

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

Relatório Individual por Produto/Serviço SEBRAE:

***Atendimento Presencial***

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](http://www.sebrae.com.br)

## **Apresentação**

Em todo o Brasil, o Sebrae presta serviços à população promovendo o estreitamento necessário para viabilizar o contato de empreendedores às informações necessárias para realização de seus empreendimentos. São diagnósticos e recomendações de soluções customizadas ou parametrizadas, baseadas num conjunto de ações pró-ativas de orientação para a difusão de temas que não necessitam de uma relação direta de diagnose e adequação empresa/cliente, tendo como foco os problemas manifestados pelos clientes no relacionamento com o Sebrae.

O Atendimento Presencial deve ser entendido como a expressão da relação do Sebrae com seu público, sob organização individual, de forma presencial ou à distância, abrangendo três estágios: atrair (estabelecer relacionamento), atender (responder às necessidades) e acompanhar resultados (avaliação e perspectiva de continuidade).

Cada atendimento é um processo de relacionamento de um cliente com o Sebrae, de forma presencial ou à distância, individual ou coletiva, para obtenção de informações, orientações e soluções empresariais.

A partir desse entendimento, os atendimentos podem ser categorizados da seguinte forma:

### **Atendimento com foco na consultoria**

É um processo de ajuda, aconselhamento ou intervenção, para identificar e/ou resolver um problema relevante para a criação, consolidação ou sustentação de um negócio e cuja solução não se poderia obter de forma eficaz e eficiente sem a ajuda, direta ou indireta, de um terceiro.

### **Atendimento com foco na informação**

É um processo de disseminação para prover o cliente de dados, informações e conhecimentos relevantes para a criação, consolidação ou sustentação do negócio e cuja solução independe de relação diagnóstica.

### **Atendimento com foco na entrega de solução**

É um processo de aquisição e/ou participação de um cliente em um produto ou serviço do SEBRAE que foi previamente formatado e é regular ou periodicamente oferecido, por meio de diferentes mídias e/ou canais.

## Índice

	Pág.
I. Sumário Executivo.....	5
II. Resultados.....	7
III. Considerações Finais.....	26
IV. Questionário.....	28

## 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 “Atendimento Presencial”.

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, 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 das bases de dados fornecidas pelas diferentes unidades estaduais do Sistema Sebrae numa única base de dados. A composição da amostra e a distribuição dos entrevistados por região podem ser verificados no Quadro 1.

**Quadro 1: Distribuição da população e da amostra**

		Números absolutos																									
<b>BRASIL</b>		<b>ANO 2006</b>																									
População		323.319																									
Amostra		3.714																									
REGIÃO	NORTE	NORDESTE										SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE													
População	18.045	78.795										52.659	98.497	75.323													
Amostra	847	1.195										451	491	730													
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.	1301	968	127	12825	1519	931	501	410	10374	38412	10287	17393	174	287	139	1319	40552	5495	6612	244	36143	57499	4611	810	7542	21311	45660
Amostra	77	214	36	248	217	37	18	42	205	298	180	373	-	11	-	86	223	135	93	26	233	217	15	111	42	186	391

Observa-se que, quando pertinente, serão demonstrados e analisados resultados de edições anteriores da pesquisa, 2004 e 2005 por exemplo, possibilitando aos gestores desse produto avaliar a sua performance ao longo dos anos. Cabe salientar 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.

## II. Resultados

Com relação ao tipo de cliente do Atendimento Presencial, observou-se que 74,9% correspondem a pessoas físicas e 20,9% pessoas jurídicas. Ainda, 4,3% da amostra é formada por empresas informais. Em todas as regiões percebe-se a reprodução do padrão nacional.

**Quadro 2: Tipo de Cliente**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Pessoa Física		74,9			
Pessoa Jurídica		20,9			
Empresa Informal		4,3			
Base		3.714			

  

REGIÕES	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Pessoa Física	70,8	79,6	65,6	82,3	72,6
Pessoa Jurídica	25,3	14,9	30,4	13,8	24,4
Empresa Informal	3,9	5,5	4,0	3,9	3,0
Base	847	1.195	451	491	730

Do total de entrevistados, a grande maioria, 66,9%, ainda não abriu sua empresa e classifica-se como “futuros empresários”. Dentre as empresas, 19,3% iniciaram suas atividades no ano 2004 ou antes e 12,7% em 2005 ou depois.

Há predominância de casos de futuros empresários em todas as regiões, com destaque para Nordeste e Sudeste, cujo percentual excede 70% da amostra. A região com maior número de empresas constituídas é a Sul, uma vez que 45,2% representam empresários (2004 ou menos) ou novos empresários (2005 ou mais).

**Quadro 3 - Ano de abertura da empresa**

Percentual

BRASIL		ANO 2006
2004 ou menos		19,3
2005 ou mais		12,7
Ainda não abriu a empresa		66,9
Não soube responder		1,0
Base		3.714

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
2004 ou menos	23,5	14,6	26,8	12,8	22,1
2005 ou mais	13,8	11,7	18,4	11,2	10,7
Ainda não abriu a empresa	61,5	72,5	54,1	74,9	66,6
Não soube responder	1,2	1,3	0,7	1,0	0,7
Base	847	1.195	451	491	730

Quanto ao setor de atividade das empresas entrevistadas, 49,6% atuam no comércio, 34,6% no setor de serviços e 13,4% na indústria. Foi observado caso de empresas que atuam na agroindústria, mas estas não excedem 2,4% do total da amostra.

