Avaliações da Satisfação das Unidades do SEBRAE-SP

Resultados Finais 2025

BRANDING consultoria e pesquisa

SEBRAE

dados e pesquisas Sebrae-SP

Preâmbulo

Este relatório apresenta os resultados das pesquisas de satisfação realizadas com colaboradores do Sebrae-SP, cujo objetivo principal é oferecer uma visão sobre a qualidade dos serviços prestados por algumas unidades/ aspectos selecionados.

A coleta de dados foi conduzida por meio de uma metodologia quantitativa, utilizando questionários eletrônicos enviados via e-mail. As perguntas buscaram captar o nível de satisfação dos colaboradores em relação a diferentes dimensões do trabalho realizado, incluindo:

1. Serviços prestados pela Unidade Finanças e Controladoria (UFC)
2. Atuação da Auditoria
3. Serviços de Melhoria de Processos da UGE
4. Cultura de Inovação do Sebrae-SP
5. Percepção sobre o nível de Burocracia na instituição
6. Processos Internos
7. Sistemas Corporativos

Resultados Finais

Em 2025, os colaboradores ficaram muito satisfeitas com **UFC**, **Auditoria** e **UGE Processos**, acharam razoável a **Cultura de Inovação**, viram bastante burocracia, e mostraram insatisfação com **Processos Internos** e **Sistemas Corporativos**.

Resultados Finais 2025

Média de 0 a 10

Burocracia: quanto mais próximo de 10, maior é a percepção de burocracia.

Perguntas:

Satisfação UFC: Neste ano, qual é o seu nível de satisfação com os serviços da Unidade Finanças e Controladoria? (nota 0 a 10)
Avaliação Auditoria: Como você avalia, de maneira geral, o trabalho de auditoria realizado em sua Unidade / ER? (nota 0 a 10)
Satisfação UGE Processos: Qual é o seu nível de satisfação com o projeto de melhoria de processos conduzido pela equipe da Unidade Gestão Estratégica – UGE (nota 0 a 10)
Satisfação Cultura de Inovação: Qual é o nível de satisfação com a CULTURA DE INOVAÇÃO no ambiente de trabalho do Sebrae-SP? (nota 0 a 10)
Satisfação nível Burocracia: Em sua opinião, qual é o nível de BUROCRACIA no Sebrae-SP? (nota 0 a 10, sendo 0 pouca burocracia e 10 muita burocracia)
Satisfação Processos Internos: Qual é o nível de satisfação em relação aos PROCESSOS INTERNOS do Sebrae-SP?
Sistemas Corporativos: Qual é o nível de satisfação em relação aos SISTEMAS CORPORATIVOS do Sebrae-SP? (nota 0 a 10)

Detalhamento dos Resultados

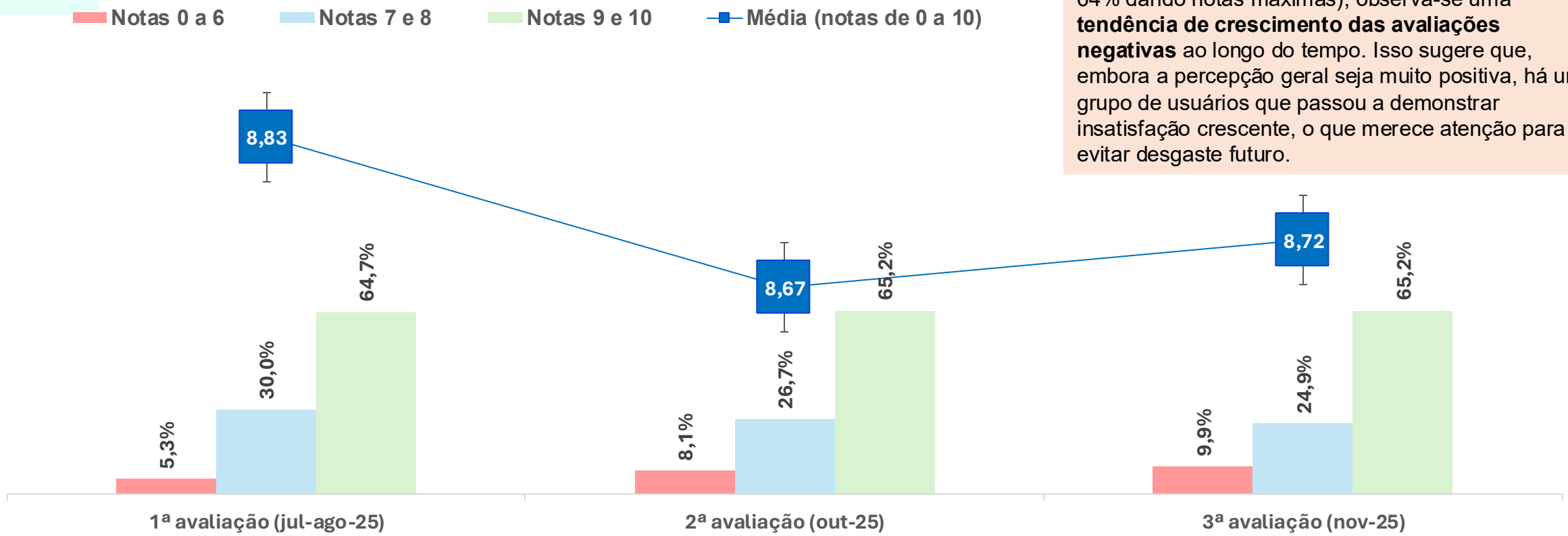
Avaliação da Satisfação nas Unidades do Sebrae-SP 2025, **detalhamento**

