



Pesquisa SEBRAETEC

Janeiro de 2024

A pesquisa



OBJETIVO: Avaliar o atendimento do programa SEBRAETEC em 2023 e seus principais resultados nas empresas.

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

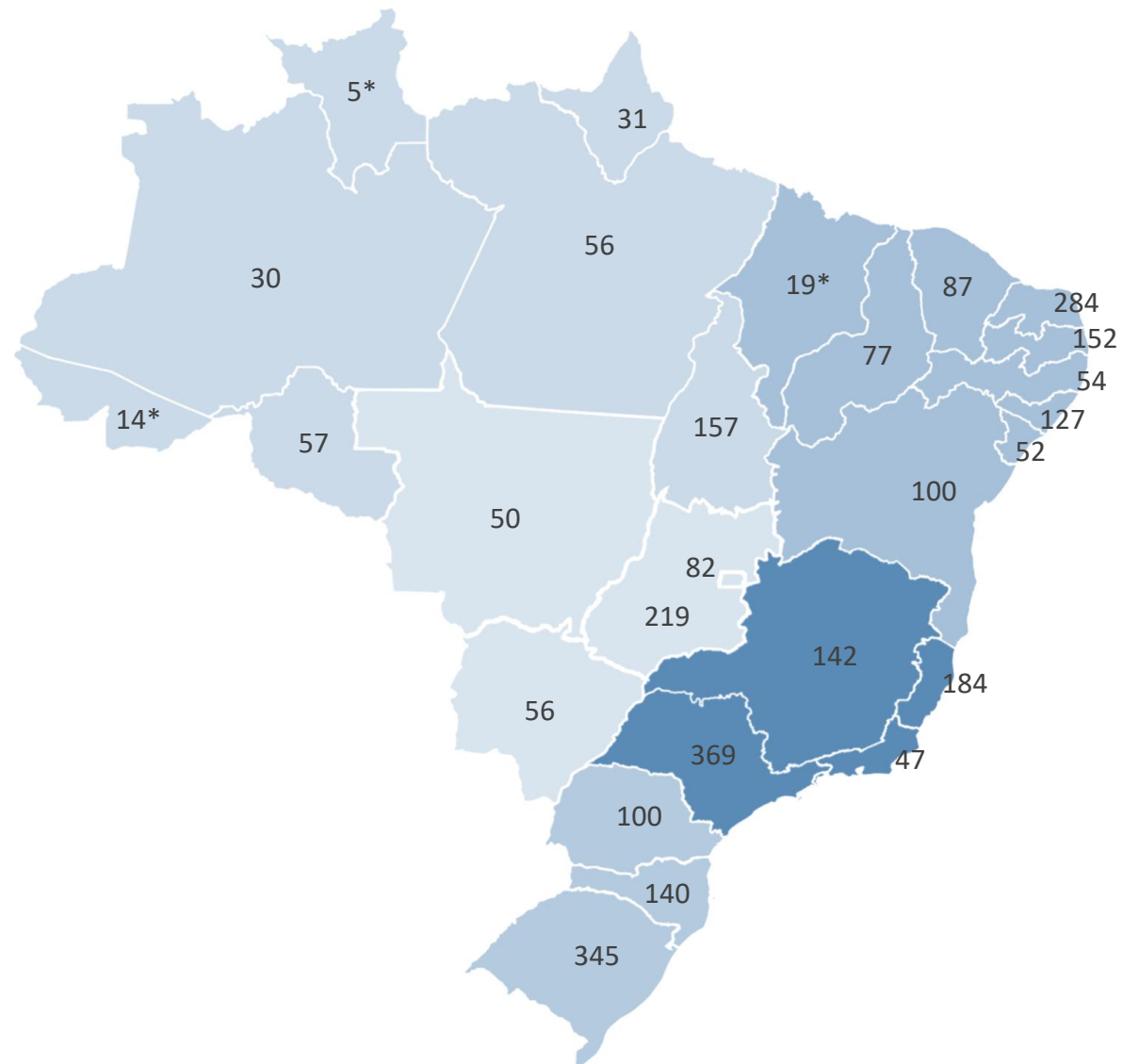
COLETA DOS DADOS: A coleta de dados foi realizada através de entrevistas por telefone (C.A.T.I.), entre 05 de dezembro de 2023 e 12 de janeiro de 2024.

AMOSTRA: Foram realizadas 3.036 entrevistas por telefone. O mailing foi fornecido pelo SEBRAE, contendo 40.000 contatos.

ERRO AMOSTRAL: O erro amostral é de 1,7% para resultados gerais. O intervalo de confiança é de 95%.

PONDERAÇÃO: Os dados foram ponderados por cotas de UF.

A distribuição da amostra



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 blue shapes.

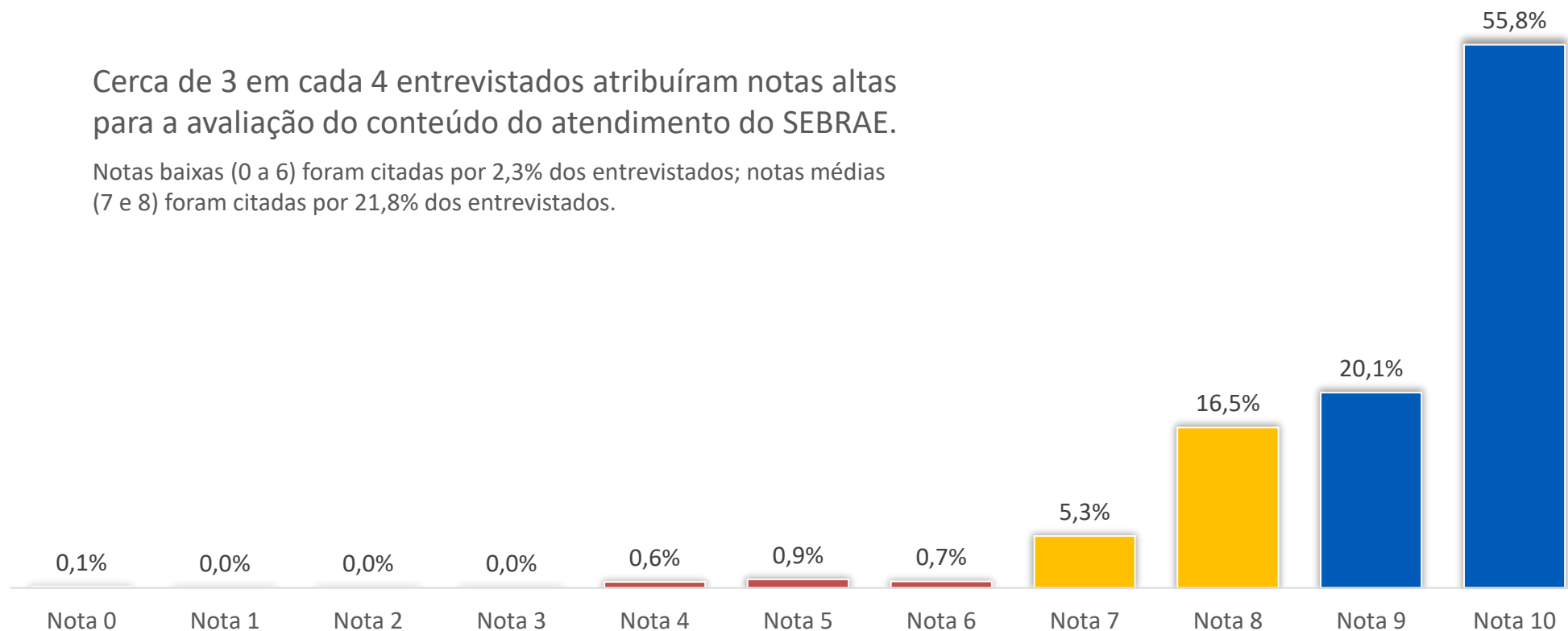
Qualidade do atendimento do SEBRAE



Nota Média: **9,2**

Cerca de 3 em cada 4 entrevistados atribuíram notas altas para a avaliação do conteúdo do atendimento do SEBRAE.

Notas baixas (0 a 6) foram citadas por 2,3% dos entrevistados; notas médias (7 e 8) foram citadas por 21,8% dos entrevistados.



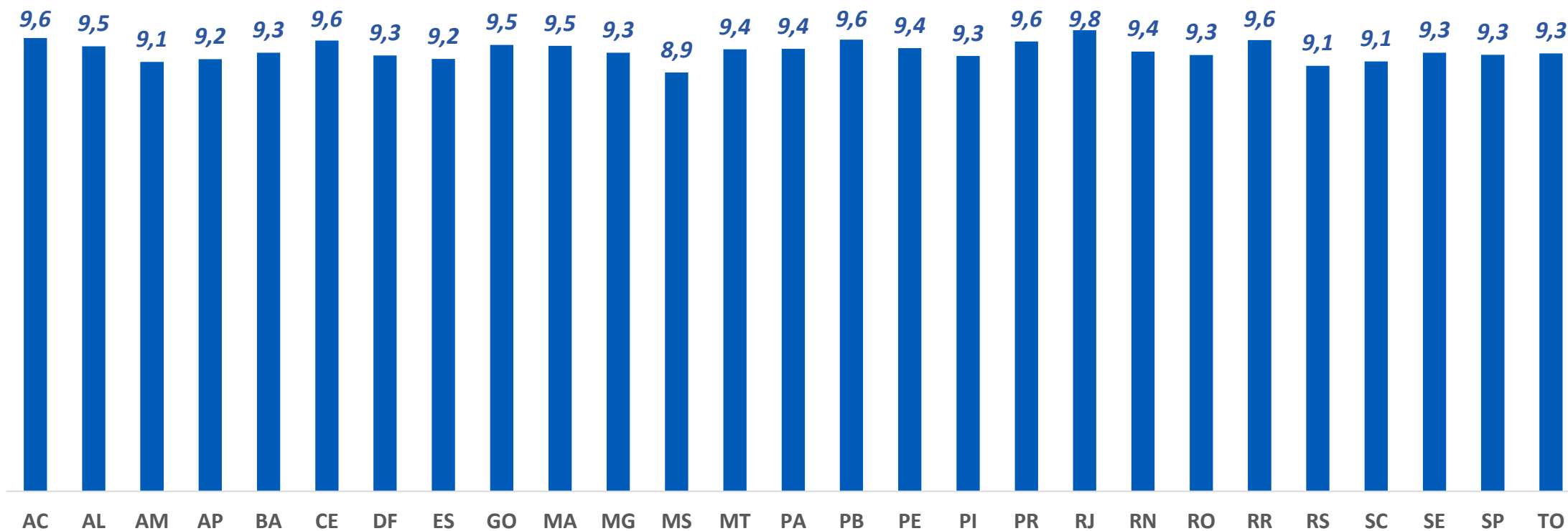
n=3036

1. 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

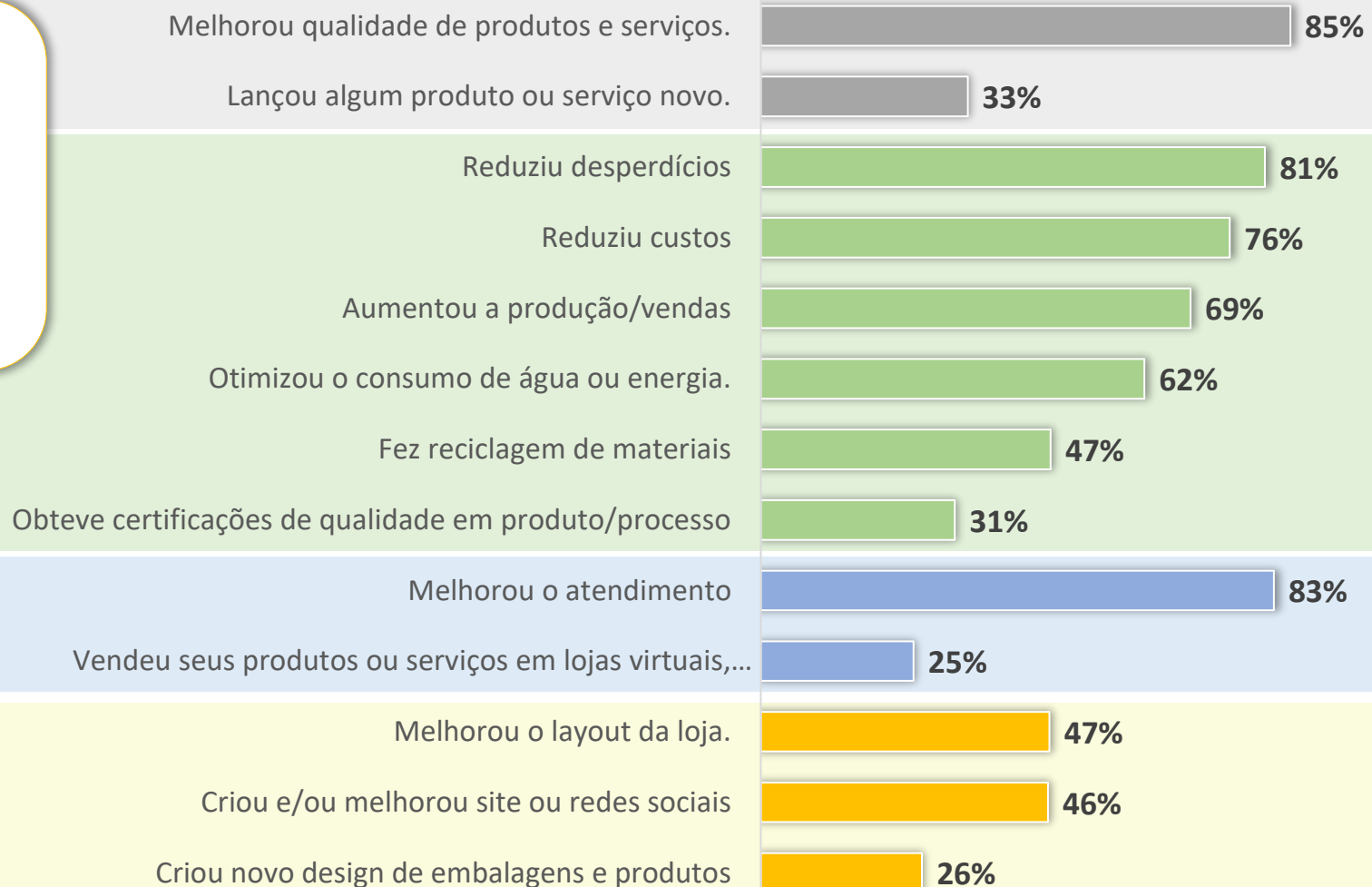


1. Em relação à qualidade do conteúdo do atendimento Sebrae que o(a) Sr.(a) fez, dê uma nota de 0 a 10, sendo 0 "PÉSSIMO" e 10 "EXCELENTE".

Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE

% médio de mudanças após atendimento do SEBRAETEC:

55%



INOVAÇÕES DE PRODUTO



INOVAÇÕES DE PROCESSO



INOVAÇÕES ORGANIZACIONAIS



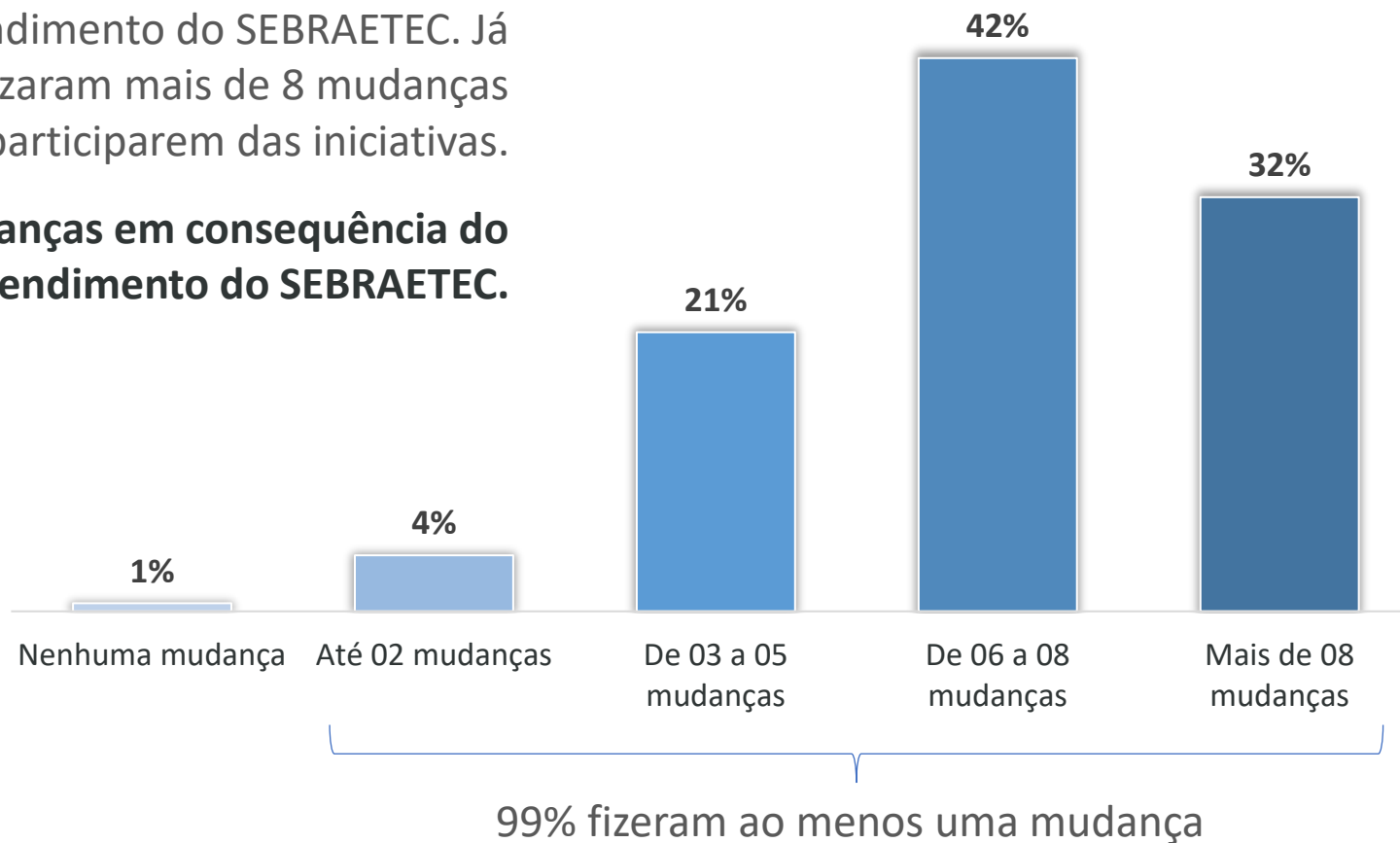
INOVAÇÕES DE MARKETING



Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE

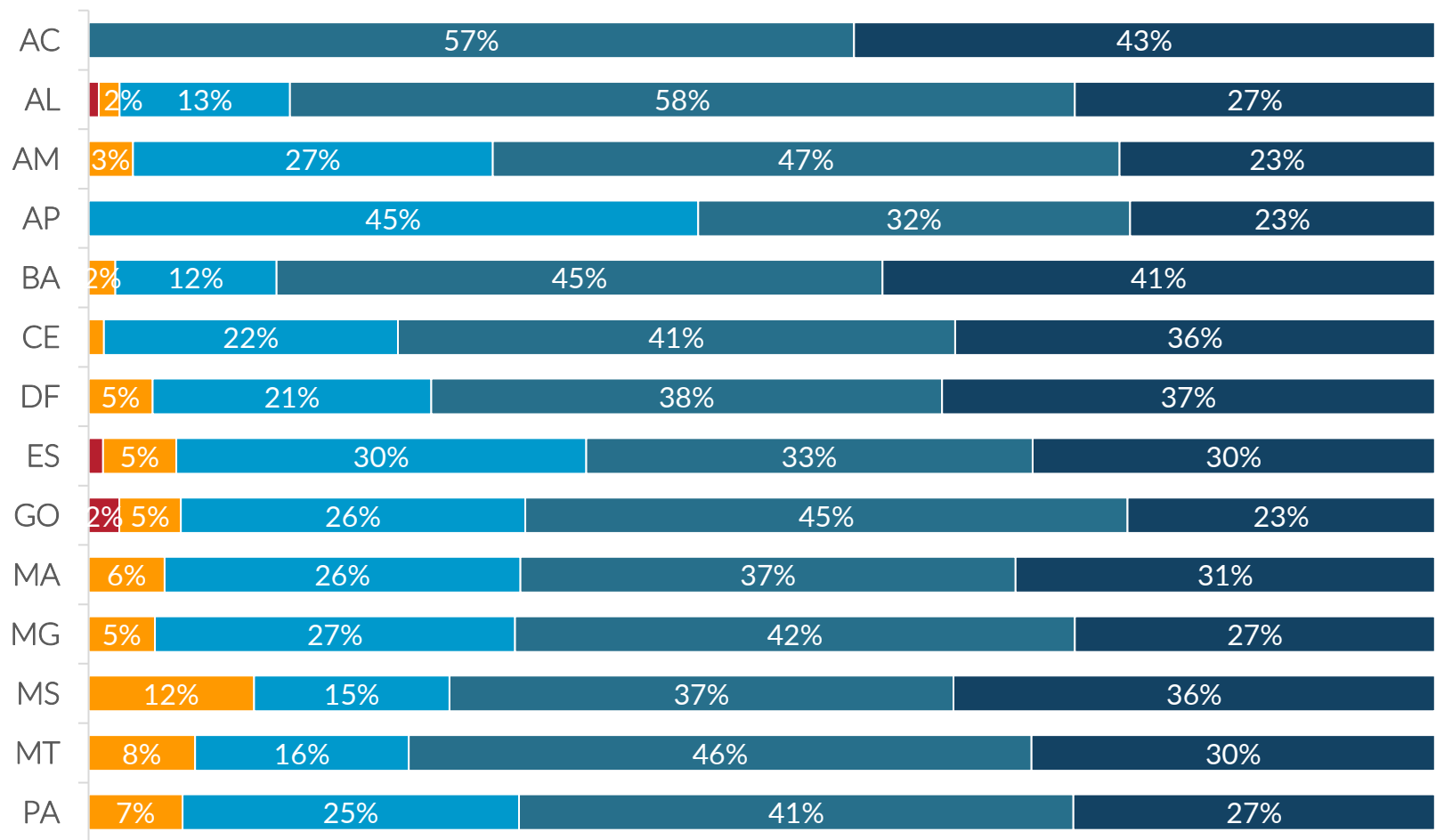
Mais de 40% dos entrevistados realizaram entre 06 e 08 mudanças na empresa após o atendimento do SEBRAETEC. Já cerca de 1/3 dos empresários realizaram mais de 8 mudanças após participarem das iniciativas.

O número médio foi de 7,1 mudanças em consequência do atendimento do SEBRAETEC.



n=3036

Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE

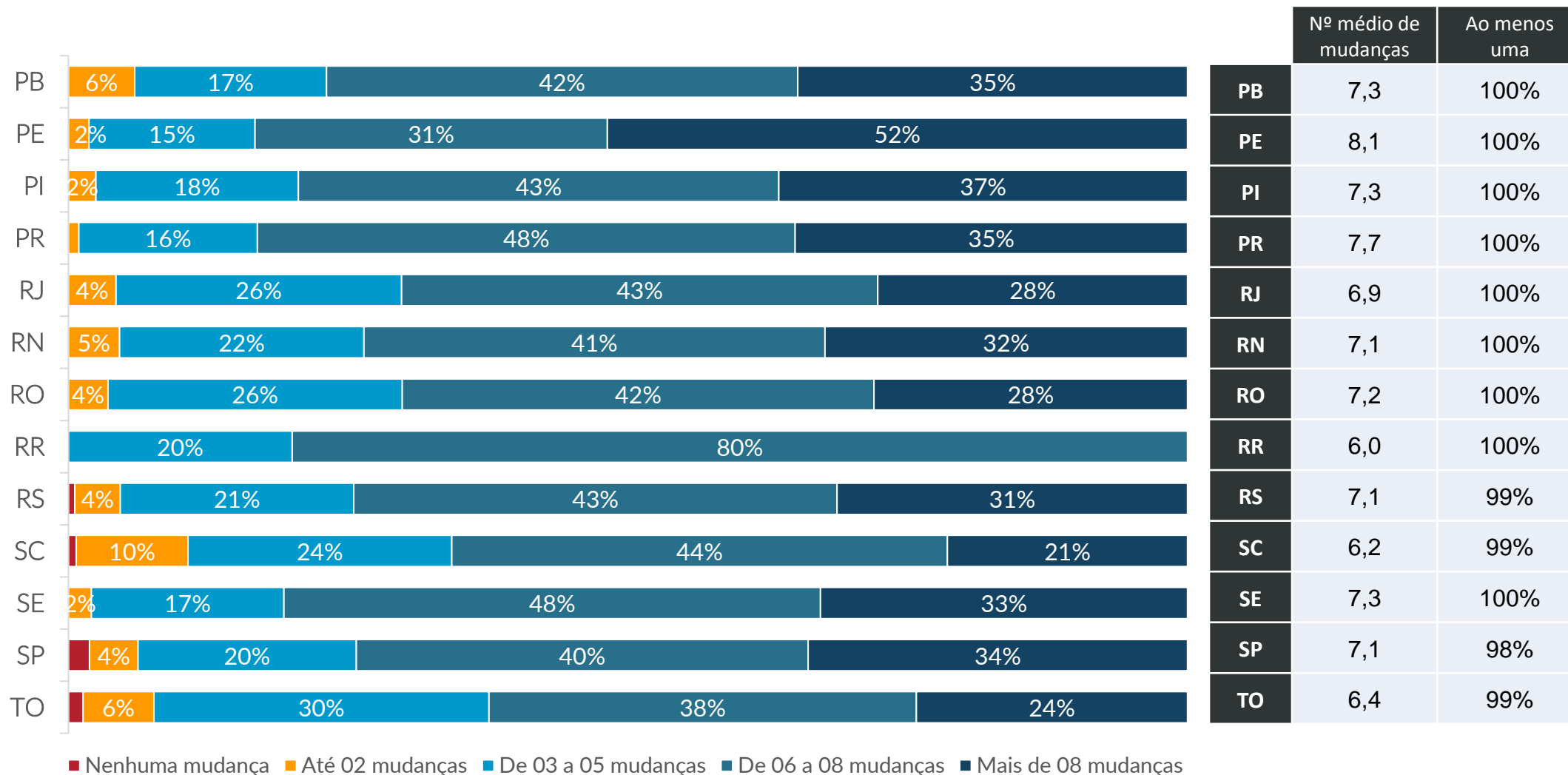


	Nº médio de mudanças	Ao menos uma
AC	8,1	100%
AL	7,4	99%
AM	6,4	100%
AP	6,2	100%
BA	7,9	100%
CE	7,4	100%
DF	7,4	100%
ES	6,8	99%
GO	6,6	98%
MA	6,7	100%
MG	6,8	100%
MS	7,2	100%
MT	7,1	100%
PA	7,0	100%

