

Pesquisa de Avaliação da Satisfação e do
Desempenho do Cliente Externo
Edição 2007

Relatório Individual por Produto/Serviço SEBRAE:

Análise e Planejamento Financeiro

UNIDADE DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE
Presidência - Unidade de Gestão Estratégica

Agosto/2007
<http://www.sebrae.com.br>

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE

Presidente do Conselho Deliberativo Nacional

Adelmir Santana

Diretor-Presidente

Paulo Tarciso Okamoto

Diretor de Administração e Finanças

Carlos Alberto dos Santos

Diretor Técnico

Luiz Carlos Barboza

Gerente da Unidade de Gestão Estratégica

Pio Cortizo Vidal Filho

Equipe Técnica Responsável

Marco Antonio Pinho Alves

Magaly Tânia Dias de Albuquerque

Emanuel Malta Caloête

Heluana Almeida P. C. Muzzi (Estagiária)

@copyright 2007 - SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SEPN Quadra 515 Bloco C Loja 32 - CEP 70770-900 - Brasília - DF
Telefones: (0XX61) 3348-7275 / 3348-7269 - Fax: (0XX61) 3349-7876
www.sebrae.com.br

Apresentação

O projeto Análise e Planejamento Financeiro – APF consiste em assegurar soluções educacionais para implantação e gestão de pequenos negócios, adotando o modelo de educação a distância via Internet, com o apoio de tutoria ativa, como é o caso do curso Análise e Planejamento Financeiro (APF).

Os cursos pela Internet são soluções educacionais ideais para os alunos planejarem seus próprios horários de estudo, sem sair de casa ou do escritório.

Desde a implantação do projeto, em 2001, o número de beneficiados ultrapassa 300 mil alunos, somente em 2004 foram 177.000 participantes, sendo que o índice médio daqueles que concluem os cursos é de 69%.

Os alunos contam com apoio e orientação de um tutor experiente no assunto, que faz o acompanhamento, além de sanar dúvidas e estimular a discussão de temas importantes para o aluno-empresendedor. Os gestores do projeto acompanham as formações de turma, a distribuição dos tutores com as turmas formadas, realiza reuniões com os tutores e acompanham o desempenho dos concluintes.

Índice

	Pág.
I. Sumário Executivo.....	5
II. Resultados.....	7
III. Considerações Finais.....	29
IV. Questionário.....	31

I. Sumário Executivo

A seguir são apresentados os resultados da Pesquisa de Opinião para Avaliação da Satisfação e do Desempenho do Cliente SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas) referentes ao “Curso Análise e Planejamento Financeiro” na modalidade Internet.

Para a realização desta pesquisa foi utilizado um método quantitativo como o *survey* valendo-se de um questionário estruturado que combinou questões fechadas e abertas. O modo de aplicação dos questionários foi através de Entrevistas Telefônicas Assistidas por Computador, usando uma abordagem direta e não disfarçada.

O objetivo deste estudo é termos o índice de satisfação dos clientes a nível nacional. Apresentaremos algumas citações das regiões, observando que não há a representatividade para as mesmas.

A coleta de dados aconteceu no período de junho a agosto de 2007, sendo os resultados apresentados referentes aos atendimentos prestados durante o ano 2006.

Os dados referentes aos clientes foram obtidos através do agrupamento de cadastros fornecidos pelas diferentes unidades estaduais do Sistema Sebrae numa única base. Ressaltamos que para a seleção da amostra dos 23 produtos foi utilizado um cálculo sobre o número de atendimentos - em cada produto, por Estado - e que em alguns casos, devido o número menor de atendimento de um produto, quando comparado aos demais disponibilizados no estado, este acabou tendo uma representatividade inferior a 1%, não sendo assim considerado na amostra.

Como se pode ver no Quadro 1, em relação ao produto “Análise e Planejamento Financeiro - Internet”, a amostra da pesquisa compreendeu 132 casos num universo de 64.259 registros.

Quadro 1: Distribuição da população e da amostra

		Números absolutos	
BRASIL		ANO 2006	
População		64.259	
Amostra		132	

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
População	3.820	13.313	8.358	31.961	6.807
Amostra	29	43	10	40	10

UF	AC	AM	AP	PA	RO	RR	TO	AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE	PR	RS	SC	ES	MG	RJ	SP	DF	GO	MS	MT
Pop.	447	710	144	1286	491	104	638	635	4512	2173	1356	698	1740	505	936	758	2818	3233	2307	1559	8192	6023	16187	2362	2300	860	1285
Amostra	19	-	-	-	-	-	10	10	6	14	13	-	-	-	-	-	3	4	3	1	10	7	22	2	5	1	2

Destaca-se que o objetivo deste estudo não é analisar o resultado do produto por UF, mas sim a sua avaliação a nível regional e nacional, evitando distorções de análise em função das deficiências de cadastro. Sempre que pertinente, durante a análise dos indicadores de avaliação e desempenho do produto são apresentadas as séries históricas contendo informações de edições anteriores da pesquisa com o objetivo de acompanhar a evolução de tais indicadores.

II. Resultados

Com relação às características dos participantes do Curso Análise e Planejamento Financeiro, percebe-se que 84,7% correspondem a pessoas físicas e 12,9% a pessoas jurídicas. Evidenciou-se, ainda, 2,3% de empresas informais, estando estas localizadas nas regiões Norte, Nordeste e Sudeste.

Quadro 2: Tipo de Cliente

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Pessoa Física		84,8			
Pessoa Jurídica		12,9			
Empresa Informal		2,3			
Base		132			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Pessoa Física	93,1	83,7	70,0	85,0	80,0
Pessoa Jurídica	3,4	14,0	30,0	12,5	20,0
Empresa Informal	3,4	2,3	-	2,5	-
Base	29	43	10	40	10

Do total de entrevistados, 78,8% são “futuros empresários”. Apenas 7,6% classificam-se como “empresários”, pois abriram suas empresas no ano 2004 ou antes, e outros 9,8% classificam-se como “novos empresários”, uma vez que iniciaram as atividades em 2005 ou depois.

Seguindo o padrão nacional, em todas as regiões predomina o percentual de futuros empresários. Destaca-se, no entanto, que na região Centro-Oeste não aconteceram casos de empresas abertas em 2004 ou antes.

Quadro 3: Ano de abertura da empresa

Percentual

BRASIL		ANO 2006
2004 ou menos		7,6
2005 ou mais		9,8
Ainda não abriu a empresa		78,8
Não soube responder		3,8
Base		132

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
2004 ou menos	3,4	11,6	20,0	5,0	-
2005 ou mais	3,4	11,6	10,0	10,0	20,0
Ainda não abriu a empresa	93,1	76,7	60,0	77,5	70,0
Não soube responder	-	-	10,0	7,5	10,0
Base	29	43	10	40	10

Quanto ao ramo de atividade das empresas entrevistadas, 40% pertencem ao comércio, 40% ao setor de serviços e 20% são indústrias.