Unidade Finanças e Controladoria (UFC)

Resultado* = 8,7

Média simples das avaliações

Apesar da **alta satisfação predominante** (mais de 64% dando notas máximas), observa-se uma **tendência de crescimento das avaliações negativas** ao longo do tempo. Isso sugere que, embora a percepção geral seja muito positiva, há um grupo de usuários que passou a demonstrar insatisfação crescente, o que merece atenção para evitar desgaste futuro.



Bases:
- ✓ 1ª Avaliação = 567
- ✓ 2ª Avaliação = 724
- ✓ 3ª Avaliação = 767

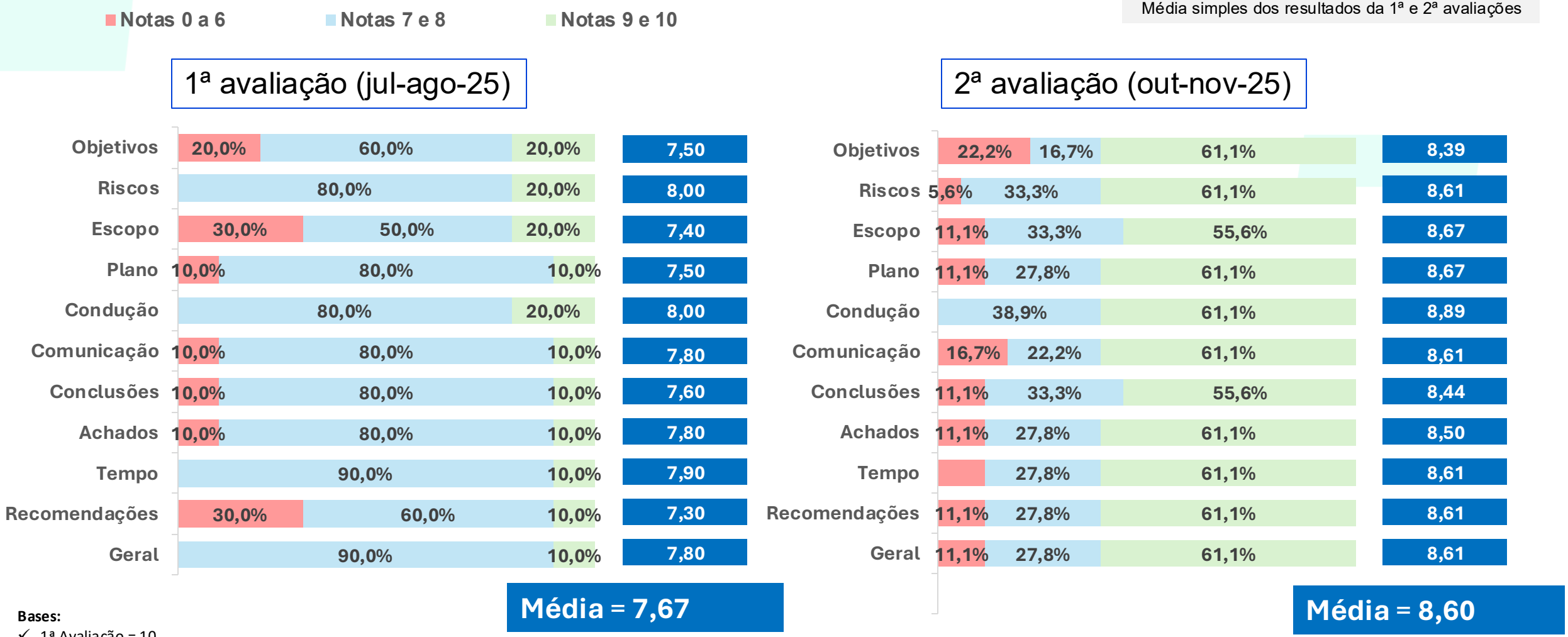
Pergunta: **Neste ano, qual é o seu nível de satisfação com os serviços da Unidade Finanças e Controladoria?**