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

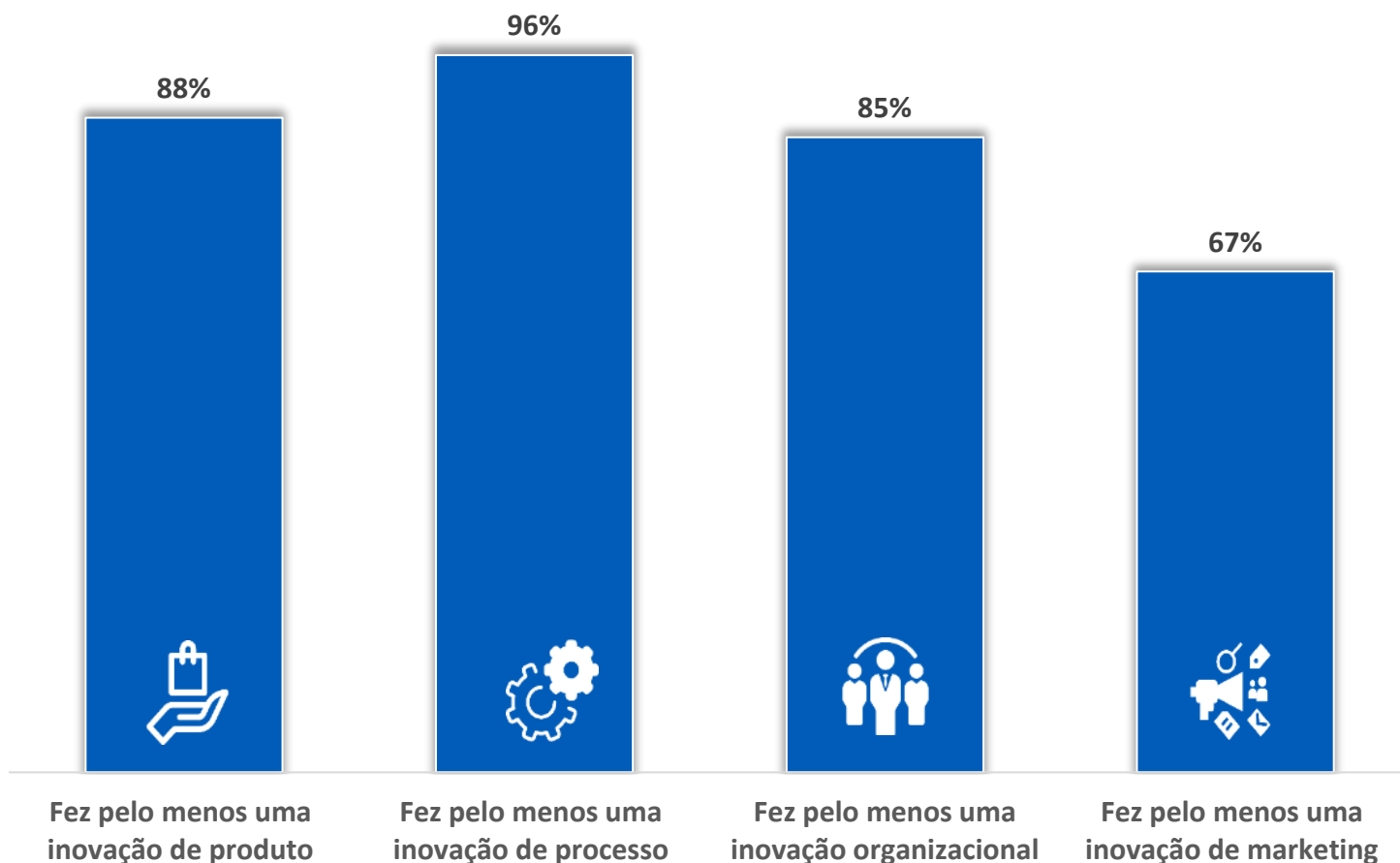
n=3036

Mudanças em consequência do atendimento do SEBRAE



n=3036

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: 67% realizaram pelo menos uma inovação de marketing após participação no Programa.

n=3036

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	100%	100%	100%	100%
AL	98%	97%	91%	84%
AM	90%	100%	90%	67%
AP	84%	97%	77%	77%
BA	87%	99%	94%	80%
CE	93%	99%	92%	71%
DF	88%	96%	92%	79%
ES	88%	95%	85%	65%
GO	89%	92%	84%	68%
MA	90%	94%	94%	84%
MG	89%	93%	82%	65%
MS	82%	89%	89%	80%
MT	74%	92%	86%	70%
PA	89%	95%	77%	68%

n=3036

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	83%	97%	85%	71%
PE	89%	96%	94%	81%
PI	96%	96%	86%	77%
PR	90%	100%	90%	80%
RJ	98%	94%	85%	57%
RN	89%	95%	88%	71%
RO	96%	100%	86%	61%
RR	100%	100%	100%	100%
RS	87%	96%	84%	63%
SC	78%	95%	75%	63%
SE	98%	98%	96%	60%
SP	90%	95%	85%	76%
TO	80%	97%	81%	58%

n=3036

Adoção de tecnologias em consequência do atendimento do SEBRAE



% médio de tecnologias adotadas após atendimento do SEBRAETEC:

21,3%

n=3036

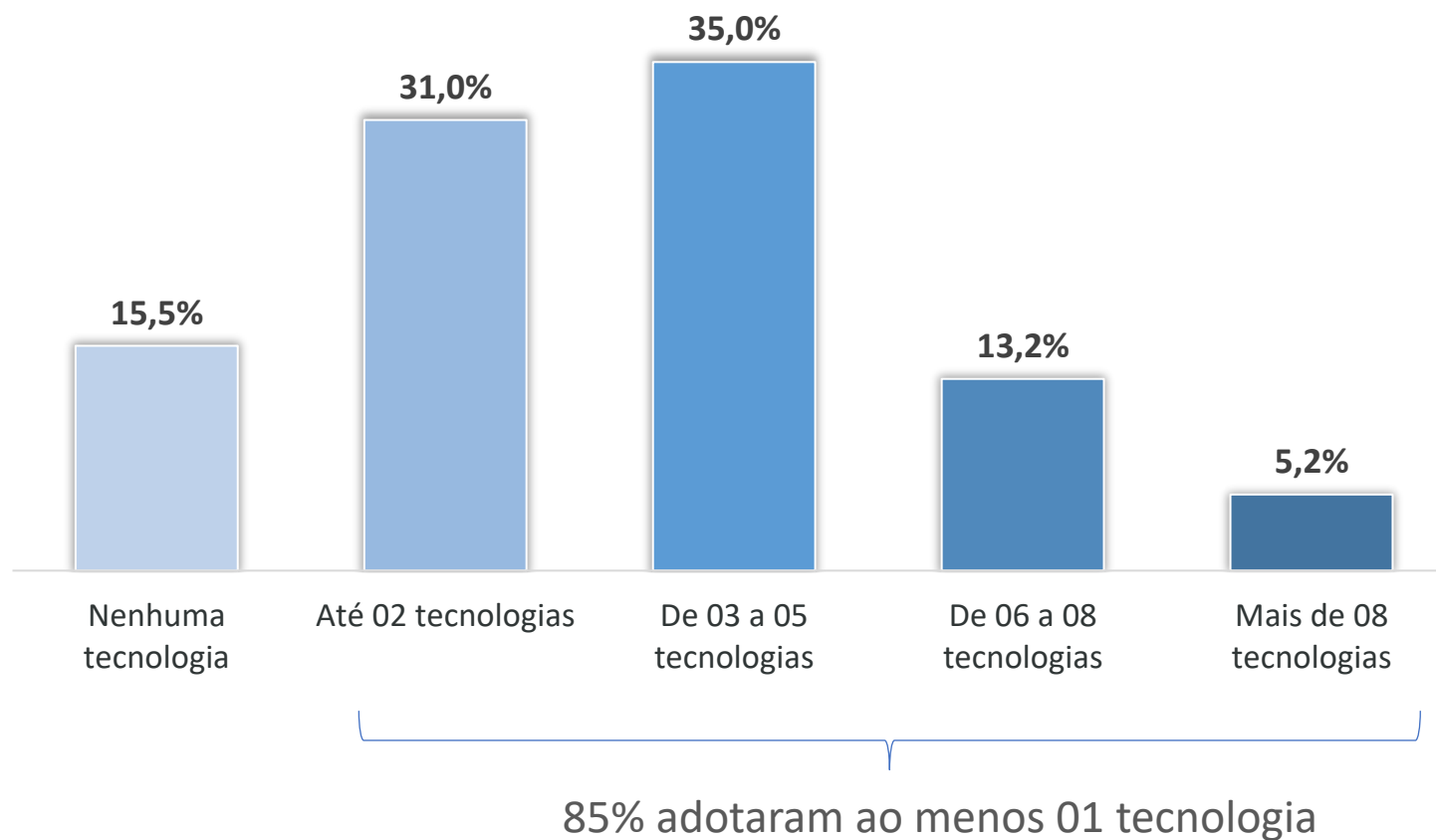
Adoção de tecnologias em consequência do atendimento do SEBRAE



Mais de 50% dos entrevistados adotaram três ou mais tecnologias após atendimento do SEBRAETEC.

Já 15% informaram que não adotaram nenhuma tecnologia.

O número médio foi de 3,2 tecnologias adotadas em consequência do atendimento do SEBRAETEC.