Em todas as regiões foram observados casos de empresas que atuam no comércio. Por outro lado, não há indústrias no Norte, Sul e Centro-Oeste, sendo que no Norte também não há prestadoras de serviços.

Quadro 4: Setor de atividade principal

Percentual

BRASIL	ANO 2006				
Indústria	20,0				
Comércio	40,0				
Serviços	40,0				
Agroindústria	-				
Base	20				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Indústria	-	28,6	-	33,3	-
Comércio	100,0	42,9	33,3	16,7	50,0
Serviços	-	28,6	66,7	50,0	50,0
Agroindústria	-	-	-	-	-
Base	2	7	3	6	2

Para a categorização das empresas por tamanho, foi seguida a Classificação do Porte de Empresa adotada pelo SEBRAE¹. Como se pode ver no Quadro 5, todas as empresas que participaram da pesquisa são micro (78,9%) ou pequenas (21,1%).

¹ Microempresas - possuem até 19 empregados na indústria e até 9 empregados no comércio/serviços;
Pequenas empresas - possuem de 20 a 99 empregados na indústria e de 10 a 49 empregados no comércio/serviços;
Médias empresas - possuem de 100 a 499 empregados na indústria e de 50 a 99 empregados no comércio/serviços; e
Grandes empresas - possuem mais de 499 empregados na indústria; e mais de 99 empregados no comércio/serviços.

Quadro 5: Classificação das empresas por tamanho

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Microempresa		78,9			
Pequena empresa		21,1			
Média empresa		-			
Grande empresa		-			
Base		19			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Microempresa	100,0	85,7	33,3	83,3	100,0
Pequena empresa	-	14,3	66,7	16,7	-
Média empresa	-	-	-	-	-
Grande empresa	-	-	-	-	-
Base	1	7	3	6	2

A procura por atendimento presencial no Sebrae é realizada anterior à abertura negócio por 88,6% dos entrevistados. Os cerca de 11% restantes argumentaram que já possuíam empresas constituídas quando buscaram auxílio.

Em todas as regiões a maioria dos entrevistados teve a precaução de procurar auxílio do Sebrae antes de iniciar suas atividades, com destaque para as regiões Norte, Sudeste e Centro-Oeste, onde pelo menos 90% o fizeram. É na região Sul que se observou o maior índice de empresas que procuram o Sebrae após a abertura do negócio (30%).

Quadro 6: Procura de atendimento presencial no Sebrae antes ou após abrir a empresa

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Antes		88,6			
Após		11,4			
Base		132			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Antes	96,6	86,0	70,0	90,0	90,0
Após	3,4	14,0	30,0	10,0	10,0
Base	29	43	10	40	10

Os entrevistados foram solicitados a avaliar seu grau de satisfação em relação a oito atributos do curso: conteúdo, material, ferramentas do *site*, formas de avaliação, esclarecimento de dúvidas, estímulo à participação, atendimento do tutor e aplicabilidade do conteúdo.

O Quadro 7 apresenta os resultados em relação ao conteúdo programático. 98,4% dos participantes da pesquisa indicaram que os mesmos foram ótimos ou bons, dividindo-

se de maneira eqüitativa entre as duas opiniões. Para 1,5% a recepção foi avaliada como regular e nenhum entrevistado considerou o atributo ruim ou péssimo.

Os resultados por regionais indicam que o curso foi melhor avaliado pelos participantes das regiões Norte, Nordeste e Sul, pois pelo menos 50% dos participantes consideraram o conteúdo ótimo. Com relação aos julgamentos regulares, os mesmos foram evidenciados apenas no Nordeste e Sudeste (2,3% e 2,5% do total de participantes em cada região, respectivamente).

Quadro 7: Avaliação do curso “Análise e Planejamento Financeiro – Internet” em relação ao conteúdo programático

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
	Ótimo	49,2				
	Bom	49,2				
	Regular	1,5				
	Ruim	-				
	Péssimo	-				
	NSA/NO	-				
	Base	132				
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE	
Ótimo	51,7	51,2	50,0	47,5	40,0	
Bom	48,3	46,5	50,0	50,0	60,0	
Regular	-	2,3	-	2,5	-	
Ruim	-	-	-	-	-	
Péssimo	-	-	-	-	-	
NSA/NO	-	-	-	-	-	
Base	29	43	10	40	10	

Em relação aos materiais de apoio, percebe-se que há mais clientes que consideraram-nos bons (53%) do que ótimos (43,2%). Foram observados, ainda, 3,8% de casos de clientes que julgaram este atributo como regular.

As melhores avaliações deste atributo foram realizadas pelos participantes das regiões Sul e Centro-Oeste, cujos percentuais de clientes com julgamentos ótimos foram 50% e 70%, respectivamente. Destaca-se que em todas as regiões há clientes que consideraram os manuais e apostilas do curso regulares, com exceção da Centro-Oeste.

Quadro 8: Avaliação do curso “Análise e Planejamento Financeiro – Internet” em relação ao material de apoio (manuais e apostilas)

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		43,2			
Bom		53,0			
Regular		3,8			
Ruim		-			
Péssimo		-			
NSA/NO		-			
Base		132			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	41,4	41,9	50,0	37,5	70,0
Bom	55,2	55,8	40,0	57,5	30,0
Regular	3,4	2,3	10,0	5,0	-
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	29	43	10	40	10

As ferramentas de comunicação do *site* também foram bem avaliadas. Nenhum entrevistado atribuiu “ruim” ou “péssimo” aos mesmos e 95,4% consideraram-nas boas ou ótimas.

Enquanto que pelo menos 50% dos entrevistados das regiões Norte, Sul e Centro-Oeste consideraram as ferramentas do *site* ótimas, a maioria dos entrevistados no Nordeste e Sudeste (51,2% e 67,5%, respectivamente) avaliaram-nas como boas. São referentes às regiões Sul e Centro-Oeste os maiores percentuais de respostas regulares (10%, em ambas).

Quadro 9: Avaliação do curso “Análise e Planejamento Financeiro – Internet” em relação às ferramentas do site (Chat, Fórum, FAQ, Tira Dúvidas, Portal Pessoal, etc)

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		43,9			
Bom		51,5			
Regular		4,5			
Ruim		-			
Péssimo		-			
NSA/NO		-			
Base		132			

Continua

Continua

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	55,2	44,2	60,0	30,0	50,0
Bom	41,4	51,2	30,0	67,5	40,0
Regular	3,4	4,7	10,0	2,5	10,0
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	29	43	10	40	10

Para 90,9% dos entrevistados as formas de avaliação são satisfatórias. 8,3% as consideraram regulares e apenas 0,8% ruins. Este grupo de entrevistados mais críticos e que não aprovaram as formas de avaliação são todos provenientes da região Nordeste.