Avaliação da Satisfação nas Unidades do Sebrae-SP 2025, **detalhamento**

Unidade Auditoria

Resultado Final = 8,1

Média simples dos resultados da 1ª e 2ª avaliações



Bases:

- ✓ 1ª Avaliação = 10
- ✓ 2ª Avaliação = 18

Avaliação da Satisfação nas Unidades do Sebrae-SP 2025, **detalhamento**

Unidade Auditoria

Perguntas da Pesquisa de Avaliação da Auditoria

1 - Qual sua satisfação em relação a abertura dos trabalhos em termos de explicações detalhadas sobre os **objetivos** e escopo?
2 - Qual a sua satisfação em relação aos **riscos** e fatores de risco, avaliados?
3 - Qual a sua satisfação em relação ao **escopo** da auditoria considerando sua clareza e a possibilidade de aprimorá-lo?
4 - Qual a sua satisfação em relação ao **plano** de trabalho apresentado em termos de estrutura, se as etapas eram claras, expectativas e prazos definidos?
5 - Qual o seu nível de satisfação em relação a **condução** dos trabalhos em termos de ética, respeito, profissionalismo e postura imparcial?
6 - Qual é o seu nível de satisfação com a eficácia da **comunicação** entre a equipe de auditoria e a unidade auditada?
7 - Qual é o seu nível de satisfação com as **conclusões** da auditoria, considerando a apresentação das evidências coletadas e a clareza na descrição?
8 - Qual é o seu nível de satisfação com a descrição dos **achados** da auditoria, considerando a clareza e a adequação da comunicação verbal e escrita?
9 - Qual o seu nível de satisfação com relação ao **tempo** de conclusão do trabalho, considerando o prazo estipulado inicialmente?
10 - Qual sua satisfação em relação as **recomendações** apresentadas pela auditoria em relação a clareza e correção técnica, embasamento em evidências
sólidas e eficácia na mitigação dos riscos identificados?
11 - Como você avalia, de maneira **geral**, o trabalho de auditoria realizado em sua Unidade / ER?

