



Pesquisa Inovação e Modernização

Janeiro de 2024

A pesquisa



OBJETIVO: Avaliar o atendimento do programa Brasil + Inovador e medir o indicador de inovação e modernização com clientes atendidos em 2023 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 05 de dezembro de 2023 e 12 de janeiro de 2024.

AMOSTRA: Foram realizadas 5.232 entrevistas por telefone. O mailing foi fornecido pelo SEBRAE, contendo cerca de 70.000 contatos.

ERRO AMOSTRAL: O erro amostral é de 1,35% para resultados gerais. O intervalo de confiança é de 95%.

PONDERAÇÃO: Os dados foram ponderados por cotas de UF (ALI, Up Digital e Startup Sebrae) e por UF e iniciativa (Sebraetec).

A distribuição da amostra



1.496
entrevistas



3.036
entrevistas



293
entrevistas



407
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
33	156	68	53	179	139	128	225	314	45	373	107	73	82	197	124	100	287	149	302	73	9	422	317	81	1030	166

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.

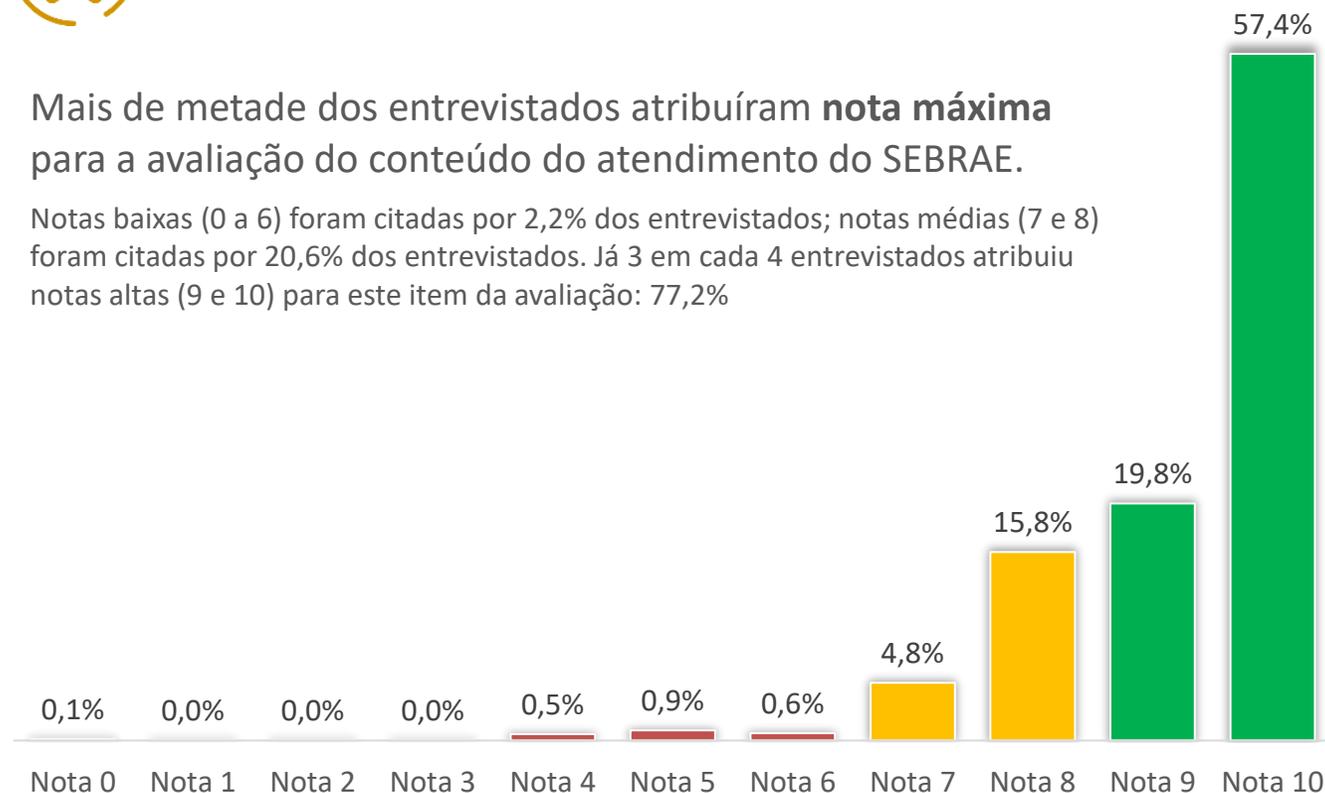
Qualidade do atendimento do SEBRAE



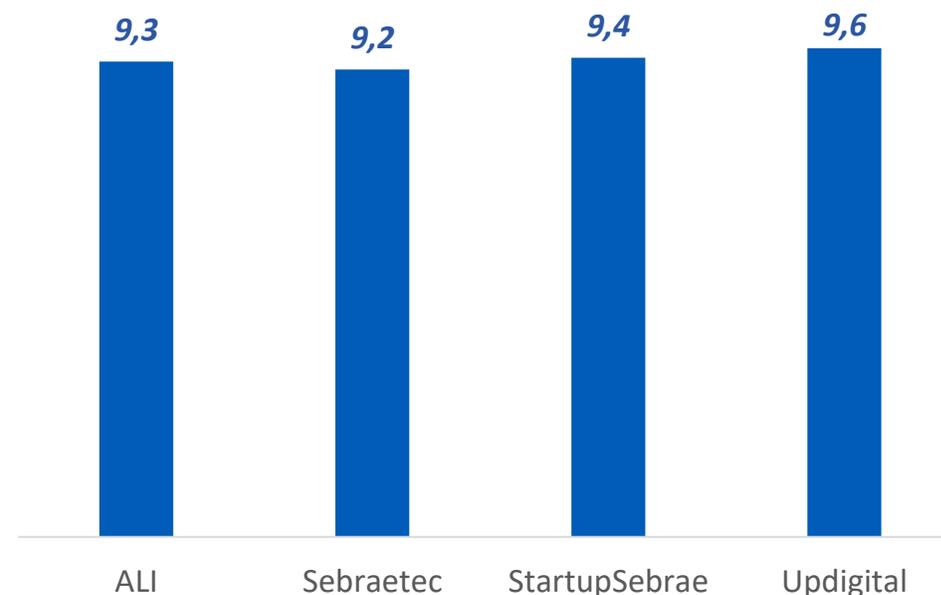
 **Nota Média: 9,2**

Mais de metade dos entrevistados atribuíram **nota máxima** para a avaliação do conteúdo do atendimento do SEBRAE.

