

RELATÓRIO FINAL

Pesquisa Inovação e Modernização

Fevereiro, 2023



SEBRAE

A pesquisa



OBJETIVO: Avaliar o atendimento do programa Brasil + Inovador e medir o indicador de inovação e modernização com clientes atendidos pelas iniciativas do programa.

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 5.544 entrevistas por telefone. O mailing foi fornecido pelo SEBRAE, contendo 85.000 contatos.

ERRO AMOSTRAL: O erro amostral é de 1,32% para resultados gerais. O intervalo de confiança é de 95%.

PONDERAÇÃO: Os dados foram ponderados por cotas de UF e por iniciativa.

A distribuição da amostra



1.917
entrevistas



2.248
entrevistas



772
entrevistas



607
entrevistas

ENTREVISTAS POR UF:

AC	AL	AM	AP	BA	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	MT	PA	PB	PE	PI	PR	RJ	RN	RO	RR	RS	SC	SE	SP	TO
49	196	85	50	173	189	160	245	279	53	410	396	126	138	154	262	186	368	246	280	105	15	356	226	39	697	61

RESULTADOS

Inovação e
Modernização

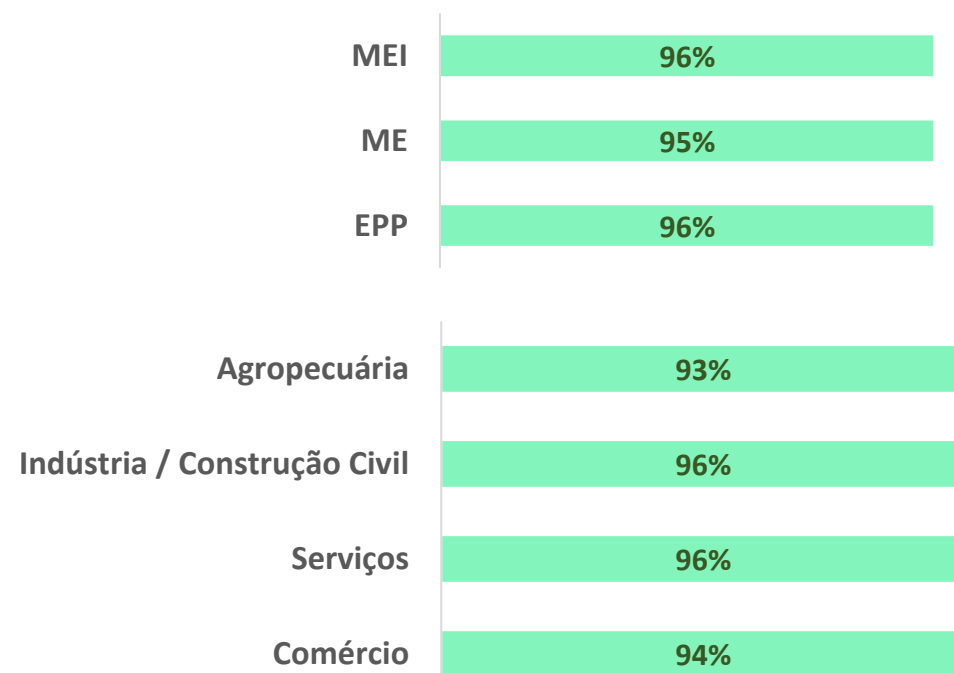
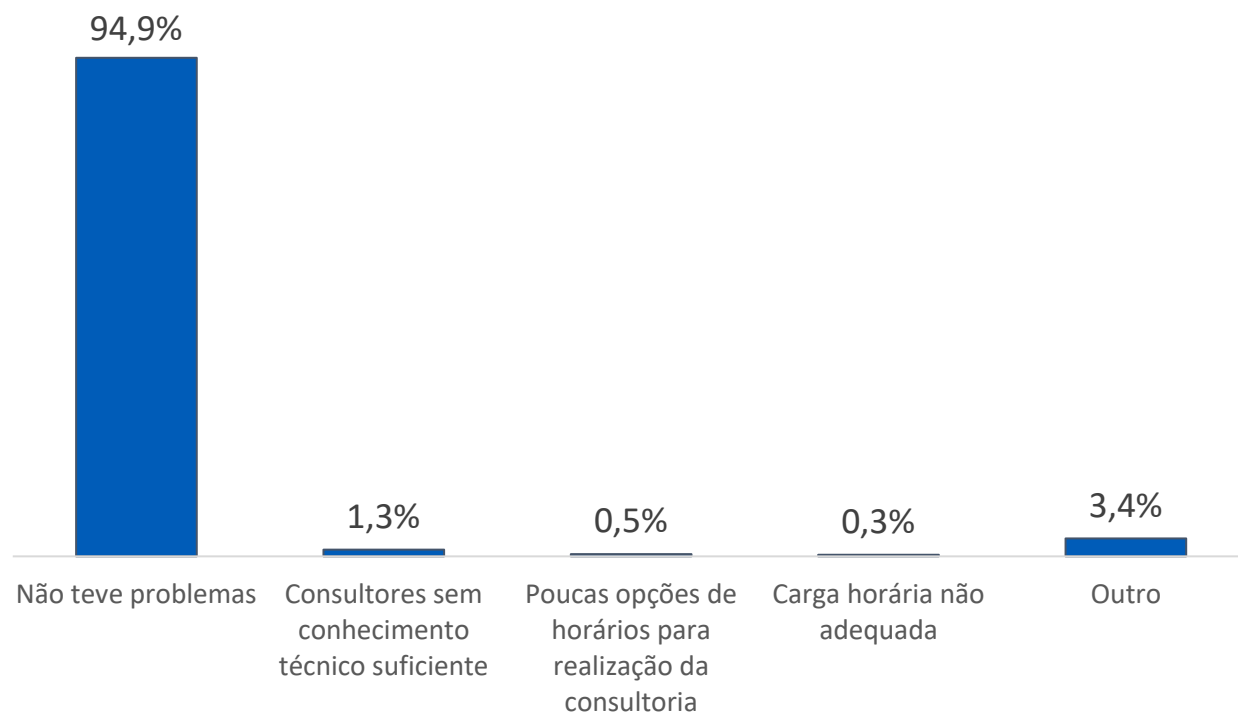
The logo for SEBRAE, consisting of the word "SEBRAE" in a bold, blue, sans-serif font, positioned above three horizontal blue bars of varying lengths.

Problemas durante atendimento do SEBRAE



A grande maioria dos entrevistados (95%) não tiveram nenhum problema durante o atendimento do SEBRAE.