Quadro 10: Avaliação do curso “Análise e Planejamento Financeiro – Internet” em relação às formas de avaliação

Percentual

BRASIL	ANO 2006
Ótimo	31,1
Bom	59,8
Regular	8,3
Ruim	0,8
Péssimo	-
NSA/NO	-
Base	132

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	41,4	32,6	20,0	22,5	40,0
Bom	58,6	58,1	60,0	65,0	50,0
Regular	-	7,0	20,0	12,5	10,0
Ruim	-	2,3	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	29	43	10	40	10

A participação dos tutores, no que tange ao esclarecimento de dúvidas, foi considerada ótima pela maioria dos entrevistados (51,5%). 31,3% consideraram-na boa e 5,3% regular.

Em todas as regiões prevalece o percentual de respostas ótimas. Já os julgamentos mais críticos – considerando regular o esclarecimento de dúvidas por parte do tutor – foram evidenciados em quatro das cinco regiões, sendo os maiores percentuais referentes aos participantes do Norte e Sul (pelos menos 10% em cada).

Quadro 11: Avaliação do curso “Análise e Planejamento Financeiro – Internet” em relação ao esclarecimento de dúvidas por parte do tutor

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		51,5			
Bom		35,6			
Regular		6,8			
Ruim		-			
Péssimo		-			
NSA/NO		6,1			
Base		132			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	48,3	53,5	50,0	47,5	70,0
Bom	41,4	32,6	40,0	35,0	30,0
Regular	10,3	7,0	10,0	5,0	-
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	7,0	-	12,5	-
Base	29	43	10	40	10

Quanto ao estímulo à participação no curso, 49,2% dos entrevistados consideraram ótimo, 40,2% bom e 9,8% regular. Nenhum entrevistado marcou as opções ruim ou péssimo.

A análise regional aponta para o fato que todos os entrevistados que consideraram este atributo regular pertencem às regiões Norte, Nordeste, Sul e Sudeste, sendo o maior percentual observado dentre os participantes do Nordeste (16,3%). Por outro lado, foi nesta mesma região que se observou o maior percentual de clientes que concordam que a estimulação e incentivo a participação foram ótimas (53,5%).

Quadro 12: Avaliação do curso “Análise e Planejamento Financeiro – Internet” em relação ao estímulo à participação no curso

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		49,2			
Bom		40,2			
Regular		9,8			
Ruim		-			
Péssimo		-			
NSA/NO		0,8			
Base		132			

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	48,3	53,5	30,0	52,5	40,0
Bom	48,3	30,2	50,0	37,5	60,0
Regular	3,4	16,3	10,0	10,0	-
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	10,0	-	-
Base	29	43	10	40	10

A grande maioria dos entrevistados, 96,2%, consideraram bom ou ótimo o serviço on line prestado pelos tutores. Apenas para 2,3% este atendimento foi considerado regular.

A melhor avaliação foi realizada pelos entrevistados da região Centro-Oeste, visto que 90% julgaram ótima a atuação do tutor. A Sudeste foi a única em que a maior parte dos entrevistados (55%) julgou este atributo como sendo “bom”. Em relação aos julgamentos regulares, percebe-se que os mesmos foram evidenciados apenas nas regiões Norte e Sul.

Quadro 13: Avaliação do curso “Análise e Planejamento Financeiro – Internet” em relação ao atendimento prestado pelo tutor

Percentual

BRASIL	ANO 2006				
Ótimo	57,6				
Bom	38,6				
Regular	2,3				
Ruim	-				
Péssimo	-				
NSA/NO	1,5				
Base	132				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	65,5	60,5	50,0	42,5	90,0
Bom	27,6	37,2	40,0	55,0	10,0
Regular	6,9	-	10,0	-	-
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	2,3	-	2,5	-
Base	29	43	10	40	10

A aplicabilidade do conteúdo ministrado no curso foi considerada ótima por 50% da amostra e boa por 40,9%. Nenhum respondente julgou este atributo como insatisfatório, no entanto, 7,6% consideraram-no regular.

A análise regional aponta que 70% dos entrevistados no Centro-Oeste, 55,2% do Norte e 53,5% do Nordeste julgaram a aplicabilidade ótima. Por outro lado, a maioria dos clientes no Sul e Sudeste não tiveram uma percepção tão positiva, julgando-a boa. Já os maiores percentuais de julgamentos regulares foram evidenciados no Nordeste e Sul, representando 10% dos participantes nesta e 11,6% naquela.

Quadro 14: Avaliação do curso “Análise e Planejamento Financeiro – Internet” em relação à aplicabilidade do conteúdo

						Percentual
BRASIL		ANO 2006				
Ótimo		50,0				
Bom		40,9				
Regular		7,6				
Ruim		-				
Péssimo		-				
NSA/NO		1,5				
Base		132				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	55,2	53,5	40,0	40,0	70,0
Bom	37,9	32,6	50,0	52,5	30,0
Regular	3,4	11,6	10,0	7,5	-
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	3,4	2,3	-	-	-
Base	29	43	10	40	10

Procurando melhor compreender a satisfação dos consumidores, verificou-se a avaliação que os mesmos fizeram de seu aprendizado acerca dos conteúdos de cada um dos módulos do curso. De acordo com o Quadro 15, 78,8% dos entrevistados consideraram satisfatório o aprendizado em relação ao módulo “Administração Financeira da Empresa”. Se considerarmos o percentual de “muito satisfatório”, evidencia-se que o módulo foi bem avaliado por 97,7% dos entrevistados.

A análise por região indica que a maioria (pelos menos 70% dos respondentes) em todas as regiões considerou o aprendizado satisfatório. Dentre os respondentes que o consideraram pouco satisfatório há 3,4% da região Norte e 2,3% da Nordeste. Nas demais regiões não foram observados julgamentos mais críticos.

Quadro 15: Avaliação do aprendizado quanto aos conteúdos dos módulos do curso APF pela Internet – Administração financeira da empresa

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Muito satisfatório		18,9			
Satisfatório		78,8			
Pouco satisfatório		1,5			
Insatisfatório		-			
NSA/NO		0,8			
Base		132			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Muito satisfatório	17,2	23,3	10,0	15,0	30,0
Satisfatório	79,3	72,1	90,0	85,0	70,0
Pouco satisfatório	3,4	2,3	-	-	-
Insatisfatório	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	2,3	-	-	-
Base	29	43	10	40	10

O módulo “Projetar Fluxo de Caixa” deixou 90,9% dos entrevistados satisfeitos em relação ao aprendizado. Do total da amostra, 29,5% consideraram os conteúdos muito satisfatórios e 61,4% satisfatórios.

Os resultados por regiões não diferem muito do padrão nacional. Salienta-se, no entanto, que apenas nas regiões Norte, Nordeste e Sudeste foram observados casos de clientes que consideraram o módulo pouco satisfatório, representando 6,9%, 11,6% e 7,5% em cada uma, respectivamente.