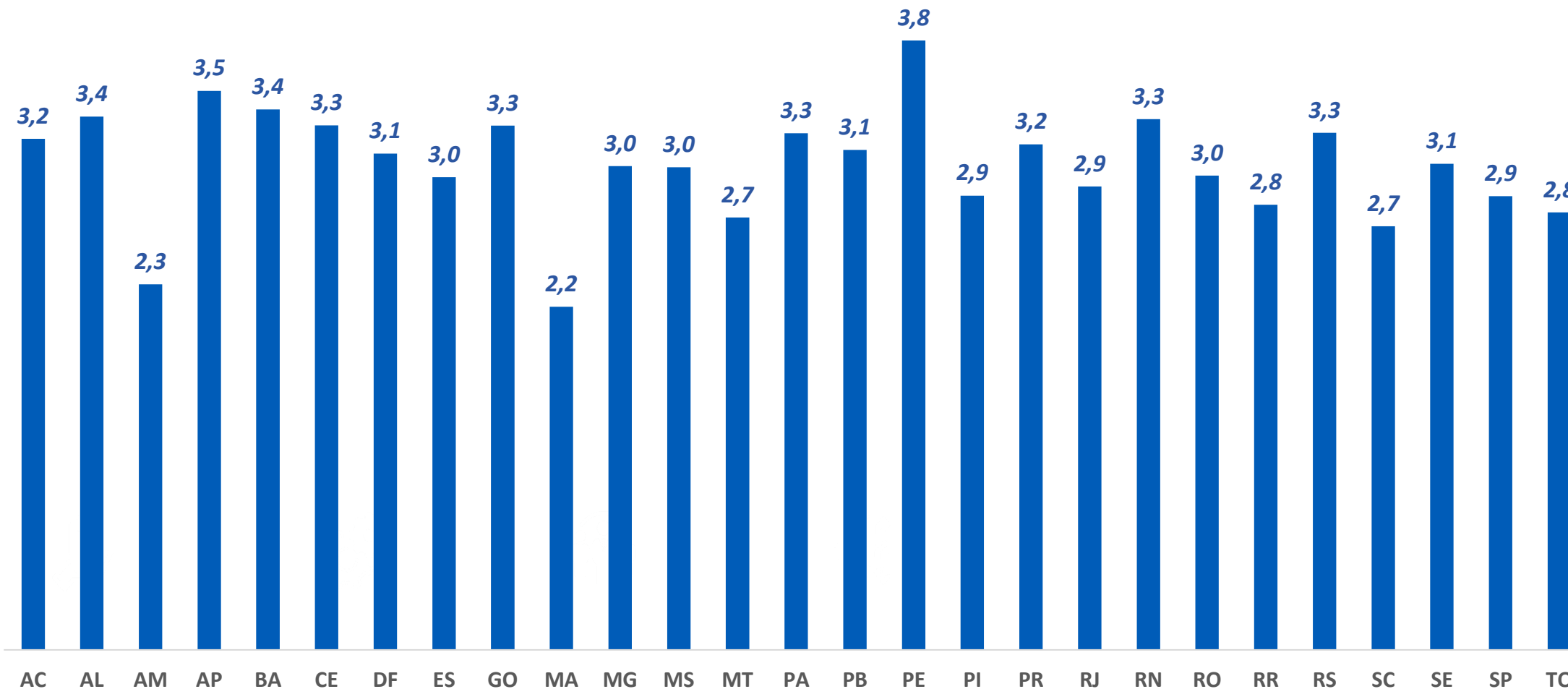


n=3036

Adoção de tecnologias em consequência do atendimento do SEBRAE



Número médio por UF



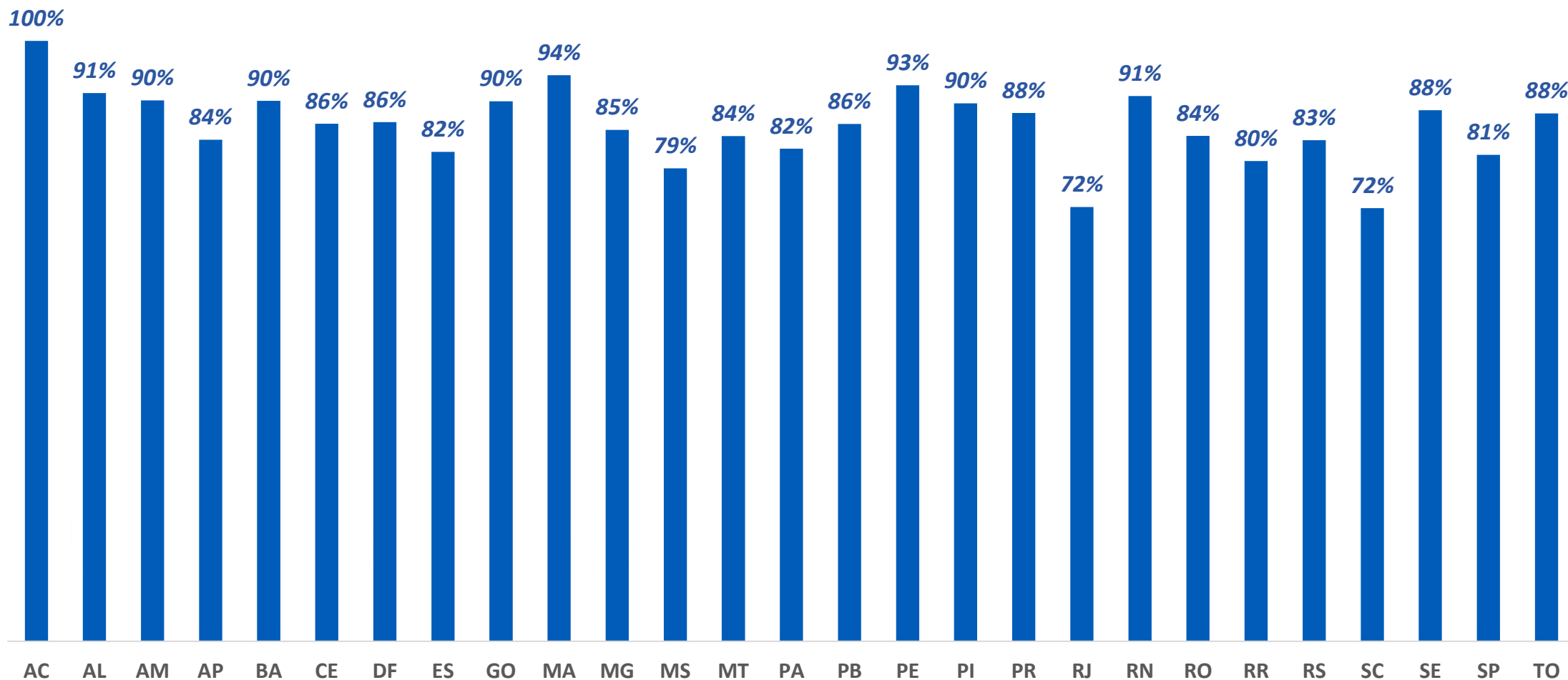
n=3036

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



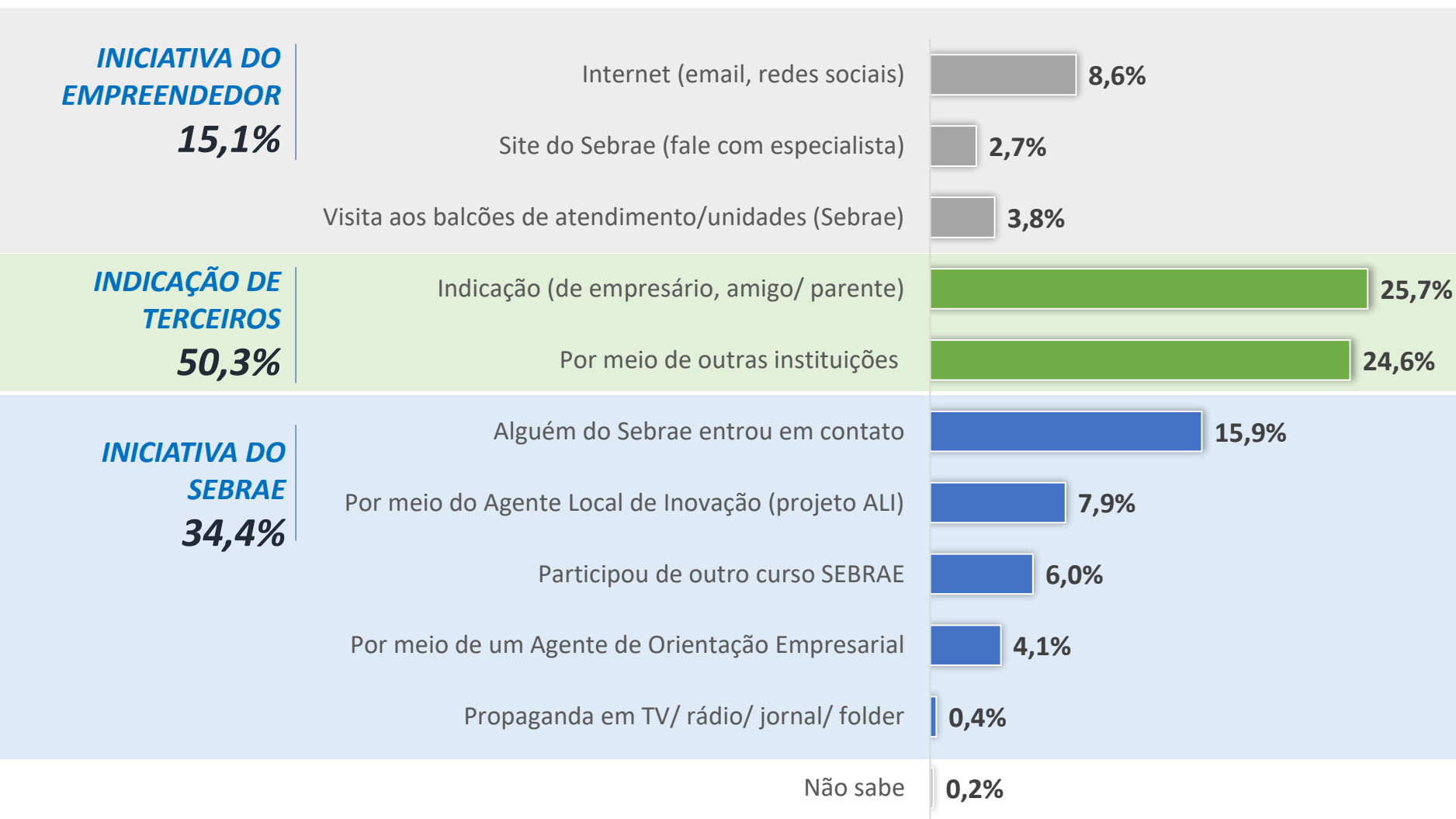
% que adotou pelo menos 01 nova tecnologia, por UF



n=3036

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

Como tomou conhecimento do SEBRAETEC

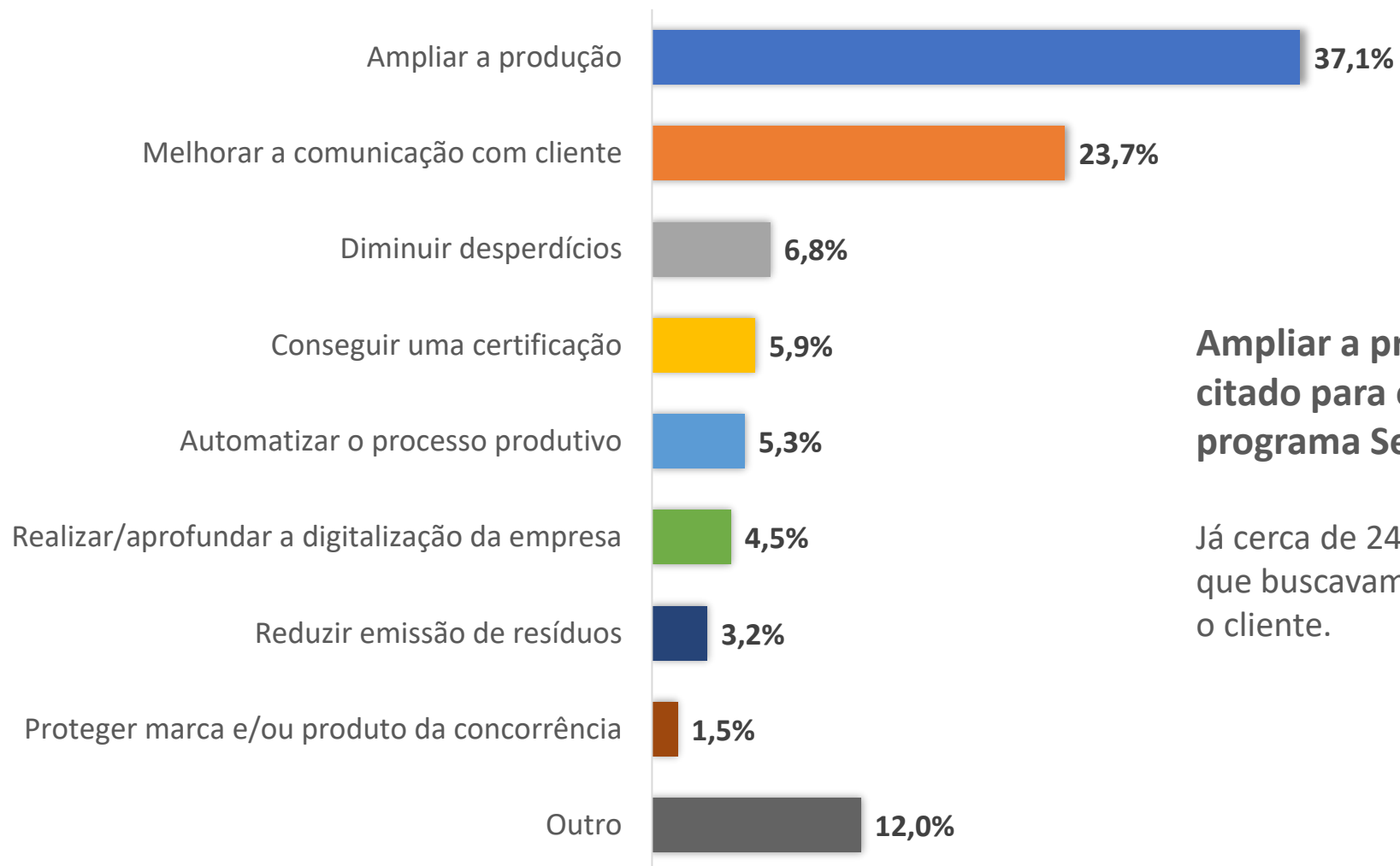


A principal via de conhecimento do Sebraetec, no último ano, foi a indicação de terceiros (50,3%).

