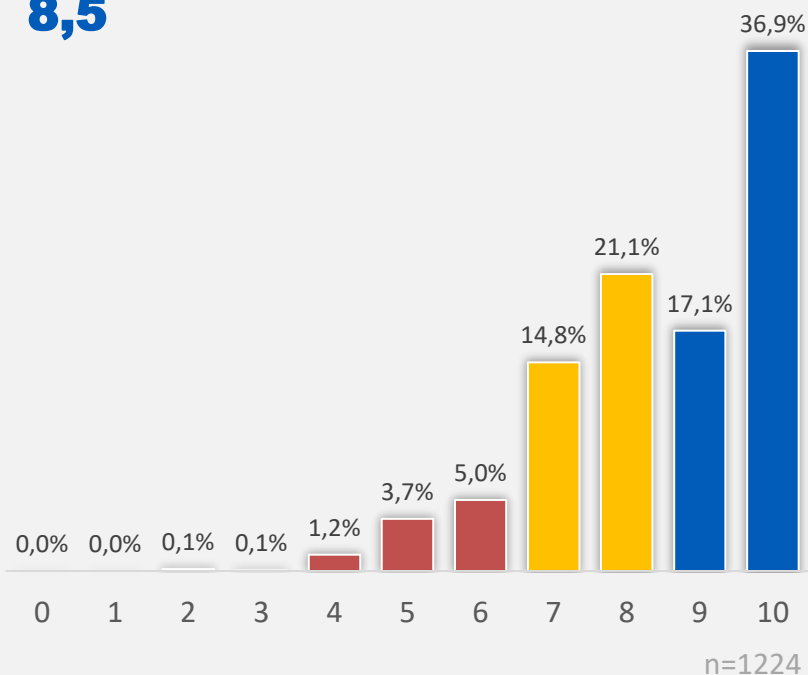
n=2248

Q11. O que aconteceu com o faturamento mensal de sua empresa após sua participação no Sebraetec?