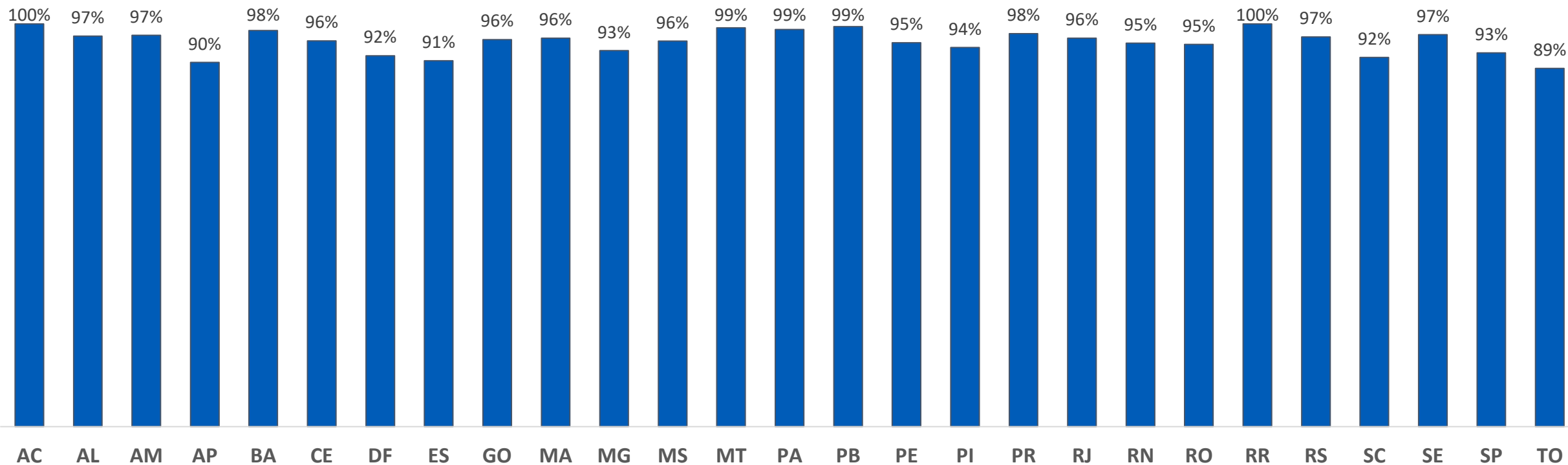
Dentre aqueles que fizeram StartupSebrae e UpDigital, 96% não enfrentaram problemas; dentre aqueles que fizeram SEBRAETEC, 95% não tiveram problemas; entre aqueles que participaram do ALI, 94% não tiveram problemas durante o atendimento.



■ Não tiveram problemas durante o atendimento

n=5544

% que não enfrentou problemas durante o atendimento do SEBRAE



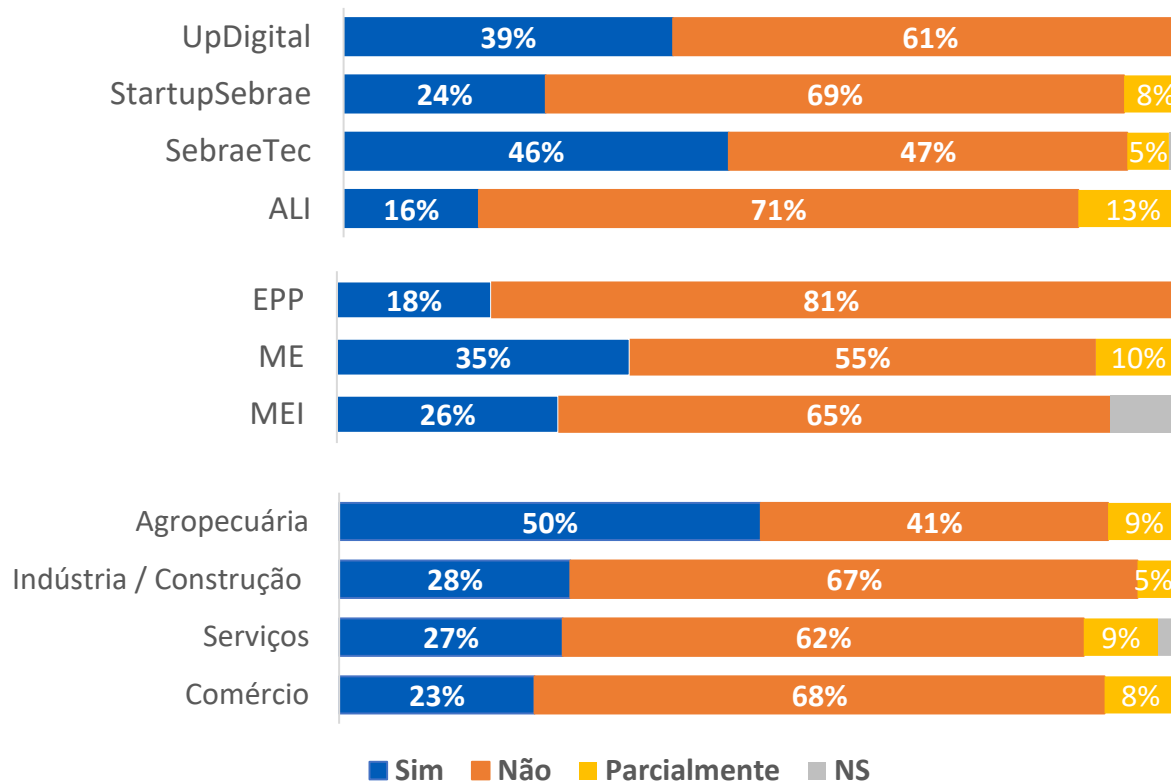
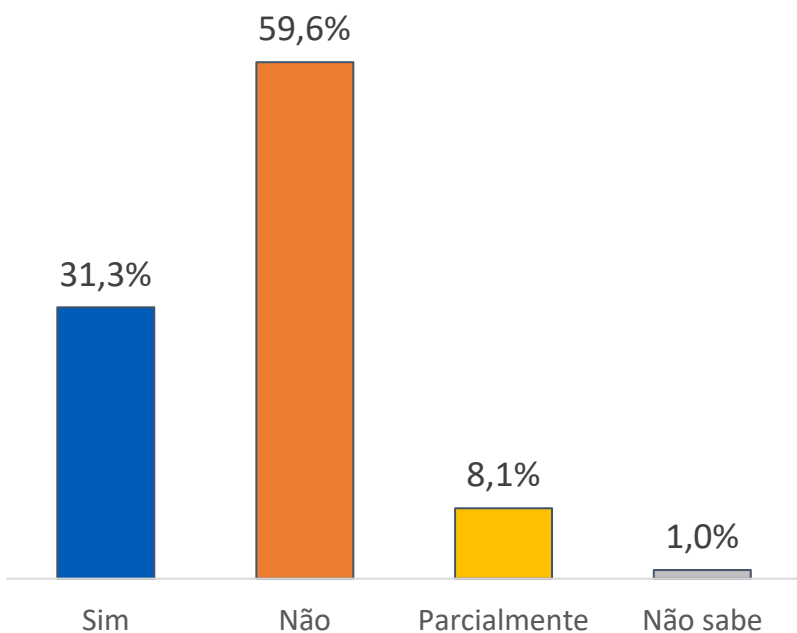
n=5544

O problema foi solucionado?