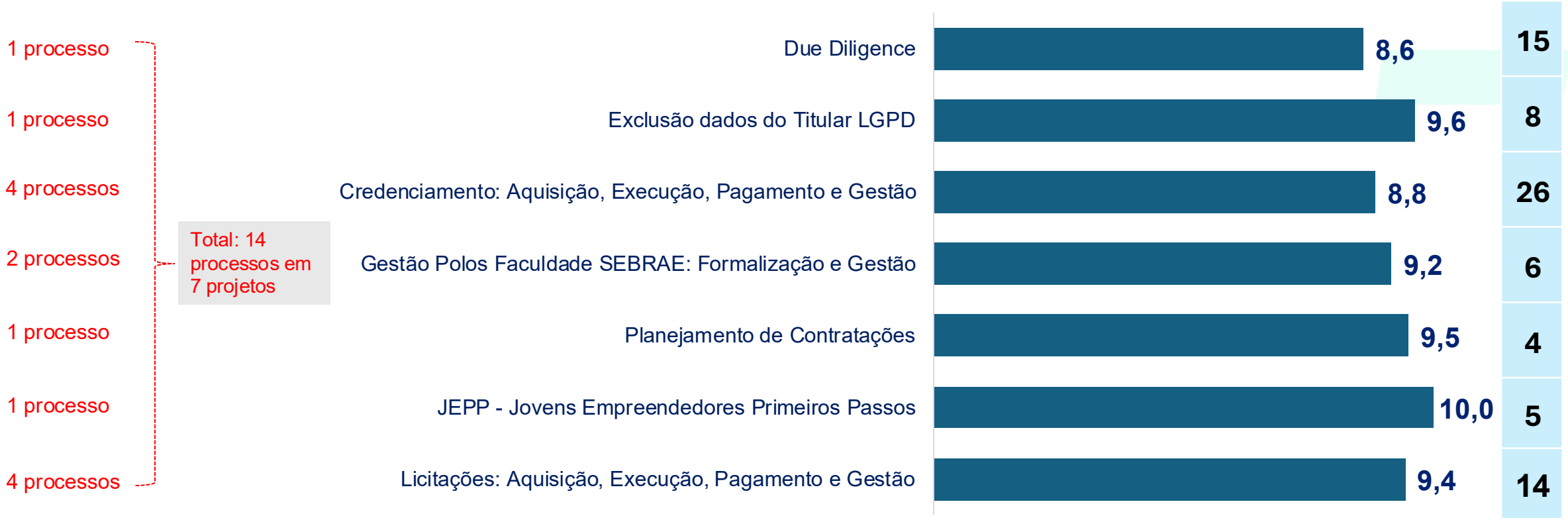
Avaliação da Satisfação nas Unidades do Sebrae-SP 2025, **detalhamento**

Melhoria de Processos da UGE

Resultado final = 9,3

Média simples dos projetos avaliados

PROJETOS AVALIADOS



Qual é o seu nível de satisfação com o projeto de melhoria de processos conduzido pela equipe da Unidade Gestão Estratégica – UGE (nota 0 a 10)

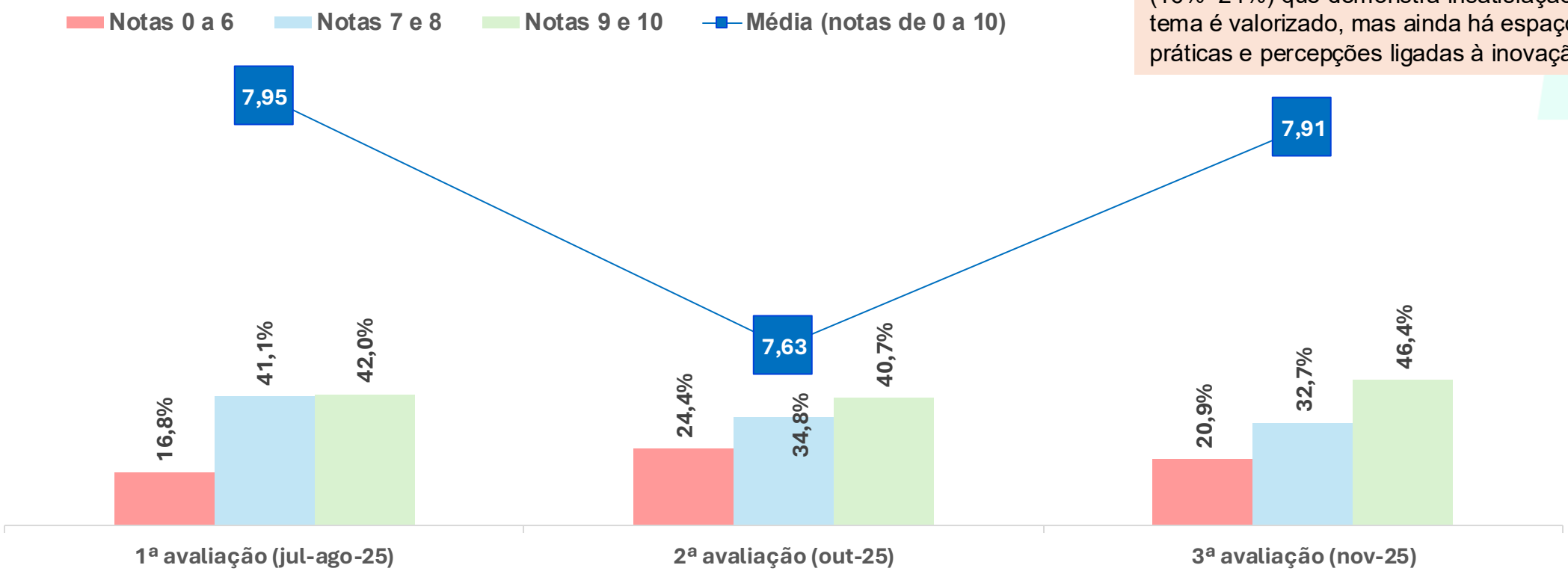
Avaliação da Satisfação nas Unidades do Sebrae-SP 2025, **detalhamento**