Quadro 16: Avaliação do aprendizado quanto aos conteúdos dos módulos do curso APF pela Internet – Projetar fluxo de caixa

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Muito satisfatório		29,5			
Satisfatório		61,4			
Pouco satisfatório		7,6			
Insatisfatório		-			
NSA/NO		1,5			
Base		132			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Muito satisfatório	34,5	27,9	30,0	30,0	20,0
Satisfatório	58,6	55,8	70,0	62,5	80,0
Pouco satisfatório	6,9	11,6	-	7,5	-
Insatisfatório	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	4,7	-	-	-
Base	29	43	10	40	10

O aprendizado em relação ao módulo “Fatores que Influenciam o Planejamento” foi para 25% dos entrevistados muito satisfatório. A maioria dos participantes considerou o mesmo satisfatório (69,7%). Há ainda, 4,5% de clientes que consideraram este módulo pouco satisfatório, sendo todos estes provenientes das regiões Norte, Nordeste e Sul.

Quadro 17: Avaliação do aprendizado quanto aos conteúdos dos módulos do curso APF pela Internet – Fatores que influenciam o planejamento

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Muito satisfatório		25,0				
Satisfatório		69,7				
Pouco satisfatório		4,5				
Insatisfatório		-				
NSA/NO		0,8				
Base		132				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Muito satisfatório	13,8	30,2	10,0	27,5	40,0
Satisfatório	79,3	60,5	80,0	72,5	60,0
Pouco satisfatório	6,9	7,0	10,0	-	-
Insatisfatório	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	2,3	-	-	-
Base	29	43	10	40	10

O Quadro 18 apresenta os resultados referentes ao módulo “Definição de Metas com Base em Resultados”. Como pode ser observado, 65,9% dos entrevistados consideraram os conteúdos satisfatórios. Somados aos 27,3% que considerou muito satisfatório, obtém-se um percentual de 93,2% de aprovação e satisfação. Apenas 6,1% dos entrevistados consideraram o aprendizado pouco ou insatisfatório.

As melhores avaliações foram evidenciadas nas regiões Sul e Centro-Oeste, uma vez que em ambas 40% dos entrevistados disseram-se muito satisfeitos com o conteúdo aprendido. Todavia, destaca-se que em todas as regiões os maiores percentuais são referentes aos julgamentos satisfatórios.

Quadro 18: Avaliação do aprendizado quanto aos conteúdos dos módulos do curso APF pela Internet – Definição de metas com base em resultados

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Muito satisfatório		27,3			
Satisfatório		65,9			
Pouco satisfatório		5,3			
Insatisfatório		0,8			
NSA/NO		0,8			
Base		132			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Muito satisfatório	24,1	27,9	40,0	22,5	40,0
Satisfatório	69,0	62,8	50,0	72,5	60,0
Pouco satisfatório	3,4	7,0	10,0	5,0	-
Insatisfatório	3,4	-	-	-	-
NSA/NO	-	2,3	-	-	-
Base	29	43	10	40	10

Com relação ao módulo “Afinal, este negócio é rentável?”, a grande maioria dos entrevistados, 67,4%, considerou seu aprendizado satisfatório e 25% muito satisfatório.

A análise regional reproduz o padrão nacional. Destaca-se, no entanto, que os julgamentos mais críticos foram observados apenas nas regiões Nordeste, Sul e Sudeste.

Quadro 19: Avaliação do aprendizado quanto aos conteúdos dos módulos do curso APF pela Internet – Afinal este negócio é rentável?

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Muito satisfatório		25,0			
Satisfatório		67,4			
Pouco satisfatório		5,3			
Insatisfatório		0,8			
NSA/NO		1,5			
Base		132			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Muito satisfatório	24,1	30,2	30,0	20,0	20,0
Satisfatório	75,9	55,8	60,0	72,5	80,0
Pouco satisfatório	-	9,3	10,0	5,0	-
Insatisfatório	-	2,3	-	-	-
NSA/NO	-	2,3	-	2,5	-
Base	29	43	10	40	10

Os resultados do Quadro 20 demonstram que os entrevistados estão efetivamente satisfeitos com o curso, uma vez que para 97,7% deles o curso atendeu ou superou as expectativas. Este resultado se mantém estável em relação ao ano anterior, apresentando uma ligeira queda de 0,6%.

A análise por regiões aponta que os participantes que não tiveram suas expectativas atendidas estão localizados no Nordeste e Sudeste, representando 2,3% e 5%, respectivamente, do total em cada uma delas.

Quadro 20: Avaliação do curso em relação às suas expectativas

Percentual

BRASIL	ANO 2005		ANO 2006		
Superou	28,9		19,7		
Atendeu	69,4		78,0		
Não atendeu	1,5		2,3		
Não soube avaliar	-		-		
Base	2.265		132		

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Superou	24,1	20,9	10,0	15,0	30,0
Atendeu	75,9	76,7	90,0	80,0	70,0
Não atendeu	-	2,3	-	5,0	-
Não soube avaliar	-	-	-	-	-
Base	29	43	10	40	10

Dentre os motivos pelos quais os participantes não tiveram suas expectativas atendidas, destaca-se uma homogeneidade total no percentual de respostas. A diferença foi entre as regiões, uma vez que no Nordeste os entrevistados julgaram que o curso não apresentou nenhuma novidade e no Sudeste os participantes acharam que o conteúdo foi pouco explicado e que não tiveram noções de planejamento financeiro.

Quadro 21: Motivos pelos quais o curso não atendeu as expectativas

Percentual

BRASIL	ANO 2006				
Não apresentaram nenhuma novidade	33,3				
Não tinha noção de planejamento financeiro	33,3				
O conteúdo não foi bem explicado	33,3				
Base	3				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Não apresentaram nenhuma novidade	-	100,0	-	-	-
Não tinha noção de planejamento financeiro	-	-	-	50,0	-
O conteúdo não foi bem explicado	-	-	-	50,0	-
Base	-	1	-	2	-

Percebe-se que os julgamentos de satisfação nas diversas variáveis avaliadas refletem-se na satisfação geral com o curso. 33,3% dos entrevistados julgaram-se muito satisfeito enquanto 65,2% estão satisfeitos. O percentual total ficou muito próximo dos

97,7% dos clientes que tiveram suas expectativas atendidas ou superadas. Isso significa que apenas 1,6% do total da amostra encontra-se indiferente ou insatisfeito.

As melhores avaliações foram realizadas pelos clientes da região Nordeste, visto que 44,2% disseram estar muito satisfeitos. A análise por região demonstrou, ainda, que foi nesta mesma região em que foram observados clientes insatisfeitos com o curso. Já os clientes indiferentes estão localizados no Sudeste.