Notas baixas (0 a 6) foram citadas por 2,2% dos entrevistados; notas médias (7 e 8) foram citadas por 20,6% dos entrevistados. Já 3 em cada 4 entrevistados atribuiu notas altas (9 e 10) para este item da avaliação: 77,2%



Nota média por iniciativa

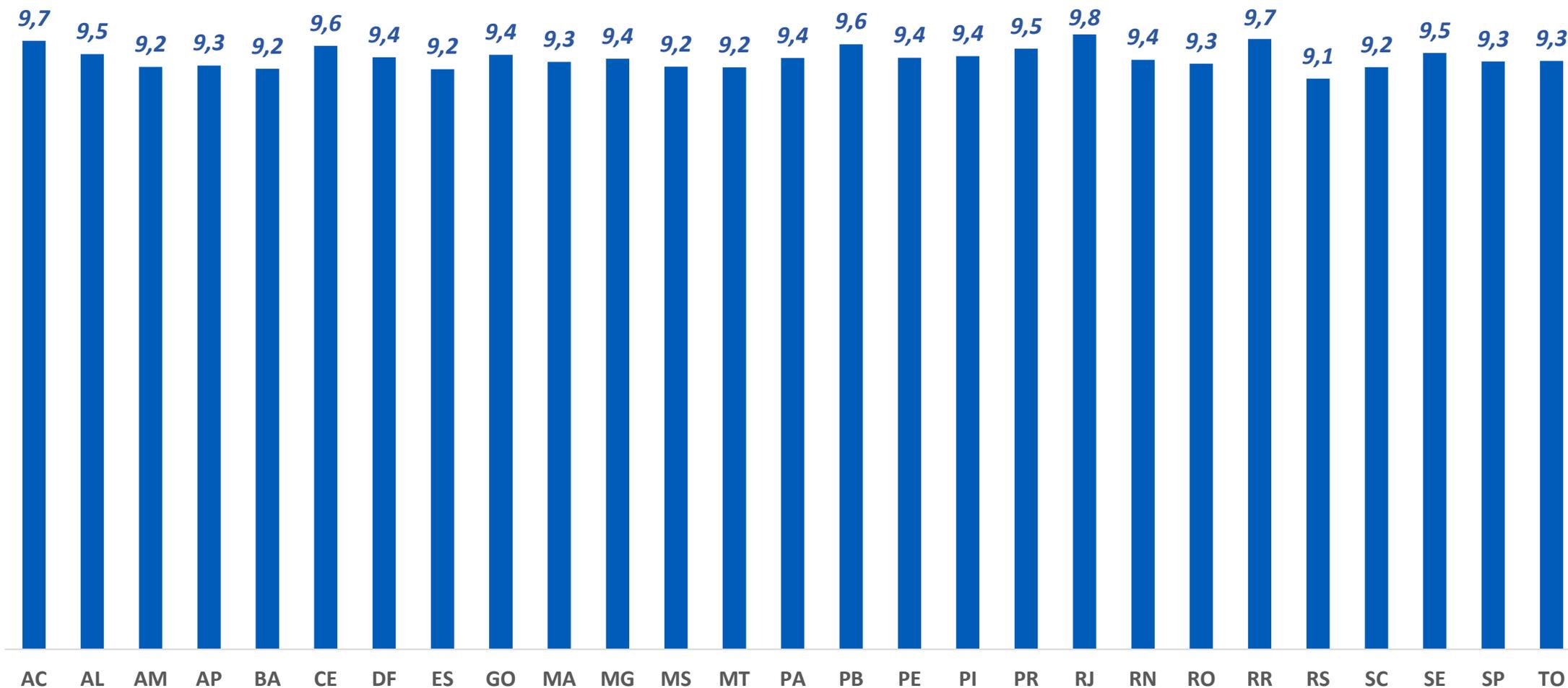


n=5232

Qualidade do atendimento do SEBRAE



Nota média por UF

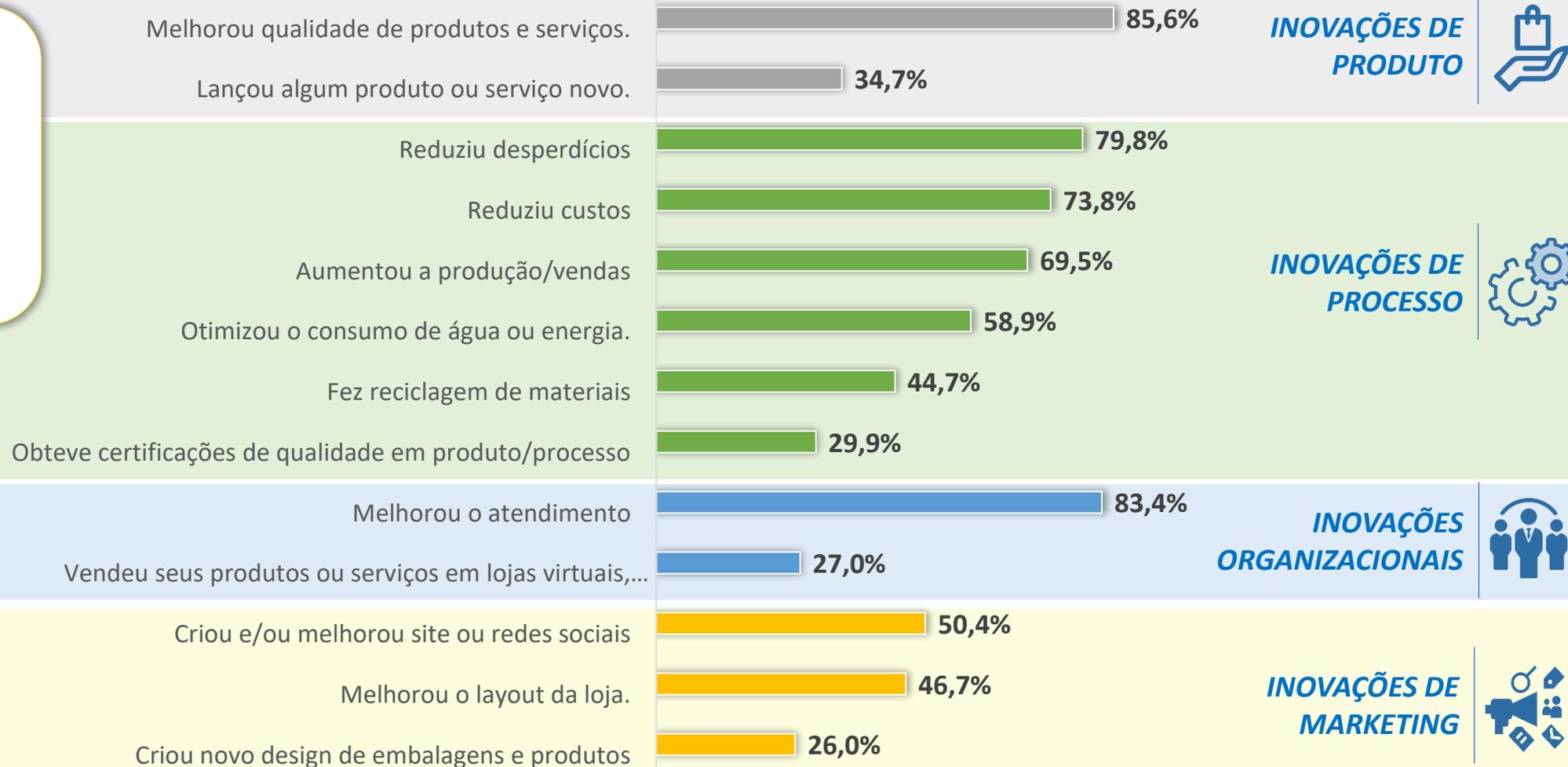


3. Em relação à qualidade do conteúdo do atendimento Sebrae que o(a) Sr.(a) fez, dê uma nota de 0 a 10, sendo 0 "PÉSSIMO" e 10 "EXCELENTE".

Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE

% médio de mudanças após atendimento do SEBRAE:

54,6%



Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE



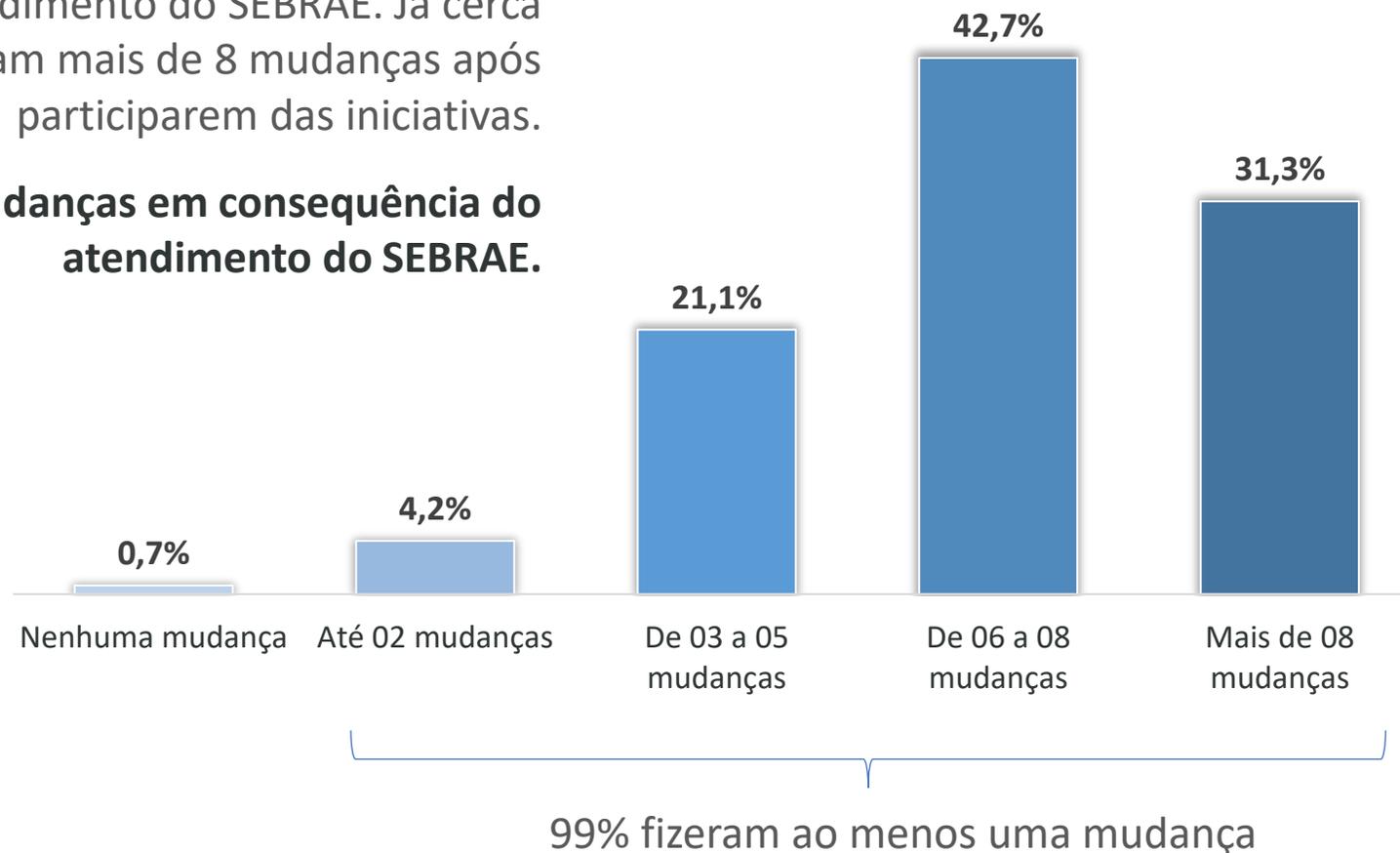
	Iniciativa				
	ALI	Sebraetec	StartupSebrae	UpDigital	
Vendeu em lojas virtuais, <i>marketplaces</i> ou aplicativos	37%	25%	40%	43%	Inovações organizacionais
Melhorou o atendimento	88%	83%	81%	91%	
Melhorou qualidade de produtos e serviços	89%	85%	89%	77%	Inovações de produto
Lançou algum produto ou serviço novo	44%	33%	39%	36%	
Reduziu desperdícios	75%	81%	71%	65%	Inovações de processo
Reduziu custos	68%	76%	62%	57%	
Obteve certificações de qualidade em produto/processo	23%	31%	30%	18%	
Fez reciclagem de materiais	37%	47%	25%	32%	
Otimizou o consumo de água ou energia	47%	62%	38%	42%	
Aumentou a produção/vendas	74%	69%	65%	65%	
Criou novo design de embalagens e produtos	24%	26%	27%	35%	Inovações de marketing
Melhorou o layout da loja	47%	47%	39%	59%	
Criou e/ou melhorou site ou redes sociais	69%	46%	70%	78%	
% médio de mudanças após atendimento	56%	55%	52%	54%	