Cultura de Inovação

Resultado* = 7,8

Média simples das avaliações

A Cultura de Inovação apresenta **avaliação estável, porém moderada**, com quase metade dos participantes satisfeitos (notas altas), mas também com uma parcela significativa (16%–24%) que demonstra insatisfação. Isso indica que o tema é valorizado, mas ainda há espaço para fortalecer práticas e percepções ligadas à inovação.



Bases:

- ✓ 1ª Avaliação = 564
- ✓ 2ª Avaliação = 675
- ✓ 3ª Avaliação = 698

Pergunta: **Qual é o nível de satisfação com a CULTURA DE INOVAÇÃO no ambiente de trabalho do Sebrae-SP?**

Avaliação da Satisfação nas Unidades do Sebrae-SP 2025, **detalhamento**

Nível de Burocracia

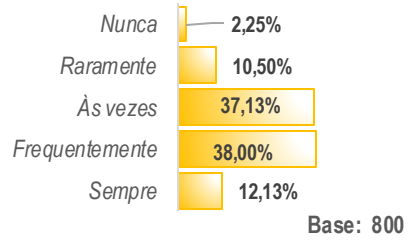
Resultado* = 8,1

Média simples das avaliações

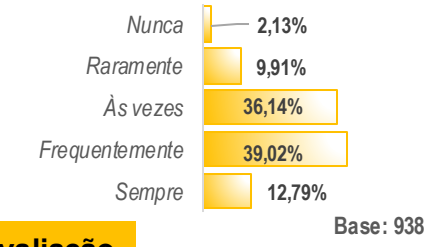
Burocracia: quanto mais próximo de 10, maior a percepção sobre o excesso de burocracia