Contribuição do SEBRAETEC para a mudança no faturamento

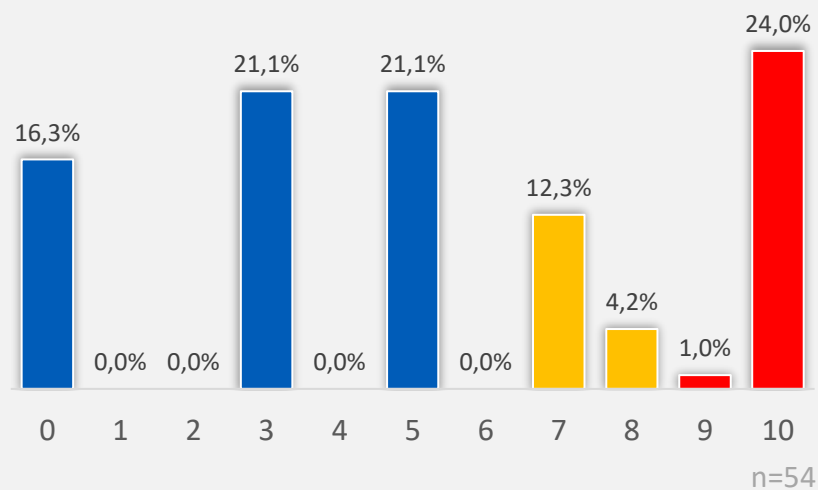
Empresas que aumentaram o faturamento

Nota média
8,5



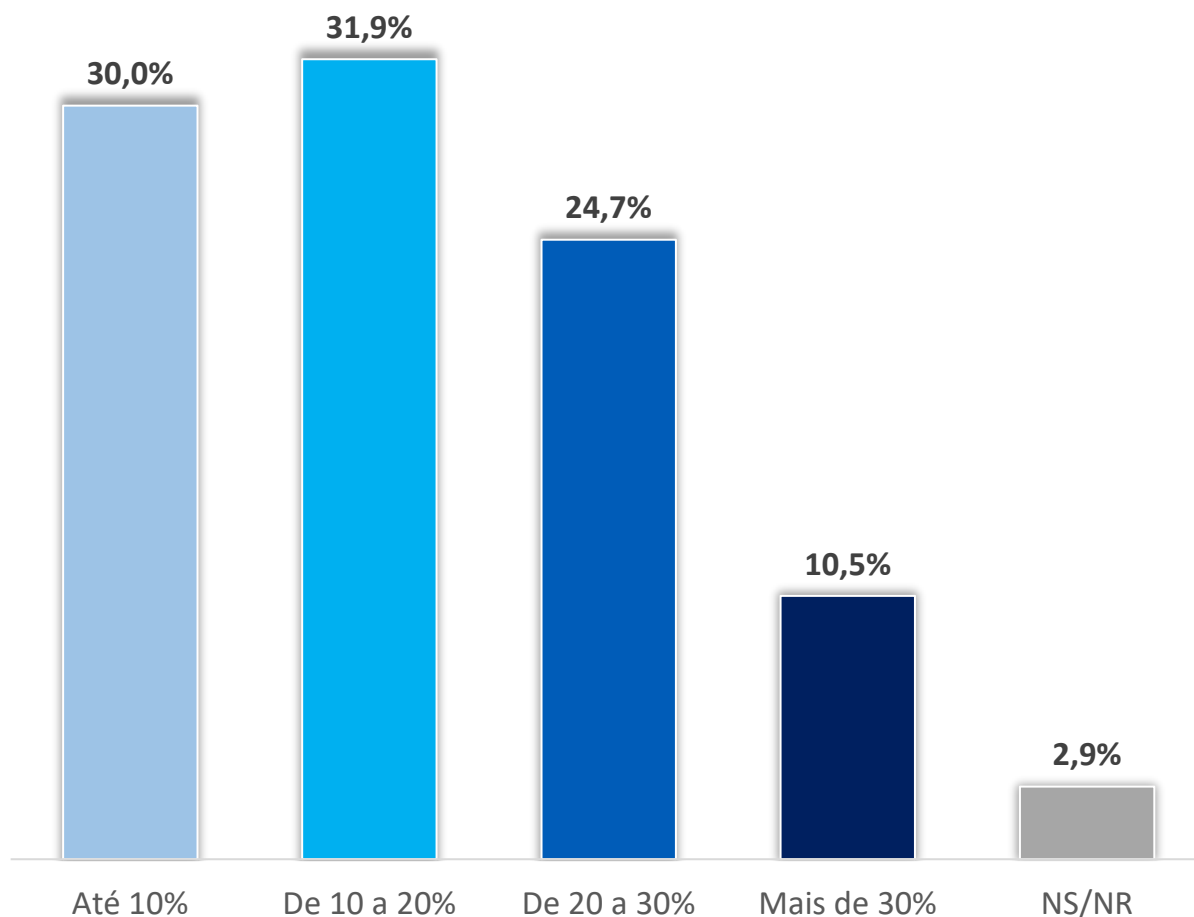
Empresas que diminuíram o faturamento

Nota média
5,4



Empreendedores que registraram **aumento** no faturamento atribuem em maior proporção os **resultados à contribuição do Sebraetec**, se comparados àqueles que registraram diminuição no faturamento.