Iniciativas do SEBRAE respondem por cerca de 35% das formas pelas quais os entrevistados conheceram o Programa.

n=3036

Motivos para realizar o SEBRAETEC

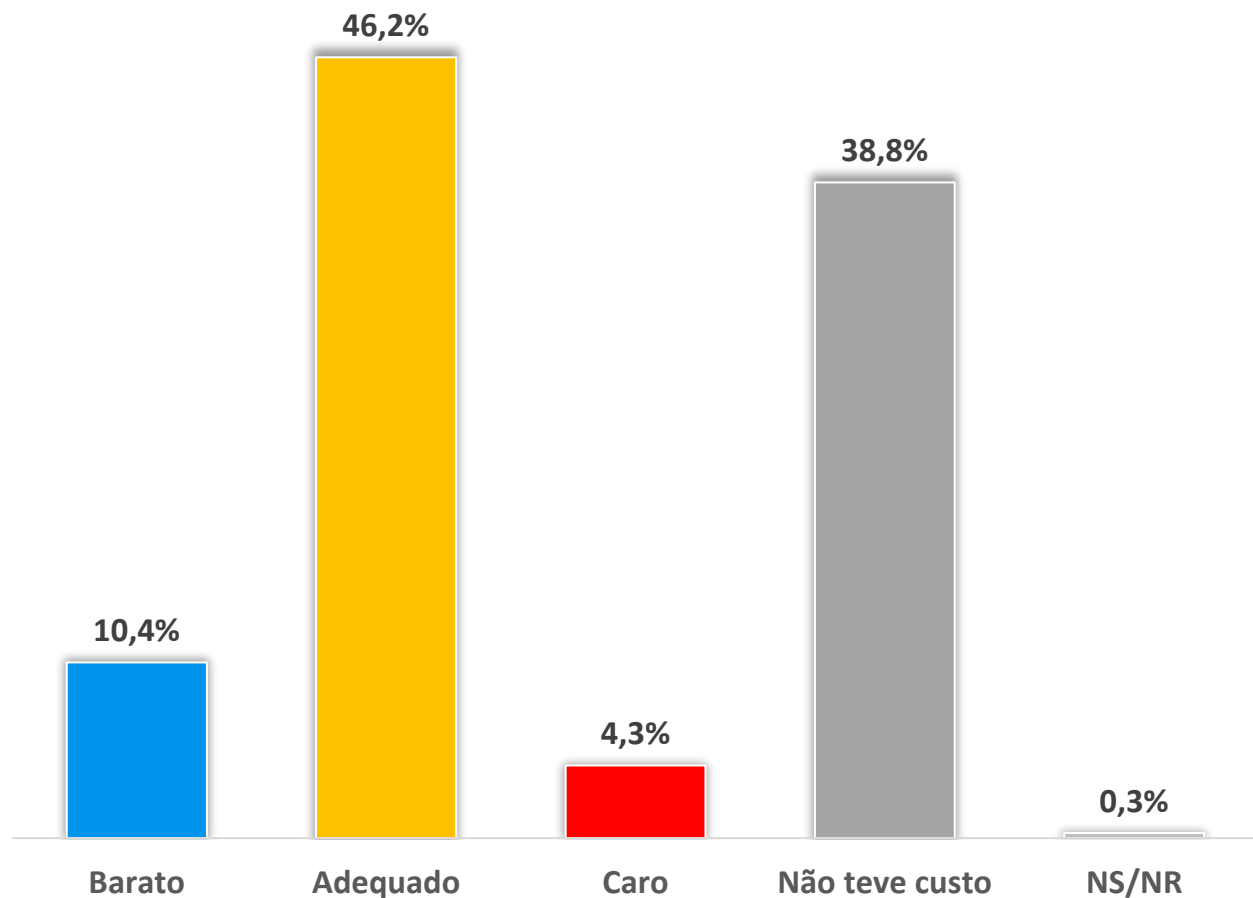


Ampliar a produção foi o motivo mais citado para o interesse em realizar o programa Sebraetec (37,1%).

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

n=3036

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.

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

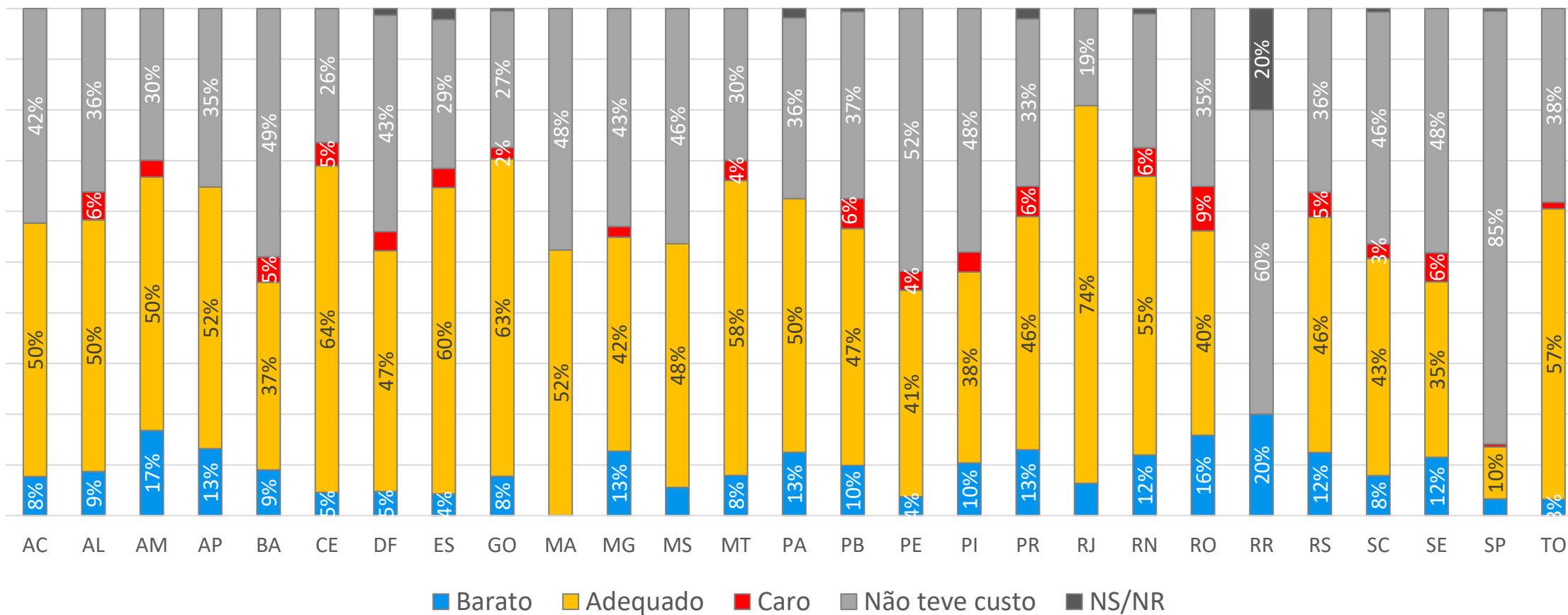


n=3036

Avaliação do valor cobrado pelo SEBRAETEC



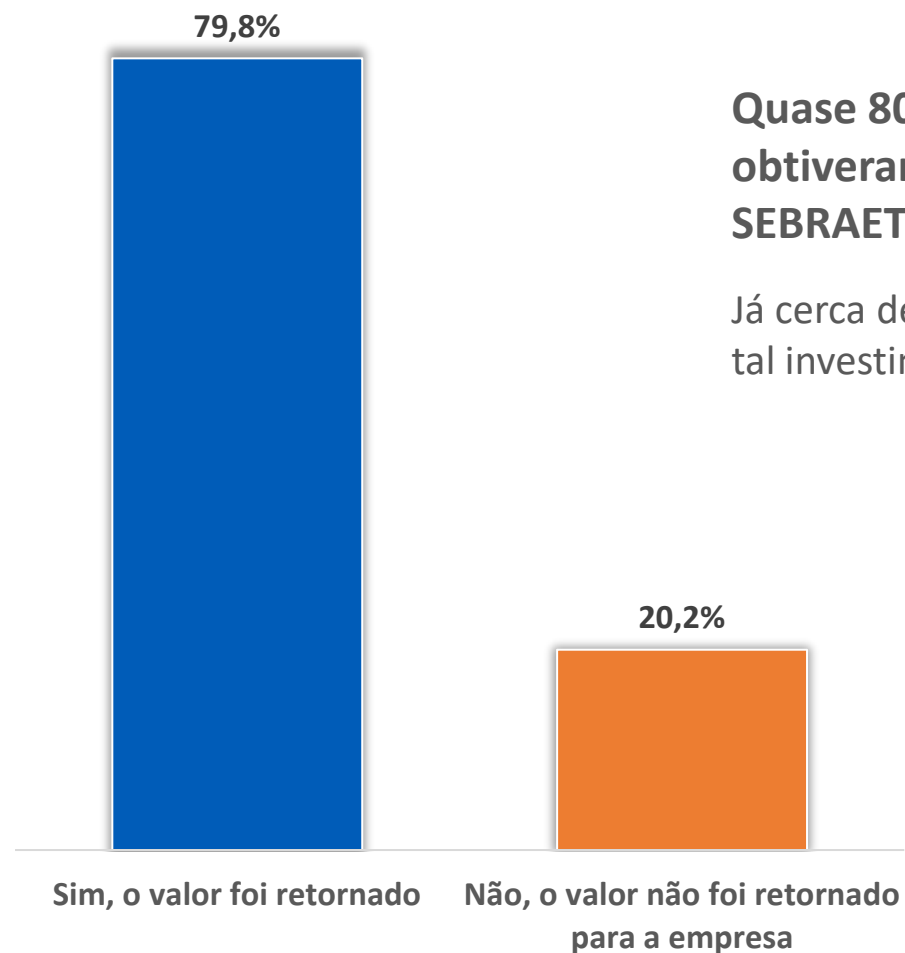
Por UF



n=3036

Q6. Em relação ao valor cobrado, o(a) Sr(a) acredita que o programa Sebraetec teve um preço:

Retorno do valor investido no SEBRAETEC



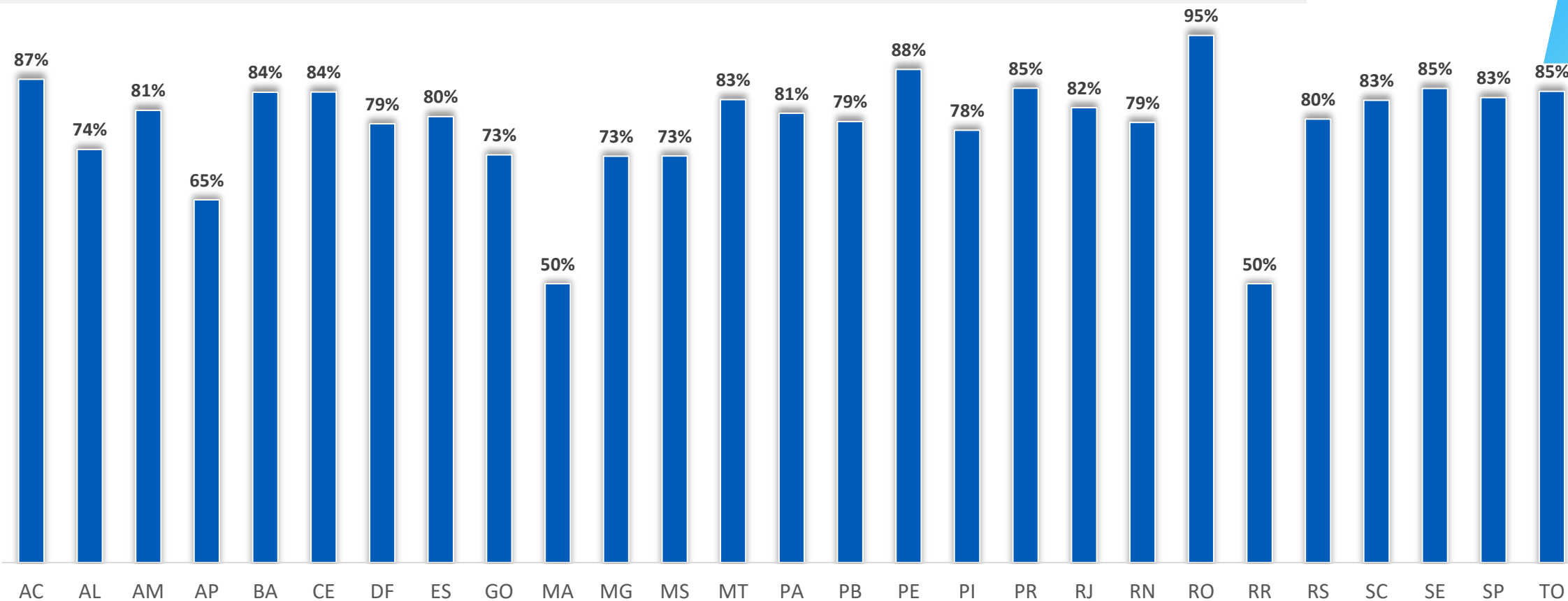
Quase 80% dos entrevistados afirmaram que obtiveram retorno do valor investido no SEBRAETEC.

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

n=3036

Retorno do valor investido no SEBRAETEC

% que teve valor retornado, por UF



n=3036

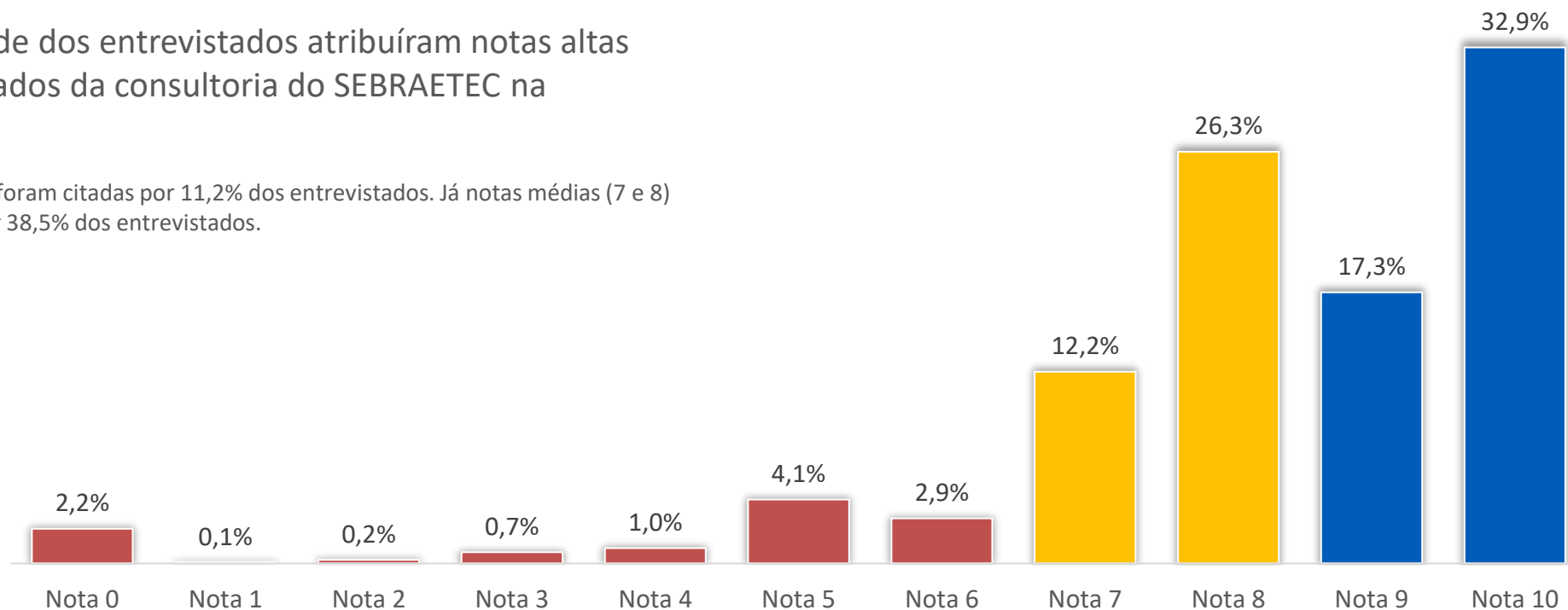
Efetividade do SEBRAETEC



 **Nota Média: 8,3**

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 11,2% dos entrevistados. Já notas médias (7 e 8) foram atribuídas por 38,5% dos entrevistados.