Frequência encontra dificuldades devido burocracia

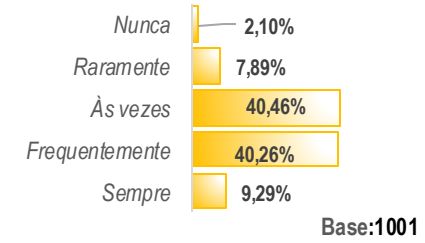
1ª avaliação

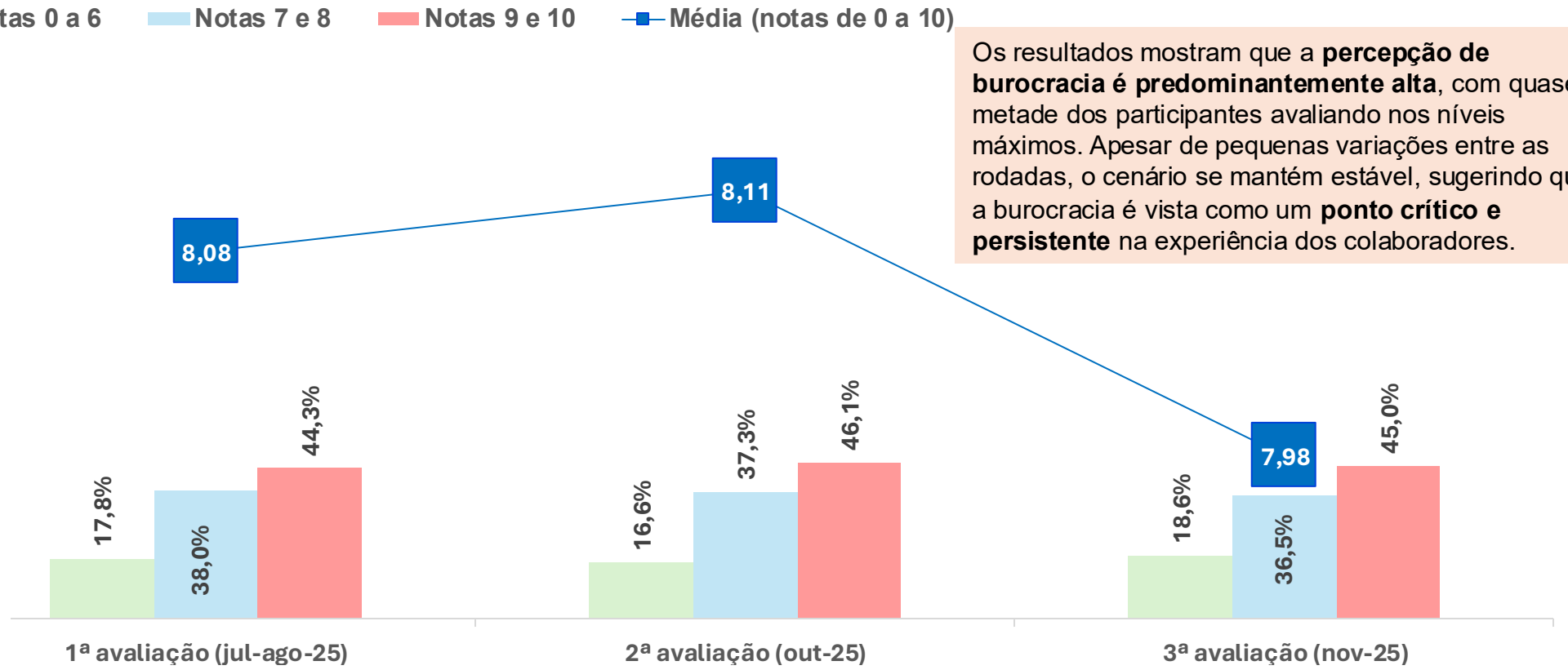


2ª avaliação



3ª avaliação





Os resultados mostram que a **percepção de burocracia é predominantemente alta**, com quase metade dos participantes avaliando nos níveis máximos. Apesar de pequenas variações entre as rodadas, o cenário se mantém estável, sugerindo que a burocracia é vista como um **ponto crítico e persistente** na experiência dos colaboradores.

Bases:

- ✓ 1ª Avaliação = 800
- ✓ 2ª Avaliação = 938
- ✓ 3ª Avaliação = 1.001

Perguntas:

Em sua opinião, qual é o nível de BUROCRACIA no Sebrae-SP?

Com que frequência você encontra dificuldades devido a processos burocráticos em suas atividades no Sebrae-SP?