Quadro 22: Grau de satisfação geral com o curso APF pela Internet

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Muito satisfeito		33,3				
Satisfeito		65,2				
Indiferente		0,8				
Insatisfeito		0,8				
Muito Insatisfeito		-				
NSA/NO		-				
Base		78				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Muito satisfeito	27,6	44,2	10,0	32,5	30,0
Satisfeito	72,4	53,5	90,0	65,0	70,0
Indiferente	-	-	-	2,5	-
Insatisfeito	-	2,3	-	-	-
Muito Insatisfeito	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	29	43	10	40	10

Dentre os pontos para melhoria, os resultados mais expressivos foram aprofundar análise de informações financeiras (28,8%), melhorar o conteúdo do material de apoio (23,5%) e incentivar participação no fórum (22,7%).

Na região Nordeste a principal demanda foi o aprofundamento da análise de informações financeiras (37,2%). No Sul (40%) e Centro-Oeste (30%) foi o incentivo à participação no fórum e no Sudeste a melhoria do conteúdo dos materiais de apoio (27,5%). Na região Norte os entrevistados se distribuíram de maneira equitativa entre duas opções de melhoria: análises financeiras mais aprofundadas e maior adequação do curso à realidade do aluno.

Quadro 23: Aspectos que poderiam ser melhorados no curso APF pela Internet

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Melhorar ferramentas do site		16,7				
Aprofundar análise de informações financeiras		28,8				
Maior interação com os tutores		17,4				
Incentivar participação no fórum		22,7				
Maior adequação à realidade dos alunos		17,4				
Melhorar o conteúdo do material de apoio		23,5				
Melhorar a Metodologia		6,8				
Outros		14,4				
Base		132				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Melhorar ferramentas do site	17,2	16,3	-	20,0	20,0
Aprofundar análise de inf. financeiras	34,5	37,2	30,0	22,5	-
Maior interação com os tutores	17,2	14,0	10,0	22,5	20,0
Incentivar participação no fórum	20,7	27,9	40,0	12,5	30,0
Maior adequação à realidade dos alunos	34,5	18,6	10,0	7,5	10,0
Melhorar o conteúdo do material de apoio	27,6	23,3	20,0	27,5	-
Melhorar a Metodologia	10,3	7,0	10,0	5,0	-
Outros	17,2	14,0	-	12,5	30,0
Base	29	43	10	40	10

14,4% dos entrevistados apontaram outras opções de melhoria. Dentre estes, 52,6% aproveitou a oportunidade para destacar que não mudaria nada no curso. Outros 15,8% sugeriram que a carga horária do curso fosse superior.

Quadro 24: Outros pontos para melhoria no curso APF pela Internet

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Aula prática		5,3				
Aumentar a carga horária		15,8				
Continuar recebendo informações		5,3				
Disponibilizar mais cursos e mais salas		5,3				
Enviar certificado aos alunos		5,3				
Nada		52,6				
Não sabe / Não respondeu		10,5				
Base		19				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aula prática	-	-	-	20,0	-
Aumentar a carga horária	20,0	16,7	-	-	33,3
Continuar recebendo informações	-	16,7	-	-	-
Disponibilizar mais cursos e mais salas	-	-	-	20,0	-
Enviar certificado aos alunos	20,0	-	-	-	-
Nada	60,0	66,7	-	40,0	33,3
Não sabe / Não respondeu	-	-	-	20,0	33,3
Base	5	6	-	5	3

91,7% dos entrevistados disseram que indicariam para as pessoas de seu relacionamento o curso “Análise e Planejamento Financeiro – Internet”. Ainda que um índice elevado, salienta-se que é menor em 8 pontos percentuais em relação ao de 2005.

Todos os clientes das regiões Sul e Centro-Oeste indicariam o curso. Dentre os que não apresentaram tal intenção estão 11,6% dos participantes do Nordeste, 10% do Sudeste e 6,9% do Norte.

Quadro 25: Probabilidade de indicação do programa para pessoas do relacionamento

Percentual

BRASIL	ANO 2005		ANO 2006	
Sim	99,4		91,7	
Não	0,6		8,3	
Não soube avaliar	-		-	
Base	2.265		132	

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	93,1	88,4	100,0	90,0	100,0
Não	6,9	11,6	-	10,0	-
Não soube avaliar	-	-	-	-	-
Base	29	43	10	40	10

Alguns índices de desempenho das empresas que participaram da pesquisa foram avaliados na tentativa de verificar a influência do curso sobre os mesmos. O primeiro deles foi a variação no número de empregados. Em 2006, 26,1% das empresas tiveram um incremento, enquanto que em 2005 essa variação foi de 22,3%. 69,6% mantiverm esse número estável e apenas 4,3% reduziram o corpo de funcionários. O saldo em relação ao ano anterior foi pouco mais de 2 pontos percentuais inferior. Cabe salientar que 4,3% dos entrevistados atribuíram total influência do curso nessas variações e 21,7% atribuem uma influencia parcial. Destaca-se que 69,6% dos entrevistados não souberam analisar a influência do curso nessa variável.

Quando analisados os resultados por região percebe-se que apenas as empresas da região Nordeste reduziram seu corpo funcional. A grande maioria, como os resultados nacionais indicam, manteve-se estável.

Quadro 26: Variação no número de empregados

Percentual

BRASIL	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	22,3	26,1
Reduziu	2,6	4,3
Manteve-se estável	75,1	69,6
Saldo*	24,0	21,8
Base	704	23
Influência do Sebrae **: total = 4,3%; parcial = 21,7%; nenhuma influência = 4,3%, NSA = 69,6%		

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	-	30,0	-	33,3	50,0
Reduziu	-	10,0	-	-	-
Manteve-se estável	100,0	60,0	100,0	66,7	50,0
Saldo*	-	20,0	-	33,3	50,0
Base	2	10	3	6	2

* O saldo é igual ao percentual de aumento menos o percentual de diminuição; **A influência do SEBRAE é medida com base na variação positiva do indicador, refletida no Saldo.

Com relação ao faturamento, percebe-se que nenhuma empresa teve redução no ano de 2006. 56,5% aumentaram e 43,5% permaneceram estáveis. Do total de entrevistados, 56,5% atribuem esses resultados à participação do curso promovido pelo Sebrae. Os 43,5% restantes não sabem avaliar se o curso teve ou não influência nos resultados apresentados por sua empresa.

A região Sul foi a única em que as empresas não apresentaram incremento, de forma que seu saldo foi nulo. Nas demais regiões os saldos foram positivos, variando de +50 (no Norte e Sudeste) a +100 (no Centro-Oeste).

Quadro 27: Variação no faturamento

Percentual

BRASIL	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	59,3	56,5
Reduziu	3,6	-
Manteve-se estável	37,1	43,5
Saldo*	55,7	56,5
Base	704	23
Influência do Sebrae **: total = 8,7%; parcial = 47,8%; nenhuma influência = 0,0%, NSA = 43,5%		

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	50,0	70,0	-	50,0	100,0
Reduziu	-	-	-	-	-
Manteve-se estável	50,0	30,0	100,0	50,0	-
Saldo*	50,0	70,0	-	50,0	100,0
Base	2	10	3	6	2

* O saldo é igual ao percentual de aumento menos o percentual de diminuição; **A influência do SEBRAE é medida com base na variação positiva do indicador, refletida no Saldo.

Com relação à margem operacional, 47,8% dos entrevistados argumentaram que suas empresas tiveram incremento. Esse percentual foi 4,3 pontos percentuais superior ao apresentado no ano de 2005. Nenhuma empresa teve sua margem reduzida e 52,2% mantiveram-na estável. Do total de entrevistados 39,1% atribuem total ou parcialmente estes resultados ao curso realizado junto ao Sebrae. No entanto, mais de 50% não sabem avaliar tal influência.

A análise por regiões indica que todas observaram aumento na margem operacional, porém os saldos variaram bastante: de +16,7 (no Sudeste) a +100 (no Norte).

Quadro 28: Variação na margem operacional

Percentual

BRASIL	ANO 2005		ANO 2006		
Aumentou	43,5		47,8		
Reduziu	1,9		-		
Manteve-se estável	54,6		52,2		
Saldo*	41,6		47,8		
Base	676		23		
Influência do Sebrae **: total = 13,0%; parcial = 26,1%; nenhuma influência = 8,7%, NSA = 52,2%					
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	100,0	50,0	66,7	16,7	50,0
Reduziu	-	-	-	-	-
Manteve-se estável	-	50,0	33,3	83,3	50,0
Saldo*	100,0	50,0	66,7	16,7	50,0
Base	2	10	3	6	2

* O saldo é igual ao percentual de aumento menos o percentual de diminuição; ** A influência do SEBRAE é medida com base na variação positiva do indicador, refletida no Saldo.

Além dos benefícios anteriormente citados, 60,9% das empresas observaram redução nos custos operacionais. 30,4% argumentaram que os mesmos permaneceram estáveis e apenas 8,7% aumentaram seus custos. O saldo de -52,2 foi melhor em relação ao de 2005 em 44,1 pontos percentuais. Do total de entrevistados, 56,5% acreditam que tais variações são decorrentes da participação no curso promovido pelo Sebrae, enquanto 30,4% não sabem avaliar tal impacto.

Dentre as regiões, a Norte foi a única que apresentou saldo positivo (+50), evidenciando aumento nos custos. Nas demais os saldos foram negativos, variando de -40 (no Nordeste) a -100 (no Sul e Centro-Oeste).

Quadro 29: Variação nos custos operacionais

Percentual

BRASIL	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	20,7	8,7
Reduziu	28,8	60,9
Manteve-se estável	50,5	30,4
Saldo*	-8,1	-52,2
Base	670	23

Influência do Sebrae **: total = 8,7%; parcial = 47,8%; nenhuma influência = 13,0%, NSA = 30,4%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	50,0	10,0	-	-	-
Reduziu	-	50,0	100,0	66,7	100,0
Manteve-se estável	50,0	40,0	-	33,3	-
Saldo*	50,0	-40,0	-100,0	-66,7	-100,0
Base	2	10	3	6	2

* O saldo é igual ao percentual de aumento menos o percentual de diminuição; **A influência do SEBRAE é medida com base na variação positiva do indicador, refletida no Saldo.

Quando questionados se as análises e projeções financeiras aprendidas no curso permitiram melhoria nos resultados financeiros todos os entrevistados responderam afirmativamente, como indica o Quadro 30.

Quadro 30: Análise e projeção das estratégias empresariais a partir de informações financeiras ajudaram na melhoria dos resultados financeiros?

Percentual

BRASIL	ANO 2006
Sim	100,0
Não	-
NSA/NO	-
Base	23

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Não	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	2	10	3	6	2

Mais de 78% dos entrevistados atestaram que plano de viabilidade elaborado durante o curso permitiram que o lucro líquido da empresa sofresse variações positivas. Dentre os 13% que disseram não ter percebido tal benefício estão 33,3% dos entrevistados da região Sul e 10% da Nordeste.

Quadro 31: O plano de viabilidade elaborado ajudou a aumentar o lucro líquido de sua empresa?

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Sim		78,3			
Não		13,0			
NSA/NO		8,7			
Base		23			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	100,0	70,0	66,7	83,3	100,0
Não	-	20,0	-	16,7	-
NSA/NO	-	10,0	33,3	-	-
Base	2	10	3	6	2

Todos os empresários que participaram da pesquisa disseram que a definição de indicadores relativos ao desempenho econômico-financeiro foi auxiliada pelos conhecimentos adquiridos com o Curso.

Quadro 32: O curso auxiliou na definição de indicadores relativos ao desempenho econômico-financeiro?

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Sim		100,0			
Não		-			
NSA/NO		-			
Base		23			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Não	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	2	10	3	6	2

Para os entrevistados que já possuíam empresa constituída foi realizada uma última pergunta: qual a estimativa de faturamento após a realização do curso Análise e Planejamento Financeiro – Internet. 69,5% dos respondentes estimaram seu faturamento em até R\$ 360 mil. Ainda, 12,9% acima dos R\$ 840 mil.

Quadro 33: Estimativa de faturamento bruto anual da empresa

Percentual

BRASIL	ANO 2006				
Até R\$ 20 mil	17,4				
Acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil	13,0				
Acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil	4,3				
Acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil	17,4				
Acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil	17,4				
Acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil	4,3				
Acima de R\$ 600 mil até R\$ 840 mil	-				
Acima de R\$ 840 mil até R\$ 1.080 milhão	4,3				
Acima de R\$ 1.080 milhão até R\$ 1.200 milhão	4,3				
Acima de R\$ 1.200 milhão	4,3				
Não teve faturamento	4,3				
Recusou informar	-				
Não soube avaliar	8,7				
Base	23				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Até R\$ 20 mil	-	10,0	66,7	16,7	-
Acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil	50,0	10,0	-	-	50,0
Acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil	-	10,0	-	-	-
Acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil	-	30,0	-	16,7	-
Acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil	-	10,0	-	33,3	50,0
Acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil	-	-	-	16,7	-
Acima de R\$ 600 mil até R\$ 840 mil	-	-	-	-	-
Acima de R\$ 840 mil até R\$ 1.080 milhão	-	10,0	-	-	-
Acima de R\$ 1.080 milhão até R\$ 1.200 milhão	-	10,0	-	-	-
Acima de R\$ 1.200 milhão	-	-	33,3	-	-
Não teve faturamento	-	-	-	16,7	-
Recusou informar	-	-	-	-	-
Não soube avaliar	50,0	10,0	-	-	-
Base	2	10	3	6	2

Já para os futuros empresários que compunham a amostra, a pergunta final indagava-os a respeito da intenção de abertura de um negócio após a realização do curso. 9,6% disseram que haviam identificado uma oportunidade de negócio e 62,5% que pretendiam efetivamente iniciá-lo. Apenas 19,6% argumentaram que ainda não tinham tal pretensão. As regiões com maior potencial empreendedor são Sul e Centro-Oeste, pois apresentaram os maiores percentuais de clientes com intenção de abrir seus próprios negócios (85,7% e 83,3% respectivamente).

Quadro 34: Intenção em relação à abertura de um negócio

Percentual

BRASIL			ANO 2005			ANO 2006
Pretendo abrir um negócio			65,8			62,5
Identifiquei uma oportunidade de negócio			12,3			9,6
Não pretendo abrir um negócio			20,8			26,0
Não soube avaliar			1,1			1,9
Base			1.561			104

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Pretendo abrir um negócio	66,7	60,6	83,3	51,6	85,7
Identifiquei uma oportunidade	14,8	12,1	-	6,5	-
Não pretendo abrir negócio	18,5	27,3	16,7	35,5	14,3
Não soube avaliar	-	-	-	6,5	-
Base	27	33	6	31	7

III. Considerações Finais

A amostra foi composta em sua maioria por pessoas físicas, 84,7%. Todas as empresas que participaram da pesquisa são micro ou pequenas que atuam nos ramos de comércio (40%) e serviços (40%).

A avaliação do curso pelos participantes foi extremamente positiva, tendo 98,5% dos clientes satisfeitos ou muito satisfeitos. O percentual de entrevistados que tiveram suas expectativas atendidas ou superadas ficou muito próximo, 97,7%.

Dentre os atributos avaliados, apenas dois receberam avaliações abaixo dos 90% de satisfação (soma dos percentuais “bom” e “ótimo”): esclarecimentos de dúvidas por parte do tutor (82,8%) e estímulo a participação (89,4%). Os que mais se destacaram, todos acima de 95%, foram: conteúdo programático (98,4%), material de apoio (96,2%), atendimento dos tutores (96,2%) e ferramentas de comunicação do site (95,4%). Como melhoria, os entrevistados sugeriram aprofundar mais os conteúdos de análise financeira (28,8%) e melhorar o conteúdo do material de apoio (23,5%).

Dentre os módulos de aprendizado, o que recebeu a menor avaliação foi o “Projetar Fluxo de Caixa”, mas que ainda assim obteve um percentual de 90,9% de clientes satisfeitos ou muito satisfeitos. O módulo “Administração Financeira da Empresa” parece agradar bastante aos alunos do curso, uma vez que 97,7% dos entrevistados estão satisfeitos com o mesmo.

O percentual de entrevistados que indicariam o curso para pessoas do seu relacionamento foi de 91,7%. Quando comparado com o índice geral de satisfação percebe-se que este último é cerca de 7 pontos percentuais superior. Tal resultado indica que há clientes satisfeitos ou muito satisfeitos que não possuem intenção de indicar o curso.

A respeito dos indicadores de desempenho, percebe-se que as empresas de uma maneira geral tiveram resultados positivos no ano de 2006. Os maiores percentuais de melhoria foram referentes às variáveis “redução de custos” (-60,9%) e “faturamento” (+56,5%). Já “número de empregados” e “margem operacional” tenderam à estabilidade. É interessante notar que para estas quatro variáveis mais de 44,5% dos entrevistados atribuem influência total ou parcial do curso realizado junto ao Sebrae nos resultados obtidos. Destaca-se, contudo, que ao analisar apenas as duas variáveis de melhor

desempenho esta média se eleva para 56,5%, ou seja, são as variáveis que os clientes mais percebem influência do curso.

Ainda, os entrevistados destacam que o curso permitiu aplicabilidade imediata do aprendizado, gerando benefícios evidentes: todas as empresas apontaram que o mesmo auxiliou na definição de indicadores relativos ao desempenho econômico-financeiro e que obtiveram melhores resultados financeiros a partir da análise e projeção das estratégias empresarias. Ainda, 78,3% perceberam melhorias no lucro líquido proporcionadas pela elaboração do plano de viabilidade.

Um dos dados mais interessantes da pesquisa é que, inicialmente, 78,8% dos entrevistados ainda não haviam iniciado seu próprio negócio. Após a realização do curso 65,5% já estão com intenção de abrir e 9,6% já identificaram uma oportunidade de mercado. Se somados estes dois, encontramos praticamente o mesmo percentual (75,1%). Este dado também corrobora a importância do atendimento presencial do Sebrae para os empresários, uma vez que 88,6% dos entrevistados afirmaram procurá-lo antes da abertura do negócio.

Considerando todos os aspectos mencionados, pode-se concluir que a avaliação do Curso Análise e Planejamento Financeiro – Internet foi positiva em todos os seus aspectos. As empresas que participaram da pesquisa não só reconhecem a influência do curso sobre os indicadores de desempenho, como também admitem a aplicabilidade dos ensinamentos e os benefícios por ela proporcionados. Por outro lado, praticamente todos os futuros empresários possuem intenção de abrir seu próprio negócio influenciados pela participação no curso.

Finalmente, destaca-se a necessidade de avaliar a viabilidade de atender as demandas dos clientes, que sugeriram melhorias em termos de aprofundamento e aprimoramento no material de suporte, principalmente no que se refere ao tema análise financeira.

IV. Questionário

PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO E DO DESEMPENHO DO CLIENTE SEBRAE Exercício 2007 – Ano Base 2006

Curso Análise e Planejamento Financeiro (APF) - Internet

SEBRAE / UF: |__|__| | Nº DO REGISTRO NA AMOSTRA |__|__|__| | Nº DO QUESTIONÁRIO |__|__|__|

PERGUNTA FILTRO:

Bom dia/ Boa Tarde. Meu nome é, sou pesquisador/a da MSCA Informação, Tecnologia, Treinamento e Consultoria Ltda. Estamos realizando uma pesquisa de interesse do Sebrae (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas). Farei algumas perguntas sobre o atendimento que o/a Sr/a recebeu no ano passado por meio do Curso "Análise e Planejamento Financeiro - Internet?"

O/A Sr./a participou no ano passado de todas as atividades desenvolvidas no Curso? 1. () Sim 2. () Não

I. IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO

Entrevistado (Nome da pessoa constante no cadastro)

Tipo de Cliente

1. () Pessoa Física 2. () Pessoa Jurídica 3. () Empresa Informal

Nome ou razão social da empresa:

Telefone: Código de área: |__|__|__| Nº: |__|__|__|__|__|__|__|__| e-mail:

Setor de atividade principal

1 - () Indústria 2 - () Comércio 3 - () Serviços 4 - () Agroindústria (Extração vegetal, Caça e Pesca)

Número de pessoas ocupadas na empresa (Exceto sócios): |__|__|__|__|

O Sr. procurou atendimento presencial no Sebrae antes ou após abrir sua empresa?

1. () Antes – preencher "Para Empresários" 2. () Após – preencher "Para Novos Empresários"

Em que ano sua empresa foi fundada?

1. () 2004 ou menos (empresário) 3. () Ainda não abriu a empresa (futuro empresário)
2. () 2005 ou mais (novo empresário) 4. () Não soube responder

Se o entrevistado indicar que ainda não abriu sua empresa alternativa de resposta 3 pergunta anterior, deve responder o Bloco II, pula as questões para empresários Q15.6, Q15.7 e Q15.8, responde a questão Q15.9.

II. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Q15.1 Gostaria que o/a Sr. (a) avaliasse o Curso “Análise e Planejamento Financeiro - Internet” em relação a uma série de itens que vou mencionar. As opções de resposta são: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo. *(Resposta única estimulada).*

Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	NSA/NO
Q15.1.1 Conteúdo programático	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q15.1.2 Material de apoio (manuais e apostilas)	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q15.1.3 Ferramentas do site (Chat, Fórum, FAQ, Tira Dúvidas, Portal Pessoal, etc)	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q15.1.4 Formas de avaliação	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q15.1.5 Esclarecimento de dúvidas por parte do tutor	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q15.1.6 Estímulo à participação no Curso	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q15.1.7 Atendimento prestado pelo tutor	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q15.1.8 Aplicabilidade do conteúdo	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()

Q15.2 A seguir, gostaria que o/a Sr./a avaliasse o seu aprendizado em relação a cada um dos módulos do Curso “Análise e Planejamento Financeiro – Internet”. As opções de resposta são: muito satisfatório, satisfatório, pouco satisfatório, insatisfatório. *(Resposta única estimulada).*

Objetivos	Muito satisfatório	Satisfatório	Pouco satisfatório	Insatisfatório	NSA/NO
Q15.2.1 Administração financeira da empresa	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()
Q15.2.2 Projetar fluxo de caixa	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()
Q15.2.3 Fatores que influenciam o planejamento	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()
Q15.2.4 Definição de metas com base em resultados	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()
Q15.2.5 Afinal este negócio é rentável?	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()

Q15.3 Como o(a) Sr.(a) avalia o Curso “Análise e Planejamento Financeiro - Internet” em relação às suas expectativas? *(Resposta única estimulada).*

Q15.3.1 () Superou	Q15.3.2 () Atendeu	Q15.3.3 () Não atendeu. Por quê?	Q15.3.4 () Não soube avaliar
---------------------	---------------------	-----------------------------------	-------------------------------

Por quê?

Q15.4 Qual seu grau de satisfação com relação ao Curso “Análise e Planejamento Financeiro - Internet”? *(Resposta única estimulada).*

Muito satisfeito ()	Satisfeito ()	Indiferente ()	Insatisfeito ()	Muito Insatisfeito ()	NSA/NO ()
----------------------	----------------	-----------------	------------------	------------------------	------------

Q15.5 Na sua opinião, o que poderia ajudar a melhorar o Curso “Análise e Planejamento Financeiro – Internet”? *(Resposta múltipla estimulada randômica).*

Q15.5.1 () Melhorar ferramentas do site	Q15.5.4 () Incentivar participação no fórum	Q15.5.6 () Melhorar o conteúdo do material de apoio
Q15.5.2 () Aprofundar análise de informações financeiras	Q15.5.5 () Maior adequação à realidade dos alunos	Q15.5.7 () Melhorar a Metodologia

Q15.5.3 () Maior interação com os tutores

Q15.5.8 () Outros _____

Q15.6 O (a) Sr.(a) indicaria a participação de outra(s) empresa(s) ou pessoa(s) do seu relacionamento no Curso "Análise e Planejamento Financeiro – Internet" promovido pelo Sebrae? (Resposta única espontânea).

Q15.6.1 () Sim

Q15.6.2 () Não

Q15.6.3 () Não soube avaliar

III. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Para Empresários

Q15.7 A seguir, vou mencionar uma série de indicadores. Gostaria que o/a Sr.(a) avaliasse se aconteceram modificações neles como consequência de sua participação no Curso "Análise e Planejamento Financeiro – Internet". (Resposta única estimulada).

Indicadores	Variação			Essas variações são atribuídas ao curso?			
	+	-	=	Sim		Não	Não soube avaliar
				Totalmente	Parcialmente		
Q15.6.1 N° de empregados	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q15.6.2 Faturamento	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q15.6.3 Margem operacional	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q15.6.4 Custos operacionais	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()

(+) aumentou, (-) reduziu, (=) manteve-se estável

Q15.8 Continuando, vou realizar uma série de perguntas e gostaria que o/a Sr/a indicasse se aconteceram mudanças como consequência do aprendizado do curso. (Resposta única espontânea).

Questões	Sim	Não	NOS/NA
Q15.8.1 A análise e projeção das estratégias empresariais a partir de informações financeiras ajudaram na melhoria dos resultados financeiros?			
Q15.8.2 O plano de viabilidade elaborado ajudou a aumentar o lucro líquido de sua empresa?			
Q15.8.3 O curso auxiliou na definição de indicadores relativos ao desempenho econômico-financeiro?			

Q15.9 Qual a estimativa de faturamento bruto anual da empresa após a participação no Curso Análise e Planejamento Financeiro - Internet?

Q15.9.1 () até R\$ 20 mil

Q15.9.8 () acima de R\$ 840 mil até R\$ 1.080 milhão

Q15.9.2 () acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil

Q15.9.9 () acima de R\$ 1.080 milhão até R\$ 1.200 milhão

Q15.9.3 () acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil

Q15.9.10 () acima de R\$ 1.200 milhão

Q15.9.4 () acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil

Q15.9.11 () Não teve faturamento

Q15.9.5 () acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil

Q15.9.12 () Recusou informar

Q15.9.6 () acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil

Q15.9.13 () Não soube avaliar

Q15.9.7 () acima de R\$ 600 mil até R\$ 840 mil

Para Futuros Empresários

(APENAS PARA QUEM RESPONDEU A ALTERNATIVA 3 DA ÚLTIMA QUESTÃO CLASSIFICATÓRIA)

Q15.10 Com o conhecimento adquirido no Curso Análise e Planejamento Financeiro - Internet, qual é a sua intenção em relação à abertura de um negócio? *(Resposta única estimulada).*

Q15.10.1 () Pretendo abrir um negócio

Q15.10.3 () Não pretendo abrir negócio

Q15.10.2 () Identifiquei uma oportunidade de negócio

Q15.10.4 () Não soube avaliar