Estimativa de aumento do faturamento após o SEBRAETEC

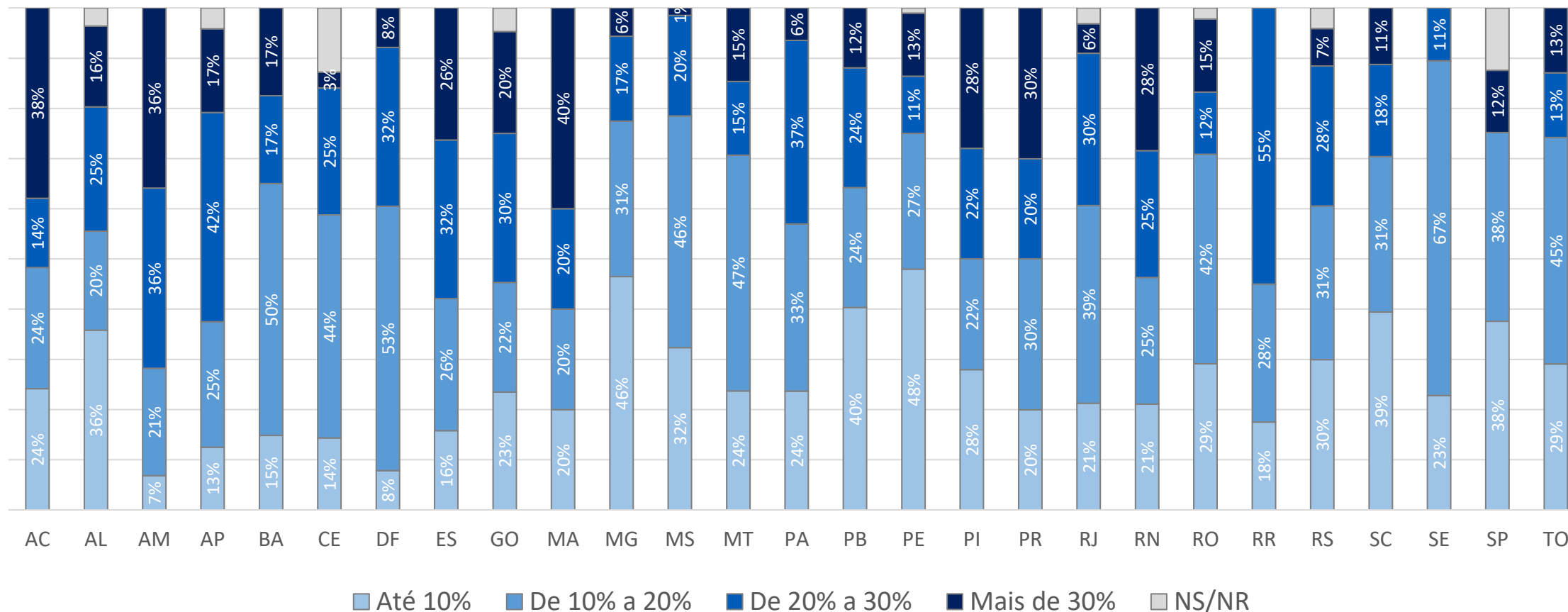


Mais de 60% dos entrevistados, cujo faturamento da empresa aumentou, reportaram aumento de até 20%.

Já cerca de 10% reportaram aumento de mais de 30% no faturamento após a realização do SEBRAETEC.

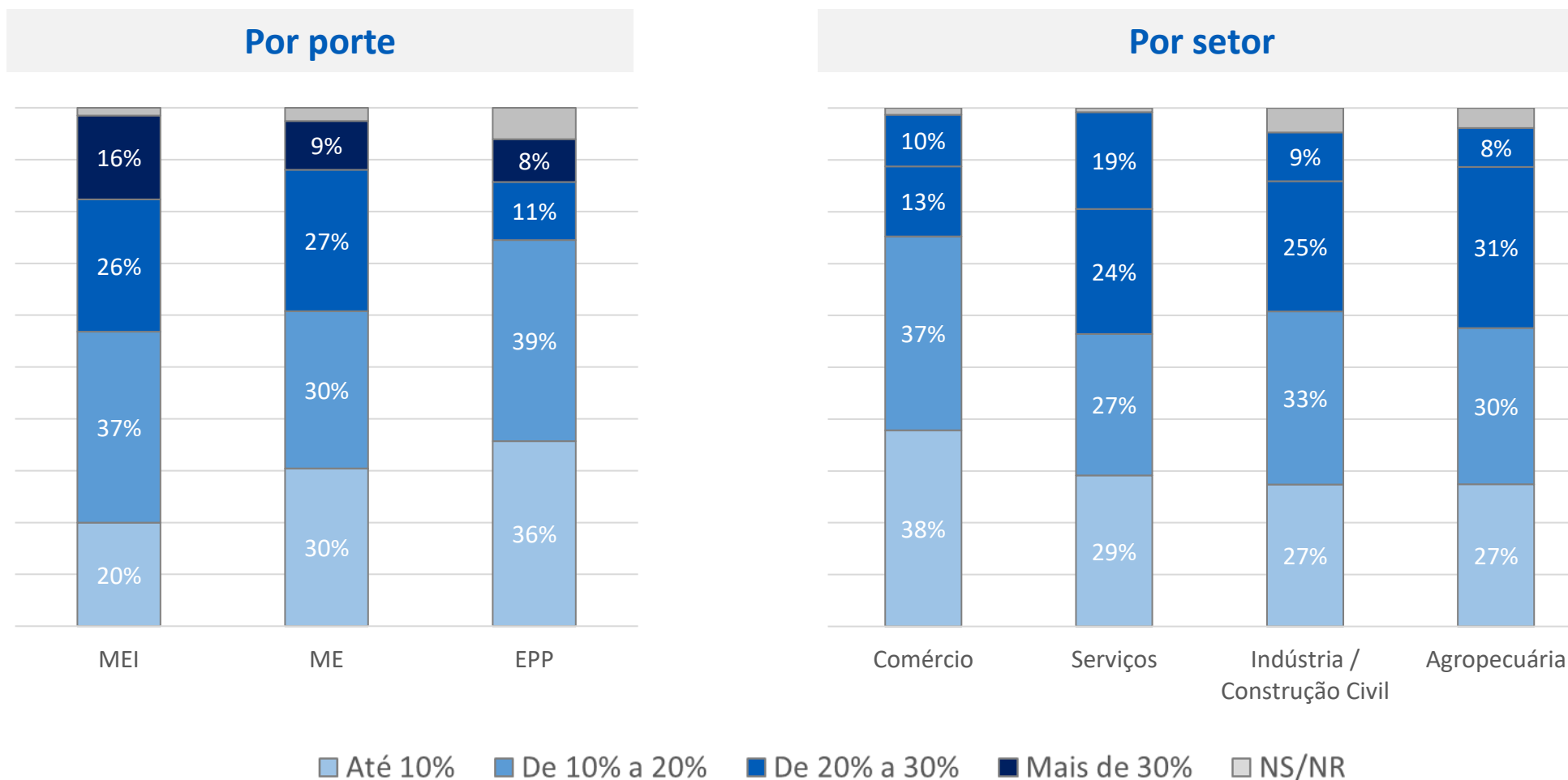
Estimativa de aumento do faturamento após o SEBRAETEC

