

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

Relatório Individual por Produto/Serviço SEBRAE:

Contabilizando o Sucesso

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

Iniciativa com a finalidade de prover capacitação a profissionais de contabilidade, com vistas à realização de assessoria gerencial às MPE, como generalistas. Para tanto, a metodologia de capacitação utilizada pelo Projeto visa dotar esses profissionais de conhecimentos suficientes para a identificação de problemas e para a elaboração de planos com recomendações gerenciais básicas.

O Projeto visa, também, auxiliar na estruturação das organizações contábeis (escritórios de contabilidade), de forma tal que passem a atuar em contabilidade gerencial, de forma pró-ativa; formar uma rede de profissionais de contabilidade que passe a atuar como difusora dessa filosofia de trabalho; e, finalmente, provocar/induzir o comprometimento dos profissionais de contabilidade em relação à responsabilidade social.

O Projeto é fruto de parceria entre o Sebrae e o Conselho Federal de Contabilidade – CFC, contando com a participação dos SEBRAE/UF e dos Conselhos Regionais de Contabilidade – CRC.

Índice

	Pág.
I. Sumário Executivo.....	5
II. Resultados.....	7
III. Considerações Finais.....	26
IV. Questionário.....	29

I. Sumário Executivo

Este relatório apresenta 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 “Projeto Contabilizando o Sucesso”.

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.

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.

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.

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.

O tamanho da amostra estabelecida foi de 45 casos para uma população equivalente a um extrato de 338 registros de atendimentos realizados no ano de 2006. O número de casos da amostra foi dividido de forma proporcional entre os diferentes estados, conforme a população estimada inicialmente.

A seguir, serão apresentados os indicadores de avaliação e desempenho. Observa-se que em alguns casos são demonstrados e analisados resultados de edições anteriores da pesquisa, como 2004 e 2005, por exemplo, possibilitando aos gestores desse produto avaliar a sua performance ao longo dos anos.

Quadro 1 - Distribuição da população e da amostra

Números absolutos

BRASIL		ANO 2006																									
População		338																									
Amostra		45																									
REGIÃO	NORTE	NORDESTE												SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE											
População	31	86												108	91	22											
Amostra	12	9												16	5	3											
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.	-	20	-	-	-	11	-	-	-	32	-	-	-	54	-	-	20	-	88	-	63	28	-	21	1	-	-
Amostra	-	6	-	-	-	6	-	-	-	4	-	-	-	5	-	-	4	-	12	-	2	3	-	3	-	-	-

II. Resultados

Os resultados da pesquisa indicam que a amostra foi composta, em sua grande maioria, por clientes pessoa física, 86,7%. As empresas que compuseram a amostra estão localizadas nas regiões Norte, Sul e Sudeste, mas mesmo nestas o percentual não passa de 20%. Em nenhuma região há a participação de empresas informais.

Quadro 2 - Tipo de Cliente

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Pessoa física		86,7			
Pessoa Jurídica		13,3			
Empresa Informal		-			
Base		45			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Pessoa física	83,3	100,0	81,3	80,0	100,0
Pessoa jurídica	16,7	-	18,8	20,0	-
Empresa informal	-	-	-	-	-
Base	12	9	16	5	3

Os entrevistados foram solicitados a avaliar seu grau de satisfação em relação a oito atributos do Projeto Contabilizando o Sucesso: módulos de capacitação básicos e complementares, trabalho prático de campo, domínio de conteúdos e poder de comunicação dos instrutores/facilitadores, qualidade do material pedagógico, infraestrutura e metodologia utilizada.

O Quadro 3 apresenta os resultados em relação aos módulos de capacitação básicos. Todos os participantes da pesquisa indicaram que os mesmos foram ótimos ou bons, sendo o maior percentual, 66,7, para a opinião “bom”.

Os resultados por regionais indicam que o curso foi melhor avaliado pelos participantes da região Sudeste, pois 80% destes consideraram o curso ótimo. Nas demais regiões os resultados seguem o padrão nacional.

Quadro 3 - Avaliação do Programa Contabilizando o Sucesso em relação aos módulos de capacitação básicos

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		33,3			
Bom		66,7			
Regular		-			
Ruim		-			
Péssimo		-			
NSA/NO		-			
Base		45			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	41,7	33,3	31,3	20,0	33,3
Bom	58,3	66,7	68,8	80,0	66,7
Regular	-	-	-	-	-
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	12	9	16	5	3

Os módulos complementares também foram bem avaliados: 62,2%, consideramos bons e 31,1% ótimos. Ainda que nenhum entrevistado tenha avaliado com ruim ou péssimo, observou-se que 6,7% acharam-nos regulares.

Ao analisar os resultados por região identifica-se que foram os participantes da região Sul os mais críticos em relação aos módulos complementares - 18,8% destes consideraram-nos regulares. A melhor avaliação foi feita pelos entrevistados na região Norte, uma vez que 41,7% destes julgaram-nos ótimos. As demais regiões tiveram as frequências muito próximas dos resultados nacionais

Quadro 4 - Avaliação do Programa Contabilizando o Sucesso em relação aos módulos de capacitação complementares

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		31,1			
Bom		62,2			
Regular		6,7			
Ruim		-			
Péssimo		-			
NSA/NO		-			
Base		45			

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	41,7	33,3	25,0	20,0	33,3
Bom	58,3	66,7	56,3	80,0	66,7
Regular	-	-	18,8	-	-
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	12	9	16	5	3

Com relação ao trabalho prático de campo, 84,5% dos entrevistados estão satisfeitos, uma vez que por estes foi considerado bom (57,8%) ou ótimo (26,7%). Apenas 13,3% julgaram o mesmo regular.

Analisando por regiões percebe-se que apenas entre os entrevistados da região Norte não houve julgamento mais crítico em relação ao trabalho prático. Por outro lado, 66,7% dos participantes da região Centro-Oeste julgaram-no regular, da mesma forma que 20% dos da região Sudeste, 12,5% da Sul e 11,1% da Nordeste. Destaca-se ainda, que no Sudeste nenhuma avaliação do curso como sendo ótimo.

Quadro 5 - Avaliação do Programa Contabilizando o Sucesso em relação ao trabalho prático de campo

Percentual

BRASIL	ANO 2006
Ótimo	26,7
Bom	57,8
Regular	13,3
Ruim	-
Péssimo	-
NSA/NO	2,2
Base	45

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	33,3	22,2	31,3	-	33,3
Bom	58,3	66,7	56,3	80,0	-
Regular	-	11,1	12,5	20,0	66,7
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	8,3	-	-	-	-
Base	12	9	16	5	3

A avaliação dos instrutores e facilitadores em relação ao domínio de conteúdos foi positiva, uma vez que 42,2% consideraram tal habilidade ótima e 51,1% boa. Apenas 6,7% acharam que a preparação dos mesmos neste quesito estava regular.

Analisando por regiões, percebe-se que todos os participantes da região Sudeste julgaram o domínio dos instrutores bom, não havendo nenhum julgamento ótimo ou regular para tal região. A melhor avaliação foi das regiões Norte e Centro-Oeste, visto que 66,7% dos entrevistados de ambas julgaram que os instrutores tinham ótimo domínio dos conteúdos ministrados no curso. Foram os entrevistados das regiões Sul (12,5%) e Norte (8,3%) que acharam os instrutores regulares.

Quadro 6 - Avaliação do Programa Contabilizando o Sucesso em relação ao domínio de conteúdos por parte dos instrutores/facilitadores

		Percentual			
BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		42,2			
Bom		51,1			
Regular		6,7			
Ruim		-			
Péssimo		-			
NSA/NO		-			
Base		45			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	33,3	66,7	43,8	-	66,7
Bom	58,3	33,3	43,8	100,0	33,3
Regular	8,3	-	12,5	-	-
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	12	9	16	5	3

Já com relação à habilidade de comunicação, para mais da metade dos entrevistados (51,1%) os instrutores foram considerados ótimos. Somando-se a esse percentual os 42,2% que avaliaram-nos como bons, tem-se que 93,3% dos entrevistados aprovaram seus instrutores no que tange tal característica. Apenas 6,7% do total de entrevistados julgaram os mesmos regulares. Estes participantes mais críticos são provenientes das regiões Norte, Nordeste e Sul, com 8,3%, 11,1% e 6,3% do total de entrevistados para cada região, respectivamente. A melhor avaliação foi realizada pelos participantes da região Centro-Oeste, uma vez que 66,7% destes consideraram os facilitadores ótimos.

Quadro 7 - Avaliação do Programa Contabilizando o Sucesso em relação ao poder de comunicação por parte dos instrutores/facilitadores

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		51,1			
Bom		42,2			
Regular		6,7			
Ruim		-			
Péssimo		-			
NSA/NO		-			
Base		45			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	50,0	55,6	50,0	40,0	66,7
Bom	41,7	33,3	43,8	60,0	33,3
Regular	8,3	11,1	6,3	-	-
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	12	9	16	5	3

A qualidade do material didático pedagógico utilizado no curso foi considerada boa ou ótima por 88,9% dos entrevistados. Ainda que 11,1% consideraram-na regular, não houve julgamentos ruins ou péssimos.

Dentre os entrevistados da região Norte não foram observados julgamentos ótimos, visto que 75% consideraram a qualidade boa e os 25% restantes regular. Os participantes mais satisfeitos são os da região Nordeste, cujo percentual que avaliou a qualidade do material como ótima atingiu 66,7% - o maior dentre todas as regiões. Salienta-se que além dos observados na região Norte, há casos de avaliação regular na região Sul e Sudeste (com 6,3% e 20% do total de casos em cada região, respectivamente).

Quadro 8 - Avaliação do Programa Contabilizando o Sucesso em relação à qualidade do material pedagógico utilizado no curso

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		35,6			
Bom		53,3			
Regular		11,1			
Ruim		-			
Péssimo		-			
NSA/NO		-			
Base		45			

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	-	66,7	50,0	20,0	33,3
Bom	75,0	33,3	43,8	60,0	66,7
Regular	25,0	-	6,3	20,0	-
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	12	9	16	5	3

A infra-estrutura em termos de salas e equipamentos utilizados na realização do curso foi avaliada pela maioria dos entrevistados (57,8%) como boa. Ainda, 31,1% julgaram-na ótima e 11,1% regular.

Percebe-se que os entrevistados que melhor avaliaram a infra-estrutura são da região Centro-Oeste, sendo esta a única região em que a maioria dos entrevistados (66,7%) julgou o curso ótimo neste atributo. Não há para esta região, bem como para a Norte, evidência de julgamentos regulares. Por outro lado, mais de 60% dos entrevistados da região Sudeste não tiveram o mesmo contentamento, julgando a infra-estrutura em seus estados regular. Dividem essa opinião, ainda que em menor percentual, 11,1% dos participantes na região Nordeste e 6,3% na Sul. Já para a maioria dos entrevistados nas regiões Norte e Sul, a infra-estrutura do curso foi considerada boa.

Quadro 9 - Avaliação do Programa Contabilizando o Sucesso em relação à infra-estrutura disponível (salas, equipamentos) para a realização do curso

Percentual

BRASIL	ANO 2006				
Ótimo	31,1				
Bom	57,8				
Regular	11,1				
Ruim	-				
Péssimo	-				
NSA/NO	-				
Base	45				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	41,7	11,1	31,3	20,0	66,7
Bom	58,3	77,8	62,5	20,0	33,3
Regular	-	11,1	6,3	60,0	-
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	12	9	16	5	3

O último atributo avaliado foi a metodologia Aprender, utilizada no Projeto Contabilizando o Sucesso. Para a maior parte dos entrevistados (64,4%) este método foi considerado bom. Ainda, 28,9% consideraram-na ótima e 6,7% regular.

Os resultados nas regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste são semelhantes ao padrão nacional. Diferem-se as regiões Sudeste, em que 100% dos participantes consideraram-na boa, e Sul, que foi a única região que apresentou entrevistados com julgamentos regulares - representando estes 18,8% do total da região.

Quadro 10 - Avaliação do Programa Contabilizando o Sucesso em relação à metodologia usada Aprender

		Percentual				
BRASIL		ANO 2006				
Ótimo		28,9				
Bom		64,4				
Regular		6,7				
Ruim		-				
Péssimo		-				
NSA/NO		-				
Base		45				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	41,7	33,3	25,0	-	33,3
Bom	58,3	66,7	56,3	100,0	66,7
Regular	-	-	18,8	-	-
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	12	9	16	5	3

Outro benefício do Projeto, percebido por 77,8% dos entrevistados, foi a possibilidade de ação conjunta entre os participantes da turma. Apenas 22,2% não obtiveram tal integração. Os resultados por região indicam que foram os participantes das capacitações no Norte e Nordeste os que mais perceberam tais benefícios, 83,3% e 88,9% dos entrevistadas em cada uma delas, respectivamente.

Quadro 11 - Essa metodologia proporcionou alguma ação conjunta entre os participantes da sua turma de capacitação

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Sim		77,8			
Não		22,2			
Não soube avaliar		-			
Base		45			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	83,3	88,9	75,0	60,0	66,7
Não	16,7	11,1	25,0	40,0	33,3
Não soube avaliar	-	-	-	-	-
Base	12	9	16	5	3

Para 93,3% dos entrevistados os conhecimentos adquiridos na capacitação modificaram o modo de relacionamento com os clientes. Apenas 6,7% não perceberam esse benefício na prática.

Analisando de maneira mais específica, os dados apontam que foram nas regiões Nordeste e Sul onde os participantes não evidenciaram mudanças na relação comercial com os clientes, sendo o maior percentual para Nordeste, 22,2%.

Quadro 12 - Os conhecimentos adquiridos na capacitação modificaram seu modo de relacionamento com os clientes

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Sim		93,3			
Não		6,7			
Não soube avaliar		-			
Base		45			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	100,0	77,8	93,8	100,0	100,0
Não	-	22,2	6,3	-	-
Não soube avaliar	-	-	-	-	-
Base	12	9	16	5	3

Dentre os que afirmaram que o relacionamento mudou, 43,8% disseram que foram questões relacionadas ao melhor atendimento dos clientes, através do entendimento e compreensão de suas necessidades, de uma maior paciência com os mesmos e, principalmente, de um serviço prestado de maneira mais eficaz. Como resultado, 16,7% perceberam uma maior integração entre a empresa e sua clientela e 14,6% perceberam melhorias na comunicação com os mesmos.

Quadro 13 – Como modificaram seu modo de relacionamento?

Percentual

BRASIL	ANO 2006				
Adquiriu mais conhecimento	12,5				
Adquiriu mais segurança na forma de trabalho	2,1				
Atendimento e apresentação da empresa	2,1				
Comunicação com os clientes	14,6				
Entende melhor as necessidades dos clientes	2,1				
Está sendo mais paciente e atencioso	2,1				
Facilidade na prestação de serviços	2,1				
Maior integração do cliente com a empresa	16,7				
Melhor qualidade no serviço	2,1				
Melhor relacionamento com colegas	2,1				
Melhorou o atendimento ao cliente	33,3				
Trabalhando com mais satisfação	2,1				
Valorização serviços prestados pela empresa	2,1				
Não sabe / Não respondeu	6,3				
Base	48				

Respostas	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Adquiriu mais conhecimento	-	-	21,4	20,0	33,3
Adquiriu mais segurança na forma de trabalho	-	-	7,1	-	-
Atendimento e apresentação da empresa	-	-	7,1	-	-
Comunicação com os clientes	25,0	42,9	-	-	-
Entende melhor as necessidades dos clientes	8,3	-	-	-	-
Está sendo mais paciente e atencioso	-	14,3	-	-	-
Facilidade na prestação de serviços	-	14,3	-	-	-
Maior integração do cliente com a empresa	33,3	-	14,3	-	33,3
Melhor qualidade no serviço	-	14,3	-	-	-
Melhor relacionamento com colegas	8,3	-	-	-	-
Melhorou o atendimento ao cliente	25,0	28,6	50,0	20,0	33,3
Trabalhando com mais satisfação	8,3	-	-	-	-
Valorização serviços prestados pela empresa	8,3	-	-	-	-
Não sabe / Não respondeu	-	-	-	60,0	-
Base	12	7	14	5	3

Os entrevistados foram questionados se a partir do curso teriam agregado serviços em seus negócios. As respostas foram bem divididas. 46,7% disseram não ter adicionado novos serviços, enquanto 53,3% disseram sim.

Observou-se que foi nas regiões Centro-Oeste e Norte onde prevaleceram casos de empresas que a partir do curso conseguiram agregar serviços, 100% e 75%, respectivamente. Na região Sul os resultados ficaram divididos, 50% disseram que sim e 50% que não. Por outro lado, 80% dos participantes da Sudeste e 66,7% da Nordeste disseram que não agregaram serviços.

Quadro 14 - Houve agregação de algum novo serviço junto a seus clientes

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Sim		53,3			
Não		46,7			
Não soube avaliar		-			
Base		45			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	75,0	33,3	50,0	20,0	100,0
Não	25,0	66,7	50,0	80,0	-
Não soube avaliar	-	-	-	-	-
Base	12	9	16	5	3

A natureza dos serviços agregados não variou muito. O maior percentual de clientes (41,6%) destacou que passou a realizar assessorias e consultorias aos clientes. Soma-se a estes, os serviços de informação, pesquisa, diagnósticos e relatórios gerenciais, que representam 33,4% das citações. Juntos, tais serviços foram os mais expressivos, representando 75% do total de observações.

Houve ainda empresas que agregaram serviços na área comercial e de vendas, seja simplesmente melhorando o atendimento (8,3%) e desenvolvendo melhor seu trabalho (4,2%), seja realizando um pós-venda mais efetivo (4,2%) ou expondo melhor as mercadorias (4,2%).

A análise regional indica que aquelas duas categorias de serviços mais expressivas (assessorias nas áreas de consultoria e serviços de informação) foram observadas em todas as regiões, exceto na Sudeste. Nesta, o que se agregou, na verdade, foram melhorias no atendimento dos clientes. Foi na região Norte que as assessorias tiveram maior representatividade, compondo 88,9% do que fora agregado de serviços na região. No Centro-Oeste elas representaram 66,6%, no Sul 62,5% e no Nordeste apenas 33,3%.

Quadro 15 – Qual novo serviço foi agregado?

Percentual

BRASIL	ANO 2006				
Assessoria e Consultoria	8,3				
Agregação de outras empresas para ampliar os serviços	4,2				
Auxílio e consultoria ao cliente	33,3				
Diagnóstico empresarial	8,3				
Exposição de mercadoria	4,2				
Facilidade de desenvolver o trabalho	4,2				
Marketing e pesquisas	4,2				
Melhor atendimento	8,3				
Pós-venda	4,2				
Relatórios na área gerencial	4,2				
Serviço de informação	16,7				
Base	24				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Assessoria e Consultoria	22,2	-	-	-	-
Agregação de outras empresas para ampliar os serviços	-	-	12,5	-	-
Auxílio e consultoria ao cliente	33,3	33,3	37,5	-	33,3
Diagnóstico empresarial	-	-	25,0	-	-
Exposição de mercadoria	-	33,3	-	-	-
Facilidade de desenvolver o trabalho	-	33,3	-	-	-
Marketing e pesquisas	-	-	12,5	-	-
Melhor atendimento	-	-	-	100,0	33,3
Pós-venda	11,1	-	-	-	-
Relatórios na área gerencial	11,1	-	-	-	-
Serviço de informação	22,2	-	12,5	-	33,3
Base	9	3	8	1	3

Quando questionados se houve aumento no número de clientes atendidos pela organização, a maioria dos entrevistados, 48,9%, disse que não. 4,4% não souberam responder e 46,7% disseram que sim.

Foi nas regiões Norte e Sudeste que se observou os maiores percentuais de incremento no número de clientes atendidos, 66,7% e 60% do total de respondentes em cada região, respectivamente. O inverso foi percebido na Sul e Centro-Oeste, uma vez que, a maioria, 68,8% e 66,7% respectivamente, não observou tal incremento. Já na região Nordeste ambas as situações apresentaram o mesmo percentual de casos (44,4%).

Quadro 16 - Houve aumento no número de clientes atendidos por sua organização contábil

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Sim		46,7			
Não		48,9			
Não soube avaliar		4,4			
Base		45			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	66,7	44,4	31,3	60,0	33,3
Não	25,0	44,4	68,8	40,0	66,7
Não soube avaliar	8,3	11,1	-	-	-
Base	12	9	16	5	3

Dentre as empresas que acenaram aumento, 19% não souberam precisar de quanto foi o mesmo, 57,2% argumentaram que foi de até 10% e apenas 23,9% tiveram um incremento no número de clientes atendidos de 20% ou mais.

A análise por região indica que aumentos superiores a 50% foram observados apenas na região Norte e por um percentual grande de empresas: 37,5% atestaram aumento no número de clientes atendidos na ordem de 50% e outros 12,5% na ordem de 60%. Nas regiões Sul e Sudeste os aumentos não passaram de 10% e na região Nordeste de 20%. No Centro-Oeste, a única empresa que percebeu incremento argumentou que o mesmo não passou de 3%.

Quadro 17 – De quanto foi esse aumento?

Percentual

BRASIL	ANO 2006
3%	14,3
5%	4,8
6%	4,8
7%	23,8
10%	9,5
20%	14,3
50%	4,8
60%	4,8
Não sabe / Não respondeu	19,0
Base	21

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
3%	-	25,0	20,0	-	100,0
5%	12,5	-	-	-	-
6%	12,5	-	-	-	-
7%	-	-	20,0	-	-
10%	12,5	-	40,0	66,7	-
20%	12,5	25,0	-	-	-
50%	37,5	-	-	-	-
60%	12,5	-	-	-	-
Não sabe / Não respondeu	-	50,0	20,0	33,3	-
Base	8	4	5	3	1

Um dado interessante é que 97,8% das empresas admitiram que o Programa Contabilizando o Sucesso contribuiu de alguma forma para a melhoria dos serviços prestados para suas empresas clientes. Os 2,2% restantes disseram que não perceberam aumento e representam 6,3% das empresas da região Sul. Nas demais regiões não foi observado casos de empresas que não tiveram contribuição a partir da realização do Programa.

Quadro 18 – O Programa Contabilizando o Sucesso contribuiu de alguma forma para a melhoria dos serviços que presta para suas empresas clientes

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Sim		97,8			
Não		2,2			
Não soube avaliar		-			
Base		45			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	100,0	100,0	93,8	100,0	100,0
Não	-	-	6,3	-	-
Não soube avaliar	-	-	-	-	-
Base	12	9	16	5	3

A contribuição foi percebida pelos respondentes principalmente através da melhoria no atendimento (18,2%) e assessoria (18,2%) aos clientes. Ainda, outros 18,2% atestaram que o conhecimento adquirido foi a maior contribuição. 11,4% dos entrevistados argumentaram que a comunicação com os clientes melhorou e 6,8% a qualidade dos serviços prestados. Ainda que com percentuais mais baixos (todos representando 2,3% do total de respondentes), foram citadas ainda melhorias na

agilidade ao lidar com datas e prazos, uma melhor ou nova visão dos negócios, mais atenção despendida ao cliente ou aos negócios e a possibilidade de agregar valor para o cliente.

Percebe-se, na análise por regiões, que as contribuições variaram bastante. Na região Norte, 25% dos entrevistados disseram que as mesmas foram percebidas no atendimento. No Nordeste a principal contribuição foi nas formas de comunicação, percebidas por 22,1% dos entrevistados da região. Na região Sudeste, 40% perceberam como maior contribuição o conhecimento aprendido. Na Sul, o atendimento e a assessoria se tornaram melhores na visão de 26,7% dos entrevistados. Por fim, na região Centro-Oeste os entrevistados disseram terem se beneficiados do conhecimento adquirido (33,3%), na assessoria aos clientes (33,3%) e na qualidade dos serviços prestados, também (33,3%).

Quadro 19 – De que forma se deu essa contribuição?

Percentual

BRASIL	ANO 2006
Adquiriu mais conhecimento	18,2
Agilizando datas e prazos	2,3
Comunicação	11,4
Está com uma visão mais ampla do negócio	2,3
Maior atenção	2,3
Mais assessoria ao cliente	18,2
Mais agregação de valores	2,3
Mais confiança no trabalho realizado	2,3
Mais objetividade nos serviços prestados	2,3
No atendimento	18,2
Organização da empresa e valorização do cliente	2,3
Qualidade dos serviços	6,8
Tem uma nova visão de trabalho	2,3
Não sabe / Não respondeu	9,1
Base	44

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Adquiriu mais conhecimento	16,7	11,1	13,3	40,0	33,3
Agilizando datas e prazos	8,3	-	-	-	-
Comunicação	16,7	22,1	6,7	-	-
Está com uma visão mais ampla do negócio	-	-	-	20,0	-
Maior atenção	8,3	-	-	-	-
Mais assessoria ao cliente	16,7	11,1	26,7	-	33,3
Mais agregação de valores	-	-	-	20,0	-
Mais confiança no trabalho realizado	-	-	6,7	-	-
Mais objetividade nos serviços prestados	-	-	6,7	-	-
No atendimento	25,0	11,1	26,7	-	-
Organização da empresa e valorização do cliente	8,3	-	-	-	-
Qualidade dos serviços	-	-	13,3	-	33,3
Tem uma nova visão de trabalho	-	11,1	-	-	-
Não sabe / Não respondeu	-	33,3	-	20,0	-
Base	12	9	15	5	3

É importante destacar que não foram observados casos de clientes que não tiveram suas expectativas atendidas. No entanto poucos foram os clientes surpreendidos pelo curso e que tiveram suas expectativas superadas, 28,9%. Os 71,1% restantes tiveram as expectativas simplesmente atendidas.

A região Centro-Oeste foi a única em que o percentual de clientes com expectativas superadas (66,7%) excedeu o de expectativas atendidas (33,3%). Nas demais regiões as médias variaram, sobressaindo-se as regiões Nordeste e Sudeste, em que pelo menos 80% dos participantes tiveram as expectativas atendidas.

Quadro 20 - Avaliação do curso em relação as suas expectativas

Percentual

BRASIL	ANO 2005		ANO 2006		
Superou	27,1		28,9		
Atendeu	67,4		71,1		
Não atendeu	3,5		-		
NSA	2,0		-		
Base	197		45		

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Superou	33,3	11,1	31,3	20,0	66,7
Atendeu	66,7	88,9	68,8	80,0	33,3
Não atendeu	-	-	-	-	-
NSA	-	-	-	-	-
Base	12	9	16	5	3

95,5% dos entrevistados demonstraram-se satisfeitos com o curso, uma vez que 73,3% julgaram-se satisfeitos e outros 22,2% muito satisfeitos. Outros 4,4% de clientes demonstraram-se indiferentes. Destaca-se que estes clientes indiferentes anteriormente disseram-se com expectativas superadas ou atendidas.

Os resultados por regionais seguem o padrão nacional. No entanto, cabe salientar que foram apenas os clientes das regiões Centro-Oeste e Sul tiveram clientes mais críticos e que se disseram indiferentes, representando 33,3% e 6,3% do total de cada uma delas, respectivamente.

Quadro 21 - Grau de satisfação geral com o programa Contabilizando o Sucesso

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Muito satisfeito		22,2				
Satisfeito		73,3				
Indiferente		4,4				
Insatisfeito		-				
Muito Insatisfeito		-				
NSA/NO		-				
Base		45				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Muito satisfeito	25,0	11,1	25,0	20,0	33,3
Satisfeito	75,0	88,9	68,8	80,0	33,3
Indiferente	-	-	6,3	-	33,3
Insatisfeito	-	-	-	-	-
Muito Insatisfeito	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	12	9	16	5	3

O percentual de clientes que indicaria o curso é de 97,8%. Isso significa que mesmo clientes indiferentes estariam dispostos a recomendar o Programa para as pessoas de seu relacionamento.

Todos os clientes das regiões Norte, Sul, Sudeste e Centro-Oeste disseram que indicariam o curso. Foram os clientes do Nordeste, 11,1% do total da região, que disseram que não recomendariam para colegas do mesmo setor de atividades.

Quadro 22 – O (a) senhor (a) recomendaria o Contabilizando o Sucesso para algum colega de seu setor de atividades

Percentual

BRASIL	ANO 2005		ANO 2006		
Sim	98,4		97,8		
Não	1,6		2,2		
Não soube avaliar	-		-		
Base	197		45		

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	100,0	88,9	100,0	100,0	100,0
Não	-	11,1	-	-	-
Não soube avaliar	-	-	-	-	-
Base	12	9	16	5	3

A principal forma que os clientes utilizariam para recomendar o Programa seria o boca-a-boca, visto que 81,9% dos entrevistados disseram que o fariam simplesmente estimulando os colegas, falando bem do curso, demonstrando a importância do mesmo e como eles poderiam se tornar profissionais melhores a partir das idéias e ensinamentos aprendidos no Programa.

Quadro 23 – De que forma o (a) senhor (a) recomendaria o Contabilizando o Sucesso para algum colega de seu setor de atividades

Percentual

BRASIL	ANO 2006
Comunicação	45,5
Estimulando colegas	2,3
Falando bem do curso	4,5
Indicaria para uma nova turma	2,3
Informando a importância do curso	25,0
Meio de comunicação disponível	2,3
Passando novas informações	2,3
Pedindo para participar e melhorar	2,3
Pela parte gerencial que é de extrema importância	2,3
Pelo ótimo setor de consultoria	2,3
Reuniões de categoria	2,3
Não sabe / Não respondeu	6,8
Base	44

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Comunicação	66,7	87,5	25,0	-	33,3
Estimulando colegas	-	-	6,2	-	-
Falando bem do curso	-	12,5	6,2	-	-
Indicaria para uma nova turma	-	-	-	20,0	-
Informando a importância do curso	-	-	37,5	80,0	33,3
Meio de comunicação disponível	-	-	6,2	-	-
Passando novas informações	8,3	-	-	-	-
Pedindo para participar e melhorar	8,3	-	-	-	-
Pela parte gerencial que é de importância	8,3	-	-	-	-
Pelo ótimo setor de consultoria	8,3	-	-	-	-
Reuniões de categoria	-	-	6,2	-	-
Não sabe / Não respondeu	-	-	12,5	-	33,3
Base	12	8	16	5	3

Dentre as sugestões para melhoria do Programa Contabilizando o Negócio, 40% dos entrevistados disseram que não teriam nada para acrescentar. Por outro lado, 60% apontaram pontos para aprimoramento.

A maioria dos entrevistados nas regiões Norte, Centro-Oeste e Sul tinha algum ponto para sugerir, enquanto que nas regiões Nordeste e Sudeste os participantes se comportaram de maneira inversa.

Quadro 24 – O(a) Sr.(a) gostaria de fazer alguma sugestão para aprimoramento do Curso

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Sim		60,0			
Não		40,0			
Não soube avaliar		-			
Base		45			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	83,3	44,4	56,3	40,0	66,7
Não	16,7	55,6	43,8	60,0	33,3
Não soube avaliar	-	-	-	-	-
Base	12	9	16	5	3

As sugestões de melhoria propostas pelos entrevistados ficaram em grande parte voltadas para aspectos pedagógicos: 29,6% solicitaram que o curso tivesse uma maior duração, 18,5% que os profissionais sejam mais qualificados, 14,8% que o material didático sofra alterações e seja melhorado e 11,1% que sejam realizados mais trabalhos de campo. Outra sugestão relevante que fora evidenciada por 11,1% dos entrevistados é

que seja elaborado um curso de pós-graduação que aborde os mesmos temas do Programa Contabilizando o Negócio.

Quadro 25 – Qual sugestão para aprimoramento do Curso o(a) Sr.(a) gostaria de fazer?

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Apresentar todos os módulos do programa		3,7				
Aumentar a duração do curso		29,6				
Colocar profissionais mais qualificados		18,5				
Deixar o site do curso acessível		3,7				
Fazer mais trabalho de campo		11,1				
Incluir um curso de pós -graduação		11,1				
Melhorar a metodologia		3,7				
Melhorar o material didático		14,8				
Novo curso com novas informações		3,7				
Base		27				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Apresentar todos os módulos do programa	-	25,0	-	-	-
Aumentar a duração do curso	20,0	25,0	33,3	50,0	50,0
Colocar profissionais mais qualificados	30,0	25,0	-	50,0	-
Deixar o site do curso acessível	-	-	11,1	-	-
Fazer mais trabalho de campo	-	-	22,2	-	50,0
Incluir um curso de pós -graduação	30,0	-	-	-	-
Melhorar a metodologia	-	-	11,1	-	-
Melhorar o material didático	20,0	25,0	11,1	-	-
Novo curso com novas informações	-	-	11,1	-	-
Base	10	4	9	2	2

III.Considerações Finais

A amostra foi composta na sua maioria por pessoas físicas, 86,7%. Apenas 13,3% são empresas constituídas.

A avaliação do curso com relação aos módulos básicos e complementares foi positiva, principalmente em relação aos primeiros, nos quais 100% dos entrevistados consideraram-nos bons ou ótimos. Já com relação ao trabalho prático de campo, 84,5% dos entrevistados consideraram-no bom ou ótimo. De todos os fatores analisados, no entanto, este foi o com o menor percentual de satisfação. Salienta-se ainda, que 11,1% dos entrevistados sugeriram como melhoria que o curso proporcionasse um maior número de trabalhos de campo.

Com relação às habilidades dos instrutores, tanto em relação ao domínio dos conteúdos como ao poder de comunicação dos mesmos os entrevistados ficaram muito satisfeitos, visto que 93,3% consideraram-nos bons ou ótimos. Vale a pena destacar que uma das sugestões de aprimoramento do curso foi a contratação de profissionais mais qualificados. Isso significa que ainda que satisfeitos os clientes esperam mais dos profissionais que atuaram como facilitadores.

A qualidade do material didático utilizado deixou 88,9% dos entrevistados satisfeitos, enquanto que a metodologia empregada agradou a 93,3%. Da mesma forma que nos fatores anteriores, quando solicitados a darem sugestões para o programa 14,8% dos participantes demandaram melhorias no material didático.

Já com relação à infra-estrutura dos cursos nenhuma demanda foi feita. As salas, equipamentos e instalações foram consideradas boas ou ótimas por 88,9% dos participantes do estudo.

Além das sugestões de melhorias voltadas para aspectos pedagógicos já mencionadas, na opinião de 29,6% dos entrevistados o curso poderia ter uma maior duração. Além disso, 11,1% dos entrevistados sugeriram um curso de pós graduação que desse continuidade aos ensinamentos abordados no programa.

Um dos benefícios percebidos por 77,8% dos participantes foi a oportunidade de trabalhar de forma conjunta com os colegas de curso. Porém, mais efetiva foi a utilização dos conhecimentos aprendidos, uma vez que 93,3% disseram que já os colocaram em prática modificando a relação comercial com os clientes. Tal modificação proporcionou

para 43,8% dos entrevistados melhorias no atendimento, melhor percepção das necessidades e desejos dos clientes e uma maior qualidade na prestação do serviço. Para outros 16,7% os conhecimentos proporcionaram uma integração maior junto aos clientes e para 14,6% a comunicação entre as partes melhorou, melhorando também o relacionamento.

Ainda, 53,3% disseram ter agregado novos serviços aos clientes, dentre estes 75% voltados para as áreas de consultoria e assessoria nas áreas gerenciais e de diagnóstico e informações de mercado. Além dos novos serviços agregados, 97,8% disseram que o curso proporcionou melhoria nos serviços já prestados. Isso porque 18,2% dos entrevistados argumentaram já estar colocando os ensinamentos em prática e outros 36,4% melhoraram o atendimento e a assessoria prestada aos clientes.

No entanto, um dado negativo da pesquisa é que cerca de 50% dos participantes não perceberam aumento no número de clientes atendidos. Dentre os entrevistados que perceberam aumento (46,7%), cerca de 60% indicaram que o mesmo não ultrapassou 10% do total atendido antes da realização do curso.

Quanto à avaliação do curso em relação às expectativas, destaca-se que todos os clientes pesquisados, sem exceção, disseram ter suas expectativas superadas ou atendidas. Esse resultado, quando comparado com o nível de satisfação geral com o curso gera um dado surpreendente, uma vez que a percentagem de pessoas que ficou “satisfeito” ou “muito satisfeito” foi menor, 95,5%. Tal fato indica que há clientes com expectativas atendidas que não ficaram satisfeitos. Ainda que conceitualmente contraditório, o resultado aponta a necessidade de buscar uma melhor compreensão das expectativas dos consumidores, bem como de quais variáveis contribuem efetivamente para sua satisfação do cliente de um curso como este.

Da mesma forma, incita um maior aprofundamento a respeito do comportamento dos clientes o fato de que 97,8% dos entrevistados indicariam o curso para as pessoas de seu relacionamento. Ainda que um ótimo percentual, percebe-se que 2,2% dos entrevistados que tiveram expectativas atendidas não estariam dispostos a indicar o curso.

Cabe salientar, ainda, que apenas entrevistados do Nordeste – 11% do total da região - disseram que não estariam dispostos a propagar o curso através do boca-a-boca

positivo. Alguma questão local pode estar influenciando os resultados aqui apresentados e merecem investigação futura.

De tudo o que fora mencionado, e ainda, constatando que 40% dos entrevistados argumentaram que nada precisa ser mudado para que o mesmo continue mantendo um bom padrão de qualidade, pode-se concluir que a avaliação do Programa Contabilizando o Sucesso foi positiva em todos os seus aspectos e que, por sua vez, seu impacto também foi positivo nos negócios dos clientes.

IV. Questionário

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

Projeto Contabilizando o Sucesso

SEBRAE / UF: |__|__| N° DO REGISTRO NA AMOSTRA |__|__|__|__| N° 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 Projeto Contabilizando o Sucesso. O/A Sr./a participou no ano passado de todas as atividades desenvolvidas no Projeto? 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: |__|__|__|__| N°: |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__| e-mail:

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

II. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Q17.1 Gostaria que o Sr. (a) avaliasse o Projeto Contabilizando o Sucesso 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
Q17.1.1 Módulos de capacitação básicos	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q17.1.2 Módulos de capacitação complementares	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q17.1.3 O Trabalho prático de campo	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q17.1.4 O domínio de conteúdos por parte dos instrutores/ facilitadores	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q17.1.5 O poder de comunicação por parte dos instrutores/ facilitadores	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q17.1.6 Qualidade do material pedagógico utilizado no curso	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q17.1.7 A infra-estrutura disponível (salas, equipamentos) para a realização do curso	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q17.1.8 Metodologia usada Apreender	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()

Q17.2 Essa metodologia proporcionou alguma ação conjunta entre membros participantes da sua turma de capacitação? *(Resposta única espontânea).*

Q17.2.1 () Sim

Q17.2.2 () Não.

Q17.2.3 () Não soube avaliar

Q17.3 Os conhecimentos adquiridos na capacitação modificaram seu modo de relacionamento com os clientes? *(Resposta única espontânea).*

Q17.3.1 () Sim. Como?

Q17.3.2 () Não

Q17.3.3 () Não soube avaliar

Como?

Q17.4 Houve agregação de algum novo serviço junto a seus clientes? *(Resposta única espontânea).*

Q17.4.1 () Sim. Qual?

Q17.4.2 () Não

Q17.4.3 () Não soube avaliar

Qual?

Q17.5 Houve aumento no número de clientes atendidos por sua organização contábil? *(Resposta única espontânea).*

Q17.5.1 () Sim. Qual?

Q17.5.2 () Não

Q17.5.3 () Não soube avaliar

Qual?

Q17.6 O (a) senhor (a) julga que o Contabilizando o Sucesso contribuiu de alguma forma para a melhoria dos serviços que presta para suas empresas clientes? *(Resposta única espontânea).*

Q17.6.1 () Sim. De que forma?

Q17.6.2 () Não

Q17.6.3 () Não soube avaliar

De que forma?

Q17.7 Como o(a) Sr.(a) avalia o Projeto Contabilizando o Sucesso em relação às suas expectativas? *(Resposta única estimulada).*

Q17.7.1 () Superou

Q17.7.2 () Atendeu

Q17.7.3 () Não atendeu. Por quê?

Q17.7.4 () Não soube avaliar

Por quê?

Q17.8 Qual seu grau de satisfação com relação ao Projeto Contabilizando o Sucesso? *(Resposta única estimulada).*

Muito satisfeito ()

Satisfeito ()

Indiferente ()

Insatisfeito ()

Muito Insatisfeito ()

NSA/NO ()

Q17.9 O (a) senhor (a) recomendaria o Contabilizando o Sucesso para algum colega de seu setor de atividades? *(Resposta única espontânea).*

Q17.9.1 () Sim. De que forma?

Q17.9.2 () Não

Q17.9.3 () Não soube avaliar

De que forma?

Q17.10 O(a) Sr.(a) gostaria de fazer alguma sugestão para aprimoramento do Curso? *(Resposta única espontânea).*

Q17.10.1 () Sim. Qual?

Q17.10.2 () Não

Q17.10.3 () Não soube avaliar

Qual?