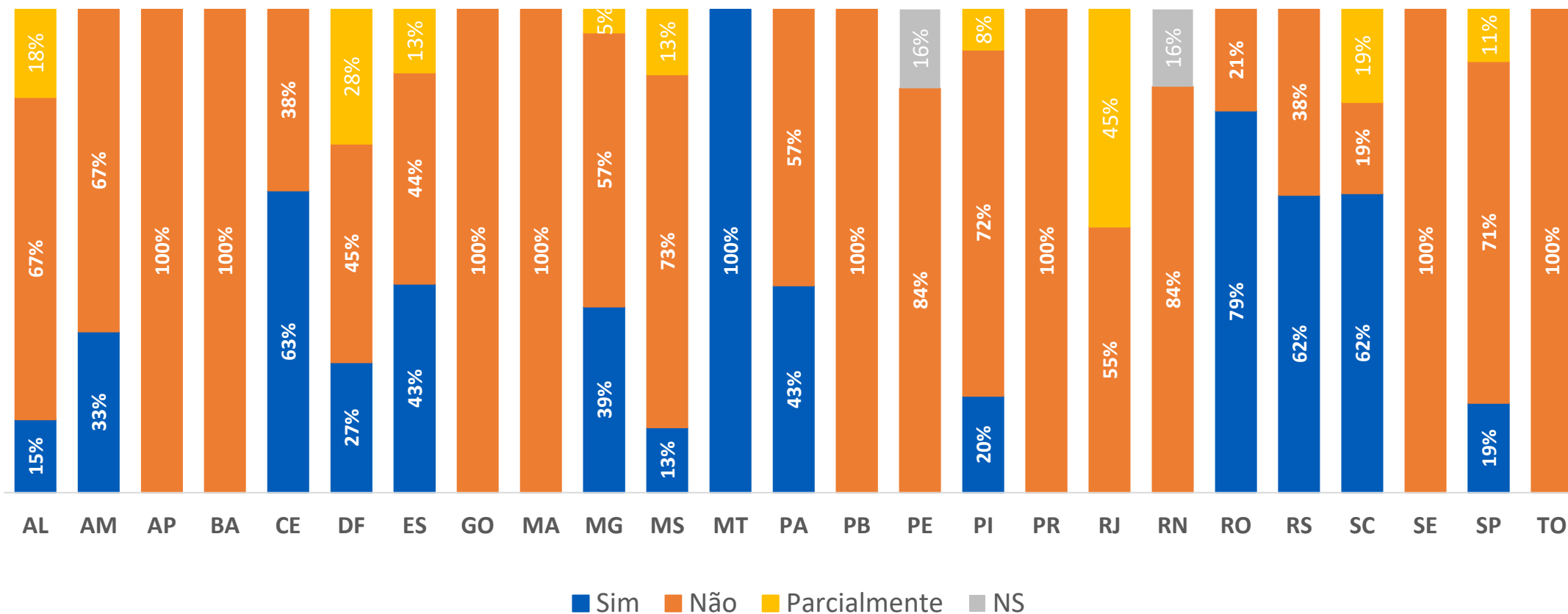
Dentre aqueles que reportaram algum tipo de problema durante o atendimento dos serviços do SEBRAE, a maioria (60%) afirmou que tais questões **não foram solucionadas** no decorrer do programa.

Os maiores índices de **resolução dos problemas** ocorreram entre aqueles que fizeram o SEBRAETEC (46%) e no setor agropecuário (50%).



n=270

O problema foi solucionado?