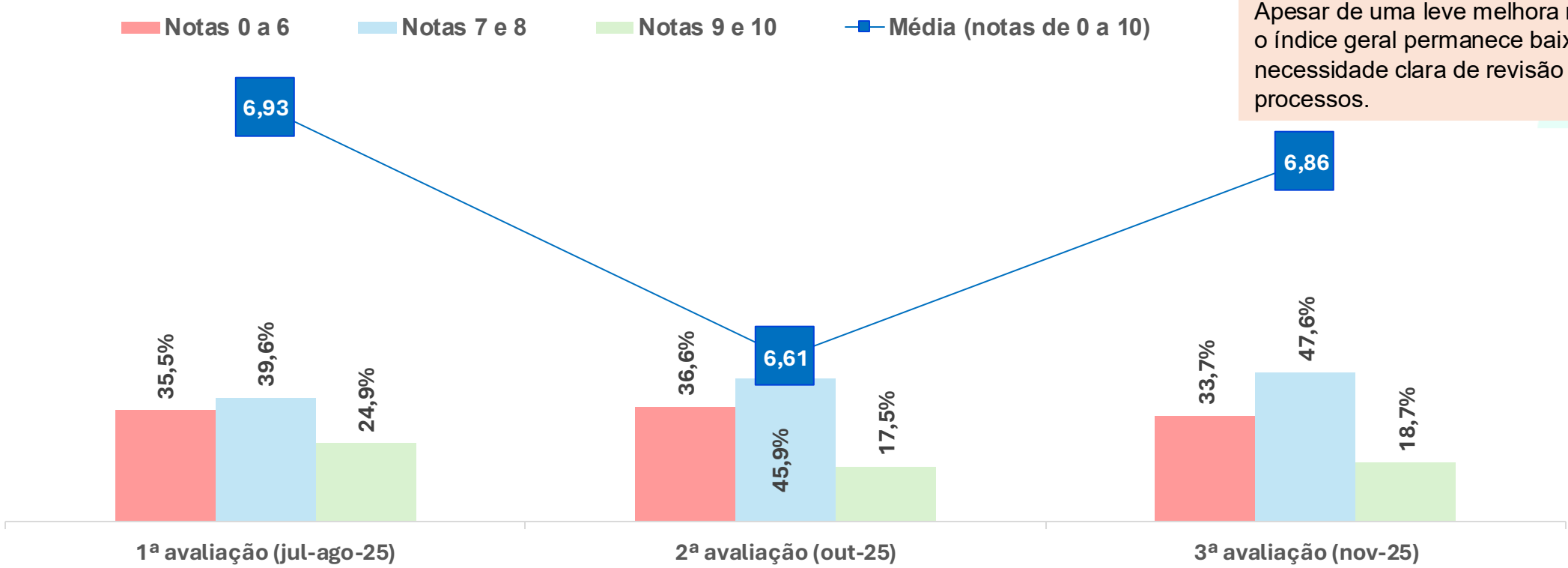
Avaliação da Satisfação nas Unidades do Sebrae-SP 2025, **detalhamento**

Processos Internos

Resultado* = 6,8

Média simples das avaliações

Os resultados mostram que os **Processos Internos são vistos de forma crítica**, com alta proporção de insatisfeitos e poucas avaliações muito positivas. Apesar de uma leve melhora nas notas intermediárias, o índice geral permanece baixo, apontando necessidade clara de revisão e simplificação dos processos.



Bases:

- ✓ 1ª Avaliação = 783
- ✓ 2ª Avaliação = 939
- ✓ 3ª Avaliação = 984

Pergunta: **Qual é o nível de satisfação em relação aos PROCESSOS INTERNOS do Sebrae-SP?**

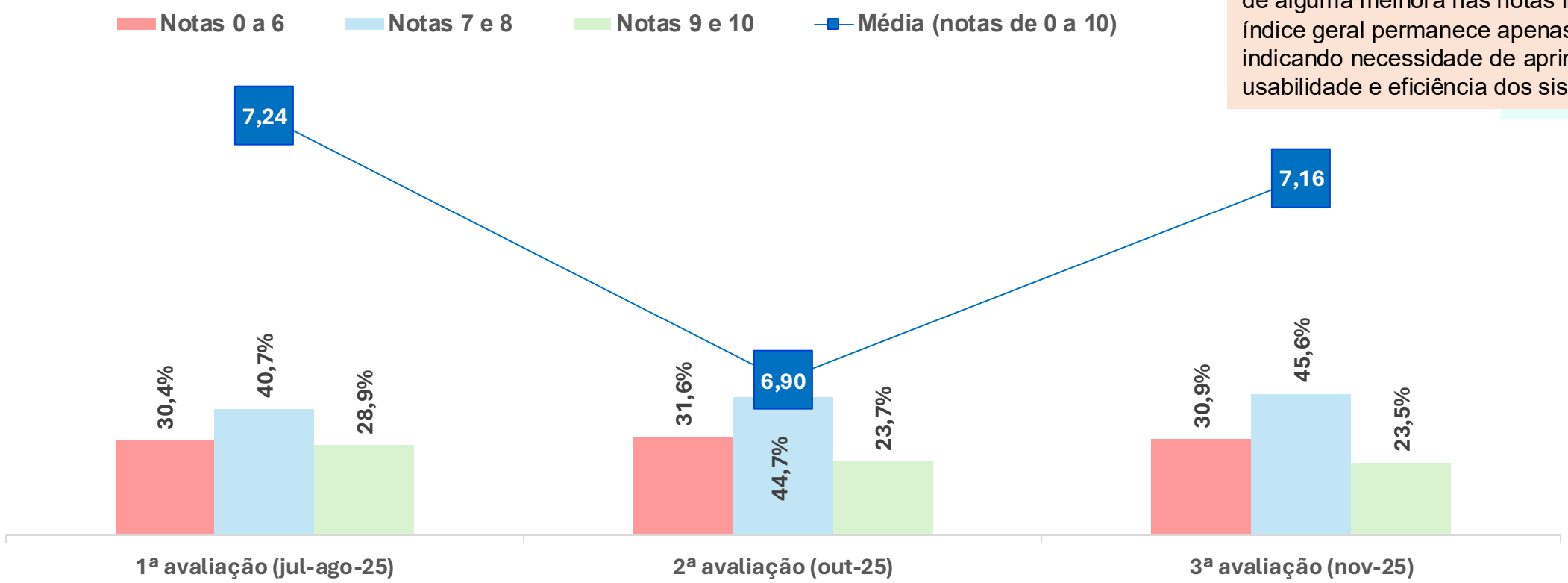
Avaliação da Satisfação nas Unidades do Sebrae-SP 2025, **detalhamento**