n=5232

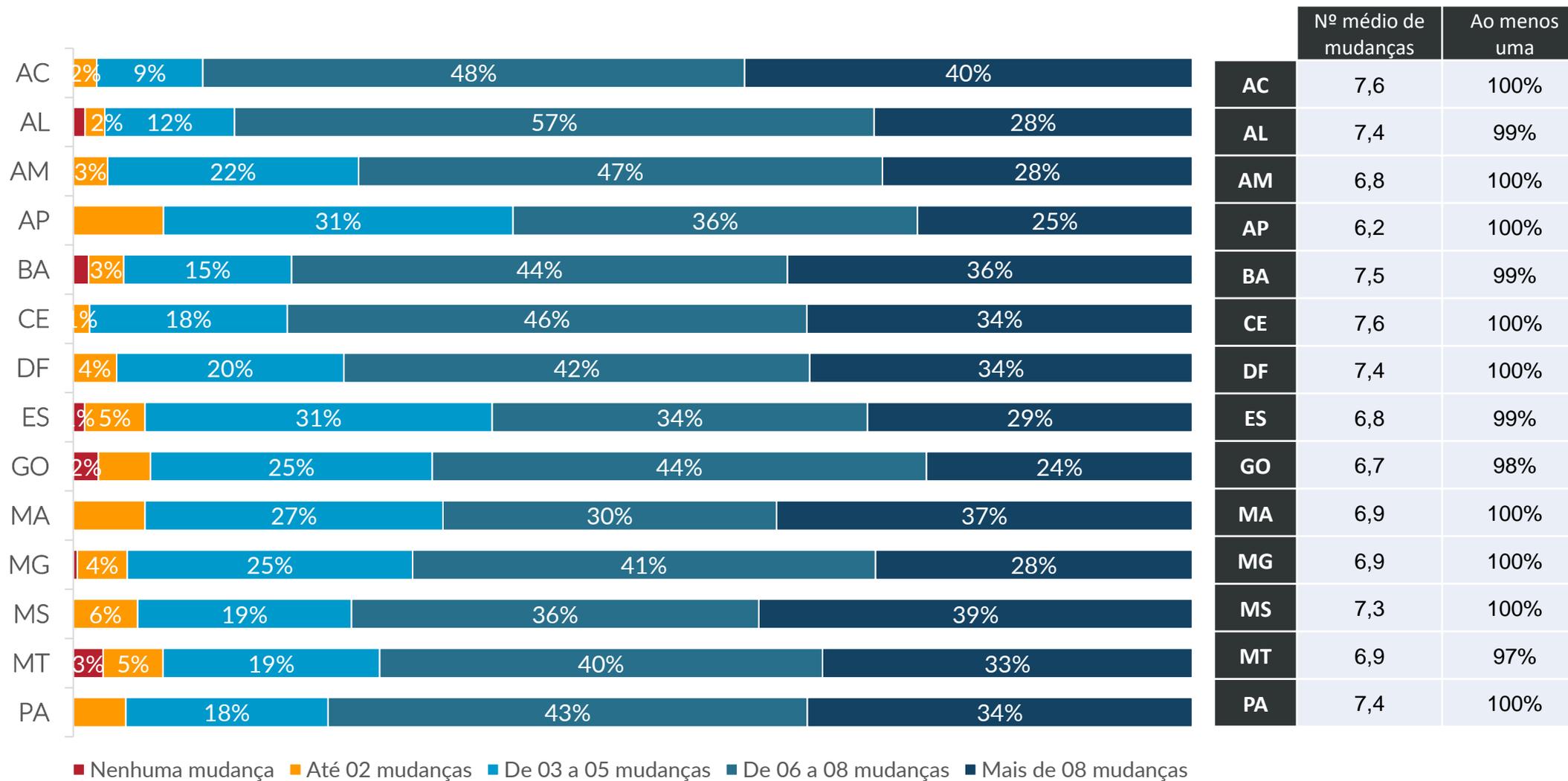
Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE

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 7,1 mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE.

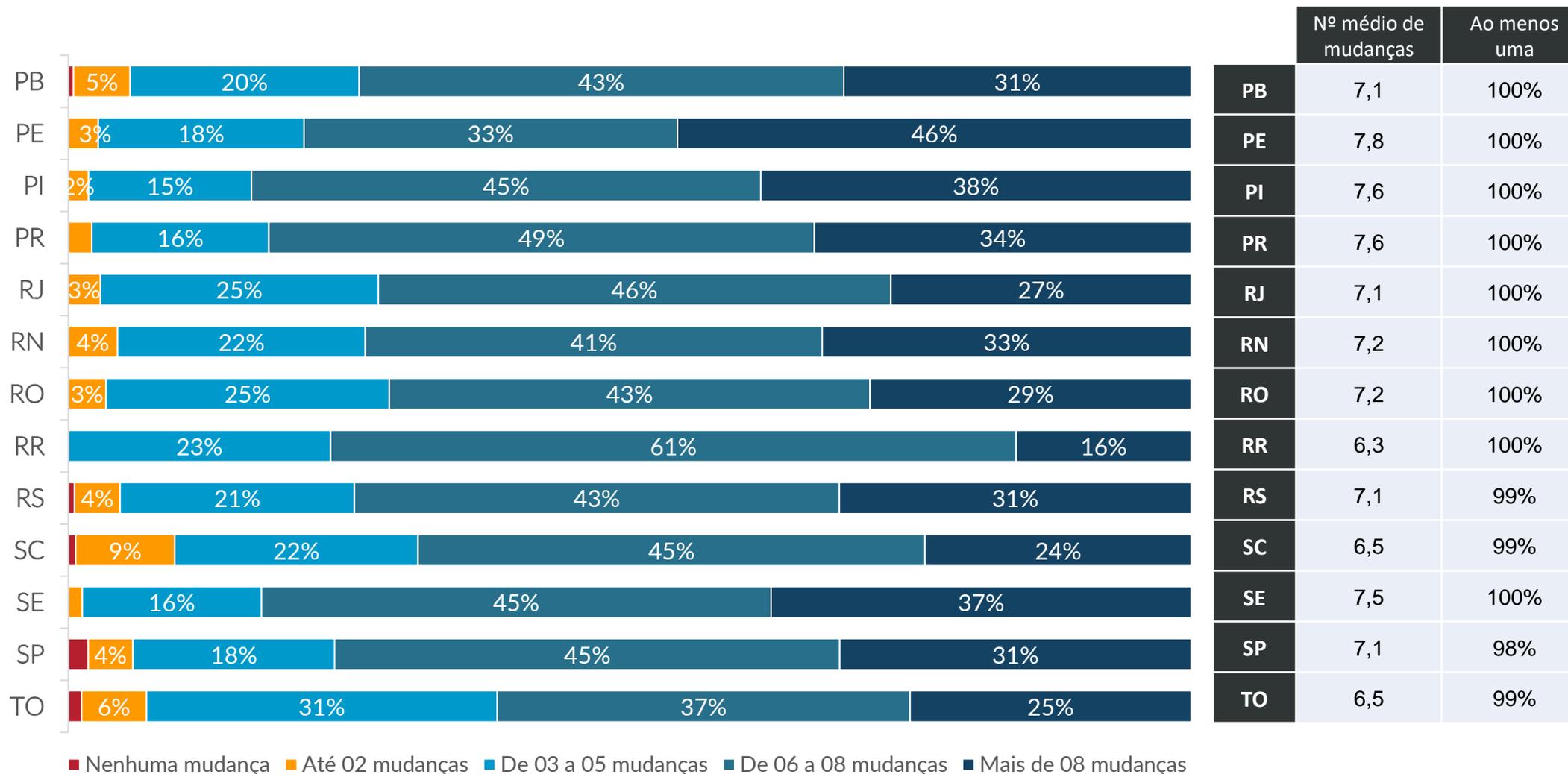


Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE (por UF)



n=5232

Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE (por UF)