n=270

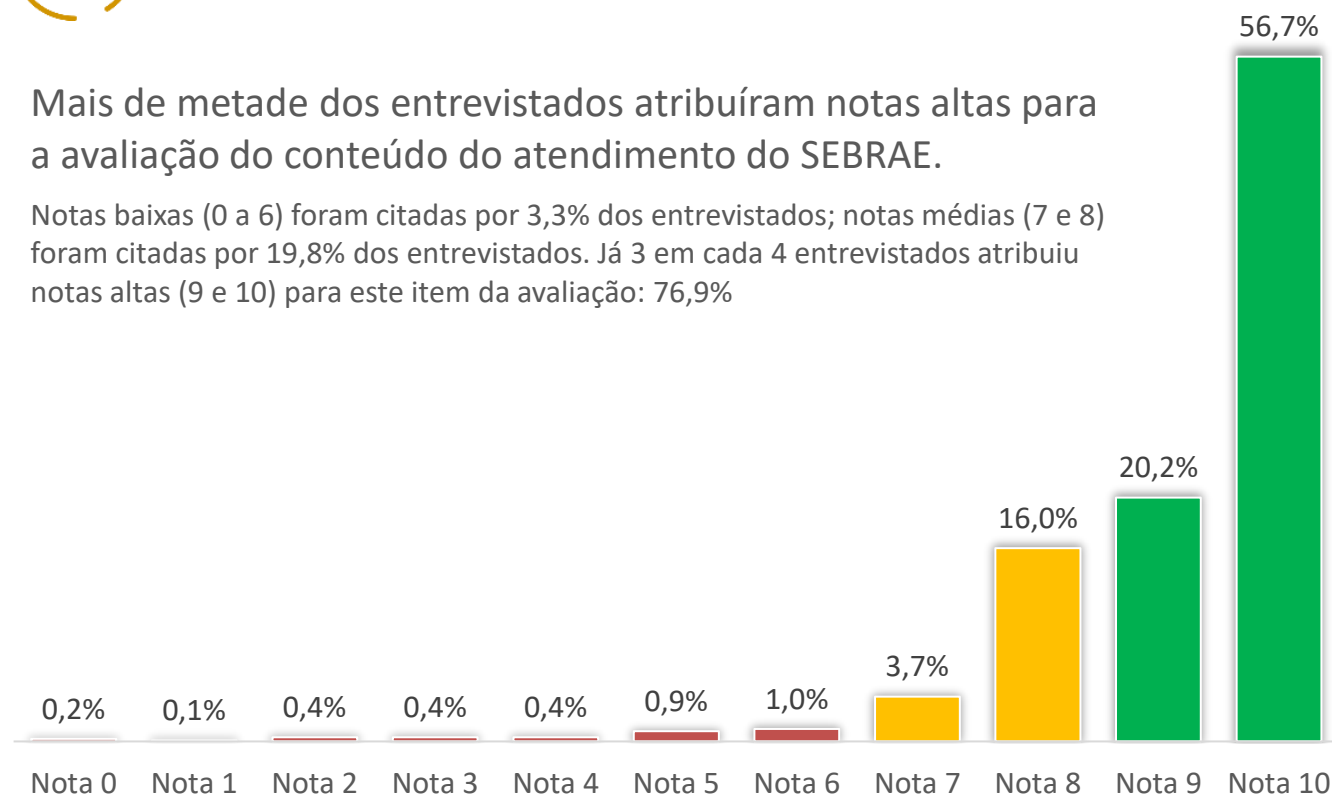
Qualidade do atendimento do SEBRAE



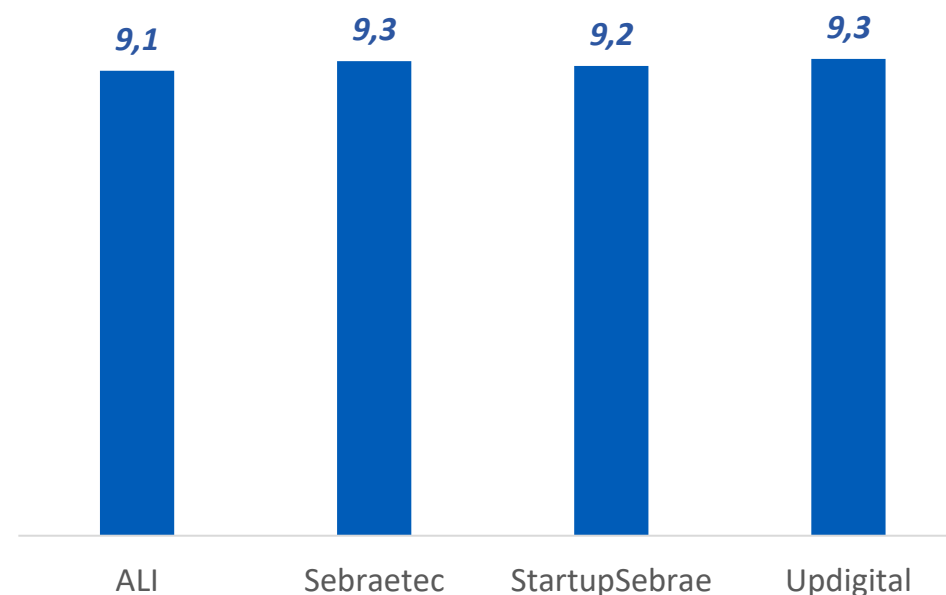
 **Nota Média: 9,2**

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

Notas baixas (0 a 6) foram citadas por 3,3% dos entrevistados; notas médias (7 e 8) foram citadas por 19,8% dos entrevistados. Já 3 em cada 4 entrevistados atribuiu notas altas (9 e 10) para este item da avaliação: 76,9%