Por UF



n=1224

Estimativa de aumento do faturamento após o SEBRAETEC



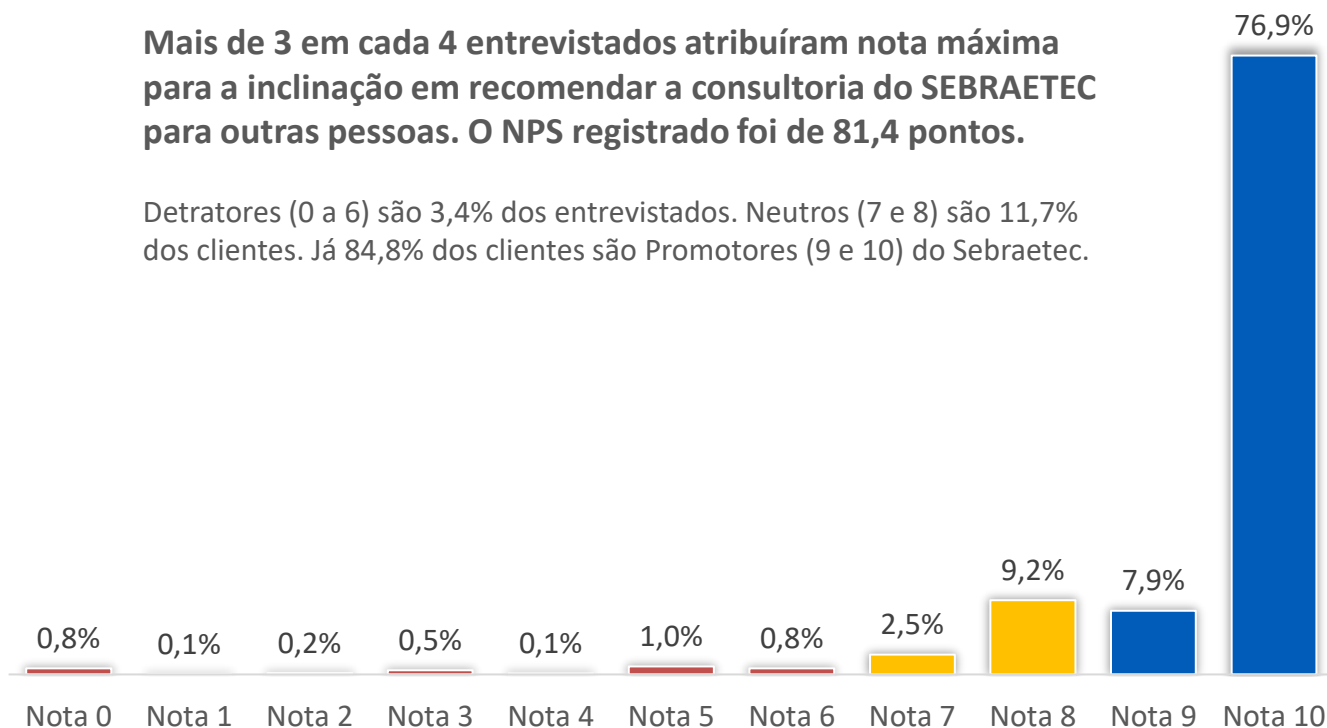
n=1224

Recomendação do SEBRAETEC

 NPS: **81,4**

Mais de 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 81,4 pontos.

Detratores (0 a 6) são 3,4% dos entrevistados. Neutros (7 e 8) são 11,7% dos clientes. Já 84,8% dos clientes são Promotores (9 e 10) do Sebraetec.