Sistemas Corporativos

Resultado* = 7,1

Média simples das avaliações

Os resultados mostram que os **Sistemas Corporativos são percebidos de forma mediana**, com poucas avaliações máximas e uma parcela significativa de insatisfeitos. Apesar de alguma melhora nas notas intermediárias, o índice geral permanece apenas razoável, indicando necessidade de aprimoramento na usabilidade e eficiência dos sistemas.



Bases:

- ✓ 1ª Avaliação = 799
- ✓ 2ª Avaliação = 962
- ✓ 3ª Avaliação = 1006

Pergunta: **Qual é o nível de satisfação em relação aos SISTEMAS CORPORATIVOS do Sebrae-SP?**

Ficha Técnica

Projeto: Avaliação da Satisfação nas Unidades 2025
Objetivo: avaliar a qualidade dos serviços prestados por algumas de suas unidades.

Universo: Conjuntos dos colaboradores do Sebrae-SP

Metodologia: A metodologia usada na pesquisa foi a quantitativa descritiva feita por abordagem via e-mail, com coleta de informações através de questionários eletrônicos estruturados.

Período de Coleta de Dados:

- **Finanças e Controladoria (UFC):** teve três rodadas regulares de avaliação (jul-ago, out e nov/25).
- **Auditoria:** foi avaliada apenas duas vezes no ano, em meses distintos: 1ª avaliação: 28/jul/25 a 11/ago/25; 2ª avaliação: 27 a 31/out/25 e 24 a 30/nov/25
- **Gestão Estratégica – Processos:** teve sete avaliações ao longo do ano, mais de oito vezes, em momentos diferentes: de 26/out/25 a 15/jan/26
- **Aspectos gerais (como Cultura de Inovação, Burocracia, Processos Internos e Sistemas Corporativos):** seguiram o mesmo calendário das três rodadas principais (1ª avaliação: 28/jul/25 a 11/ago/25; 2ª avaliação: 01 a 08/out/25 ; 3ª avaliação: 27 a 31/out/25 e 24 a 30/nov/25).

Local: Estado de São Paulo

Unidade Gestão Estratégica
Gerente: Juliana Gazzotti Schneider
Coordenação: Felipe Ferreira de Barros
Equipe Técnica: Alexandre Sousa Nascimento, Márcia Shizue Kikuchi, Mariá Fortes de Paula Silva, Pedro João Gonçalves, Sabrina da Silva Domingos, Tamara Cristina Mármore, Vitoria Nunes Martins e Whellder Barros de Jesus Silva

Fornecedor: Branding Consultoria e Pesquisa

R, Vergueiro, 1117 - Paraíso
CEP: 01504-001 - São Paulo - SP
Homepage: www,sebraesp,com,br
Informações sobre produtos e serviços do SEBRAE-SP: 0800 570 0800
Informações sobre este relatório: carolinaff@sebraesp,com,br; alexandresn@sebraesp,com,br