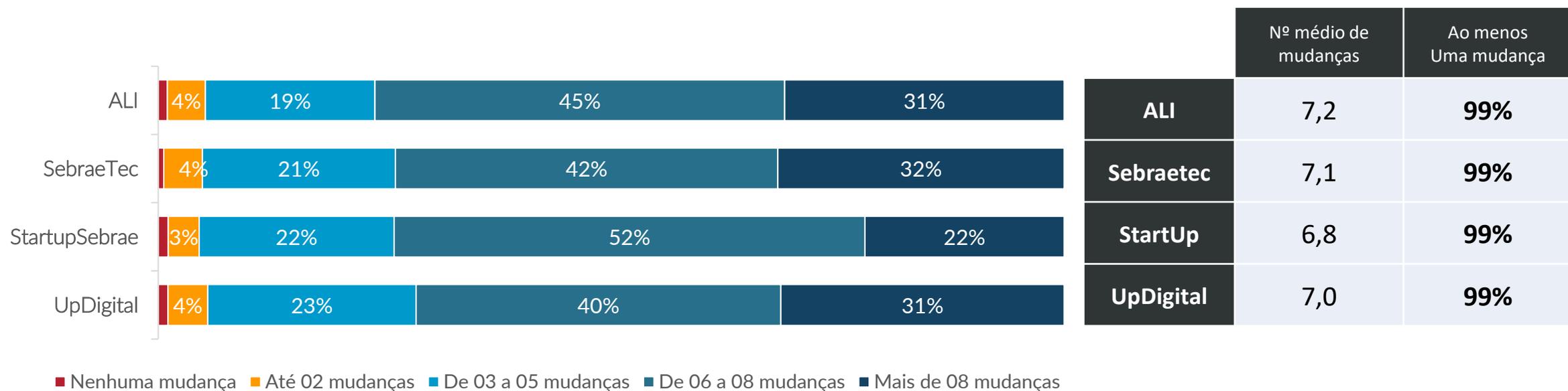


n=5232

Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE (por Iniciativa)

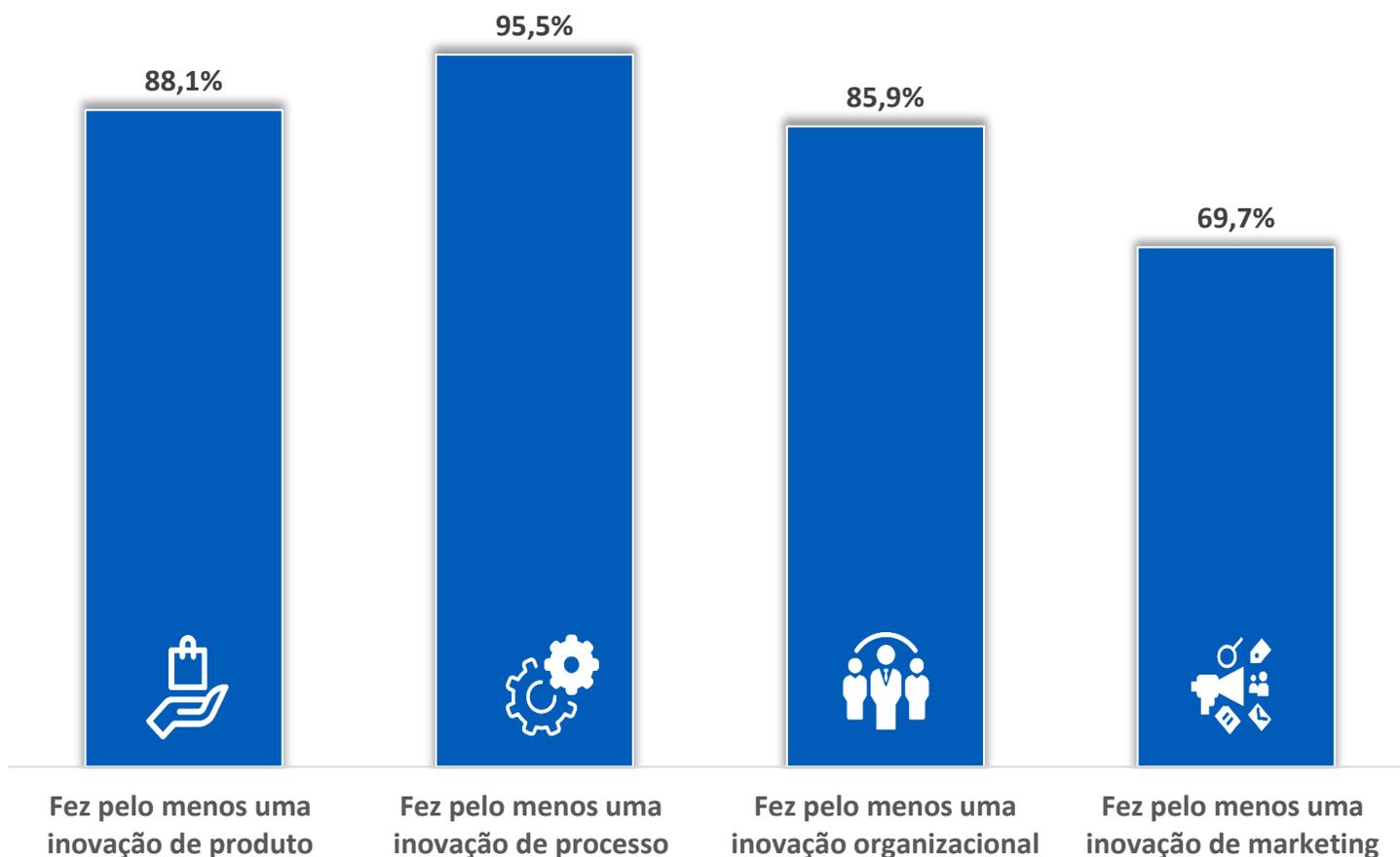


A iniciativa ALI registra maior número médio de mudanças entre os participantes: **7,2**. Por outro lado, quem participou da **StartUp** realizou menor número médio de mudanças na sua empresa: 6,8.



n=5232

Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE



Mais de 95% 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: 70% realizaram pelo menos uma inovação de marketing após participação no Programa.

