

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

Relatório Individual por Produto/Serviço SEBRAE:

***EMPRETEC***

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**

O Empretec é um curso que tem a finalidade de desenvolver nos participantes, características de comportamentos empreendedores. O programa foi desenvolvido pela Organização das Nações Unidas (ONU), visando o fortalecimento dessa característica.

O participante primeiro identifica seu potencial empreendedor e em seguida verifica quais são seus pontos fortes e fracos, trabalhando esses pontos por meio de aprendizados de características como: busca de oportunidade e iniciativa; persistência; comprometimento e estabelecimento de metas; entre outras.

O público-alvo do Empretec é composto por empresários e/ou pessoas interessadas em montar seu próprio negócio, além de profissionais liberais e funcionários de empresas diversas.

A metodologia utilizada é altamente interativa, com jogos, exercícios, palestras e outras atividades executadas durante o curso.

Os participantes do Empretec têm a oportunidade de melhorar o desempenho empresarial, ter mais segurança na tomada de decisões e melhor planejamento, além de reduzir as chances de fracasso.

## Índice

	Pág.
I. Sumário Executivo.....	5
II. Resultados.....	7
III. Considerações Finais.....	35
IV. Questionário.....	37

## 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 EMPRETEC”.

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.

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 “EMPRETEC”, a amostra da pesquisa compreendeu 332 casos num universo de 12.858 registros.

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

		Números absolutos																									
BRASIL		ANO 2006																									
População		12.858																									
Amostra		332																									
REGIÃO	NORTE	NORDESTE										SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE													
População	596	991										1.424	8.295	1.552													
Amostra	43	59										18	191	21													
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.	92	93	56	128	41	101	85	53	11	-	201	255	141	21	296	13	378	523	523	1.482	477	516	5.820	579	517	206	250

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 EMPRETEC, percebe-se que 64,5% eram pessoas físicas e 32,2% pessoas jurídicas. Evidenciou-se, ainda, a presença de empreendedores informais, 3,3%.

A região Sul é a única em que prevalece o percentual de empresas (66,7%). Nas demais regiões, pelo menos 61% da amostra é formada por pessoas físicas.

**Quadro 2 - Tipo de Cliente**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Pessoa física		64,5			
Pessoa Jurídica		32,2			
Empresa Informal		3,3			
Base		332			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Pessoa física	60,5	61,0	27,8	69,6	66,7
Pessoa jurídica	37,2	35,6	66,7	27,7	23,8
Empresa informal	2,3	3,4	5,6	2,6	9,5
Base	43	59	18	191	21

Do total de entrevistados, 58,4% são “futuros empresários”. Apenas 26,2% classificam-se como “empresários”, pois abriram suas empresas no ano 2004 ou antes, e outros 15,4% classificam-se como “novos empresários”, uma vez que iniciaram as atividades em 2005 ou depois.

Nas regiões Norte, Nordeste, Sudeste e Centro-Oeste evidenciam-se o padrão nacional, onde o percentual maior é o de futuros empresários. Diferentemente, no Sul o maior percentual (50%) é de novos empresários.

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

		Percentual			
BRASIL		ANO 2006			
2004 ou menos		26,2			
2005 ou mais		15,4			
Ainda não abriu a empresa		58,4			
Não soube responder		-			
Base		332			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
2004 ou antes	27,9	27,1	27,8	25,1	28,6
2005 ou depois	18,6	18,6	50,0	11,0	9,5
Ainda não abriu a empresa	53,5	54,2	22,2	63,9	61,9
Não soube responder	-	-	-	-	-
Base	43	59	18	191	21

Quanto ao ramo de atividade das empresas entrevistadas, 46,6% pertencem ao comércio, 38,1% ao setor de serviços e 12,7% são indústrias. Foi observado um percentual de 2,5% de agroindústria, estando estas localizadas apenas no Sudeste.

**Quadro 4 - Setor de atividade principal**

		Percentual			
BRASIL		ANO 2006			
Indústria		12,7			
Comércio		46,6			
Serviços		38,1			
Agroindústria		2,5			
Base		118			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Indústria	17,6	17,4	23,1	6,9	14,3
Comércio	58,8	43,5	23,1	50,0	42,9
Serviços	23,5	39,1	53,8	37,9	42,9
Agroindústria	-	-	-	5,2	-
Base	17	23	13	58	7

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 maioria das empresas que participaram da pesquisa é micro (79%) ou pequenas (18,1%). Foram observados casos de empresas de médio e grande porte, ambos os tipos apenas no Nordeste.

<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.



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

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Microempresa		79,0			
Pequena empresa		18,1			
Média empresa		1,9			
Grande empresa		1,0			
Base		105			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Microempresa	73,3	77,3	90,9	76,0	100,0
Pequena empresa	26,7	9,1	9,1	24,0	-
Média empresa	-	9,1	-	-	-
Grande empresa	-	4,5	-	-	-
Base	15	22	11	50	7

Os entrevistados foram solicitados a avaliar seu grau de satisfação em relação a oito atributos do curso: processo de inscrição, entrevista individual, conteúdo, metodologia, *workshop*, intercâmbio, material de apoio e desempenho dos tutores.

O Quadro 6 apresenta os resultados em relação ao processo de inscrição. 97,3% dos participantes da pesquisa indicaram que os mesmos foram ótimos ou bons, dividindo-se de maneira proporcional entre as duas opiniões. Para 2,4% este atributo foi regular e nenhum entrevistado considerou o mesmo ruim ou péssimo.

Enquanto no Norte e Centro-Oeste predominam os julgamentos ótimos, no Nordeste e Sudeste prevalecem os bons. Já na região Sul há a equivalência entre os dois percentuais (ambos 50%).

**Quadro 6 - Avaliação do processo de inscrição**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		47,3			
Bom		50,0			
Regular		2,4			
Ruim		-			
Péssimo		-			
NSA/NO		0,3			
Base		332			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	74,4	45,8	50,0	40,8	52,4
Bom	23,3	52,5	50,0	56,5	38,1
Regular	2,3	1,7	-	2,1	9,5
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	0,5	-
Base	43	59	18	191	21

A entrevista individual também foi bem avaliada, uma vez que nenhum entrevistado atribuiu “ruim” ou “péssimo” a mesma e 97% consideraram-na boa ou ótima.

Nas regiões Sul e Nordeste a maioria dos entrevistados consideraram a entrevista individual boa. Já no Norte, Sudeste e Centro-Oeste prevaleceu o julgamento ótimo. São referentes às regiões Nordeste, Sudeste e Centro-Oeste os percentuais de respostas regulares (pelo menos 3% em cada).

**Quadro 7 - Avaliação da entrevista individual**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		50,0			
Bom		47,0			
Regular		3,0			
Ruim		-			
Péssimo		-			
NSA/NO		-			
Base		332			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	62,8	47,5	27,8	49,7	52,4
Bom	37,2	49,2	72,2	47,1	38,1
Regular	-	3,4	-	3,1	9,5
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	43	59	18	191	21

O Quadro 8 apresenta os resultados referentes ao conteúdo programático e indica que 76,8% dos entrevistados consideraram o mesmo ótimo e 21,4% bom. Não houve julgamento negativo, apenas regular, 1,5%.

Em todas as regiões observa-se o padrão nacional, em que a maior parte dos participantes (pelo menos 55%) considera ótimo o conteúdo abordado nas aulas.

**Quadro 8 - Avaliação do conteúdo programático**

Percentual

BRASIL		ANO 2006
Ótimo		76,8
Bom		21,4
Regular		1,5
Ruim		-
Péssimo		0,3
NSA/NO		-
Base		332

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	76,7	78,0	55,6	78,5	76,2
Bom	23,3	20,3	44,4	18,8	23,8
Regular	-	1,7	-	2,1	-
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	0,5	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	43	59	18	191	21

A metodologia empregada foi considerada ótima por 74,1% dos entrevistados e boa por 22,3%. Apenas 3% consideraram a mesma regular.

Ainda que em todas as regiões prevaleça o percentual de julgamento ótimo, as melhores avaliações foram observadas no Centro-Oeste, Sudeste e Nordeste, onde, respectivamente, 85,7%, 75,9% e 74,6% dos participantes compartilham dessa opinião.

#### Quadro 9 - Avaliação da metodologia

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		74,1			
Bom		22,3			
Regular		3,0			
Ruim		-			
Péssimo		0,3			
NSA/NO		0,3			
Base		332			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	65,1	74,6	61,1	75,9	85,7
Bom	32,6	23,7	33,3	19,4	14,3
Regular	2,3	1,7	5,6	3,7	-
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	0,5	-
NSA/NO	-	-	-	0,5	-
Base	43	59	18	191	21

O workshop intensivo foi considerado ótimo pela maioria dos entrevistados (59,3%). 34,3% consideraram-no bom e 3,3% regular.

Em todas as regiões prevalece o percentual de respostas ótimas. Apenas no Sul os percentuais de ótimo e bom foram equivalentes (44,4%). 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 Sul (5,6%).

**Quadro 10 - Avaliação do “Workshop” intensivo**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
	Ótimo	59,3			
	Bom	34,3			
	Regular	3,3			
	Ruim	-			
	Péssimo	-			
	NSA/NO	3,0			
	Base	332			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	62,8	59,3	44,4	58,1	76,2
Bom	34,9	30,5	44,4	35,6	23,8
Regular	2,3	3,4	5,6	3,7	-
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	6,8	5,6	2,6	-
Base	43	59	18	191	21

Quanto ao intercâmbio com empretecos, 44,6% dos entrevistados consideraram ótimo, 34% bom e 13,9% regular. Em relação a este atributo observou-se 3% de clientes insatisfeitos, que marcaram as opções ruim ou péssimo.

A análise regional aponta para o fato de que todos os entrevistados que consideraram este atributo ruim pertencem às regiões Sul, Norte e Sudeste, sendo o maior percentual observado dentre os participantes do Sul (5,6%). Por outro lado, os julgamentos péssimos estão no Norte e Sudeste, representando 1,6% do total de entrevistados nesta e 4,7% naquela.

**Quadro 11 - Avaliação do intercâmbio com Empretecos**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
	Ótimo	44,6			
	Bom	34,0			
	Regular	13,9			
	Ruim	1,5			
	Péssimo	1,5			
	NSA/NO	4,5			
	Base	332			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	48,8	54,2	44,4	39,8	52,4
Bom	34,9	30,5	33,3	36,1	23,8
Regular	9,3	15,3	11,1	14,7	14,3
Ruim	2,3	-	5,6	1,6	-
Péssimo	4,7	-	-	1,6	-
NSA/NO	-	-	5,6	6,3	9,5
Base	43	59	18	191	21

A grande maioria dos entrevistados, 94,2%, consideraram bom ou ótimo o material de apoio. Apenas para 5,1% este atendimento foi considerado regular e para outros 0,6% ruim.

A melhor avaliação foi realizada pelos entrevistados da região Centro-Oeste, visto que 81% julgaram ótimas as apostilas e manuais utilizados no curso. A Sul foi a única em que a maior parte dos entrevistados (50%) julgou este atributo como sendo “bom”. Em relação aos julgamentos ruins, percebe-se que os mesmos foram evidenciados apenas na região Sudeste.

**Quadro 12 - Avaliação do material de apoio (manuais, apostilas)**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		61,1			
Bom		33,1			
Regular		5,1			
Ruim		0,6			
Péssimo		-			
NSA/NO		-			
Base		332			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	69,8	55,9	44,4	60,2	81,0
Bom	23,3	40,7	50,0	33,5	14,3
Regular	7,0	3,4	5,6	5,2	4,8
Ruim	-	-	-	1,0	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	43	59	18	191	21

O desempenho dos tutores foi considerado ótimo por 81,9% da amostra e bom por 16,6%. Apenas 0,3% julgaram este atributo como insatisfatório e 1,2% consideraram-no regular.

A avaliação menos positiva foi realizada pelos clientes da região Sul, cujo percentual de julgamentos ótimo foi 55,6%. Por outro lado, este julgamento no Centro-Oeste atingiu mais de 90% dos participantes. Os percentuais de julgamentos regulares foram evidenciados no Norte, Sul e Sudeste e os de ruim apenas no Sudeste.

**Quadro 13 - Avaliação do desempenho dos tutores**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		81,9			
Bom		16,6			
Regular		1,2			
Ruim		0,3			
Péssimo		-			
NSA/NO		-			
Base		332			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	79,1	86,4	55,6	82,7	90,5
Bom	18,6	13,6	38,9	15,7	9,5
Regular	2,3	-	5,6	1,0	-
Ruim	-	-	-	0,5	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	43	59	18	191	21

Os entrevistados foram solicitados a avaliar o EMPRETEC em relação às suas expectativas. Para 50% dos entrevistados as expectativas com relação ao curso foram superadas e para 47% atendidas. Se comparado com o resultado do ano anterior, percebe-se uma queda no número de clientes com expectativas superadas (de 55,8% em 2005 para 50% em 2006). Por outro lado, a soma dos percentuais de expectativas atendidas e superadas (97%) foi superior a de 2005 (contudo, em apenas 1 ponto percentual).

Os resultados regionais mostram que as avaliações mais positivas foram realizadas pelos entrevistados da região Centro-Oeste, uma vez que para 81% o curso superou as expectativas. Apenas no Nordeste, Sul e Sudeste observaram-se casos de entrevistados que não tiveram expectativas atendidas (correspondendo, respectivamente, 1,7%, 16,7% e 3,1%).

**Quadro 14 - Avaliação do curso em relação as suas expectativas**

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Superou	28,2	55,8	50,0
Atendeu	69,9	40,2	47,0
Não atendeu	1,4	4,0	3,0
Não soube avaliar	-	-	-
Base		688	332

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Superou	44,2	49,2	33,3	49,7	81,0
Atendeu	55,8	49,2	50,0	47,1	19,0
Não atendeu	-	1,7	16,7	3,1	-
Não soube avaliar	-	-	-	-	-
Base	43	59	18	191	21

Apenas 3% do total de entrevistados não tiveram suas expectativas atendidas. Quando questionados a respeito dos motivos, duas justificativas foram mais expressivas: o foco do curso não estava relacionado ao esperado (30%) e esperavam mais do curso (20%). As demais justificativas podem ser evidenciadas no Quadro 15.

**Quadro 15 - Motivos pelos quais o curso não atendeu as expectativas**

Percentual

BRASIL	ANO 2006				
Não foi o suficiente para capacitar o empreendedor	10,0				
Não gostou da metodologia	10,0				
O foco do assunto não era o que esperava	30,0				
O perfil dos alunos era diferente	10,0				
Parte financeira muito fraca	10,0				
Tinha mais expectativas do curso	20,0				
Não sabe / Não respondeu	10,0				
Base	10				

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Não foi suficiente para capacitar empreendedor	-	-	-	16,7	-
Não gostou da metodologia	-	-	-	16,7	-
O foco do assunto não era o que esperava	-	-	66,7	16,7	-
O perfil dos alunos era diferente	-	-	-	16,7	-
Parte financeira muito fraca	-	100,0	-	-	-
Tinha mais expectativas do curso	-	-	-	33,3	-
Não sabe / Não respondeu	-	-	33,3	-	-
Base	-	1	3	6	-

Os respondentes também foram solicitados a indicar seu grau de satisfação com o curso. Como se pode ver no Quadro 16, a maioria ficou muito satisfeita (57,8%) ou satisfeita (40,7%), totalizando 98,5%. Foi evidenciado 1,2% de clientes indiferentes e 0,3% disse estar muito insatisfeito. Estes clientes mais críticos representam 0,5% dos participantes da região Sudeste.

**Quadro 16 - Grau de satisfação geral com o curso Empretec**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Muito satisfeito		57,8			
Satisfeito		40,7			
Indiferente		1,2			
Insatisfeito		-			
Muito Insatisfeito		0,3			
NSA/NO		-			
Base		332			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Muito satisfeito	46,5	62,7	33,3	58,6	81,0
Satisfeito	53,5	37,3	66,7	38,7	19,0
Indiferente	-	-	-	2,1	-
Insatisfeito	-	-	-	-	-
Muito Insatisfeito	-	-	-	0,5	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	43	59	18	191	21

Os entrevistados também foram indagados a respeito dos aspectos que poderiam ser melhorados no EMPRETEC. Entre as opções de respostas, as mencionadas com maior frequência foram: fomentar mais intercâmbios com empretecos (34%), aprofundar técnicas de planejamento (25%) e trabalhar mais exercícios práticos (19,9%).

Nas regiões Norte e Centro-Oeste a maior demanda foi o aprofundamento das técnicas de planejamento (34,9% e 38,1%, respectivamente). No Nordeste e Sudeste foi a necessidade de fomentar ainda mais o intercâmbio entre os empretecos (35,6% e 36,6%, respectivamente). No Sul os entrevistados sugerem que os participantes dos workshops sejam escolhidos por semelhança de perfil (38,9%).

**Quadro 17 - Aspectos que poderiam ser melhorados no curso Empretec**

Percentual

BRASIL	ANO 2006
Escolher participantes para os workshops por semelhança de perfil	14,5
Trabalhar mais exercícios práticos	19,9
Fomentar mais intercâmbios com Empretecos	34,0
Diminuir carga horária dos workshops	9,9
Melhorar a Metodologia	7,2
Aprofundar técnicas de planejamento	25,0
Mais qualificação dos tutores	4,2
Outros	24,4
Base	332

Continua



Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Escolher participantes por perfil	18,6	11,9	38,9	12,6	9,5
Trabalhar mais exercícios práticos	20,9	15,3	16,7	19,9	33,3
Fomentar intercâmbios Empretec	25,6	35,6	22,2	36,6	33,3
Diminuir carga horária workshops	7,0	10,2	5,6	11,0	9,5
Melhorar a Metodologia	7,0	6,8	11,1	6,3	14,3
Aprofundar técnicas de planejamento	34,9	22,0	22,2	22,5	38,1
Mais qualificação dos tutores	2,3	-	11,1	4,7	9,5
Outros	27,9	25,4	22,2	23,0	28,6
Base	43	59	18	191	21

24,4% dos respondentes indicaram outras sugestões, como por exemplo: aumentar a carga horária (21,5%) e mudar o local das aulas (5,1%). Ainda, dentre estes entrevistados 45,6% disseram que nada precisa mudar.

#### Quadro 18 - Outros pontos para melhoria no curso Empretec

Percentual

BRASIL	ANO 2006
Aumentar a carga horária	21,5
Baixar o custo	1,3
Dar assessoria depois do curso	1,3
Dar mais exemplos	1,3
Diminuir a carga horária	1,3
Entrevista individual	1,3
Focar mais na gestão pública	1,3
Focar mais no empreendedor	1,3
Local das aulas	5,1
Mais aulas práticas	1,3
Mais divulgação do curso	3,8
Mais incentivo aos alunos	1,3
Mais integração entre os Empretecos e os tutores	3,8
Melhorar o material de apoio	2,5
Processo de seleção muito fraco	1,3
Projetos individualizados	1,3
Promover cursos no interior	1,3
Ter mais módulos do curso	2,5
Nada	45,6
Base	79

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentar a carga horária	33,3	20,0	-	21,4	16,7
Baixar o custo	-	-	-	2,4	-
Dar assessoria depois do curso	-	-	-	2,4	-
Dar mais exemplos	8,3	-	-	-	-
Diminuir a carga horária	8,3	-	-	-	-
Entrevista individual	-	-	-	2,4	-
Focar mais na gestão pública	-	-	-	2,4	-
Focar mais no empreendedor	-	-	-	2,4	-
Local das aulas	-	6,7	-	7,1	-
Mais aulas práticas	-	-	-	2,4	-
Mais divulgação do curso	-	6,7	25,0	2,4	-
Mais incentivo aos alunos	-	-	-	2,4	-
Mais integração Empretec e tutores	16,7	-	-	-	16,7
Melhorar o material de apoio	-	6,7	-	2,4	-
Processo de seleção muito fraco	-	-	-	-	16,7
Projetos individualizados	-	-	25,0	-	-
Promover cursos no interior	-	-	-	2,4	-
Ter mais módulos do curso	-	6,7	-	-	16,7
Nada	33,3	53,3	50,0	47,6	33,3
Base	12	15	4	42	6

Os entrevistados foram questionados sobre a probabilidade de indicar o EMPRETEC para pessoas de seu relacionamento e 97,6% responderam afirmativamente. Se comparado com o ano anterior, observa-se um leve aumento na percentagem de recomendações (porém, inferior a 1%).

Os resultados regionais mostram que dentre os participantes sem intenção de indicar estão 5,6% dos entrevistados da região Sul, 3,1% da Sudeste e 2,3% da Norte. Nas demais regiões tal comportamento não foi observado.

**Quadro 19 - Probabilidade de indicação do curso para pessoas do relacionamento**

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Sim	98,5	97,3	97,6
Não	1,3	2,0	2,4
Não soube avaliar	-	0,7	-
Base		688	332

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	97,7	100,0	94,4	96,9	100,0
Não	2,3	-	5,6	3,1	-
Não soube avaliar	-	-	-	-	-
Base	43	59	18	191	21

Buscou-se avaliar a influência do curso em relação a algumas habilidades empreendedoras dos entrevistados. No Quadro 20 percebe-se que 94,9% dos entrevistados percebem influência positiva do mesmo na iniciativa e busca de oportunidades. Apenas 5,1% disseram que tal habilidade permaneceu inalterada.

Os resultados regionais seguem o padrão nacional. Apenas no Sul evidenciou-se um percentual bem acima da média de clientes sem intenção de indicar (22,2%).

**Quadro 20 - Influências do EMPRETEC nas suas características empreendedoras segundo iniciativa na busca de oportunidades**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Positiva		94,9			
Permaneceu inalterada		5,1			
Negativa		-			
Base		332			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	97,7	98,3	77,8	94,8	95,2
Permaneceu inalterada	2,3	1,7	22,2	5,2	4,8
Negativa	-	-	-	-	-
Base	43	59	18	191	21

Um elevado percentual, 94%, considerou que sua persistência foi positivamente influenciada pelo EMPRETEC. Com relação a esta característica, nenhum cliente percebeu influência negativa. Contudo, 6% disseram que a mesma foi nula (representando pelo menos 4% dos clientes em cada região).

**Quadro 21 - Influências do EMPRETEC nas suas características empreendedoras segundo persistência**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Positiva		94,0			
Permaneceu inalterada		6,0			
Negativa		-			
Base		332			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	97,7	94,9	88,9	93,2	95,2
Permaneceu inalterada	2,3	5,1	11,1	6,8	4,8
Negativa	-	-	-	-	-
Base	43	59	18	191	21

O comprometimento dos entrevistados foi influenciado positivamente pelo programa segundo 91,6% dos entrevistados. Para outros 8,4% tal influência foi nula.

Em quatro das cinco regiões pelo menos 90% dos entrevistados perceberam influência positiva. No Sul, ainda que tenha prevalecido tal percentual, o mesmo foi de 77,8%.

**Quadro 22 - Influências do EMPRETEC nas suas características empreendedoras segundo comprometimento**

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Positiva		91,6				
Permaneceu inalterada		8,4				
Negativa		-				
Base		332				

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	95,3	96,6	77,8	90,1	95,2
Permaneceu inalterada	4,7	3,4	22,2	9,9	4,8
Negativa	-	-	-	-	-
Base	43	59	18	191	21

A exigência dos entrevistados em termos de qualidade e eficiência foi influenciada positivamente pelo programa de acordo com 92,8% destes. Nenhum entrevistado percebeu impacto negativo e apenas 7,2% não perceberam alterações neste comportamento.

**Quadro 23 - Influências do EMPRETEC nas suas características empreendedoras segundo exigência de qualidade e eficiência**

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Positiva		92,8				
Permaneceu inalterada		7,2				
Negativa		-				
Base		332				

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	95,3	96,6	88,9	91,1	95,2
Permaneceu inalterada	4,7	3,4	11,1	8,9	4,8
Negativa	-	-	-	-	-
Base	43	59	18	191	21

A influência do programa na capacidade dos entrevistados de correr riscos calculados foi avaliada como positiva por 85,2%, estando dentre estes pelo menos 61% dos participantes em todas as regiões. Os maiores benefícios – evidenciados por cerca de 90% dos participantes – foram percebidos no Nordeste e Centro-Oeste.

**Quadro 24 - Influências do EMPRETEC nas suas características empreendedoras segundo riscos calculados**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Positiva		85,2			
Permaneceu inalterada		14,8			
Negativa		-			
Base		332			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	86,0	89,8	61,1	85,3	90,5
Permaneceu inalterada	14,0	10,2	38,9	14,7	9,5
Negativa	-	-	-	-	-
Base	43	59	18	191	21

O estabelecimento de metas foi influenciado positivamente pelo curso segundo 89,8% dos entrevistados. Para 9,9% tal influência foi nula e para outros 0,3% negativa.

Em todas as regiões pelo menos 72% dos entrevistados perceberam influência positiva. Os maiores benefícios quanto a esta característica foram evidenciados dentre os participantes das regiões Centro-Oeste (95,2%), Norte (93%) e Sudeste (90,6%). Somente na região Sudeste os entrevistados perceberam que o estabelecimento de metas foi negativamente influenciado pelo programa.

**Quadro 25 - Influências do EMPRETEC nas suas características empreendedoras segundo estabelecimento de metas**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Positiva		89,8			
Permaneceu inalterada		9,9			
Negativa		0,3			
Base		332			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	93,0	88,1	72,2	90,6	95,2
Permaneceu inalterada	7,0	11,9	27,8	8,9	4,8
Negativa	-	-	-	0,5	-
Base	43	59	18	191	21

A influência do EMPRETEC na busca de informações foi positiva de acordo com 91,6% dos entrevistados. Percebe-se, ainda, que 7,8% a consideraram nula e 0,6% negativa.

Analisando de forma mais específica percebe-se que a influência positiva foi percebida por pelo menos 88% dos participantes em todas as regiões. Por outro lado,

apenas na Nordeste e Sudeste observou-se casos de clientes que sofreram impacto negativo do curso.

**Quadro 26 - Influências do EMPRETEC nas suas características empreendedoras segundo busca de informações**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Positiva		91,6			
Permaneceu inalterada		7,8			
Negativa		0,6			
Base		332			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	97,7	88,1	88,9	91,6	90,5
Permaneceu inalterada	2,3	10,2	11,1	7,9	9,5
Negativa	-	1,7	-	0,5	-
Base	43	59	18	191	21

A grande maioria dos entrevistados, 89,2%, considerou positiva a influência do curso na habilidade de realizar planejamento e monitoramento sistemático. 10,2% perceberam que a mesma permaneceu inalterada e 0,6% que a influência foi negativa.

Todos os clientes entrevistados na região Centro-Oeste perceberam o benefício. As habilidades permaneceram inalteradas para 7% dos entrevistados no Norte, 10,2% no Nordeste, 22,2% no Sul e 11% no Sudeste. Já a influência negativa foi percebida apenas por 2,3% dos participantes da região Nordeste e 0,5% da Sudeste.

**Quadro 27 - Influências do EMPRETEC nas suas características empreendedoras segundo planejamento e monitoramento sistemático**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Positiva		89,2			
Permaneceu inalterada		10,2			
Negativa		0,6			
Base		332			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	90,7	89,8	77,8	88,5	100,0
Permaneceu inalterada	7,0	10,2	22,2	11,0	-
Negativa	2,3	-	-	0,5	-
Base	43	59	18	191	21

A influência do programa na persuasão e rede de contatos dos participantes foi considerada positiva por 90,1% dos entrevistados. Apenas 9,9% argumentaram que esta característica pessoal manteve-se inalterada. Estes entrevistados que não perceberam

benefícios estão presentes em todas as regiões, exceto no Centro-Oeste (onde todos os entrevistados evidenciaram influência positiva).

**Quadro 28 - Influências do EMPRETEC nas suas características empreendedoras segundo persuasão e rede de contatos**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Positiva		90,1			
Permaneceu inalterada		9,9			
Negativa		-			
Base		332			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	95,3	91,5	77,8	88,5	100,0
Permaneceu inalterada	4,7	8,5	22,2	11,5	-
Negativa	-	-	-	-	-
Base	43	59	18	191	21

Um elevado percentual, 90,4%, considerou que suas características de independência e autoconfiança foram positivamente influenciadas pelo EMPRETEC. Com relação a esta característica, somente 0,3% dos clientes perceberam influência negativa. Contudo, 9,3% disseram que suas características empreendedoras permaneceram inalteradas.

**Quadro 29 - Influências do EMPRETEC nas suas características empreendedoras segundo independência e autoconfiança**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Positiva		90,4			
Permaneceu inalterada		9,3			
Negativa		0,3			
Base		332			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	93,0	98,3	77,8	89,0	85,7
Permaneceu inalterada	7,0	1,7	22,2	10,5	14,3
Negativa	-	-	-	0,5	-
Base	43	59	18	191	21

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, 33,3% das empresas tiveram um incremento, enquanto que em 2005 essa variação foi de 44,8%. 63,8% mantiveram esse número estável e apenas 2,9% reduziram o corpo de funcionários. O saldo em

relação ao ano anterior foi pouco mais de 6 pontos percentuais inferior. Cabe salientar que 10,1% dos entrevistados atribuíram total influência do curso nessas variações e 21% atribuem uma influência parcial. Por outro lado, 62,3% 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 Norte, Sul e Sudeste reduziram seu corpo funcional. A grande maioria, como os resultados nacionais indicam, manteve-se estável.

**Quadro 30 - Variação no número de empregados**

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	45,5	44,8	33,3
Reduziu	8,2	7,9	2,9
Manteve-se estável	46,3	47,3	63,8
Saldo	37,3	36,9	30,4
Base		426	138

Influência do Sebrae \*\*: total = 10,1%; parcial = 21,0%; nenhuma influência = 6,5%, NSA = 62,3%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	40,0	44,4	14,3	29,0	50,0
Reduziu	5,0	-	7,1	2,9	-
Manteve-se estável	55,5	55,6	78,6	68,1	50,0
Saldo	35,0	44,4	7,2	26,1	50,0
Base	20	27	14	69	8

\* 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. 66,7% aumentaram e 33,3% permaneceram estáveis. O saldo de +66,7 foi o melhor no triênio analisado. Do total de entrevistados, 60,1% atribuem esses resultados à participação do curso promovido pelo Sebrae. Outros 34,1% não sabem avaliar se o curso teve ou não influência nos resultados apresentados por sua empresa.

O saldo foi positivo em todas as regiões, variando de +50 (no Sul) a +100 (no Centro-Oeste).



**Quadro 31 - Variação no faturamento**

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006		
Aumentou	61,3	62,1	66,7		
Reduziu	4,8	3,3	-		
Manteve-se estável	33,9	34,6	33,3		
Saldo	56,5	58,8	66,7		
Base		426	138		
Influência do Sebrae **: total = 18,8%; parcial = 41,3%; nenhuma influência = 5,8%, NSA = 34,1%					
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	75,0	70,4	50,0	62,3	100,0
Reduziu	-	-	-	-	-
Manteve-se estável	25,0	29,6	50,0	37,7	-
Saldo	75,0	70,4	50,0	62,3	100,0
Base	20	27	14	69	8

\* 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.

A maioria das empresas que participaram da pesquisa (52,9%) se tornaram mais produtivas em 2006, enquanto que 46,4% mantiveram tal indicador estável. O saldo de +52,2 foi o menor no triênio analisado, ficando oito pontos percentuais abaixo do de 2005. 48,5% dos entrevistados acreditam na existência de alguma influência do EMPRETEC no resultado, seja esta total ou parcial.

A região Norte foi a única em que a maioria das empresas manteve o faturamento estável. No Sul houve proporção, posto que 50% das empresas aumentaram seus níveis de produção e 50% mantiveram-no estável. Já no Norte, Sudeste e Centro-Oeste prevaleceu o percentual de incrementos.

**Quadro 32 - Variação na produção de bens e serviços**

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006		
Aumentou	56,3	63,0	52,9		
Reduziu	1,9	2,8	0,7		
Manteve-se estável	41,8	34,2	46,4		
Saldo	54,4	60,3	52,2		
Base		426	138		
Influência do Sebrae **: total = 12,3%; parcial = 36,2%; nenhuma influência = 5,1%, NSA = 46,4%					
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	40,0	51,9	50,0	55,1	75,0
Reduziu	-	3,7	-	-	-
Manteve-se estável	60,0	44,4	50,0	44,9	25,0
Saldo	40,0	48,2	50,0	55,1	75,0
Base	20	27	14	69	8

\* 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.

56,5% das empresas que participaram da pesquisa disseram que ampliaram seu mercado de atuação no ano de 2006. Apenas 1,4% percebeu redução e outros 42% que este indicador manteve-se estável. O saldo +55,1 foi o melhor no triênio analisado, superando o de 2005 em quase cinco pontos percentuais. Para 52,1% dos entrevistados estes ótimos resultados tiveram influência total ou parcial do EMPRETEC.

**Quadro 33 - Variação no mercado de atuação**

	Percentual				
<b>BRASIL</b>	<b>ANO 2004</b>	<b>ANO 2005</b>	<b>ANO 2006</b>		
Aumentou	49,4	53,8	56,5		
Reduziu	0,8	3,0	1,4		
Manteve-se estável	49,4	43,3	42,0		
Saldo	48,6	50,8	55,1		
Base		426	138		
Influência do Sebrae **: total = 18,8%; parcial = 33,3%; nenhuma influência = 6,5%, NSA = 41,3%					
<b>REGIÃO</b>	<b>NORTE</b>	<b>NORDESTE</b>	<b>SUL</b>	<b>SUDESTE</b>	<b>CENTRO-OESTE</b>
Aumentou	45,0	63,0	64,3	53,6	75,0
Reduziu	-	3,7	-	1,4	-
Manteve-se estável	55,0	33,3	35,7	44,9	25,0
Saldo	45,0	59,3	64,3	52,2	75,0
Base	20	27	14	69	8

\* 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 participação de mercado, 47,1% das empresas perceberam aumento em 2006 e 52,2% disseram que sua fatia se manteve estável. 0,7% perceberam variação negativa, o que gerou um saldo de +46,4. Cabe destacar que este foi o menor percentual de aumento nos últimos 3 anos, porém o saldo foi superior quando comparado ao de 2005.

Dentre os entrevistados, 42,1% acreditam que as variações percebidas no número de clientes atendidos foram influenciadas total ou parcialmente pela participação no programa. Por outro lado, 51,4% não souberam avaliar os efeitos do programa em tal desempenho.

Os maiores aumentos foram percebidos na região Sudeste, totalizando 62,5% das empresas na região. Nas demais regiões, a maior parte das empresas manteve o número de clientes atendidos estável. Apenas na região Nordeste foi percebido decréscimo, mas ainda assim o saldo da região ficou positivo, +40,7%.

**Quadro 34 - Variação na fatia de mercado**

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	59,1	50,5	47,1
Reduziu	2,4	4,6	0,7
Manteve-se estável	38,4	44,9	52,2
Saldo	56,7	45,9	46,4
Base		426	138

Influência do Sebrae \*\*: total = 15,2%; parcial = 26,8%; nenhuma influência = 6,5%, NSA = 51,4%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	50,0	44,4	42,9	46,4	62,5
Reduziu	-	3,7	-	-	-
Manteve-se estável	50,0	51,9	57,1	53,6	37,5
Saldo	50,0	40,7	42,9	46,4	62,5
Base	20	27	14	69	8

\* 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.

Averiguou-se que a maioria das empresas, 67,4%, percebeu variações positivas na satisfação dos clientes. Os 32,6% restantes afirmam que este indicador se manteve estável. O saldo, ainda que elevado (+67,4), foi menor que o de 2005 em cerca de 1 ponto percentual. Para 66,7% dos entrevistados o programa EMPRETEC teve influência nas variações percebidas, enquanto que 32,6% não souberam avaliar tal influência.

Os resultados regionais indicam que Centro-Oeste é a única região que tende à estabilidade. Nas demais predomina o percentual de melhoria no relacionamento e satisfação dos clientes.

**Quadro 35 - Variação no relacionamento e busca de satisfação de clientes**

Percentual

BRASIL	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	69,8	67,4
Reduziu	1,2	-
Manteve-se estável	29,0	32,6
Saldo	68,6	67,4
Base	426	138

Influência do Sebrae \*\*: total = 29,7%; parcial = 37,0%; nenhuma influência = 0,7%, NSA = 32,6%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	65,0	66,7	71,4	71,0	37,5
Reduziu	-	-	-	-	-
Manteve-se estável	35,0	33,3	28,6	29,0	62,5
Saldo	65,0	66,7	71,4	71,0	37,5
Base	20	27	14	69	8

\* 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.

O Quadro 36 indica que 57,2% dos entrevistados melhoraram suas políticas de acompanhamento de resultados em 2006. Nenhuma empresa evidenciou redução e 42,8% mantiveram este indicador em níveis estáveis. Para 57,2% dos participantes tais variações foram total ou parcialmente influenciadas pelo curso. Outros 42% não souberam julgar.

Todas as regiões tiveram saldos positivos, que variaram de +47,8 a +100, sendo o melhor resultado percebido na região Centro-Oeste.

**Quadro 36 - Variação na avaliação e acompanhamento de resultados**

Percentual

BRASIL	ANO 2005		ANO 2006		
Aumentou	63,5		57,2		
Reduziu	1,9		-		
Manteve-se estável	34,6		42,8		
Saldo	61,6		57,2		
Base	63,5		138		
Influência do Sebrae **: total = 30,4%; parcial = 26,8%; nenhuma influência = 0,7%, NSA = 42,0%					
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	55,0	59,3	78,6	47,8	100,0
Reduziu	-	-	-	-	-
Manteve-se estável	45,0	40,7	21,4	52,2	-
Saldo	55,0	59,3	78,6	47,8	100,0
Base	20	27	14	69	8

\* 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 desenvolveram mais parcerias após a participação no curso, 44,2% argumentaram que sim. No entanto, a maioria das empresas, 53,6%, disse que não.

Em todas as regiões, pelo menos 39,1% das empresas perceberam aumento, porém apenas no Norte prevaleceu este percentual. Nas regiões Sul e Centro-Oeste os percentuais de aumento e estabilidade foram proporcionais (50%) e no Nordeste e Sudeste a maioria das empresas tendeu à estabilidade. Redução no número de parcerias foi evidenciado apenas entre os participantes do Norte e Sudeste (5% e 2,9% dos participantes em cada região, respectivamente).

**Quadro 37 - Variação no desenvolvimento de parcerias**

Percentual

BRASIL	ANO 2005		ANO 2006		
Aumentou	49,2		44,2		
Reduziu	1,5		2,2		
Manteve-se estável	49,3		53,6		
Saldo	47,7		42,0		
Base	426		138		
Influência do Sebrae **: total = 18,1%; parcial = 24,6%; nenhuma influência = 2,9%, NSA = 54,3%					
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	60,0	40,7	50,0	39,1	50,0
Reduziu	5,0	-	-	2,9	-
Manteve-se estável	35,0	59,3	50,0	58,0	50,0
Saldo	55,0	40,7	50,0	36,2	50,0
Base	20	27	14	69	8

\* 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.

58% das empresas pesquisadas aumentaram a busca pela inovação de produtos. Ainda que não tenha sido evidenciada redução, o saldo em 2006 menor que o de 2005 em cerca de seis pontos percentuais. Do total de entrevistados, 29,7% argumentaram que a influência do curso foi total nos resultados encontrados, enquanto que outros 26,1% acreditam que a mesma foi parcial.

**Quadro 38 - Variação na busca de inovação de produtos**

Percentual

BRASIL	ANO 2005		ANO 2006		
Aumentou	63,8		58,0		
Reduziu	0,6		-		
Manteve-se estável	35,5		42,0		
Saldo	63,2		58,0		
Base	426		138		
Influência do Sebrae **: total = 29,7%; parcial = 26,1%; nenhuma influência = 2,2%, NSA = 42,0%					
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	65,0	51,9	50,0	58,0	75,0
Reduziu	-	-	-	-	-
Manteve-se estável	35,0	48,1	50,0	42,0	25,0
Saldo	65,0	51,9	50,0	58,0	75,0
Base	20	27	14	69	8

\* 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.

Para 47,8% dos entrevistados os recursos humanos foram mais e melhor capacitados no ano de 2006. A maioria, no entanto, percebeu que tal característica de seus negócios permaneceu inalterada.

**Quadro 39 - Variação no gerenciamento/capacitação de recursos humanos**

		Percentual			
BRASIL		ANO 2005		ANO 2006	
Aumentou		52,4		47,8	
Reduziu		1,8		-	
Manteve-se estável		45,9		52,2	
Saldo		50,6		47,8	
Base		426		138	
Influência do Sebrae **: total = 23,9%; parcial = 23,2%; nenhuma influência = 0,7%, NSA = 52,2%					
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	35,0	59,3	42,9	46,4	62,5
Reduziu	-	-	-	-	-
Manteve-se estável	65,0	40,7	57,1	53,6	37,5
Saldo	35,0	59,3	42,9	46,4	62,5
Base	20	27	14	69	8

\* 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.

Um dos benefícios percebidos por 45,7% dos entrevistados foi a melhoria das formas de comercialização. Os 54,3% restantes não perceberam tal benefício, argumentando que suas técnicas comerciais permaneceram inalteradas em 2006. O saldo de 2006, de +45,7, é um ponto percentual menor que o de 2005.

**Quadro 40 - Variação nas formas de comercialização**

		Percentual			
BRASIL		ANO 2005		ANO 2006	
Aumentou		49,4		45,7	
Reduziu		2,7		-	
Manteve-se estável		47,9		54,3	
Saldo		46,7		45,7	
Base		426		138	
Influência do Sebrae **: total = 18,1%; parcial = 25,4%; nenhuma influência = 2,2%, NSA = 54,3%					
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	50,0	55,6	35,7	44,9	25,0
Reduziu	-	-	-	-	-
Manteve-se estável	50,0	44,4	64,3	55,1	75,0
Saldo	50,0	55,6	35,7	44,9	25,0
Base	20	27	14	69	8

\* 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.

Quanto à busca por novas tecnologias de processo, 49,3% perceberam aumento e outros 50,7% mantiveram-se estáveis. O saldo de +49,3 foi menor que o de 2005 em mais de sete pontos percentuais. Do total de entrevistados, 46,4% acreditam que tais variações são decorrentes da participação no curso promovido pelo Sebrae, enquanto 50% não sabem avaliar tal impacto.

Enquanto que Norte, Nordeste e Centro-Oeste predomina o percentual de aumento, Sul e Sudeste apresentam estabilidade no indicador. Os saldos variaram de +42,9 (no Sul) a +60 (no Norte).

**Quadro 41 - Variação na busca de novas tecnologias para os processos**

Percentual

BRASIL	ANO 2005		ANO 2006		
Aumentou	57,9		49,3		
Reduziu	1,3		-		
Manteve-se estável	40,8		50,7		
Saldo	56,6		49,3		
Base	426		138		
Influência do Sebrae **: total = 19,6%; parcial = 26,8%; nenhuma influência = 3,6%, NSA = 50,0%					
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	60,0	51,9	42,9	46,4	50,0
Reduziu	-	-	-	-	-
Manteve-se estável	40,0	48,1	57,1	53,6	50,0
Saldo	60,0	51,9	42,9	46,4	50,0
Base	20	27	14	69	8

\* 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 sobre a variação nos controles contábeis e financeiros a maior parte dos entrevistados disse que tal indicador se manteve estável em 2006 (50,7%). Houve casos de aumento, percebidos por 48,6% das empresas. Como indica o Quadro 42 o saldo em 2006 foi menor que o de 2005.

Todas as regiões apresentaram saldo positivo, sendo a de maior destaque a Centro-Oeste (+75).

**Quadro 42 - Variação nos controles contábeis e financeiros**

Percentual

BRASIL	ANO 2005		ANO 2006		
Aumentou	51,9		48,6		
Reduziu	1,2		0,7		
Manteve-se estável	46,9		50,7		
Saldo	50,7		47,9		
Base	426		138		
Influência do Sebrae **: total = 27,5%; parcial = 21,0%; nenhuma influência = 2,2%, NSA = 49,3%					
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	50,0	37,0	35,7	52,2	75,0
Reduziu	5,0	-	-	-	-
Manteve-se estável	45,0	63,0	64,3	47,8	25,0
Saldo	45,0	37,0	35,7	52,2	75,0
Base	20	27	14	69	8

\* 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.

Mais da metade das empresas entrevistadas (63%) manteve estáveis suas fontes de recursos financeiros em 2006. Ainda que nenhuma tenha apresentado redução, o saldo de +37 foi menor em relação a 2005. Na opinião de 33,3% dos entrevistados, tais variações podem ser total (17,4%) ou parcialmente (15,9%) atribuídas à participação no programa.

Seguindo o padrão nacional, o maior percentual em todas as regiões foi de empresas que evidenciaram estabilidade neste indicador. Os melhores saldos foram das regiões Sul e Sudeste, +42,9 e +43,5, respectivamente.

**Quadro 43 - Variação na identificação de fontes de recursos financeiros**

Percentual

BRASIL	ANO 2005		ANO 2006		
Aumentou	41,4		37,0		
Reduziu	1,1		-		
Manteve-se estável	57,5		63,0		
Saldo	40,3		37,0		
Base	426		138		
Influência do Sebrae **: total = 17,4%; parcial = 15,9%; nenhuma influência = 3,6%, NSA = 63,0%					
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	30,0	25,9	42,9	43,5	25,0
Reduziu	-	-	-	-	-
Manteve-se estável	70,0	74,1	57,1	56,5	75,0
Saldo	30,0	25,9	42,9	43,5	25,0
Base	20	27	14	69	8

\* 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.

60,1% dos empresários que participaram da pesquisa disseram que a elaboração de seus Planos de Negócios foi influenciada pela participação no EMPRETEC. 25,4% já haviam elaborado antes mesmo da realização do curso e 14,5% não perceberam tal influência.

**Quadro 44: A participação no Curso Empretec influenciou a elaboração do Plano de Negócios de sua empresa**

Percentual

BRASIL	ANO 2006
Sim	60,1
Foi elaborado antes do Empretec	25,4
Não	14,5
Não soube avaliar	-
Base	138

Continua



Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	65,0	66,7	35,7	60,9	62,5
Foi elaborado antes	20,0	25,9	50,0	21,7	25,0
Não	15,0	7,4	14,3	17,4	12,5
Não soube avaliar	-	-	-	-	-
Base	20	27	14	69	8

Para os entrevistados que já possuíam empresa constituída foi realizada uma última pergunta: qual a estimativa de faturamento após a participação no EMPRETEC. 73,4% dos respondentes estimaram seu faturamento em até R\$ 360 mil. Ainda, 8,7% estimam o mesmo acima de R\$ 840 mil.

**Quadro 45: Estimativa de faturamento bruto anual da empresa**

Percentual

BRASIL	ANO 2006				
Até R\$ 20 mil	15,2				
Acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil	8,7				
Acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil	8,0				
Acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil	15,9				
Acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil	25,4				
Acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil	8,0				
Acima de R\$ 600 mil até R\$ 840 mil	2,2				
Acima de R\$ 840 mil até R\$ 1.080 milhão	2,2				
Acima de R\$ 1.080 milhão até R\$ 1.200 milhão	2,2				
Acima de R\$ 1.200 milhão	4,3				
Não teve faturamento	0,7				
Recusou informar	2,9				
Não soube avaliar	4,3				
Base	138				

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Até R\$ 20 mil	-	14,8	28,6	17,4	12,5
Acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil	25,0	-	7,1	8,7	-
Acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil	10,0	3,7	14,3	7,2	12,5
Acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil	10,0	22,2	-	17,4	25,0
Acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil	20,0	25,9	35,7	23,2	37,5
Acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil	10,0	11,1	14,3	4,3	12,5
Acima de R\$ 600 mil até R\$ 840 mil	5,0	3,7	-	1,4	-
Acima de R\$ 840 mil até R\$ 1.080	-	7,4	-	1,4	-
Acima de R\$ 1.080 milhão até R\$ 1.200	5,0	-	-	2,9	-
Acima de R\$ 1.200 milhão	10,0	3,7	-	4,3	-
Não teve faturamento	-	3,7	-	-	-
Recusou informar	-	-	-	5,8	-
Não soube avaliar	5,0	3,7	-	5,8	-
Base	20	27	14	69	8

Já para os futuros empresários, a pergunta final indagava-os a respeito da intenção de abertura de um negócio após a realização do curso. 17% disseram que haviam identificado uma oportunidade de negócio e 56,2% que pretendiam efetivamente iniciá-lo. Apenas 26,3% argumentaram que ainda não tinham tal pretensão. As regiões com maior potencial empreendedor são Sul e Centro-Oeste, visto apresentaram os maiores percentuais de clientes com intenção de abrir seus próprios negócios (69,2% nesta e 75% naquela).

**Quadro 46: Intenção em relação à abertura de um negócio**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Pretendo abrir um negócio		56,2			
Identifiquei uma oportunidade de negócio		17,0			
Não pretendo abrir um negócio		26,3			
Não soube avaliar		0,5			
Base		194			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Pretendo abrir um negócio	43,5	53,1	75,0	57,4	69,2
Identifiquei uma oportunidade	26,1	15,6	25,0	14,8	23,1
Não pretendo abrir negócio	30,4	31,3	-	27,0	7,7
Não soube avaliar	-	-	-	0,8	-
Base	23	32	4	122	13

### III. Considerações Finais

A amostra foi composta na sua maioria por pessoas físicas, 64,5%. Dentre as empresas que participaram da pesquisa, a maioria são micro ou pequenas (97,1%) que atuam nos ramos de comércio e serviços (84,7%).

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%.

Dentre os atributos avaliados, os que mais se destacaram foram: desempenho dos tutores (98,5%), conteúdo programático (98,2%), processo de inscrição (97,3%), entrevista (96,4%) e metodologia (93,4%). Apenas um atributo recebeu avaliação abaixo dos 90% de satisfação (soma dos percentuais “bom” e “ótimo”): intercâmbio com os empretecos (78,6%). A principal sugestão de melhoria, evidenciada por 34% dos entrevistados, foi justamente relacionada a este quesito: fomentar ainda mais o intercâmbio entre os empretecos. Outras sugestões também foram expressivas: aprofundar as técnicas de planejamento (25%) e trabalhar mais exercícios práticos (19,9%).

Os clientes também analisaram o grau de influência do curso no desenvolvimento de algumas habilidades empreendedoras. Os melhores resultados foram referentes às características: iniciativa para a busca de oportunidades, persistência e exigência por qualidade e eficiência (94,9%, 94% e 92,8% dos entrevistados, respectivamente, evidenciaram melhoria nestas características). Já a capacidade de correr riscos calculados, o planejamento e monitoramento sistemático e o estabelecimento de metas – ainda que tenham recebido influência positiva – apresentaram os menores percentuais (85,2%, 89,2% e 89,8%, respectivamente).

Os resultados referentes aos indicadores de desempenho indicam que o ano de 2006 não foi o melhor para as empresas que participaram da pesquisa, principalmente quando comparado com os resultados de 2005. No entanto, as empresas tiveram bom desempenho na maioria dos indicadores. Os maiores percentuais de melhoria foram referentes às variáveis: “satisfação dos consumidores” (+67,4%), “faturamento” (+66,7%), “inovação de produtos” (58%), “acompanhamento dos resultados” (57,2%) e “mercado de atuação” (56,5%). Já “número de empregados” e “fontes de recursos financeiros” tenderam à estabilidade. É interessante notar que para o conjunto de 14 indicadores

avaliados, uma média de 47,5% dos entrevistados atribuem influência total ou parcial do curso realizado junto ao Sebrae nos resultados obtidos. Destaca-se, contudo, que ao analisar apenas as cinco variáveis de melhor desempenho esta média se eleva para 58,38%, ou seja, são as variáveis que os clientes mais percebem influência do curso.

É interessante destacar que inicialmente se observou que 58,4% dos entrevistados ainda não haviam iniciado seu próprio negócio. Após a realização do curso, praticamente o mesmo percentual, 56,2%, indicaram intenção de abrir. A importância do curso é evidenciada também no percentual de clientes que realizaram seus planos de negócio a partir da realização do curso, 60,1%. Acredita-se que o aprofundamento dos módulos de planejamento, uma das sugestões dos clientes, pode fazer com que esse percentual se eleve ainda mais nas próximas edições.

Considerando todos os aspectos mencionados, pode-se concluir que a avaliação do curso EMPRETEC foi positiva em todos os atributos avaliados. Ainda, os entrevistados reconhecem que suas habilidades empreendedoras foram positivamente influenciadas e as empresas, por outro lado, reconhecem a influência do curso sobre os indicadores de desempenho. O reflexo desta avaliação positiva foi evidenciado através de um alto grau de satisfação geral e corroborado através do percentual de entrevistados que indicariam o curso para pessoas do seu relacionamento (97,6%).

**IV. Questionário****PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO E DO DESEMPENHO DO CLIENTE SEBRAE  
Exercício 2007 – Ano Base 2006****EMPRETEC**

SEBRAE / UF: |\_\_|\_\_| N° DO REGISTRO NA AMOSTRA |\_\_|\_\_|\_\_| N° DO QUESTIONÁRIO |\_\_|\_\_|\_\_|

**I. IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO****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 EMPRETEC.

O/A Sr./a participou no ano passado de todas as atividades desenvolvidas no Curso Empretec? 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:

Setor de atividade principal (Apenas para pessoas jurídicas ou empresa informal)

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 Q14.6, Q14.7 e Q14.8, responde a questão Q14.9.

## II. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

**Q14.1** Gostaria que o Sr. (a) avaliasse o Curso Empretec 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
Q14.1.1 Processo de inscrição	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )
Q14.1.2 Entrevista individual	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )
Q14.1.3 Conteúdo programático	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )
Q14.1.4 Metodologia	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )
Q14.1.5 "Workshop" intensivo	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )
Q14.1.6 Intercâmbio com Empretecos	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )
Q14.1.7 Material de apoio (manuais, apostilas)	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )
Q14.1.8 Desempenho dos tutores	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )

**Q14.2** Como o(a) Sr.(a) avalia o Curso Empretec em relação às suas expectativas? *(Resposta única estimulada).*

Q14.2.1 ( ) Superou	Q14.2.2 ( ) Atendeu	Q14.2.3 ( ) Não atendeu. Por quê?	Q14.2.4 ( ) Não soube avaliar
Por quê?			

**Q14.3** Qual seu grau de satisfação com relação ao Curso Empretec? *(Resposta única estimulada).*

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

**Q14.4** Na sua opinião, o que poderia ajudar a melhorar o Curso Empretec? *(Resposta múltipla estimulada randômica).*

Q14.4.1 ( ) Escolher participantes para os workshops por semelhança de perfil	Q14.4.4 ( ) Diminuir carga horária dos workshops	Q14.4.6 ( ) Aprofundar técnicas de planejamento
Q14.4.2 ( ) Trabalhar mais exercícios práticos	Q14.4.5 ( ) Melhorar a Metodologia	Q14.4.7 ( ) Mais qualificação dos tutores
Q14.4.3 ( ) Fomentar mais intercâmbios com Empretecos	Q14.4.8 ( ) Outros _____	

**Q14.5** O (a) Sr.(a) indicaria a participação de outra(s) empresa(s) ou pessoa(s) do seu relacionamento no Curso Empretec promovido pelo Sebrae? *(Resposta única espontânea).*

Q14.5.1 ( ) Sim	Q14.5.2 ( ) Não	Q14.5.3 ( ) Não soube avaliar
-----------------	-----------------	-------------------------------

## III. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

**Q14.6** Qual foi a influência do Curso Empretec com relação a suas características empreendedoras? As alternativas de resposta são: influenciou positivamente, não influenciou ou influenciou negativamente. *(Resposta única estimulada).*

Características	Positiva	Permaneceu	Negativa
Q14.6.1. Iniciativa na busca de oportunidades	1. ( )	2. ( )	3. ( )
Q14.6.2. Persistência	1. ( )	2. ( )	3. ( )
Q14.6.3. Comprometimento	1. ( )	2. ( )	3. ( )

Q14.6.4. Exigência de qualidade e eficiência	1. ( )	2. ( )	3. ( )
Q14.6.5. Riscos calculados	1. ( )	2. ( )	3. ( )
Q14.6.6. Estabelecimento de metas	1. ( )	2. ( )	3. ( )
Q14.6.7. Busca de informações	1. ( )	2. ( )	3. ( )
Q14.6.8. Planejamento e monitoramento sistemático	1. ( )	2. ( )	3. ( )
Q14.6.9. Persuasão e rede de contatos	1. ( )	2. ( )	3. ( )
Q14.6.10. Independência e autoconfiança	1. ( )	2. ( )	3. ( )

### Para Empresários

**Q14.7** A seguir, vou mencionar uma série de indicadores. Gostaria que o/a Sr.(a) avaliasse se aconteceram modificações nesses aspectos na sua empresa após a participação no Curso Empretec. *(Resposta única estimulada).*

Indicadores	Variação			Essas variações são atribuídas ao curso?			
	+	-	=	Sim		Não	Não soube avaliar
				Totalmente	Parcialmente		
Q14.7.1 N° de empregados	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )
Q14.7.2 Faturamento	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )
Q14.7.3 Produção bens e serviços	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )
Q14.7.4 Mercado de atuação	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )
Q14.7.5 Fatia de mercado	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )
Q14.7.6 Relacionamento e busca de satisfação de clientes	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )
Q14.7.7 Avaliação e acompanhamento de resultados	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )
Q14.7.8 Desenvolvimento de parcerias	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )
Q14.7.9 Busca de inovação de produtos	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )
Q14.7.10 Gerenciamento/capacitação de recursos humanos	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )
Q14.7.11 Formas de comercialização	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )
Q14.7.12 Busca de novas tecnologias para os processos	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )
Q14.7.13 Controles contábeis e financeiros	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )
Q14.7.14 Identificação de fontes de recursos financeiros	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )

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

**Q14.8** A participação no Curso Empretec influenciou a elaboração do Plano de Negócios de sua empresa? *(Resposta única estimulada).*

Q14.8.1 ( ) Sim	Q14.8.2 ( ) Foi elaborado antes do Empretec	Q14.8.3 ( ) Não	Q14.8.4 Não soube avaliar
-----------------	---	-----------------	---------------------------

**Q14.9** Qual a estimativa de faturamento bruto anual da sua empresa?

Q14.9.1 ( ) até R\$ 20 mil	Q14.9.8 ( ) acima de R\$ 840 mil até R\$ 1.080 milhão
Q14.9.2 ( ) acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil	Q14.9.9 ( ) acima de R\$ 1.080 milhão até R\$ 1.200 milhão
Q14.9.3 ( ) acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil	Q14.9.10 ( ) acima de R\$ 1.200 milhão
Q14.9.4 ( ) acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil	Q14.9.11 ( ) Não teve faturamento
Q14.9.5 ( ) acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil	Q14.9.12 ( ) Recusou informar
Q14.9.6 ( ) acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil	Q14.9.13 ( ) Não soube avaliar
Q14.9.7 ( ) acima de R\$ 600 mil até R\$ 840 mil	

**Para Futuros Empresários**

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

**Q14.10 Com o conhecimento adquirido no Curso Empretec, qual é a sua intenção em relação à abertura de um negócio?**  
*(Resposta única estimulada).*

Q14.10.1 (  ) Pretendo abrir um negócio

Q14.10.3 (  ) Não pretendo abrir negócio

Q14.10.2 (  ) Identifiquei uma oportunidade de negócio

Q14.10.4 (  ) Não soube avaliar