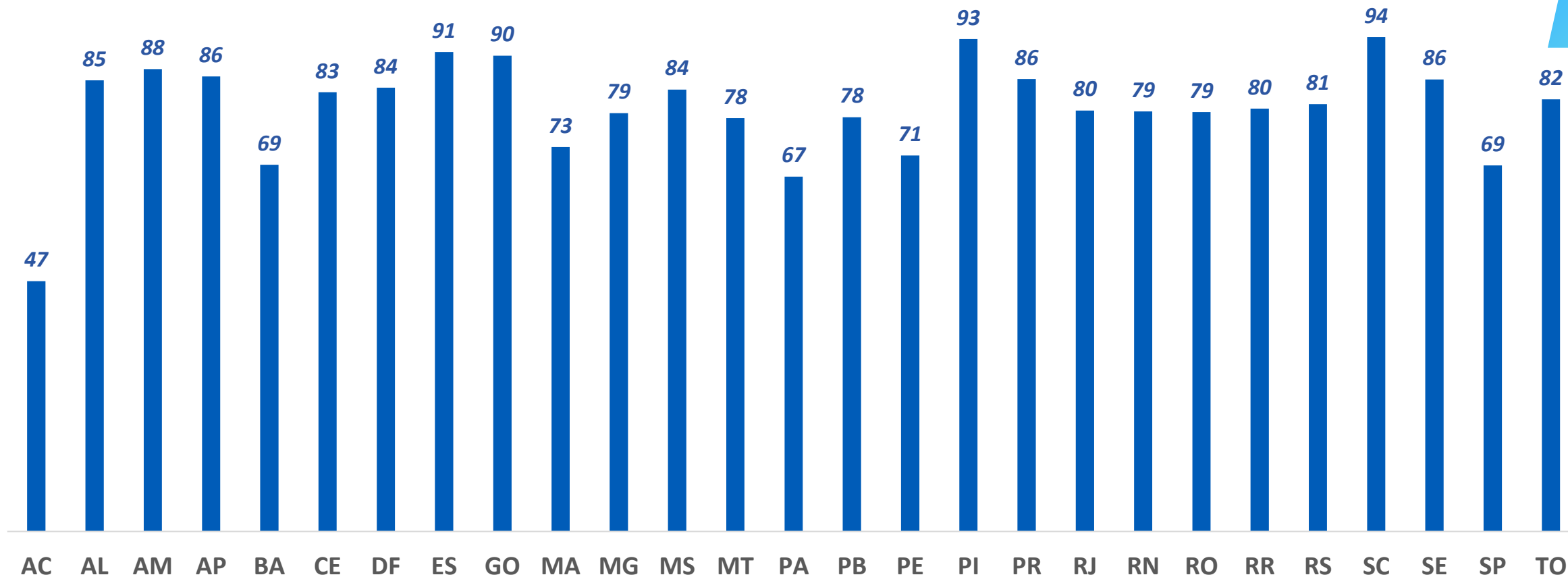


NPS por porte e setor



n=2248

Recomendação do SEBRAETEC



n=2248

Q14. O(A) Sr.(a) recomendaria a consultoria do Sebraetec para um amigo ou familiar? Atribua uma nota de 0 a 10, onde 0 significa "NÃO RECOMENDARIA DE FORMA ALGUMA" e nota 10 "COM CERTEZA RECOMENDARIA".

SÍNTESE DOS RESULTADOS SEBRAETEC 2022



95%

Não tiveram problemas durante a execução do Programa.



9,3

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



8,4

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



81,4

Foi o NPS do Sebraetec para atendidos em 2022.



97,5%

Fizeram ao menos uma mudança após o SEBRAETEC



85%

Melhoraram qualidade de produtos e serviços



81%

Melhoraram o atendimento após o Programa



27%

Buscaram o Sebraetec para ampliar a produção



78%

Obtiveram retorno do valor investido no Sebraetec



60%

Aumentaram faturamento da empresa após o Sebraetec

87%

Fizeram pelo menos 01 mudança de produto

92%

Fizeram pelo menos 01 mudança de processo

84%

Fizeram pelo menos 01 mudança organizacional

69%

Fizeram pelo menos 01 mudança de marketing

Realização

A pesquisa de Avaliação do **Sebraetec** é um produto da **Unidade de Gestão Estratégica e Inteligência** do Sebrae Nacional, com apoio da **Unidade de Inovação**.

Equipe UGE

Kennyston Lago kennyston.lago@sebrae.com.br

Dênis Nunes denis.pedro@sebrae.com.br

Laura Angelica Moreira Silva laura.moreira@sebrae.com.br

Equipe Inovação

Arthur Guimarães Carneiro arthur.carneiro@sebrae.com.br