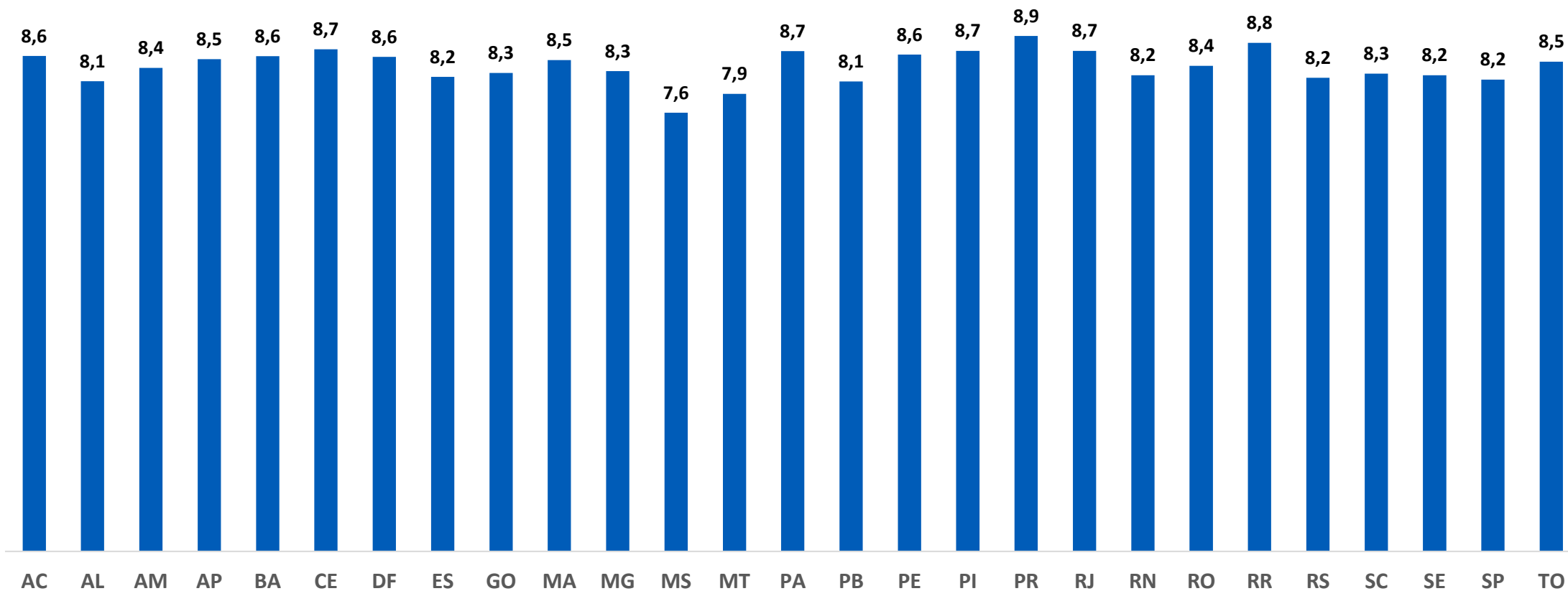


n=3036

Efetividade do SEBRAETEC



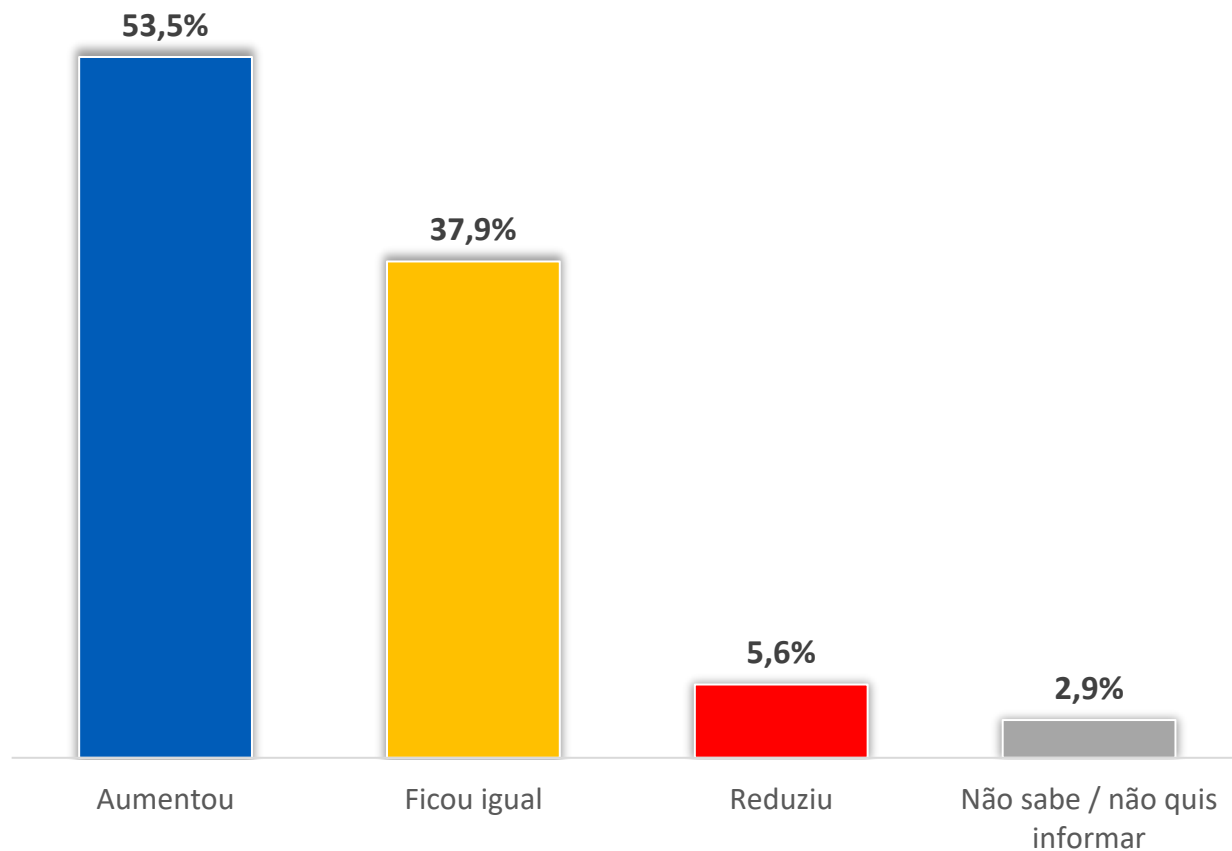
Nota média por UF



n=3036

Q8. 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 após participação no SEBRAETEC



n=3036

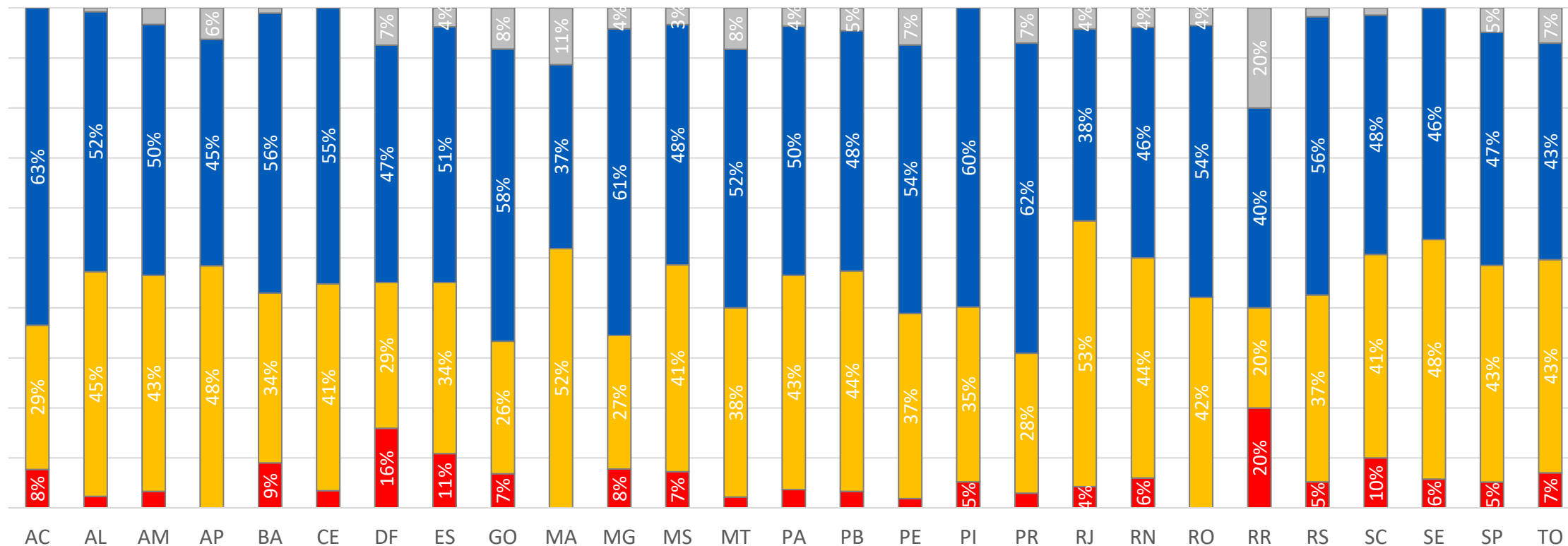
Para mais de metade dos empreendedores, o faturamento da empresa aumentou após a realização do SEBRAETEC.

Cerca de 38% dos respondentes, no entanto, disse que o faturamento da empresa não sofreu alteração após o Programa.