n=5232

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	95%	93%	100%	91%
AL	98%	96%	92%	85%
AM	91%	99%	92%	71%
AP	77%	92%	81%	77%
BA	87%	96%	92%	81%
CE	94%	99%	93%	77%
DF	89%	95%	93%	81%
ES	89%	95%	85%	66%
GO	89%	92%	84%	70%
MA	87%	91%	85%	89%
MG	90%	93%	86%	73%
MS	90%	92%	91%	81%
MT	75%	91%	86%	73%
PA	92%	96%	84%	73%

n=5232

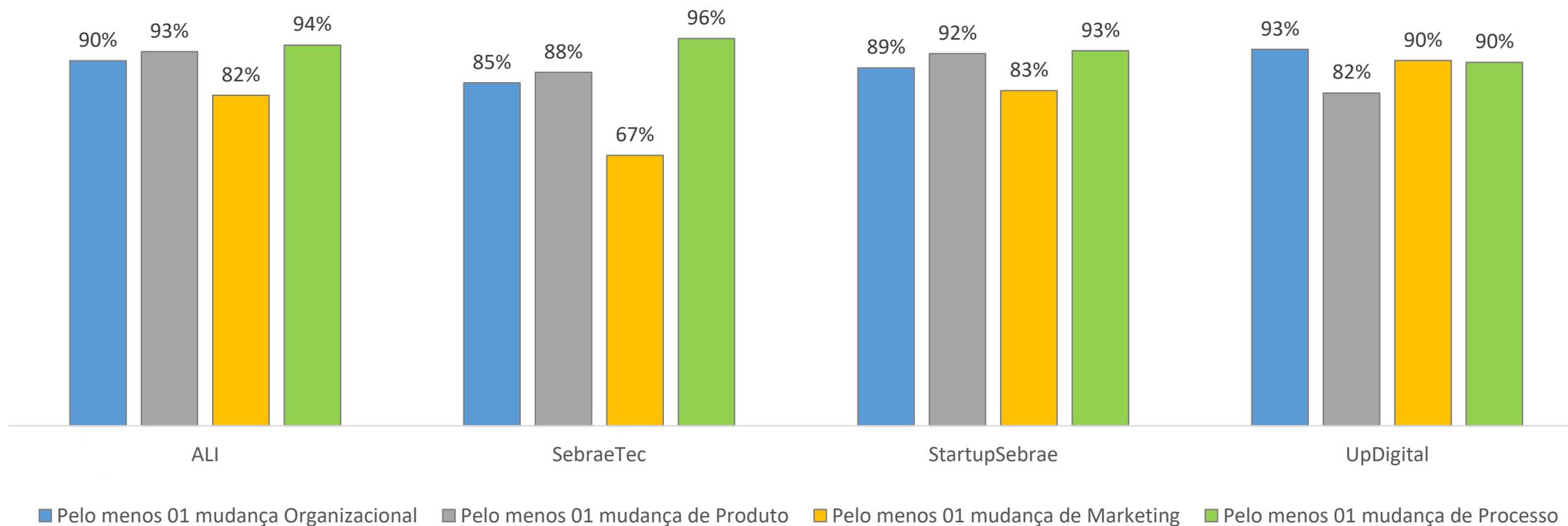
Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE



	Pelos menos uma inovação de produto	Pelos menos uma inovação de processo	Pelos menos uma inovação organizacional	Pelos menos uma inovação de marketing
PB	85%	96%	87%	73%
PE	88%	96%	94%	81%
PI	97%	97%	89%	83%
PR	92%	97%	92%	85%
RJ	97%	95%	89%	69%
RN	89%	96%	88%	72%
RO	96%	100%	86%	63%
RR	100%	100%	100%	84%
RS	87%	96%	84%	64%
SC	84%	93%	80%	69%
SE	96%	96%	96%	73%
SP	90%	94%	88%	80%
TO	82%	97%	81%	62%

n=5232

Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE



n=5232

Adoção de tecnologias em consequência do atendimento do SEBRAE



% médio de tecnologias adotadas após atendimento do SEBRAE:

21,9%

n=5232

Adoção de tecnologias em consequência do atendimento do SEBRAE



	ALI	SebraeTec	Startup Sebrae	UpDigital
Ferramentas de marketing digital e performance de redes sociais	67%	40%	63%	83%
Software ou sistemas informatizados para controle de produção, gestão estoque, ERP , gestão da qualidade, gestão da manutenção e gestão financeira	56%	41%	56%	43%
Ferramentas para atendimento online	48%	31%	56%	61%
Ferramentas de análise e processamento de dados, de controle estatístico de processos ou softwares de simulação de sistemas e processos	38%	28%	37%	30%
Loja virtual	25%	17%	33%	33%
Realidade aumentada ou realidade virtual	25%	21%	16%	26%
Código de barras	16%	16%	10%	15%
Inteligência artificial	15%	7%	37%	34%
Energias renováveis e tecnologias de eficiência energética	15%	33%	13%	10%
Blockchain ou ferramentas de segurança da informação	14%	14%	25%	16%
Sensores, automação ou outros dispositivos IOT	13%	18%	19%	12%
Novos produtos tecnológicos, materiais avançados ou embalagens tecnológicas que não são adotadas por outras empresas brasileiras	10%	11%	21%	9%
Reaproveitamento de resíduos para geração de energia ou biofertilizantes	6%	14%	4%	7%
Melhoria genética ou biotecnologia	3%	25%	4%	5%
Nanotecnologia	3%	6%	6%	4%
% médio de tecnologias adotadas após atendimento do SEBRAE	24%	21%	27%	26%