Ainda que em todas as regiões predominem casos de empresas que atuam no comércio, é nas regiões Norte e Nordeste que se observa os maiores percentuais (em ambas acima de 50%). Empresas prestadoras de serviços são mais evidentes na região Sudeste (41,4%), bem como é nesta região que se evidenciou o menor percentual de indústrias (9,2%).

#### Quadro 4 – Setor de atividade principal

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Indústria		13,4			
Comércio		49,6			
Serviços		34,6			
Agroindústria		2,4			
Base		933			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Indústria	14,2	11,9	16,8	9,2	13,5
Comércio	55,5	53,3	42,6	46,0	45,0
Serviços	30,0	32,0	38,1	41,4	38,0
Agroindústria	0,4	2,9	2,6	3,4	3,5
Base	247	244	155	87	200

Para a categorização das empresas por tamanho, foi seguida a Classificação do Porte de Empresa adotada pelo SEBRAE<sup>1</sup>. Como se pode ver no

Quadro 5, a grande maioria é formada por micro (88,1%) ou pequenas empresas (10,9%). Ainda, 1% do total da amostra é formado por médias e grandes empresas.

<sup>1</sup> 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.



A distribuição de micro e pequenas empresas nas regiões segue a média nacional. Por outro lado, os casos de médias e grandes empresas foram observados apenas no Sul e Centro Oeste.

**Quadro 5 - Classificação das empresas por tamanho**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Microempresa		88,1			
Pequena empresa		10,8			
Média empresa		0,8			
Grande empresa		0,2			
Base		835			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Microempresa	87,4	91,1	88,8	88,3	84,8
Pequena empresa	12,6	8,4	9,1	11,7	12,4
Média empresa	-	-	2,1	-	2,2
Grande empresa	-	0,5	-	-	0,6
Base	223	214	143	77	178

A procura por atendimento presencial no Sebrae é realizada anterior à abertura negócio por 72,6% dos entrevistados. Os cerca de 30% 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 Sudeste e Nordeste, onde cerca de 80% o fizeram. É na região Sul que se observou o maior índice de empresas que procuram o Sebrae após a abertura do negócio (37,7%).

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

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Antes		72,6			
Após		27,4			
Base		3.714			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Antes	68,1	77,5	62,3	81,5	70,3
Após	31,9	22,5	37,7	18,5	29,7
Base	847	1.195	451	491	730

Os entrevistados foram solicitados a avaliar seu grau de satisfação em relação a nove atributos que compõem o Atendimento Presencial: recepção, tempo de espera,

agendamento, conhecimento do consultor, atualização e utilidade das informações, postura profissional, diagnóstico e soluções recomendadas.

O Quadro 7 apresenta os resultados em relação à cortesia e postura da recepcionista. 94,1% dos participantes da pesquisa indicaram que os mesmos foram ótimos ou bons, dividindo-se de maneira eqüitativa entre as duas opiniões. Para 3,9% a recepção foi avaliada como regular e 0,4% consideraram-na ruim ou péssima.

Os resultados por regionais indicam que o curso foi melhor avaliado pelos participantes das regiões Sudeste e Sul, pois 50,3% nesta e 57,4% naquela consideraram o curso ótimo. Nas demais regiões os resultados seguem o padrão nacional, com exceção da Sudeste, onde nenhum entrevistado considerou a cortesia e postura da recepção ruim.

**Quadro 7 - Avaliação do Atendimento Presencial do Sebrae em relação à cortesia e postura da recepcionista**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		47,5			
Bom		46,6			
Regular		3,9			
Ruim		0,2			
Péssimo		0,2			
NSA		1,5			
Base		3.714			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	40,3	48,1	50,3	57,4	46,7
Bom	51,8	46,5	44,6	38,3	47,4
Regular	5,7	3,8	3,5	2,4	3,4
Ruim	0,4	0,3	0,2	-	0,3
Péssimo	0,2	0,3	0,2	0,2	0,3
NSA	1,7	1,1	1,1	1,6	1,9
Base	847	1.195	451	491	730

O tempo de espera até o atendimento foi considerado regular por cerca de 10% dos entrevistados. A grande maioria, 48,5%, o considerou bom e 38,5% ótimo. Pouco mais de 1% dos entrevistados ficaram insatisfeitos (julgando-o ruim ou péssimo).

Em todas as regiões cerca de 90% dos entrevistados se dividem entre as opiniões bom e ótimo, com exceção da Norte. Esta foi a região mais crítica, onde 14,8% dos participantes consideraram o tempo regular, ruim ou péssimo.

**Quadro 8 - Avaliação do Atendimento Presencial do Sebrae em relação ao tempo de espera até o atendimento**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
	Ótimo	38,5			
	Bom	48,5			
	Regular	9,7			
	Ruim	0,6			
	Péssimo	0,6			
	NSA	2,0			
	Base	3.714			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	35,1	34,9	43,5	49,7	37,8
Bom	48,4	52,1	48,1	40,1	48,6
Regular	13,0	10,6	5,5	6,7	9,0
Ruim	0,9	0,5	0,7	0,4	0,4
Péssimo	0,9	0,6	0,2	0,6	0,7
NSA	1,7	1,3	2,0	2,4	3,4
Base	847	1.195	451	491	730

Em relação ao agendamento do atendimento, 79,1% dos entrevistados demonstraram-se satisfeitos, uma vez que consideraram-nos bom ou ótimo. 5,7% consideraram-no regular e menos de 1% ruim ou péssimo. Destaca-se que 14,5% da amostra não opinou por algum motivo sobre este atributo.