Faturamento após participação no SEBRAETEC



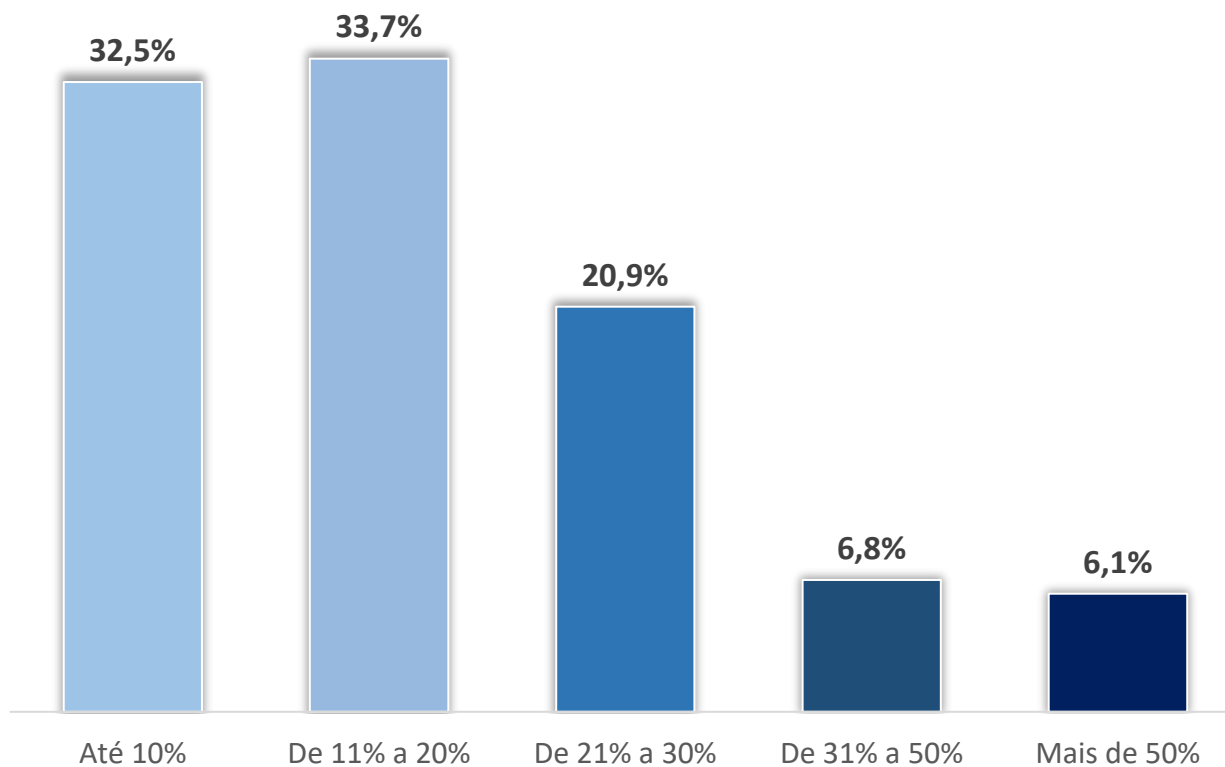
Por UF



n=3036

■ Reduziu
 ■ Ficou igual
 ■ Aumentou
 ■ NS/NR

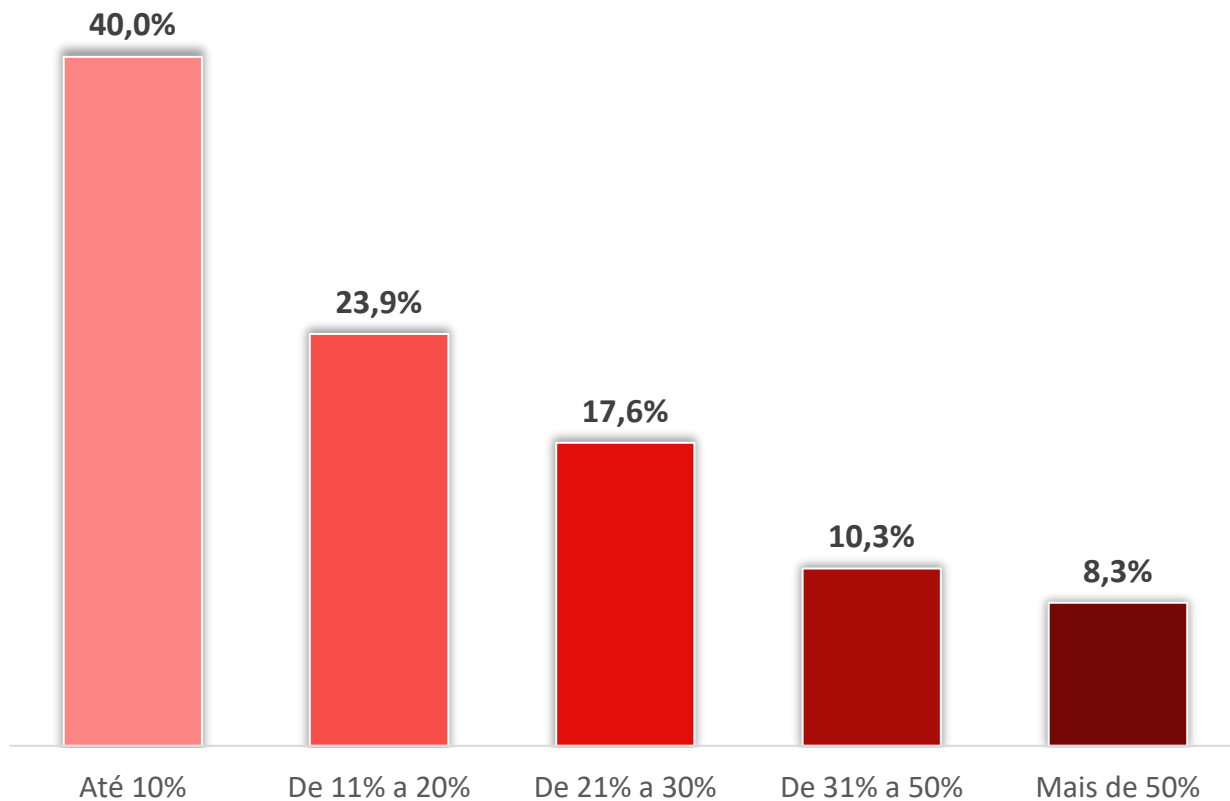
% de aumento do faturamento após SEBRAETEC



Para 2/3 dos empreendedores cujo faturamento aumentou em 2023, esse aumento foi de até 20%.

n=1559

% de redução do faturamento após SEBRAETEC



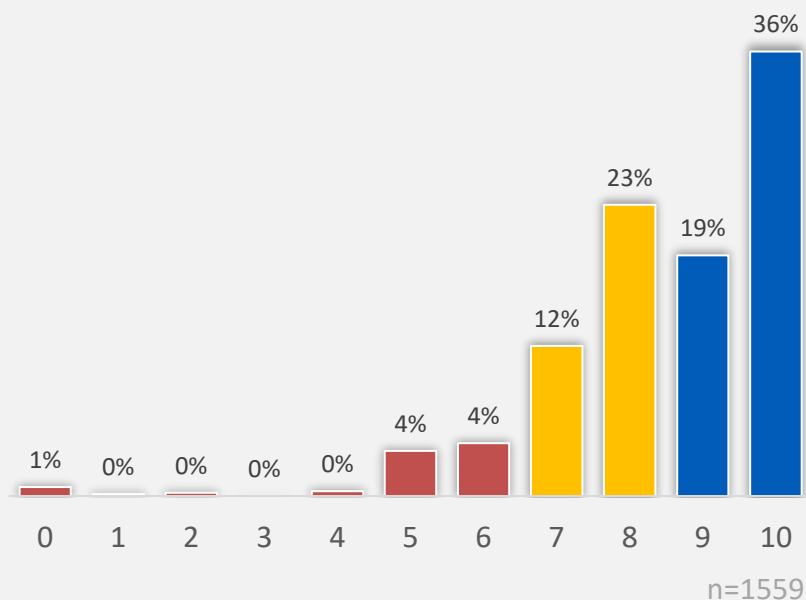
Para 40% dos empreendedores cujo faturamento reduziu em 2023, essa redução foi de até 10%.