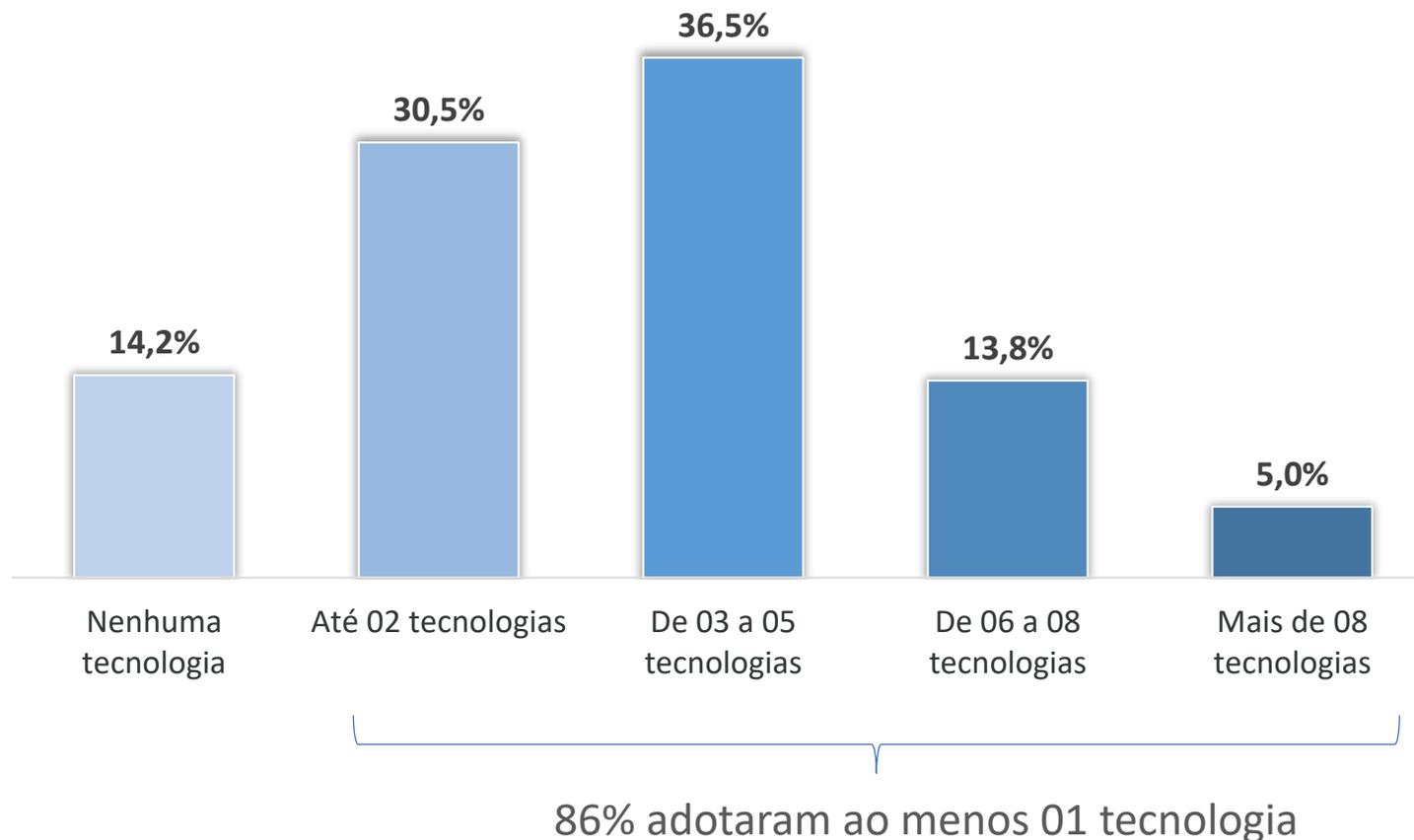
Adoção de tecnologias em consequência do atendimento do SEBRAE



Mais de 55% dos entrevistados adotaram três ou mais tecnologias após atendimento do SEBRAE.

Já 14% informaram que não adotaram nenhuma tecnologia.

O número médio foi de 3,3 tecnologias adotadas em consequência do atendimento do SEBRAE.

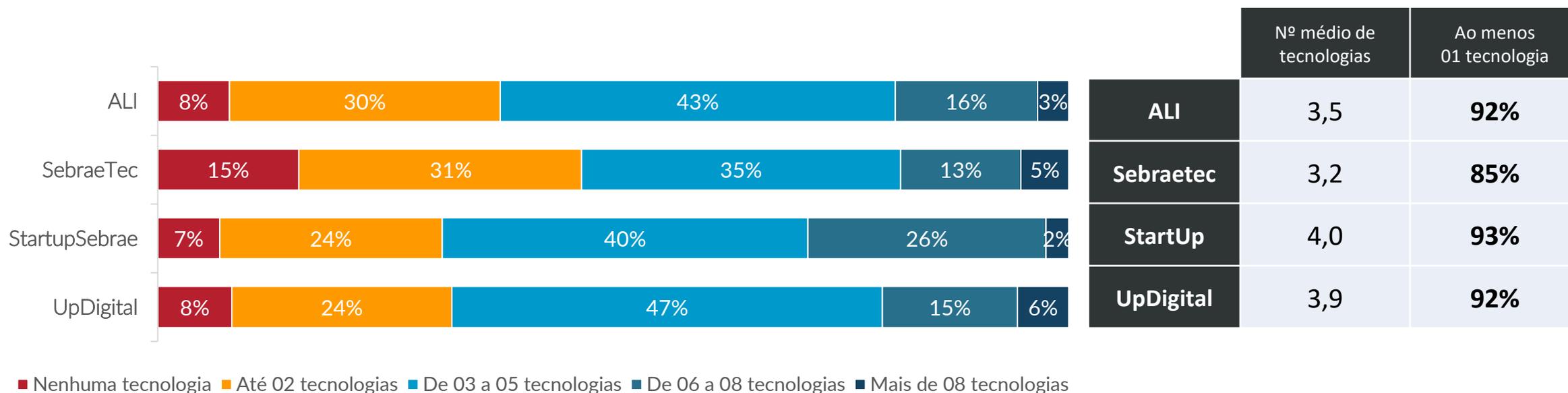


n=5232

Adoção de tecnologias em consequência do atendimento do SEBRAE



A iniciativa StartUp Sebrae registra maior número médio de tecnologias adotadas após o Programa: **4,0**. Por outro lado, quem participou do Sebraetec adotou o menor número médio de tecnologias na sua empresa: 3,2.