Nota média por iniciativa

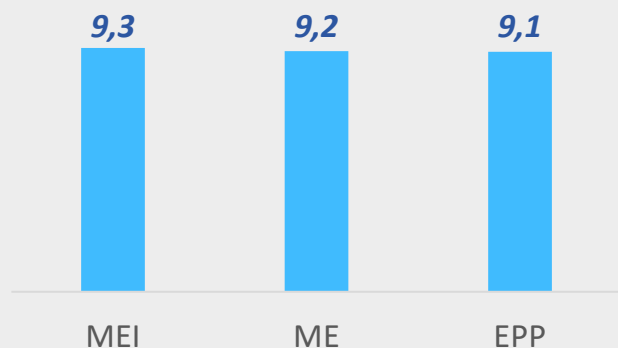


n=5544

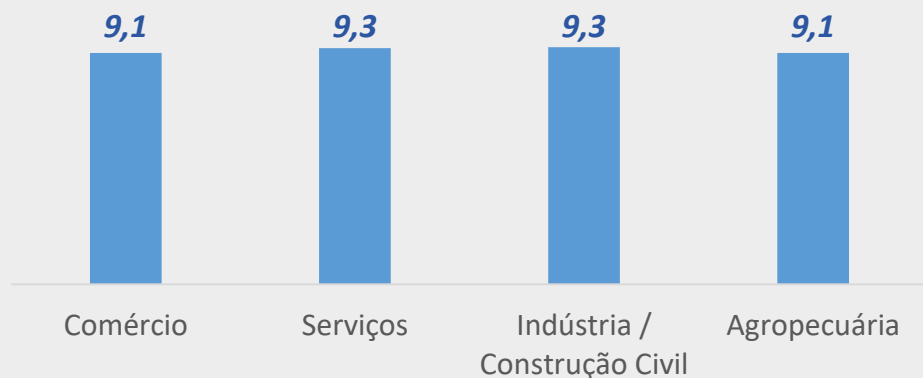
Qualidade do atendimento do SEBRAE



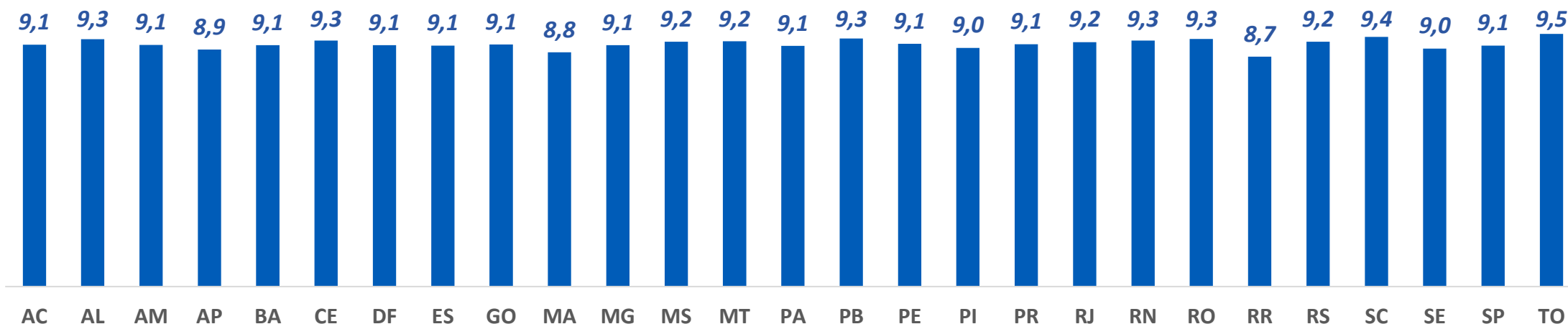
Nota média por PORTE



Nota média por SETOR



Nota média por UF

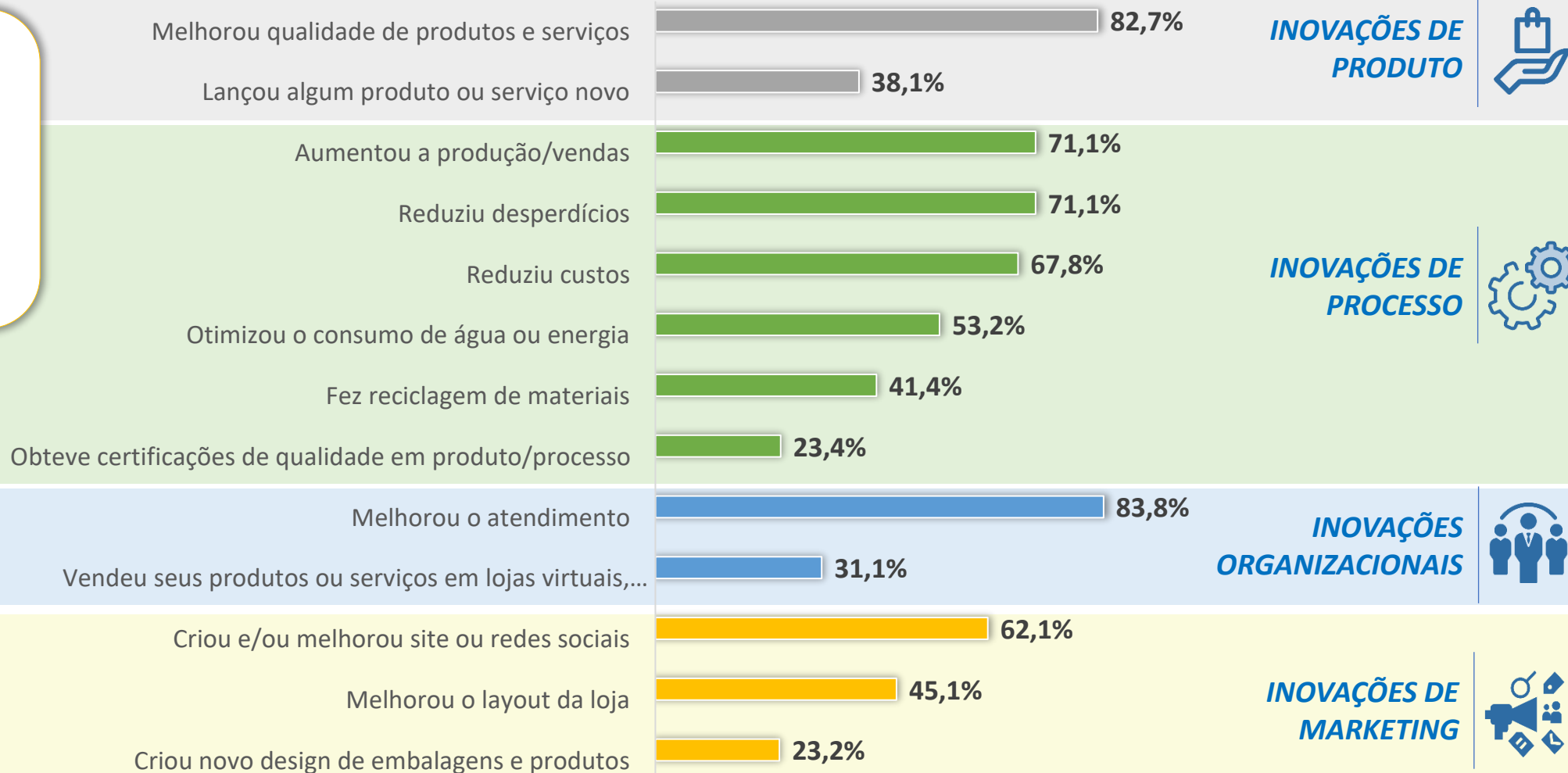


3. Em relação à qualidade do conteúdo do atendimento Sebrae que o(a) Sr.(a) fez, dê uma nota de 0 a 10, sendo 0 "PÉSSIMO" e 10 "EXCELENTE".

Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE

% médio de mudanças após atendimento do SEBRAE:

53,4%



Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE



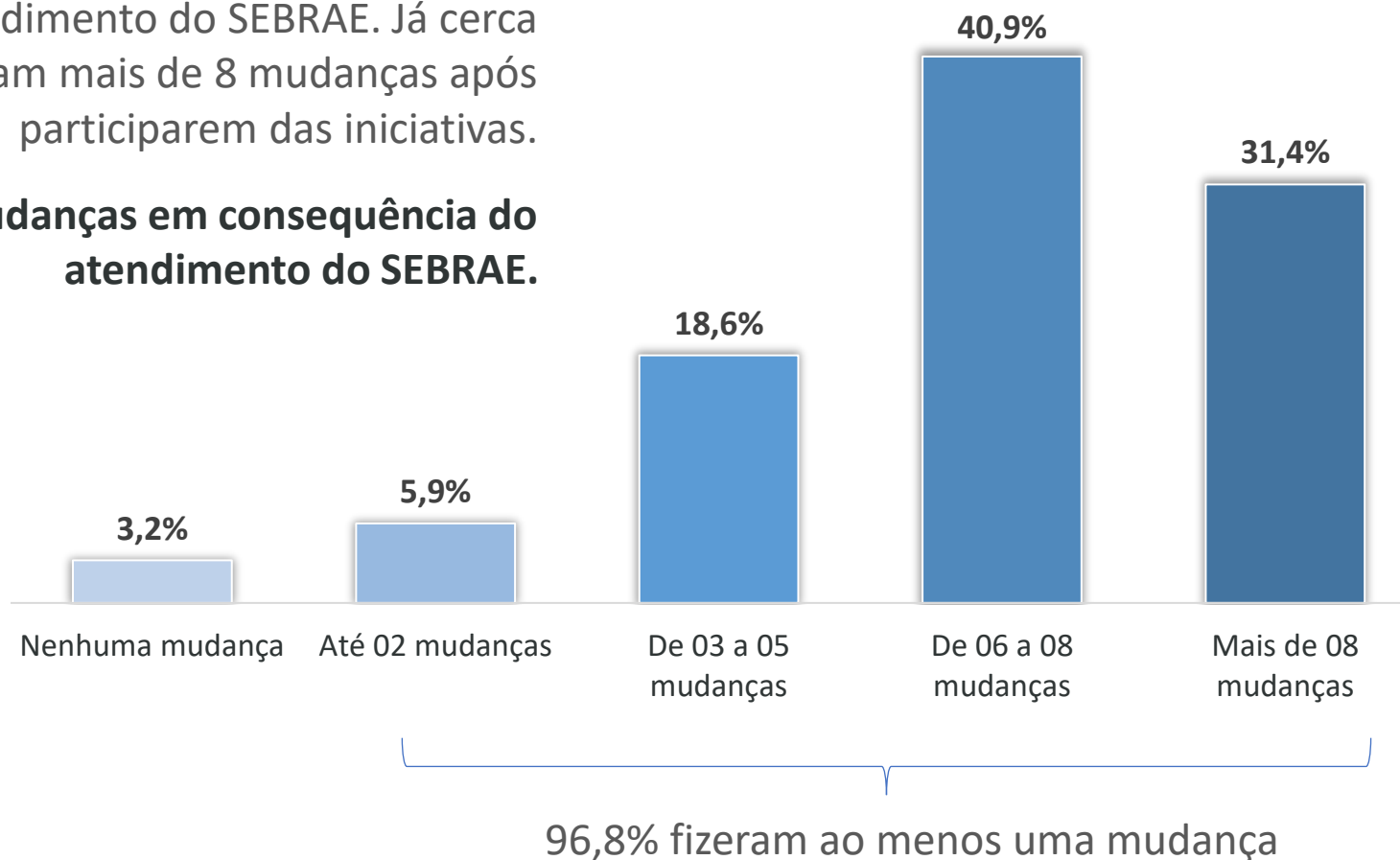
	Iniciativa			
	ALI	Sebraetec	StartupSebrae	UpDigital
Vendeu seus produtos ou serviços em lojas virtuais, marketplaces ou aplicativos	34%	24%	37%	54%
Melhorou qualidade de produtos e serviços	81%	85%	77%	83%
Lançou algum produto ou serviço novo	43%	33%	43%	38%
Melhorou o atendimento	87%	81%	83%	87%
Reduziu desperdícios	71%	74%	61%	68%
Reduziu custos	65%	73%	57%	62%
Criou novo design de embalagens e produtos	19%	24%	27%	32%
Melhorou o layout da loja	46%	46%	33%	54%
Criou e/ou melhorou site ou redes sociais	69%	52%	71%	82%
Obteve certificações de qualidade em produto/processo	19%	29%	14%	25%
Fez reciclagem de materiais	41%	46%	28%	36%
Otimizou o consumo de água ou energia	55%	56%	37%	50%
Aumentou a produção/vendas	72%	73%	65%	63%
% médio de mudanças após atendimento do SEBRAE	54%	54%	49%	56%

n=5544

Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE

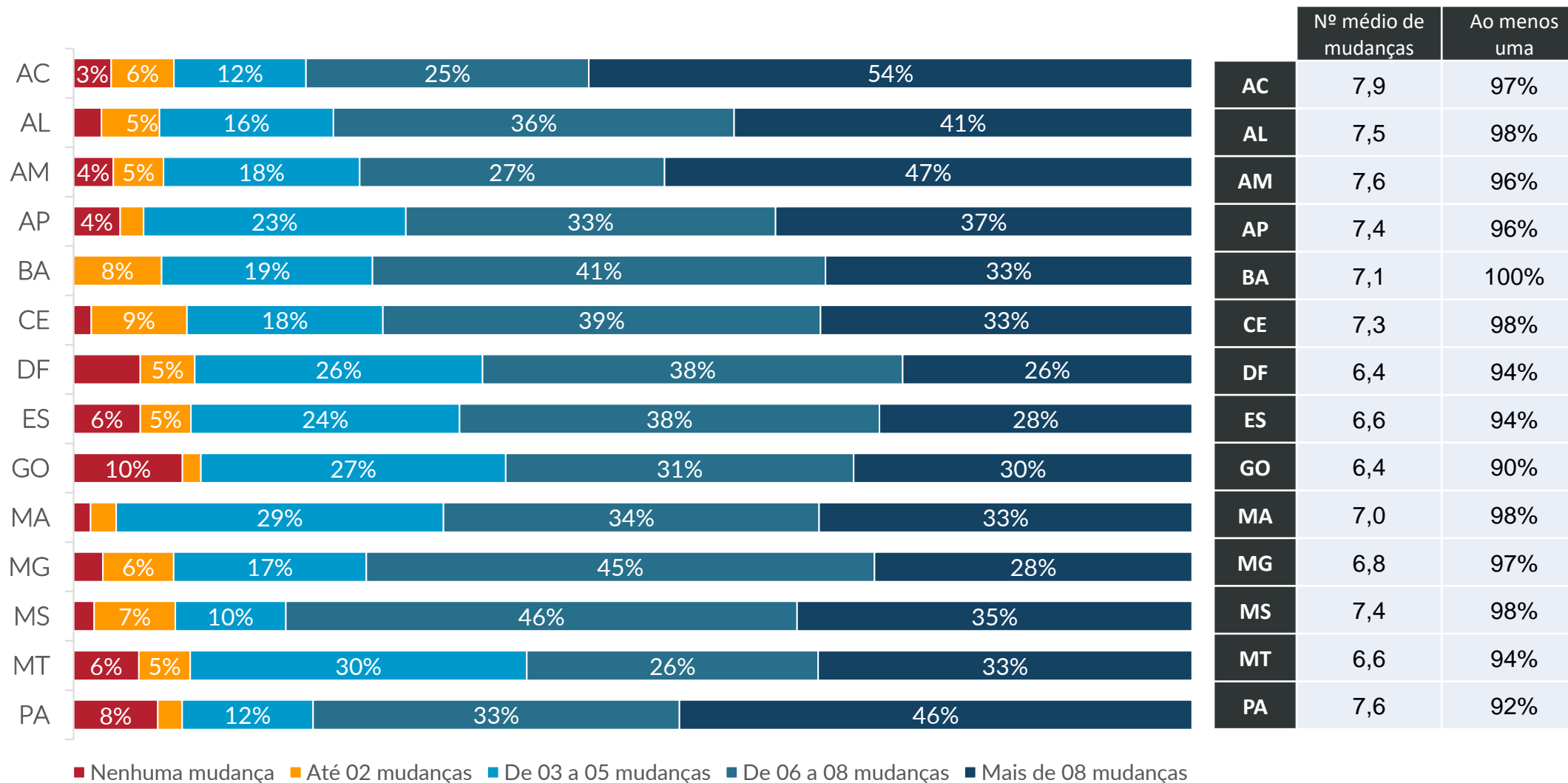
Mais de 40% dos entrevistados realizaram entre 06 e 08 mudanças na empresa após o atendimento do SEBRAE. Já cerca de 1/3 dos empresários realizaram mais de 8 mudanças após participarem das iniciativas.

O número médio foi de 6,9 mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE.



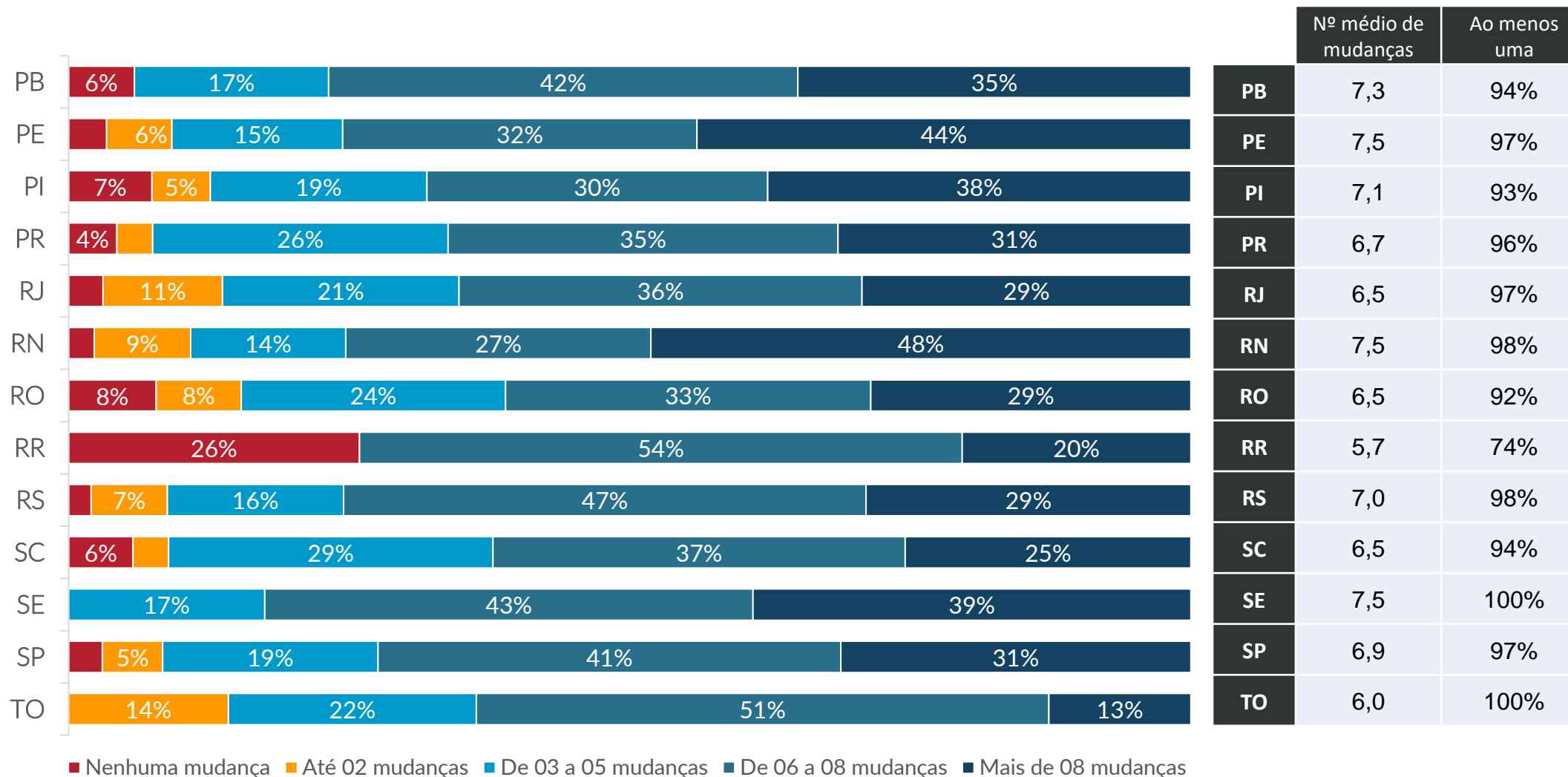
n=5544

Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE (por UF)



n=5544

Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE (por UF)

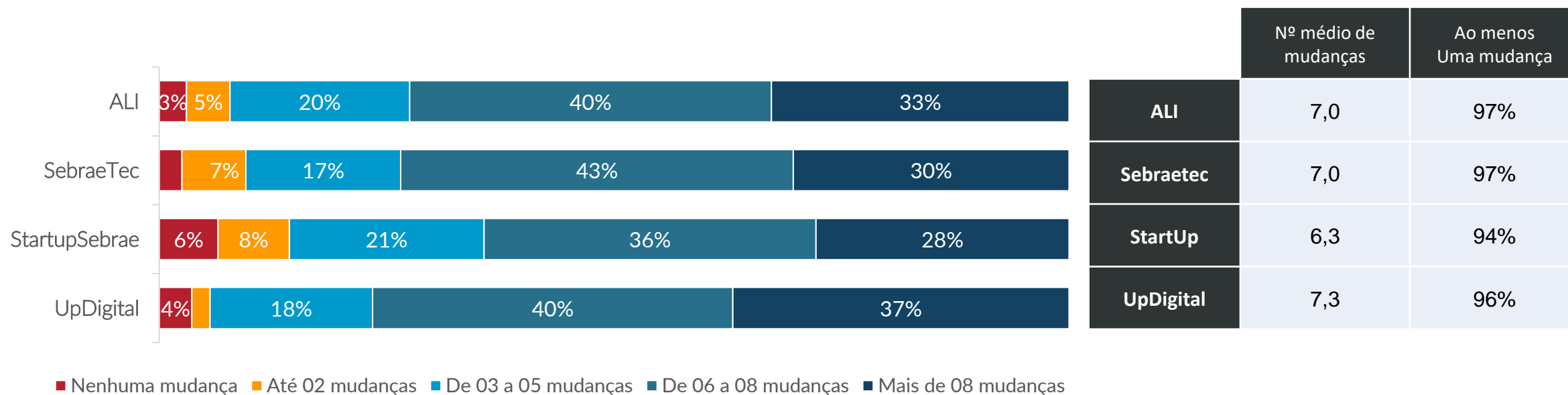


n=5544

Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE (por Iniciativa)



A iniciativa UpDigital registra maior número médio de mudanças entre os participantes: **7,3**. Por outro lado, quem participou da **StartUp** realizou menor número médio de mudanças na sua empresa: 6,3.

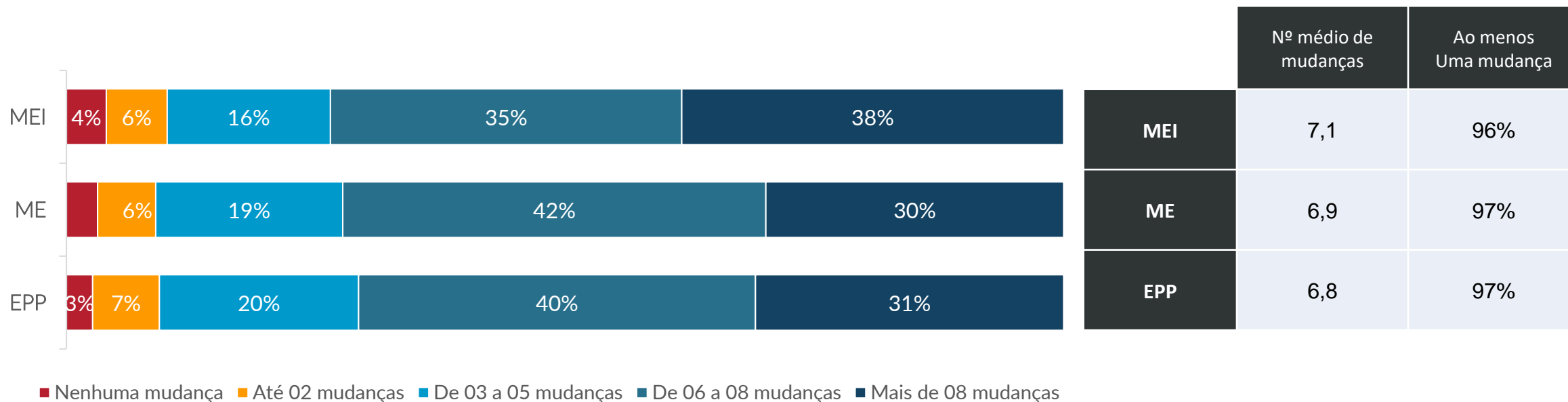


n=5544

Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE (por Porte)



Quem é MEI realizou maior número médio de mudanças após participar do programa do Sebrae: 7,1. Quase 40% dos MEIs realizaram mais de 8 mudanças na sua empresa.

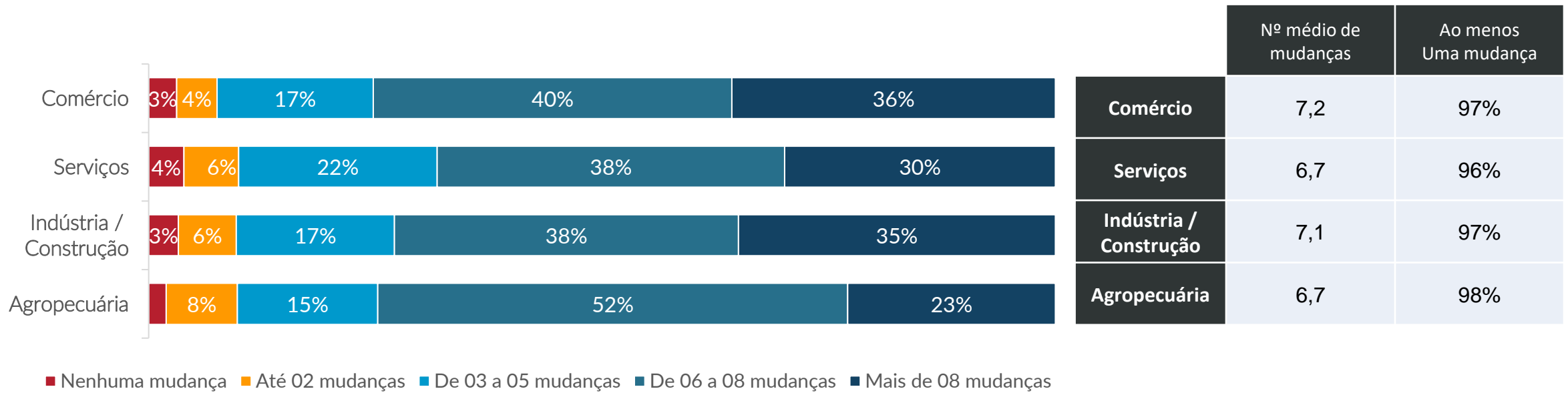


n=5544

Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE (por Setor)

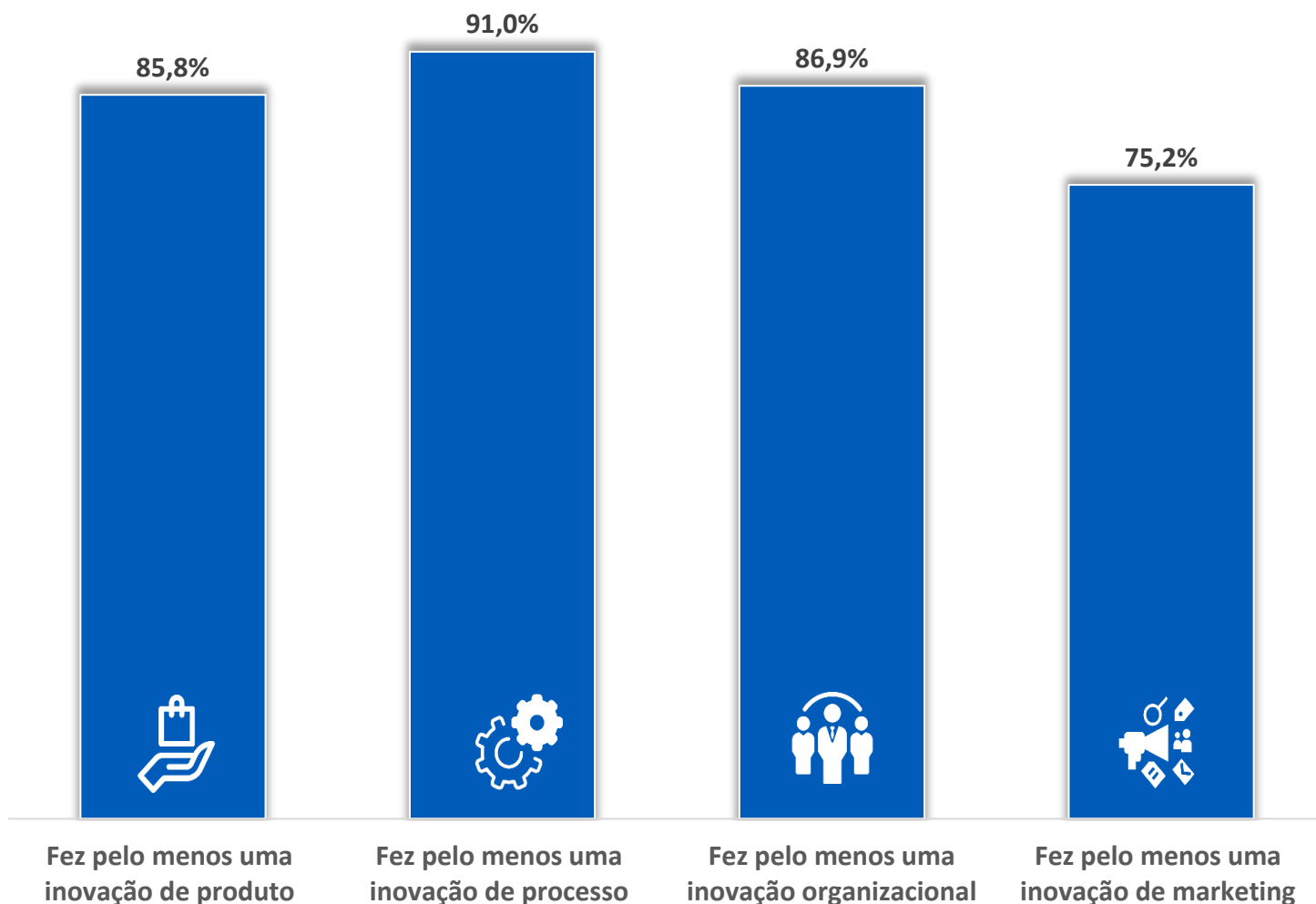


No setor do comércio se registra maior número médio de mudanças na empresa em decorrência da participação no programa do SEBRAE: 7,2. Mais de 35% realizaram mais de 8 mudanças na sua empresa.



n=5544

Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE



Mais de 90% 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: 75% realizaram pelo menos uma inovação de marketing após participação no Programa.

n=5544

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	91%	89%	87%	85%
AL	88%	95%	88%	83%
AM	86%	88%	93%	82%
AP	83%	92%	88%	89%
BA	92%	91%	87%	84%
CE	89%	92%	89%	74%
DF	79%	87%	81%	84%
ES	81%	89%	85%	73%
GO	82%	81%	83%	76%
MA	85%	94%	89%	75%
MG	86%	92%	86%	77%
MS	87%	93%	92%	83%
MT	86%	85%	82%	66%
PA	85%	90%	89%	80%

n=5544

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%	91%	88%	78%
PE	80%	90%	87%	82%
PI	84%	91%	84%	77%
PR	83%	91%	89%	75%
RJ	84%	88%	85%	78%
RN	83%	90%	83%	84%
RO	82%	89%	77%	68%
RR	74%	74%	67%	67%
RS	89%	94%	85%	67%
SC	87%	82%	86%	73%
SE	95%	85%	97%	92%
SP	85%	90%	90%	80%
TO	76%	91%	87%	54%

n=5544

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 iniciativa				
ALI	86%	92%	90%	79%
Sebraetec	87%	92%	84%	69%
StartupSebrae	81%	82%	84%	80%
UpDigital	87%	89%	93%	88%
Por porte				
MEI	82%	90%	88%	83%
ME	86%	91%	87%	73%
EPP	86%	91%	86%	75%
Por setor				
Comércio	86%	92%	88%	81%
Serviços	84%	89%	89%	79%
Indústria / Construção	88%	92%	88%	78%
Agropecuária	87%	93%	81%	53%

n=5544

SÍNTESE DOS RESULTADOS



96,8%

Fizeram ao menos uma mudança.



84%

Melhoraram o atendimento após o Programa



83%

Melhoraram a qualidade de produtos / serviços



95%

Não tiveram problemas durante a execução do Programa

86%

Fizeram pelo menos 01 mudança de produto

91%

Fizeram pelo menos 01 mudança de processo

87%

Fizeram pelo menos 01 mudança organizacional

75%

Fizeram pelo menos 01 mudança de marketing



9,2

Foi a nota média para a avaliação do conteúdo do atendimento do SEBRAE

Realização

A pesquisa **Modernização e Inovação** 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 Carneio arthur.carneiro@sebrae.com.br