A região que melhor avaliou o agendamento foi a Sudeste, uma vez que foi a única em que o maior percentual de participantes o considerou ótimo (nas demais predomina a opinião “bom”). A região com entrevistados mais críticos é a Norte, visto que 7,7% consideraram-no regular e quase 2% ruim ou péssimo.

**Quadro 9 - Avaliação do Atendimento Presencial do Sebrae em relação ao agendamento do atendimento**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
	Ótimo	35,4			
	Bom	43,7			
	Regular	5,7			
	Ruim	0,3			
	Péssimo	0,5			
	NSA	14,5			
	Base	3.714			

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	32,2	36,0	40,6	41,5	30,5
Bom	46,8	42,3	42,6	36,5	48,1
Regular	7,7	6,9	3,1	3,3	4,5
Ruim	0,5	0,2	0,2	0,4	0,3
Péssimo	1,1	0,3	0,2	0,6	0,3
NSA	11,8	14,5	13,3	17,7	16,3
Base	847	1.195	451	491	730

Como indica o Quadro 10, a grande maioria dos entrevistados, 88,8%, considerou bom ou ótimo o conhecimento técnico do consultor. Apenas 6,6% consideraram-no regular e menos de 2% demonstraram-se insatisfeitos em relação ao atributo. Em todas as regiões observa-se coerência com o padrão nacional.

**Quadro 10 - Avaliação do Atendimento Presencial do Sebrae em relação ao conhecimento técnico do Consultor**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		51,0			
Bom		37,8			
Regular		6,6			
Ruim		0,8			
Péssimo		0,8			
NSA		3,0			
Base		3.714			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	50,6	53,6	48,6	49,9	49,5
Bom	38,3	36,0	35,9	38,7	40,8
Regular	7,1	6,8	6,0	6,9	6,0
Ruim	0,5	0,7	0,9	1,0	1,4
Péssimo	1,3	0,5	0,9	0,6	0,7
NSA	2,2	2,5	7,8	2,9	1,6
Base	847	1.195	451	491	730

Em relação à atualização da informação fornecida através do Atendimento Presencial, 86,8% dos entrevistados demonstraram-se satisfeitos, uma vez que consideraram-na boa ou ótima. Há apenas 1,7% de clientes insatisfeitos e outros 8,5% que a julgaram regular.

O maior percentual de clientes que consideraram ótimas as informações no que tange a sua atualidade foi evidenciado na região Sudeste (47,7%). Nas demais regiões prevalece a média nacional, cerca de 43% para esta opinião. As regiões mais críticas

foram Norte e Nordeste, pois pelo menos 9% em cada região julgaram este atributo do Atendimento Presencial regular e mais de 2% dos clientes disseram estar insatisfeitos em relação ao mesmo.

**Quadro 11 - Avaliação do Atendimento Presencial do Sebrae em relação à atualização da informação fornecida**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		43,0			
Bom		43,8			
Regular		8,5			
Ruim		0,9			
Péssimo		0,8			
NSA		2,9			
Base		3.714			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	41,3	43,2	42,8	47,7	41,8
Bom	44,5	43,8	43,2	38,7	46,6
Regular	9,8	9,0	6,9	7,9	7,7
Ruim	1,1	0,4	1,1	1,4	1,2
Péssimo	1,3	0,6	1,3	0,6	0,3
NSA	2,0	2,9	4,7	3,7	2,5
Base	847	1.195	451	491	730

Já com relação à utilidade, as informações fornecidas foram consideradas ótimas por 44,7% dos entrevistados e boas por outros 42,2%. Somando-se estes dois percentuais tem-se que 86,9% dos entrevistados aprovaram o Atendimento Presencial no que tange a esta característica. Apenas 8,3% do total de entrevistados julgaram as mesmas regulares e 2,4% ruim ou péssimas.

A melhor avaliação foi realizada pelos participantes das regiões Sudeste e Centro-Oeste, pois 47,3% e 47,1%, respectivamente, consideraram ótima a utilidade das informações - resultado acima da média nacional. Novamente foi na região Norte que se observou clientes mais críticos: 10,3% apresentaram julgamento regular, 1,2% ruim e 1,9% péssimo.

**Quadro 12 - Avaliação do Atendimento Presencial do Sebrae em relação à utilidade das informações fornecidas**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
	Ótimo				44,7
	Bom				42,2
	Regular				8,3
	Ruim				1,1
	Péssimo				1,3
	NSA				2,5
	Base				3.714

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	40,9	45,1	44,1	47,3	47,1
Bom	43,8	41,6	43,5	41,3	41,2
Regular	10,3	8,6	6,2	6,9	7,5
Ruim	1,2	1,1	0,7	0,8	1,2
Péssimo	1,9	0,8	2,2	1,0	1,2
NSA	2,0	2,8	3,3	2,6	1,6
Base	847	1.195	451	491	730

A avaliação dos consultores em relação à postura profissional foi a mais positiva dentre todos os atributos, visto que 58,3% dos participantes consideraram tal habilidade ótima e 36,5% boa. Apenas 3,7% acharam que a preparação dos mesmos neste quesito estava regular e 0,9% ruim ou péssima.

Analisando por regiões, percebe-se que 66,8% dos participantes da região Sudeste julgaram o profissionalismo dos consultores ótimo, resultado 8 pontos percentuais superior à média nacional. Nordeste, Sul e Centro-Oeste seguem a média, enquanto que Norte obteve percentuais mais equilibrados entre os julgamentos ótimo (54%) e bom (40,6%). Foram os entrevistados da região Centro-Oeste os mais críticos, apresentando o maior percentual de julgamento regular (5,2%).

**Quadro 13 - Avaliação do Atendimento Presencial do Sebrae em relação à postura do profissional**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
	Ótimo				58,3
	Bom				36,5
	Regular				3,7
	Ruim				0,4
	Péssimo				0,5
	NSA				0,8
	Base				3.714

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	54,0	58,6	57,9	66,8	57,4
Bom	40,6	35,7	37,7	30,3	36,2
Regular	3,5	4,1	2,7	1,4	5,2
Ruim	0,5	0,3	0,4	0,4	0,3
Péssimo	0,7	0,3	0,4	0,6	0,4
NSA	0,7	1,0	0,9	0,4	0,5
Base	847	1.195	451	491	730

O diagnóstico realizado pelos consultores foi considerado bom ou ótimo por 84% dos entrevistados. 7,9% consideraram-no regular e 1,8% ruim ou péssimo. Em todas as regiões o maior percentual é de entrevistados que julgaram este atributo bom, seguindo a média nacional (de cerca de 47%).

**Quadro 14 - Avaliação do Atendimento Presencial do Sebrae em relação ao diagnóstico realizado**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
	Ótimo				36,6
	Bom				47,4
	Regular				7,9
	Ruim				0,9
	Péssimo				0,9
	NSA				6,3
	Base				3.714

  

REGIÃOs	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	34,7	38,4	31,5	41,5	35,8
Bom	48,1	46,2	49,9	44,6	48,8
Regular	9,0	8,3	6,0	4,7	9,2
Ruim	0,9	1,0	0,9	1,2	0,5
Péssimo	1,8	0,8	0,4	0,8	0,7
NSA	5,5	5,4	11,3	7,1	5,1
Base	847	1.195	451	491	730

As soluções recomendadas deixaram 81,4% dos entrevistados satisfeitos e 2,4% insatisfeitos. Ainda, 9,8% disseram ter considerado as mesmas regulares. Estes resultados médios foram observados como padrão em todas as regiões.

**Quadro 15 - Avaliação do Atendimento Presencial do Sebrae em relação às soluções recomendadas**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		34,8			
Bom		46,6			
Regular		9,8			
Ruim		1,1			
Péssimo		1,3			
NSA		6,4			
Base		3.714			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	32,5	36,0	31,5	37,1	36,0
Bom	48,6	45,7	48,6	44,2	46,3
Regular	10,5	9,9	9,3	8,1	10,1
Ruim	1,8	0,9	0,9	1,2	0,7
Péssimo	2,2	0,6	0,9	1,6	1,4
NSA	4,4	6,9	8,9	7,7	5,5
Base	847	1.195	451	491	730

Com relação ao ambiente em que aconteceu o atendimento, outros 4 atributos foram avaliados: sinalização, conforto, acesso e estacionamento. O Quadro 16 apresenta os resultados referentes à sinalização do ambiente e indica que 88,9% estão satisfeitos com a mesma. Apenas 1,2% estão insatisfeitos e outros 8,6% julgaram-na regular.

Participantes da região Sul foram os que melhor avaliaram este atributo, uma vez que 47% consideraram-na ótima - o maior percentual desta opinião dentre as regiões. Em todas as demais, a maioria considerou a sinalização boa. A região Sudeste foi a mais crítica, visto que 9,4% evidenciaram julgamento regular, 1,8% ruim e 0,8% péssimo.



**Quadro 16 - Com relação ao ambiente como é a sua avaliação em relação à sinalização do ambiente**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		42,8			
Bom		46,1			
Regular		8,6			
Ruim		0,7			
Péssimo		0,5			
NSA		1,3			
Base		3.714			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	39,7	42,4	47,0	42,0	44,9
Bom	49,5	46,3	42,1	44,0	45,6
Regular	8,4	9,6	7,3	9,4	7,7
Ruim	1,2	0,3	0,2	1,8	0,5
Péssimo	0,4	0,6	0,4	0,8	0,3
NSA	0,9	0,8	2,9	2,0	1,0
Base	847	1.195	451	491	730

A grande maioria dos entrevistados, 88,1%, considerou bom ou ótimo o conforto das instalações onde acontece o atendimento presencial. Apenas 1,1% está insatisfeito com este atributo e 9,8% consideraram-no regular.

Em todas as regiões observa-se o padrão nacional, destacando-se apenas a região Sudeste, cujos participantes tiveram a menor percepção de que as instalações eram ótimas em termos de conforto (39,3%). A melhor avaliação foi realizada na região Sul, cerca de 50% apresentaram tal opinião. A região com o menor percentual de clientes insatisfeitos foi a Nordeste, apenas 0,5%.

**Quadro 17 - Com relação ao ambiente como é a sua avaliação em relação ao conforto das instalações**

Percentual

Respostas	Ano 2006
Ótimo	44,5
Bom	43,6
Regular	9,8
Ruim	0,6
Péssimo	0,5
NSA	1,0
Base	3.714

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	43,7	43,8	49,9	39,3	46,7
Bom	45,5	42,7	39,9	47,0	43,0
Regular	8,9	12,4	6,4	10,8	8,1
Ruim	0,9	0,3	0,2	1,2	0,7
Péssimo	0,5	0,2	1,1	0,6	0,4
NSA	0,6	0,7	2,4	1,0	1,1
Base	847	1.195	451	491	730

O acesso ao local em que o Atendimento é realizado foi percebido como ótimo ou bom por 89,8% dos entrevistados. Apenas 7,6% consideraram-no regular e 1,6% ruim ou péssimo. Tais resultados são mantidos quando a análise é feita por região.

**Quadro 18 - Com relação ao ambiente como é a sua avaliação em relação ao acesso ao local do atendimento**

Percentual

BRASIL	ANO 2006
Ótimo	41,5
Bom	48,3
Regular	7,6
Ruim	1,0
Péssimo	0,6
NSA	1,0
Base	3.714

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	38,6	42,2	42,8	42,6	42,1
Bom	52,4	47,5	45,5	45,2	48,6
Regular	7,2	7,7	7,5	9,0	7,0
Ruim	0,8	0,9	1,1	1,4	1,0
Péssimo	0,4	1,0	0,7	0,6	0,3
NSA	0,6	0,7	2,4	1,2	1,1
Base	847	1.195	451	491	730

O último atributo avaliado foi o estacionamento disponível no local em que acontecia o Atendimento Presencial. Este foi o atributo pior avaliado, visto que apenas 55,5% dos entrevistados estão satisfeitos. 16% consideraram-no regular e 9,7% ruim ou péssimo. Destaca-se um elevado percentual de pessoas que não opinaram (18,7%), sendo uma possível causa o fato destes entrevistados não possuírem carro ou não terem utilizado veículo - e em conseqüência o estacionamento - quando visitaram o posto de atendimento do Sebrae.

As regiões Norte e Sudeste foram as mais críticas, uma vez que não apenas possuem os menores percentuais de clientes que consideraram o estacionamento ótimo (17,2% e 13,2%, respectivamente), mas também apresenta os maiores percentuais de insatisfação (média de 14,4%) e de clientes que não responderam à questão (média de 22,8%).

**Quadro 19 - Com relação ao ambiente como é a sua avaliação em relação ao estacionamento**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		20,4			
Bom		35,1			
Regular		16,0			
Ruim		4,6			
Péssimo		5,1			
NSA		18,7			
Base		3.714			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	17,2	24,6	22,6	13,2	20,8
Bom	36,4	35,3	33,0	30,1	37,9
Regular	17,2	16,3	14,6	14,3	16,2
Ruim	5,3	2,6	5,3	6,5	5,3
Péssimo	6,7	4,0	4,4	7,3	4,1
NSA	17,1	17,2	20,0	28,5	15,6
Base	847	1.195	451	491	730

Os entrevistados foram questionados se as sugestões e soluções propostas tiveram o efeito desejado quando colocadas em prática. A maioria respondeu que sim, 65,9%, e outros 21,1% disseram que em parte.

Observou-se que na região Centro-Oeste um maior número de empresas foi beneficiada, uma vez que somando os dois percentuais (sim e em parte) obtém-se 90,2%. Norte, por outro lado, foi a região em que menos empresas obtiveram tal resultado, 84,7%.

**Quadro 20 - Com relação ao atendimento realizado, as soluções/sugestões propostas surtiram o efeito desejado?**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Sim		65,9			
Sim, em parte		21,6			
Não		12,6			
Base		3.714			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	64,3	66,9	63,4	67,8	66,2
Sim, em parte	20,4	20,1	25,7	19,8	24,0
Não	15,2	13,1	10,9	12,4	9,9
Base	847	1.195	451	491	730

As empresas que não conseguiram colocar em prática as soluções propostas foram indagadas a respeito dos motivos pelos quais as mesmas não surtiram efeito. 30,8% não souberam responder, 11,1% argumentaram que não obtiveram a informação que desejavam, 10,7% que as soluções não foram adequadas para o problema vivenciado e 10,3% que não obtiveram o tipo de auxílio que esperavam. Ainda, 7,5% dos entrevistados disseram que não conseguiram colocar em prática as soluções e outros 8,4% que simplesmente elas não tiveram retorno.

**Quadro 21 – Motivos pelos quais as soluções/sugestões propostas não surtiram o efeito desejado**

Percentual

BRASIL	ANO 2006
Ainda não abriu a empresa	3,6
Não colocou em prática	7,5
Muita burocracia	0,4
Não conseguiu a informação que queria	11,1
Não concluiu o projeto	1,1
Não houve retorno	8,4
Não recebeu ajuda do Sebrae	3,4
Não pode investir	3,2
Consultores e atendentes pouco qualificados	4,1
Não foi o que esperava	10,3
Soluções não adequadas para o problema	10,7
Não sabe / Não respondeu	30,8
Outros	5,4
Base	467

Continua

Continuação

BRASIL	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ainda não abriu a empresa	3,7	3,4	5,3	3,2	3,3
Não colocou em prática	7,5	7,4	7,0	8,1	7,6
Muita burocracia	-	0,7	-	-	1,1
Não conseguiu a informação que queria	11,2	10,7	12,3	11,3	10,9
Não concluiu o projeto	1,9	1,3	-	1,6	-
Não houve retorno	8,4	8,7	7,0	8,1	8,7
Não recebeu ajuda do Sebrae	3,7	3,4	3,5	3,2	3,3
Não pode investir	2,8	3,4	3,5	3,2	3,3
Consultores e atendentes pouco qualificados	3,7	4,0	3,5	4,8	4,3
Não foi o que esperava	10,3	10,1	12,3	9,7	9,8
Soluções não adequadas para o problema	10,3	10,7	10,5	11,3	10,9
Não sabe / Não respondeu	30,8	30,9	29,8	30,6	31,5
Outros	5,6	5,4	5,3	4,8	5,4
Base	107	149	57	62	92

Os resultados do Quadro 22 demonstram que a maioria dos entrevistados está efetivamente satisfeita, uma vez que para 60,2% o atendimento prestado atendeu ou superou as expectativas. Ainda que o número de clientes com expectativas não atendidas tenha sido o menor no triênio analisado (4,8%), o resultado em 2006 não foi o melhor (em 2005, por exemplo, 91,5% dos entrevistados argumentaram que o Atendimento Presencial superou ou atendeu ao esperado). O dado curioso no resultado é que 34,9% dos participantes não souberam opinar. Uma provável explicação é que os entrevistados talvez não tenham claro o que vão receber do Sebrae, seja por falta de orientação ou de divulgação da natureza do serviço.

A análise por regiões indica que foram principalmente os clientes do Sul e Sudeste que não souberam avaliar se obtiveram ou não o serviço esperado (45,2% e 44,4% em cada região, respectivamente). Mas de uma maneira geral os resultados regionais mantêm o padrão nacional.

**Quadro 22 - Avaliação do Atendimento Presencial do Sebrae em relação às suas expectativas**

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Superou	-	19,6	13,8
Atendeu	85,2	71,9	46,4
Não atendeu	14,0	6,6	4,8
Não soube avaliar	-	-	34,9
Base		2.553	3.714

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Superou	13,0	15,7	13,1	9,8	14,9
Atendeu	51,2	46,5	39,0	43,0	47,5
Não atendeu	6,4	5,9	2,7	2,9	3,7
Não soube avaliar	29,4	31,8	45,2	44,4	33,8
Base	847	1.195	451	491	730

Quando questionados a cerca dos motivos pelos quais o Atendimento Presencial do Sebrae não atendeu as expectativas a maioria dos entrevistados, 27%, não soube responder. 19,7% disseram que as soluções ou sugestões eram inadequadas, 18% que os consultores não eram qualificados para o trabalho e 7,9% que o atendimento foi mais demorado que o esperado.

Nas regiões Norte, Nordeste, Sudeste e Centro-Oeste a principal queixa foi a inadequação das sugestões dadas e a má qualificação dos consultores. No Sul foi a qualificação dos professores e a demora para ser atendido.

**Quadro 23 - Motivos pelos quais o Atendimento Presencial do Sebrae não atendeu as expectativas**

Percentual

BRASIL	ANO 2006				
Muita burocracia	1,7				
Soluções / sugestões inadequadas	19,7				
Atendimento demorado	7,9				
Não houve retorno	6,7				
Não era o que esperava	6,2				
Não possuía boas instalações	6,7				
Atendimento / consultores pouco qualificados	18,0				
Não sabe / Não respondeu	27,0				
Outros	6,2				
Base	178				

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Muita burocracia	-	1,8	-	4,2	2,9
Soluções / sugestões inadequadas	19,5	21,4	13,6	20,8	20,0
Atendimento demorado	9,8	3,6	18,2	8,3	5,7
Não houve retorno	4,9	8,9	4,5	12,5	2,9
Não era o que esperava	7,3	8,9	-	-	8,6
Não possuía boas instalações	7,3	5,4	9,1	8,3	5,7
Atendimento / consultores pouco qualificados	17,1	16,1	22,7	16,7	20,0
Não sabe / Não respondeu	26,8	26,8	27,3	25,0	28,6
Outros	7,3	7,1	4,5	4,2	5,7
Base	41	56	22	24	35

Pelo fato de todos os atributos de satisfação terem tido avaliações positivas, esperava-se uma melhor avaliação da satisfação geral com o Atendimento Presencial: apenas 51,3% dos entrevistados julgaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos. A razão disso não é que o percentual de insatisfação tenha sido expressivo (pelo contrário, o mesmo não atingiu 2%), mas porque 43,1% dos participantes não tinham uma opinião formada.

A maior parte dos clientes das regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste encontram-se satisfeitos (41,9%, 46,9% e 44,7% total em cada região). Já nas regiões Sul e Sudeste a grande maioria não soube opinar (56% nesta e 54,3% naquela).

**Quadro 24 - Grau de satisfação geral com o Atendimento Presencial do Sebrae**

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Muito satisfeito		10,2				
Satisfeito		41,1				
Indiferente		4,2				
Insatisfeito		1,0				
Muito Insatisfeito		0,4				
NSA/NO		43,1				
Base		3.714				

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Muito satisfeito	9,8	10,9	9,5	8,8	10,7
Satisfeito	41,9	46,9	29,0	31,4	44,7
Indiferente	4,3	4,5	6,2	2,9	3,4
Insatisfeito	1,9	1,2	0,7	0,4	0,4
Muito Insatisfeito	0,4	0,3	0,2	0,6	0,4
NSA/NO	41,8	36,2	54,3	56,0	40,4
Base	847	1.195	451	491	730

Ainda que sem uma opinião formada com relação ao nível de satisfação, 96% dos entrevistados disseram que indicariam para as pessoas de seu relacionamento o Atendimento Presencial do Sebrae. Este percentual se manteve estável em relação ao ano anterior, reduzindo apenas meio ponto percentual.

Os maiores percentuais de indicação, acima de 97%, foram evidenciados dentre os clientes das regiões Sudeste e Centro-Oeste. Por outro lado, nas regiões Norte e Nordeste encontra-se o maior percentual de clientes que não indicariam o atendimento, 4,1% e 4% em cada, respectivamente.

**Quadro 25 - Probabilidade de retorno e/ou indicação do atendimento presencial para pessoas do relacionamento**

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Sim	91,3	96,5	96,0
Não	7,9	2,4	3,6
Não soube avaliar	-	-	0,4
Base		2.553	3.714

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	95,2	95,6	95,8	97,4	97,1
Não	4,1	4,0	3,5	2,6	2,9
Não soube avaliar	0,7	0,4	0,7	-	-
Base	847	1.195	451	491	730

No quadro 26 é apresentada a distribuição de empresas conforme a estimativa de faturamento bruto anual. 48,6% delas possuem faturamento de até R\$ 60 mil, sendo que dentre as diversas faixas a que obteve maior frequência foi a de até R\$ 20 mil (25,8%). Apenas 9,3% percebem receita superior a R\$ 360 mil, destacando que 2,7% possuem receita acima de R\$ 1 milhão.

**Quadro 26 – Estimativa de faturamento bruto anual da empresa**

Percentual

BRASIL	ANO 2006
Até R\$ 20 mil	25,8
Acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil	14,1
Acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil	8,7
Acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil	13,4
Acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil	11,9
Acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil	4,1
Acima de R\$ 600 mil até R\$ 840 mil	1,7
Acima de R\$ 840 mil até R\$ 1.080 milhão	0,8
Acima de R\$ 1.080 milhão até R\$ 1.200 milhão	0,7
Acima de R\$ 1.200 milhão	2,0
Não teve faturamento	5,1
Recusou informar	3,0
Não soube avaliar	8,6
Base	1.191

Continua



Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Até R\$ 20 mil	25,9	32,5	20,6	22,9	22,6
Acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil	14,9	13,7	11,8	15,3	15,1
Acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil	8,2	8,9	8,3	10,2	8,8
Acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil	12,0	12,4	14,7	14,4	15,1
Acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil	13,9	9,2	10,8	11,0	14,2
Acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil	4,7	3,5	4,4	1,7	5,0
Acima de R\$ 600 mil até R\$ 840 mil	1,3	1,3	3,4	0,8	1,7
Acima de R\$ 840 mil até R\$ 1.080 milhão	0,3	0,3	3,4	-	0,4
Acima de R\$ 1.080 milhão até R\$ 1.200 milhão	0,3	0,6	0,5	1,7	0,8
Acima de R\$ 1.200 milhão	0,6	0,6	3,4	2,5	4,2
Não teve faturamento	7,0	5,4	3,9	6,8	2,5
Recusou informar	1,6	1,9	3,4	5,9	4,6
Não soube avaliar	9,2	9,6	11,3	6,8	5,0
Base	316	314	204	118	239

A última questão era voltada apenas para aqueles 66,9% de entrevistados que ainda não haviam aberto seu próprio negócio, denominados “futuros empresários”. Os mesmos foram questionados em relação à intenção de abertura de um empreendimento motivada pela realização do curso. A maioria, 51,1%, respondeu afirmativamente, 10,6% disseram já ter identificado uma oportunidade e 35,8% responderam que ainda não pretendem abrir sua própria empresa.

**Quadro 27 – Intenção em relação à abertura de um negócio**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Pretendo abrir um negócio		51,1			
Identifiquei uma oportunidade de negócio		10,6			
Não pretendo abrir um negócio		35,8			
Não soube avaliar		2,5			
Base		2.485			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Pretendo abrir um negócio	56,8	50,6	53,3	48,1	46,9
Identifiquei uma oportunidade	10,4	10,9	8,2	12,2	10,3
Não pretendo abrir negócio	30,1	36,0	37,3	37,2	39,7
Não soube avaliar	2,7	2,5	1,2	2,4	3,1
Base	521	866	244	368	486

### III.Considerações Finais

A amostra foi composta na sua maioria por pessoas físicas, 74,9%. O percentual restante é representado por micro (88,1%) e pequenas empresas (10,9%) pertencentes aos setores de comércio (49,6%), serviços (34,6%) e indústria (13,4%).

A satisfação com o Atendimento Presencial foi avaliada através de dois blocos de atributos, um referente ao serviço prestado e outra ao ambiente em que o mesmo ocorre. Apenas dois atributos no primeiro bloco foram muito bem avaliados, com índices de satisfação (soma das respostas ótimas e boas) superiores a 90%: cortesia e postura da recepcionista (94,1%) e postura profissional do consultor (94,8%). O terceiro atributo melhor avaliado foi conhecimento técnico do consultor (88,8%), seguido da utilidade (86,9%) e atualidade (86,8%) das informações recebidas. A pior avaliação foi referente ao agendamento do atendimento, cujo percentual de clientes satisfeitos foi 79,1%.

Com relação ao ambiente em que o atendimento acontece, nenhum dos quatro atributos superou os 90% de satisfação: sinalização, conforto e acesso ao local foram julgados como bons ou ótimos por uma média de 88,9% clientes. Já o estacionamento teve apenas 55,5% de clientes satisfeitos. Com relação a este último atributo, chamou atenção o fato de que 18,7% dos participantes não opinaram, o que indica que não utilizam ou não possuem experiência com o mesmo - muito provavelmente pelo fato de não se deslocarem de carro até o balcão do Sebrae.

Paradoxalmente, a avaliação do atendimento pelos participantes foi mediana, uma vez que apenas 60,2% dos clientes tiveram suas expectativas atendidas ou superadas. Este percentual, no entanto, foi melhor em praticamente dez pontos percentuais quando comparado ao índice geral de satisfação, que não passou de 51,3%. No primeiro caso mais de 30% dos entrevistados não responderam à questão e no segundo mais de 40%. Esta informação permite que algumas hipóteses sejam levantadas, mas sua comprovação exigiria um estudo a parte para compreender o comportamento dos consumidores. Uma hipótese é de que os consumidores procuram o balcão de atendimento do Sebrae sem saber que tipo de serviço será prestado e por esse motivo não possuem condições de avaliar se o que esperavam foi efetivamente atendido ou não; da mesma forma, sabe-se que 72,6% dos entrevistados procuraram o Sebrae antes de abrir seu próprio negócio e em função disso poderíamos supor que os consumidores ainda não colocaram os

ensinamentos em prática, ou se colocaram não colheram os frutos dos investimentos realizados - e por isso não sabem avaliar a efetividade dos mesmos; ainda, poderíamos buscar compreender se a falta de expectativas dos clientes em relação ao Atendimento Presencial não é decorrente da falta de informação sobre o mesmo, em função da pouca promoção ou divulgação. A recomendação que se faz é que um estudo exploratório seja realizado para buscar uma maior compreensão das expectativas dos consumidores bem como quais as variáveis que compõem a satisfação geral com o Atendimento - visto que as que foram nesta pesquisa avaliadas não são capazes, sozinhas, de explicar a satisfação geral.

Por outro lado, o percentual de entrevistados que indicaria o curso para pessoas do seu relacionamento foi de 96%. Mesmos os clientes sem opinião indicariam o curso, o que de certa forma demonstra que algum tipo de contentamento houve, ainda que não tenha sido declarado. Um dos dados que aponta para esse resultado é que dentre os 66,9% de entrevistados que inicialmente foram considerados “futuros empresários”, 51,1% pensam em abrir um negócio e outros 10,6% possuem uma oportunidade identificada. Este dado corrobora a importância do atendimento presencial do Sebrae para os futuros empresários, uma vez que 72,6% dos entrevistados afirmaram procurá-lo antes da abertura do negócio.

Considerando os aspectos mencionados, pode-se concluir que a avaliação do Atendimento Presencial do Sebrae foi positiva, evidenciando pontos que proporcionam satisfação ao cliente e pontos que merecem destaque em pesquisas futuras, com vistas a melhor compreender o conceito de satisfação para o cliente e os elementos que a compõem e formam os julgamentos de valor dos consumidores em relação aos serviços prestados.

## IV. Questionário

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

#### Atendimento Presencial

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 Produto "Atendimento Presencial".

O/A Sr./a participou no ano passado de todas as atividades que compreendem o Produto? 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** a questão 4.6 e responde a questão 4.7.

#### II. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Q4.1 Gostaria que o Sr. (a) avaliasse o Atendimento Presencial do Sebrae 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
Q4.1.1 Cortesia e postura da recepcionista	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )
Q4.1.2 Tempo de espera até o atendimento	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )
Q4.1.3 Agendamento do atendimento	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )
Q4.1.4 Conhecimento técnico do Consultor	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )
Q4.1.5 Atualização da informação fornecida	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )
Q4.1.6 Utilidade das informações fornecidas	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )
Q4.1.7 Postura do profissional	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )
Q4.1.8 Diagnóstico realizado	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )
Q4.1.9 Soluções recomendadas	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )

**Q4.2 A seguir, gostaria que o/a Sr/a. avalie o ambiente em que foi atendido. Novamente as opções de resposta são: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo. (Resposta única estimulada).**

Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	NSA
Q4.2.1 Sinalização do ambiente	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )
Q4.2.2 O conforto das instalações	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )
Q4.2.3 Acesso ao local do atendimento	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )
Q4.2.4 Estacionamento	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )

**Q4.3 Em relação ao atendimento realizado, as soluções/sugestões propostas surtiram o efeito desejado? (Resposta única espontânea).**

Q4.3.1 ( ) Sim      Q4.3.2 ( ) Sim, em parte      Q4.3.3 ( ) Não. Por quê?

**Q4.4 Como o(a) Sr.(a) avalia o atendimento recebido pelo Sebrae, em relação às suas expectativas? (Resposta única estimulada).**

Q4.4.1 ( ) Superou      Q4.4.2 ( ) Atendeu      Q4.4.3 ( ) Não atendeu. Por quê?      Q4.4.4 ( ) Não soube avaliar

Por quê?

**Q4.5 Qual seu grau de satisfação com relação ao Atendimento Presencial recebido no Sebrae? (Resposta única estimulada).**

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

**Q4.6 O(a) Sr.(a) retornaria para obter novas informações e/ou indicaria este serviço para outra(s) empresas ou pessoa(s) de seu relacionamento? (Resposta única espontânea).**

Q4.5.1 ( ) Sim      Q4.6.2 ( ) Não.      Q4.6.3 ( ) Não soube avaliar

#### Para Empresários

**Q4.7 Qual a estimativa de faturamento bruto anual da sua empresa? (Resposta única estimulada).**

Q4.7.1 ( ) até R\$ 20 mil	Q4.7.8 ( ) acima de R\$ 840 mil até R\$ 1.080 milhão
Q4.7.2 ( ) acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil	Q4.7.9 ( ) acima de R\$ 1.080 milhão até R\$ 1.200 milhão
Q4.7.3 ( ) acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil	Q4.7.10 ( ) acima de R\$ 1.200 milhão
Q4.7.4 ( ) acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil	Q4.7.11 ( ) Não teve faturamento
Q4.7.5 ( ) acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil	Q4.7.12 ( ) Recusou informar
Q4.7.6 ( ) acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil	Q4.7.13 ( ) Não soube avaliar

Q4.7.7 ( ) acima de R\$ 600 mil até R\$ 840 mil

#### Para Futuros Empresários

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

**Q4.8 Após o atendimento empresarial, qual é a sua intenção em relação à abertura de um negócio? (Resposta única estimulada).**

Q4.8.1 ( ) Pretendo abrir um negócio

Q4.8.3 ( ) Não pretendo abrir negócio

Q4.8.2 ( ) Identifiquei uma oportunidade de negócio

Q4.8.4 ( ) Não soube avaliar