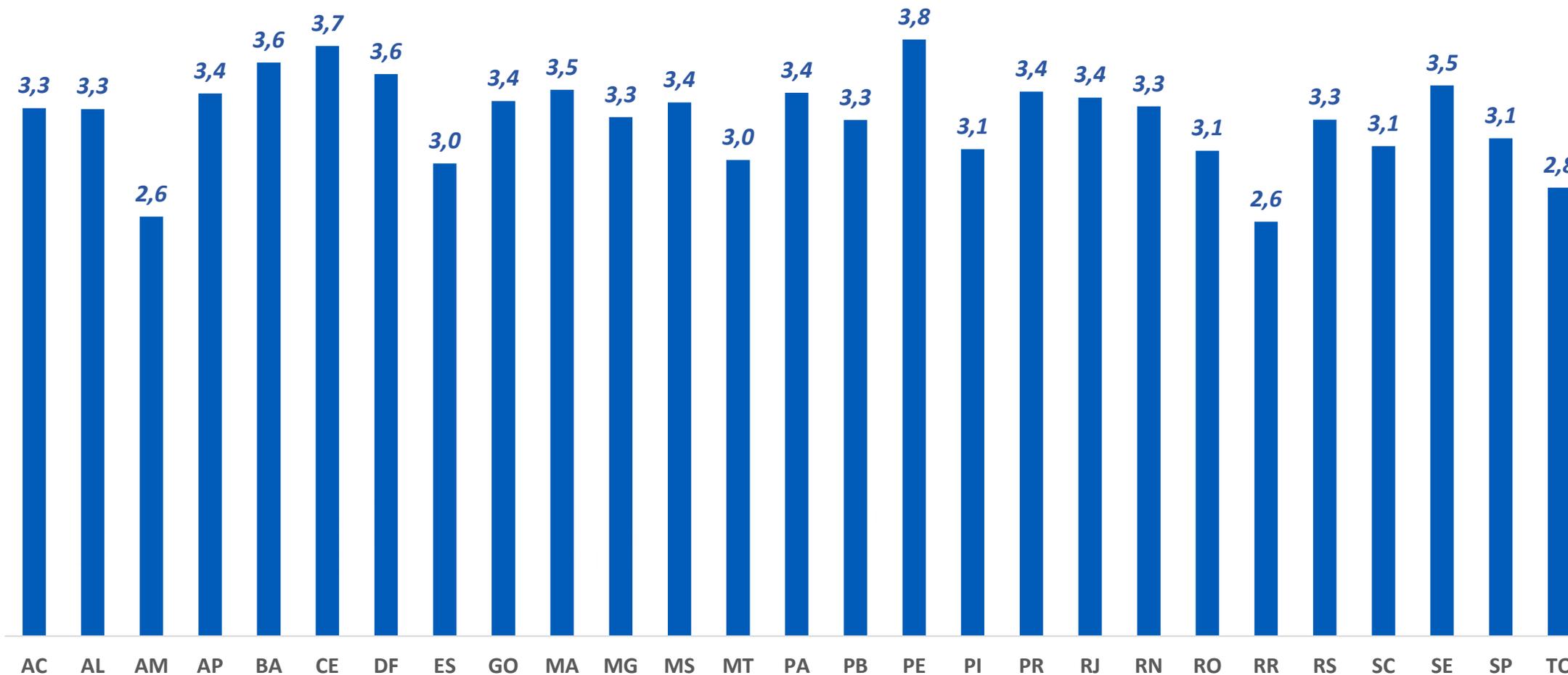


n=5232

Adoção de tecnologias em consequência do atendimento do SEBRAE



Número médio por UF



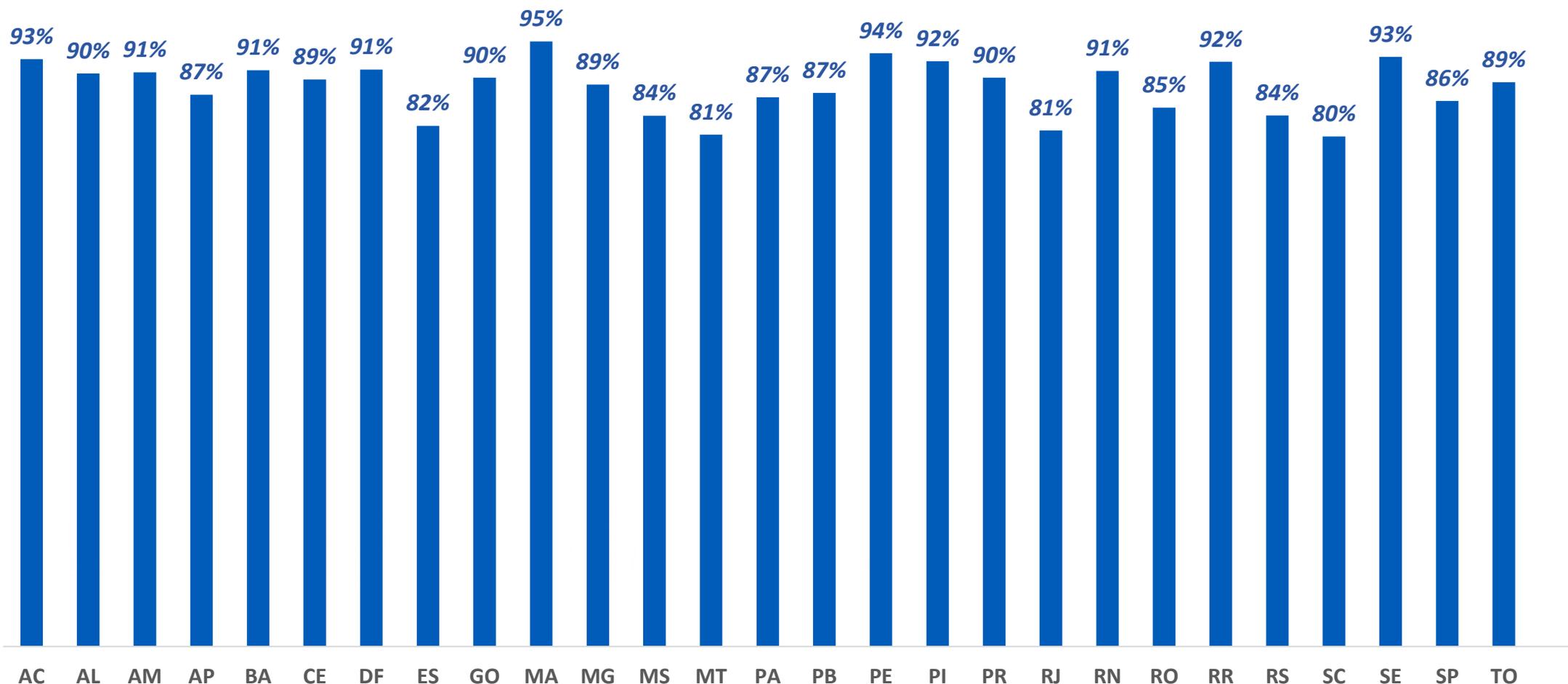
n=5232

3. Vou citar agora algumas tecnologias que o(a) Sr(a). possa ter adotado em sua empresa como consequência do atendimento do Sebrae.

Adoção de tecnologias em consequência do atendimento do SEBRAE



% que adotou pelo menos 01 nova tecnologia, por UF



n=5232

3. Vou citar agora algumas tecnologias que o(a) Sr(a). possa ter adotado em sua empresa como consequência do atendimento do Sebrae.

SÍNTESE DOS RESULTADOS



9,2

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



9,3



9,2



9,4



9,6



99%

Fizeram ao menos uma mudança.



86%

Melhoraram a qualidade de produtos / serviços



83%

Melhoraram o atendimento após o Programa

88%

Fizeram pelo menos 01 mudança de produto

96%

Fizeram pelo menos 01 mudança de processo

86%

Fizeram pelo menos 01 mudança organizacional

70%

Fizeram pelo menos 01 mudança de marketing

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

Dênis Nunes

kennyston.lago@sebrae.com.br

denis.pedro@sebrae.com.br

Equipe Inovação

Lara Chicuta Franco

Arthur Guimarães Carneio

lara.franco@sebrae.com.br

arthur.carneiro@sebrae.com.br



Pesquisa realizada pela:

