PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO – SEBRAE/ES

Pesquisa Qualitativa

2023

APRESENTAÇÃO

OBJETIVO: DISPONIBILIZAR DADOS E INFORMAÇÕES RELEVANTES, POR MEIO DE PESQUISA QUALITATIVA, A FIM DE FORNECER SUBSÍDIOS PARA A CONFECÇÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO SEBRAE/ES, CAPTANDO AS PERCEPÇÕES E AVALIAÇÕES SOBRE AS ATIVIDADES E POSICIONAMENTO DO SEBRAE NO CONTEXTO CAPIXABA.

METODOLOGIA: O LEVANTAMENTO FOI REALIZADO POR MEIO DE PESQUISA QUALITATIVA, NO MÉTODO ENTREVISTAS EM PROFUNDIDADE. A CONDUÇÃO DAS ENTREVISTAS FOI REALIZADA POR MEIO DE ROTEIRO SEMIESTRUTURADO, ABORDANDO QUESTÕES DE MERCADO E AS SUAS VISÕES SOBRE O POSICIONAMENTO E ATUAÇÃO DO SEBRAE NO ES.

PÚBLICO-ALVO: 18 (DEZOITO) ENTREVISTADOS, MEMBROS DAS ENTIDADES DO CONSELHO DELIBERATIVO ESTADUAL DO SEBRAE (CDE), DO CONSELHO FISCAL E DIRETORIA DO SEBRAE/ES.

PERÍODO: 16 DE NOVEMBRO A 06 DE DEZEMBRO DE 2022 E 08 A 27 DE FEVEREIRO DE 2023.

DIFICULDADES ENFRENTADAS PELO EMPREENDEDOR NO ES

- De uma forma geral, os entrevistados acreditam que **a maior dificuldade** enfrentada pelo pequeno empreendedor, não só no Espírito Santo, como em todo o país, **é a captação de crédito**, especialmente para aqueles que não obtiveram sucesso em outras experiências;

- A **burocracia**, que emperra e posterga a abertura de empresas, assim como o **excesso de exigências governamentais e tributárias que dificultam o dia a dia do pequeno empreendedor, são amplamente criticadas**. A **falta de capacitação e qualificação**, seja da mão de obra, seja do próprio empreendedor, também sobressai como uma grande dificuldade.

SEBRAE

“A burocracia governamental atrapalha o trabalho, suga energia produtiva e torna o ambiente de negócios bastante hostil”.

“Existe crédito disponível no mercado, mas nem todos conseguem pegá-lo. Geralmente os que mais precisam tem mais dificuldade. Muitos tentaram outros empreendimentos e falharam, assumindo dívidas, rebaixando sua qualificação, o que impede o acesso. Os bancos vendem com facilidade, mas ela não chega a todos”.

“Para empreender é preciso entender o negócio, o mercado, a concorrência. A não utilização de um plano de negócios faz com que as pessoas iniciem seus projetos sem uma visão de mercado, sem projeção de custos, de vendas... fazem de modo quase amador. Isso diminui a durabilidade dos negócios”.

EMPRESAS E INSTITUIÇÕES QUE CONTRIBUEM COM O EMPREENDEDORISMO NO ESTADO E PRINCIPAIS DEMANDAS DO PEQUENO EMPREENDEDOR

- Sem sombra de dúvidas, **o Sebrae/ES se destaca enquanto instituição que mais contribui para o empreendedorismo no estado**. Seu know-how é mencionado por todos de forma muito elogiosa. Outras instituições do Sistema S, Federações, Associações, Cooperativas e entidades bancárias e governamentais completam o rol de citações. As relações estabelecidas são sempre de parceria e cooperação;

- **As principais demandas estão diretamente ligadas às principais dificuldades encontradas pelo pequeno empreendedor**. Sendo assim, apontam para a **necessidade de crédito**, **desburocratização de processos**, **oferta mais difundida de capacitação e qualificação**, especialmente sobre assuntos relacionados à gestão dos negócios. Em sua maioria, tais demandas são atendidas pelos produtos oferecidos pelo Sebrae/ES, com destaque para o **EMPRETEC e o Cidade Empreendedora**.

SEBRAE

“Sem o SEBRAE/ES, muitas das deficiências que ainda temos no desenvolvimento do empreendedorismo e das empresas, seriam maiores. O SEBRAE apoia o empreendedor, desde o conhecimento até o crédito, ajuda para que ele se mantenha no ambiente de negócios”.

“Qualificação é demanda, mas tem muita disponibilidade... está na prateleira do SEBRAE, é só pegar”.

“O SEBRAE tem um portfólio de produtos que oferecem aos empresários e empreendedores as mais diversas possibilidades de qualificação para um melhor dia a dia dos negócios”.

SETORES/PÚBLICOS MAIS DIFÍCEIS DE SEREM ATINGIDOS

- Atingir os empreendedores **do setor de agronegócios**, **os mais jovens** e os **negócios com estrutura muito pequena** se colocam como os maiores desafios de acesso para o Sebrae/ES e demais instituições que atuam no fomento do empreendedorismo no estado.

- Faz-se necessário **investir em contatos**, **difundir de forma mais ampla suas propostas e serviços**, **inovar em tecnologias e produtos**;

SEBRAE

PRINCIPAIS LACUNAS NO ATENDIMENTO ÀS NECESSIDADES DOS PEQUENOS EMPREENDEDORES E POSICIONAMENTO DO SEBRAE/ES

- As lacunas no atendimento às necessidades dos pequenos empreendedores estão relacionadas **às novas tecnologias o que exige do Sebrae/ES um aperfeiçoamento constante para acompanhar as evoluções do mercado** e assim capacitar o pequeno empreendedor no que tange a modernização da sua dinâmica de funcionamento e atendimento;

- O **consultor é uma peça-chave no atendimento do Sebrae/ES** que precisa estar em constante aprimoramento e, principalmente, saber ouvir a real necessidade do pequeno empreendedor para orientá-lo quanto ao produto/serviço mais adequado;

- A comunicação do Sebrae/ES com o pequeno empreendedor ainda precisa ser aprimorada, **seja pelas redes sociais ou por anúncios no rádio e na televisão** para que tenha maior capilaridade do atendimento.

SEBRAE

“O consultor precisa estar em constante aperfeiçoamento para ouvir as necessidades do pequeno empreendedor e conseguir atendê-lo da forma mais efetiva possível”.

“O mercado está sempre mudando, exigindo mais e o SEBRAE precisa acompanhar a evolução do mercado”.

“A comunicação é tudo hoje em dia. Tem que investir nela para que as pessoas saibam o que o SEBRAE faz e assim possam acessar os produtos e serviços”.

POTENCIAIS CONCORRENTES E ESTRATÉGIAS MAIS ADEQUADAS FRENTE ÀS DIFICULDADES DE MERCADO

- **A ideia de concorrência praticamente não existe entre os entrevistados**. A grande maioria não acredita que há no Espírito Santo empresas ou instituições que possuam a mesma expertise que o Sebrae/ES. **Para eles há entidades parceiras que complementam o serviço oferecido pelo Sebrae/ES**;

- De uma forma geral o Sebrae/ES precisa trabalhar institucionalmente para a melhoria do ambiente de negócios buscando a simplificação das suas operações. Para isso, **é preciso estar em constante aperfeiçoamento e atualização do seu corpo técnico, buscando incorporar inovações tecnológicas e, principalmente, tornar a operação mais ágil e menos burocratizada.**

SEBRAE

“O SEBRAE já tem um posicionamento muito adequado frente às dificuldades. Ele só precisa manter o que está fazendo sempre atento às inovações exigidas pelo mercado”.

“Não existe concorrência, existe parceria e colaboração. É preciso que as entidades se aproximem cada vez mais do SEBRAE para que juntos possam intensificar o apoio ao microempreendedor”.

“O SEBRAE precisa ter uma capacitação mais prática com exercícios de aplicação do conteúdo no dia-dia do empreendedor”.

SEBRAE

PONTOS FORTES DO SEBRAE/ES

➔ Bom nível do corpo técnico com **diretores e funcionários dedicados**;

➔ **Produtos e serviços adequados** às demandas do mercado;

➔ **Parcerias consolidadas** com o governo federal, estadual e municipal;

➔ **Boa relação** com as entidades, bancos, federações, cooperativas e universidade;

➔ Equipe com **energia**;

➔ Implementações constantes no campo da **inovação**;

➔ **Atuação em todo território** com presença tanto no setor urbano, quanto rural;

➔ **Reconhecimento e confiança** na marca pela sociedade;

SEBRAE

PONTOS FORTES DO SEBRAE/ES

➔ Possui **expertise, tradição e qualificação** para prestar apoio e consultoria ao pequeno empreendedor;

➔ Grande performance do **marketing de vendas**;

➔ Busca incessante por resultados no que se refere a **aplicação de recursos**;

➔ Possui **credibilidade, capilaridade e interatividade**;

➔ **Organização e agilidade no** atendimento com boa aplicação de recursos e apoio ao pequeno empreendedor;

➔ Diretores **acessíveis**.

SEBRAE

PONTOS FRACOS DO SEBRAE/ES

➔ **Melhorar o valor dos serviços**, bem como a **comunicação**, **metodologia e conteúdo dos cursos**;

➔ **Investir mais recursos** para fortalecer o pequeno empresário;

➔ **Ter mais clareza na comunicação do que é oferecido**. Para alguns o SEBRAE/ES ainda aparece apenas como apoiador de eventos;

➔ **Atuar de forma mais autônoma** sem depender do poder público;

➔ Aperfeiçoar a governança para apresentar **novos modelos de gestão que acompanhem as tendências do mercado**;

➔ **Qualificar de forma permanente** o seu quadro de funcionários;

SEBRAE

PONTOS FRACOS DO SEBRAE/ES

➔ **Valorizar mais a sua equipe técnica e administrativa** criando mais políticas de reconhecimento do trabalho que é realizado;

➔ Ajudar as empresas a crescer financeiramente **ampliando o crédito e orientando seu uso de forma** a ampliar a análise e o acompanhamento das ações;

➔ Ampliar sua capilaridade de atuação para atender **todas as regiões do estado**;

➔ Focar em iniciativas que estão **ligadas a vocação do estado**;

➔ **Aprimorar o trabalho do consultor** de forma que as metas definidas sejam possíveis para não gerar frustração.

SEBRAE

EQUIPE TÉCNICA

SEBRAE/ES

➔ **ÁREA RESPONSÁVEL:**
UNIDADE DE PROJETOS, PROCESSOS E INTELIGÊNCIA DE DADOS (UPID)

Qualitest Inteligência em Pesquisa

➔ **ENTREVISTADORA:** KAROLINY BIANCHI;

➔ **ANÁLISE:**

1. KAROLINY BIANCHI;
2. LUANA RICCATO;
3. ISABELLA CARVALHO;
4. ALAN SOUSA.

SEBRAE

Qualitest
Inteligência em Pesquisa