n=181

Contribuição do SEBRAETEC para a mudança no faturamento

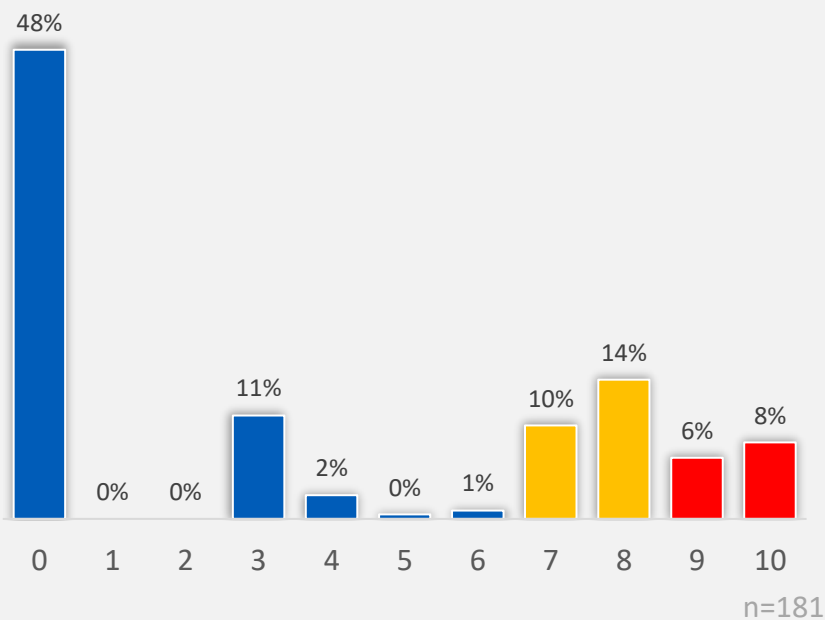
Empresas que aumentaram o faturamento

Nota média
8,5



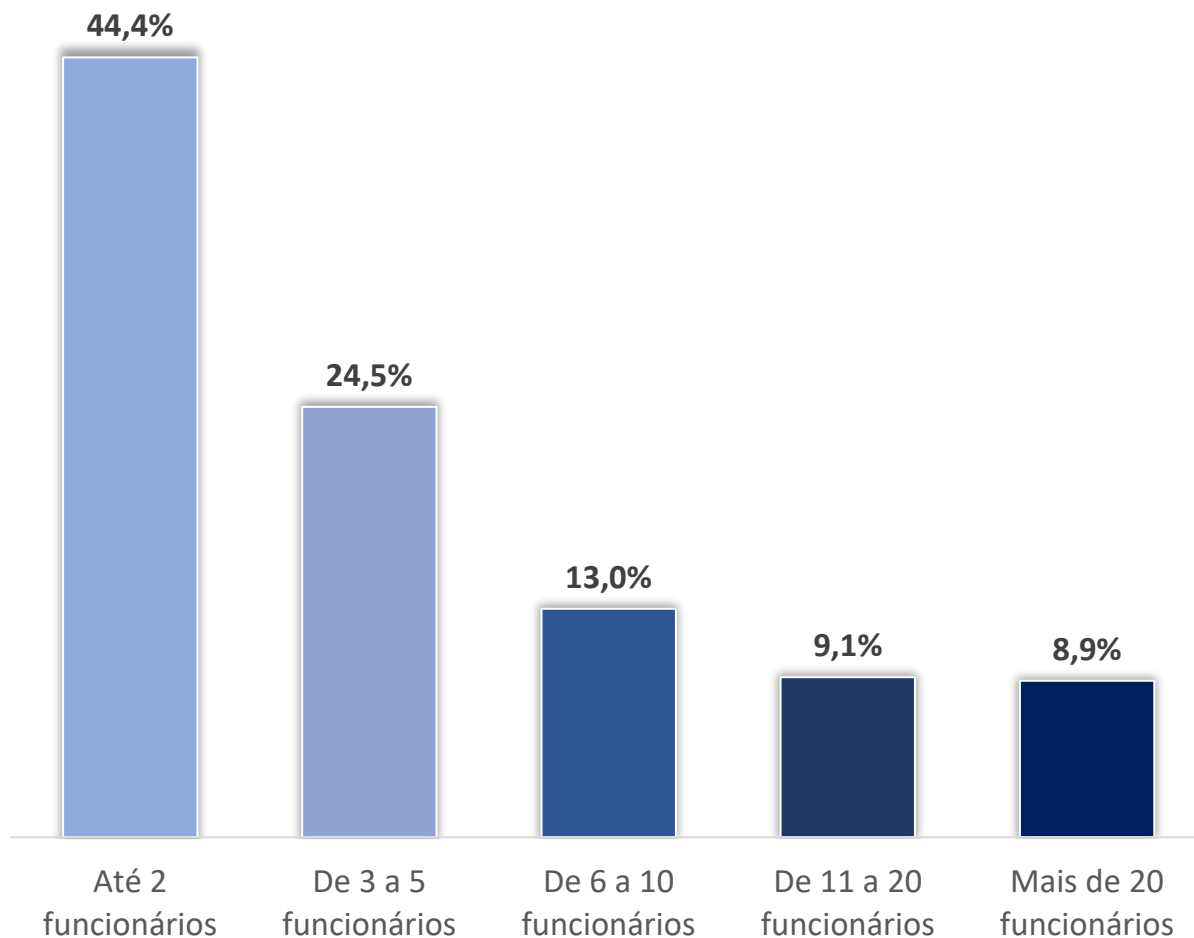
Empresas que diminuíram o faturamento

Nota média
3,6



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

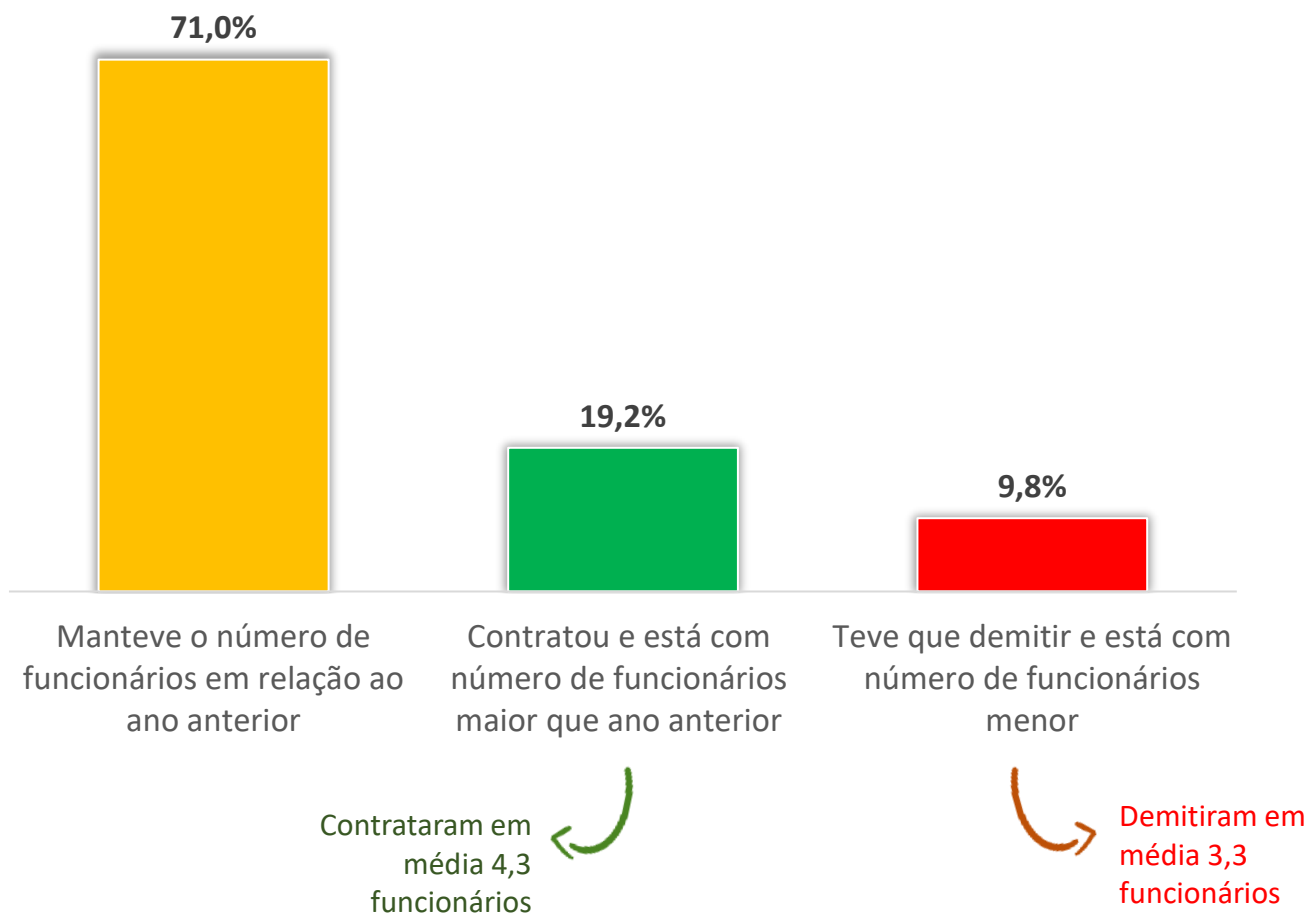
Número de funcionários da empresa



Mais de 40% dos empresários afirmaram empregar até 2 funcionários.

Já cerca de 1/4 emprega entre 3 e 5 funcionários

Alteração no quadro de funcionários em 2023

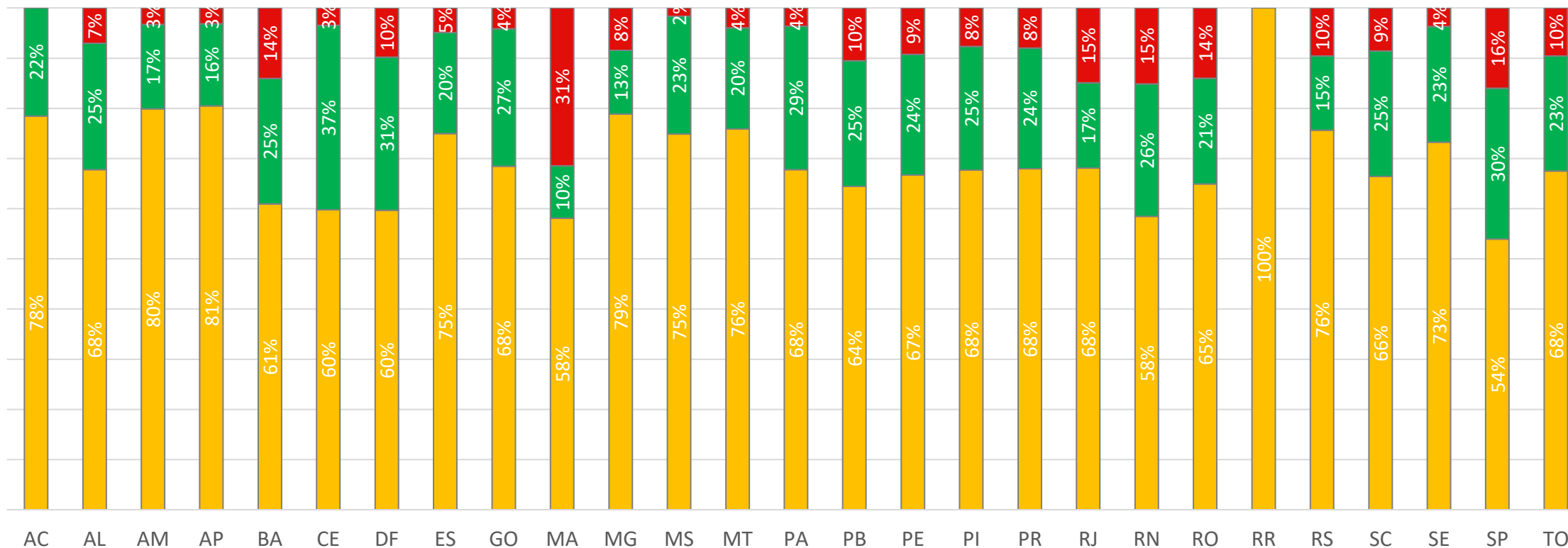


Mais de 70% das empresas mantiveram o número de funcionário em relação ao ano anterior. Já cerca de 20% contrataram funcionários no período.

Alteração no quadro de funcionários em 2023



Por UF



n=3036

■ Manteve o número de funcionários
 ■ Contratou
 ■ Demitiu

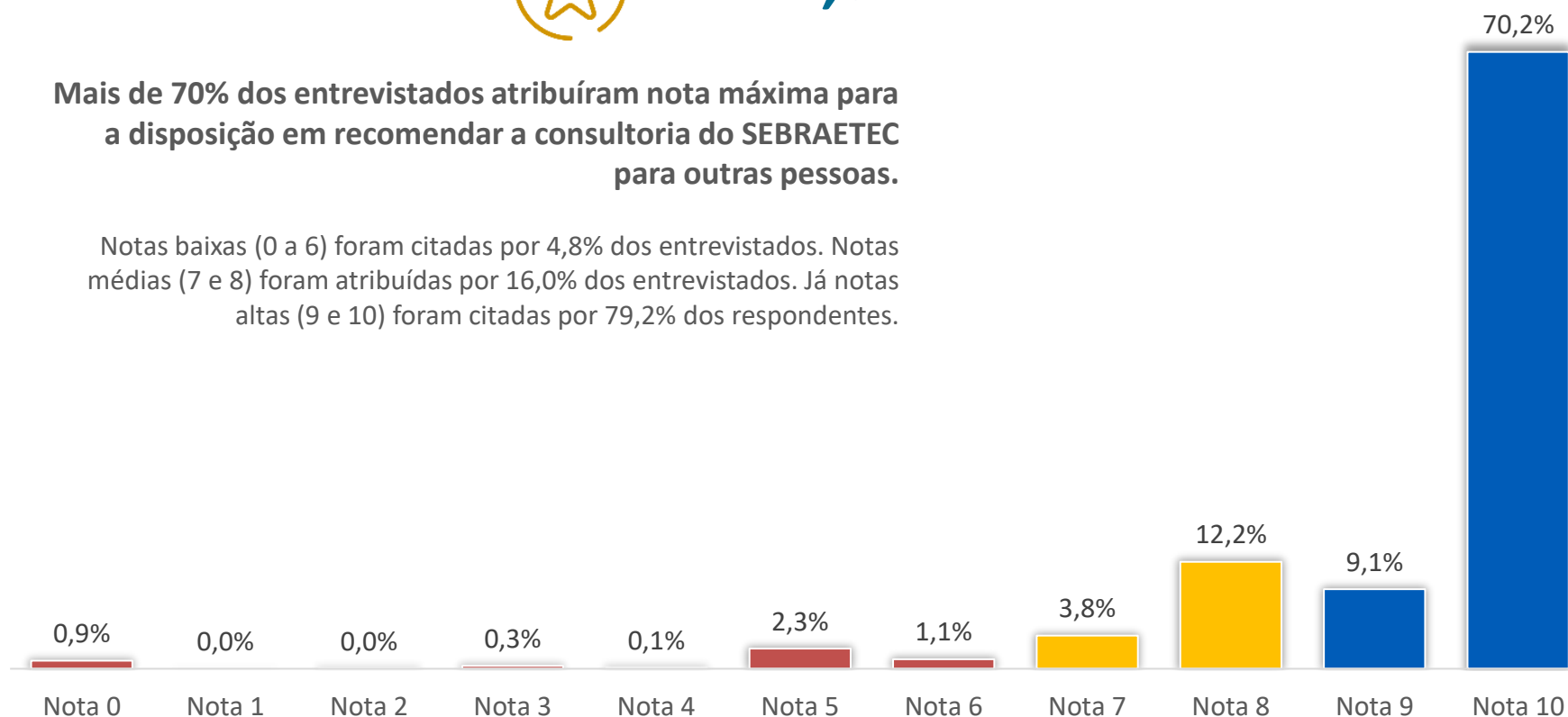
Recomendação do SEBRAETEC



 NPS: **74,5**

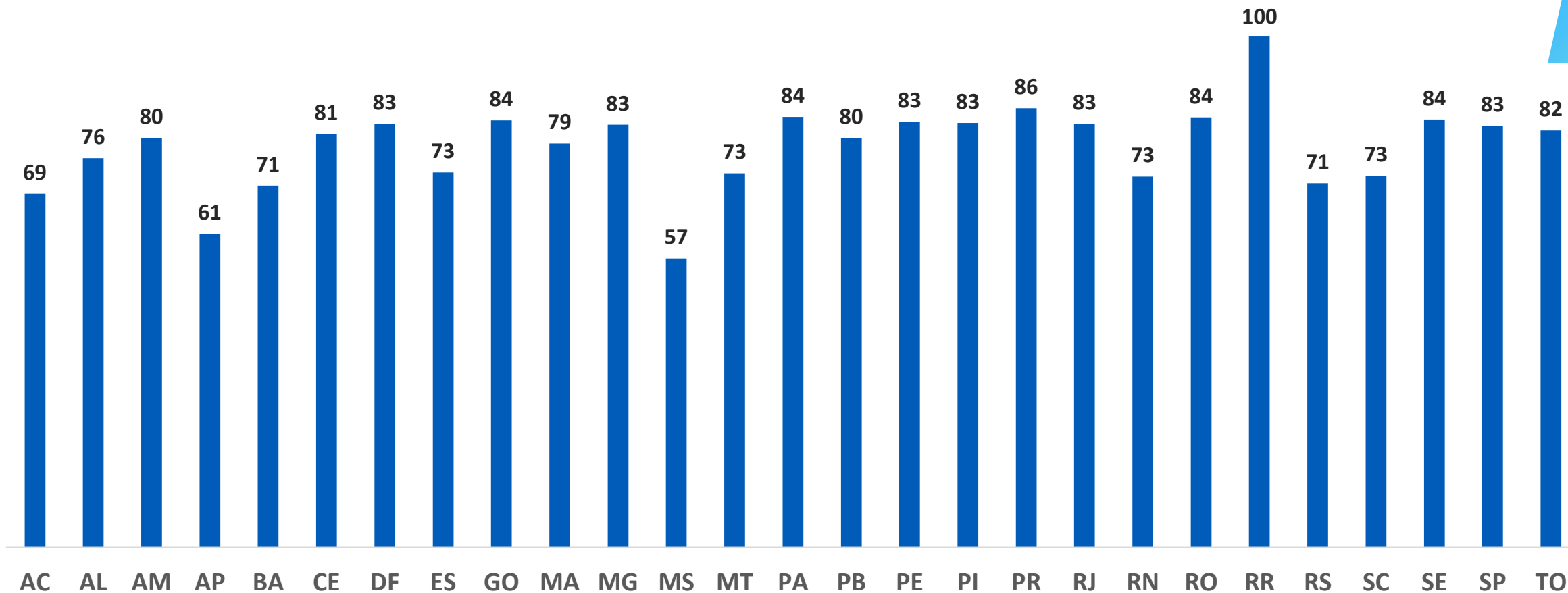
Mais de 70% dos entrevistados atribuíram nota máxima para a disposição em recomendar a consultoria do SEBRAETEC para outras pessoas.

Notas baixas (0 a 6) foram citadas por 4,8% dos entrevistados. Notas médias (7 e 8) foram atribuídas por 16,0% dos entrevistados. Já notas altas (9 e 10) foram citadas por 79,2% dos respondentes.



n=3036

Recomendação do SEBRAETEC



n=3036

SÍNTESE DOS RESULTADOS 2023



9,2

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



8,3

Foi a nota média para a avaliação dos resultados Sebraetec para a empresa.



74,5

Foi o NPS para a recomendação do Sebraetec para terceiros.



99%

Fizeram ao menos uma mudança após o SEBRAETEC



85%

Melhoraram qualidade de produtos e serviços



83%

Melhoraram o atendimento após o Programa



37%

Buscaram o Sebraetec para ampliar a produção



80%

Obtiveram retorno do valor investido no Sebraetec



54%

Aumentaram faturamento da empresa após o Sebraetec

88%

Fizeram pelo menos 01 mudança de produto

96%

Fizeram pelo menos 01 mudança de processo

85%

Fizeram pelo menos 01 mudança organizacional

67%

Fizeram pelo menos 01 mudança de marketing

Realização

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

Equipe UGE

Dênis Nunes

denis.pedro@sebrae.com.br

Equipe Inovação

Arthur Guimarães Carneio

arthur.carneiro@sebrae.com.br



Pesquisa realizada pela:

