

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

Relatório Individual por Produto/Serviço SEBRAE:

Líder Cidadão

UNIDADE DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL

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

Agosto/2007
www.sebrae.com.br

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE

Presidente do Conselho Deliberativo Nacional

Adelmir Santana

Diretor-Presidente

Paulo Tarciso Okamoto

Diretor de Administração e Finanças

Carlos Alberto dos Santos

Diretor Técnico

Luiz Carlos Barboza

Gerente da Unidade de Gestão Estratégica

Pio Cortizo Vidal Filho

Equipe Técnica Responsável

Marco Antonio Pinho Alves

Magaly Tânia Dias de Albuquerque

Emanuel Malta Caloête

Heluana Almeida P. C. Muzzi (Estagiária)

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

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

Apresentação

O Líder Cidadão é um programa de capacitação de lideranças comunitárias, que procura catalisar esforços na implantação de projetos e ações práticas que promovam o desenvolvimento de entidades e ou comunidade, além de propiciar aos participantes uma visão sistêmica da localidade, ressaltando a endogenia (tem origem na própria comunidade) como a principal força propulsora do desenvolvimento local.

Ao participar do programa, líderes comunitários passam a reconhecer seu papel na comunidade, além de poder discutir temas de fundamental importância para o desenvolvimento como líder.

Participam do Líder Cidadão integrantes das comunidades em que os Fóruns locais foram legitimados; empresários e candidatos a empresários pertencentes às comunidades locais nas quais os cursos serão realizados; profissionais liberais; agricultores; pessoas filiadas a cooperativas; ONG's e entidades religiosas.

Índice

	Pág.
I. Sumário Executivo.....	5
II. Resultados.....	7
III. Considerações Finais.....	24
IV. Questionário.....	26

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 “Programa Líder Cidadão”.

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. 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 “Líder Cidadão”, a amostra da pesquisa compreendeu 43 casos num universo de 680 registros.

Quadro 1 - Distribuição da população e da amostra

Números absolutos

BRASIL		ANO 2006																									
População		680																									
Amostra		43																									
REGIÃO	NORTE						NORDESTE						SUL	SUDESTE						CENTRO-OESTE							
População	232						131						-	277						40							
Amostra	17						8						-	14						4							
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.	110	-	-	122	-	-	-	-	67	3	6	-	-	55	-	-	-	-	-	48	229	-	-	-	40	-	-

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 Programa Líder Cidadão, percebe-se que 81,4% correspondem a pessoas físicas e 20% a pessoas jurídicas. Evidenciou-se, ainda, 2,3% de empresas informais, estando estas localizadas na região Norte.

Quadro 2 - Tipo de Cliente

						Percentual
BRASIL		ANO 2006				
Pessoa Física		81,4				
Pessoa Jurídica		16,3				
Empresa Informal		2,3				
Base		43				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Pessoa Física	82,4	100,0	-	78,6	50,0
Pessoa Jurídica	11,8	-	-	21,4	50,0
Empresa Informal	5,9	-	-	-	-
Base	17	8	-	14	4

Do total de entrevistados, 67,4% ainda não abriu sua empresa e apenas 20,9% classificam-se como “empresários”, pois abriram suas empresas no ano 2004 ou antes. Outros 7% classificam-se como “novos empresários”, uma vez que iniciaram as atividades em 2005 ou depois.

Em todas as regiões predomina o percentual de futuros empresários com exceção da Centro-Oeste, onde a maior parte dos participantes já possuem empresa constituída desde 2004 (ou antes mesmo desta data). No Norte e Nordeste não há caso de “novos empresários”.

Quadro 3 - Ano de abertura da empresa

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
2004 ou menos		20,9			
2005 ou mais		7,0			
Ainda não abriu a empresa		67,4			
Não soube responder		4,7			
Base		43			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
2004 ou menos	17,6	12,5	-	21,4	50,0
2005 ou mais	-	-	-	14,3	25,0
Ainda não abriu a empresa	76,5	87,5	-	57,1	25,0
Não soube responder	5,9	-	-	7,1	-
Base	17	8	-	14	4

Quanto ao ramo de atividade das empresas entrevistadas, 50% pertencem ao setor de serviços, 37,5% atuam no comércio e 12,5% na indústria. Não há casos de agroindústrias.

Quadro 4 - Setor de atividade principal

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Indústria		12,5			
Comércio		37,5			
Serviços		50,0			
Agroindústria		-			
Base		8			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Indústria	-	-	-	33,3	-
Comércio	33,3	-	-	66,7	-
Serviços	66,7	-	-	-	100,0
Agroindústria	-	-	-	-	-
Base	3	-	-	3	2

Para a categorização das empresas por tamanho, foi seguida a Classificação do Porte de Empresa adotada pelo SEBRAE¹. Como se pode ver no Quadro 5, todas as empresas que compuseram a amostra são micro (100%).

Quadro 5 - Classificação das empresas por tamanho

Percentual

BRASIL	ANO 2006
--------	----------

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

Microempresa	100,0				
Pequena empresa	-				
Média empresa	-				
Grande empresa	-				
Base	5				
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Microempresa	100,0	-	-	100,0	-
Pequena empresa	-	-	-	-	-
Média empresa	-	-	-	-	-
Grande empresa	-	-	-	-	-
Base	2	-	-	3	-

A satisfação dos clientes em relação ao curso foi avaliada através de quatro atributos: assuntos tratados, metodologia, material de apoio e desempenho dos tutores. O Quadro 6 apresenta os resultados referentes aos assuntos tratados nos encontros e indica que a totalidade dos entrevistados considerou os mesmos bons ou ótimos.

Em todas as regiões observa-se o padrão nacional, em que a maior parte dos participantes (pelo menos 75%) consideram os assuntos ótimos.

Quadro 6 - Avaliação do programa Líder Cidadão em relação aos assuntos tratados

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		81,4			
Bom		18,6			
Regular		-			
Ruim		-			
Péssimo		-			
NSA/NO		-			
Base		43			
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	82,4	75,0	-	85,7	75,0
Bom	17,6	25,0	-	14,3	25,0
Regular	-	-	-	-	-
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	17	8	-	14	4

Novamente, todos os participantes consideram a metodologia empregada satisfatória. 60,5% consideraram-na ótima e 39,5% boa. Nas regiões Norte, Nordeste e Sudeste prevalece o percentual de participantes com julgamentos ótimos. No Centro-Oeste os entrevistados se dividiram de maneira equilibrada: 50% julgaram a metodologia ótima e 50% boa. A avaliação mais positiva foi realizada pelos participantes da região

Sudeste, única em que o percentual de julgamento ótimo atingiu mais de 70% dos participantes.

Quadro 7 - Avaliação do programa Líder Cidadão em relação à metodologia

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		60,5			
Bom		39,5			
Regular		-			
Ruim		-			
Péssimo		-			
NSA/NO		-			
Base		43			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	52,9	75,0	-	64,3	50,0
Bom	47,1	25,0	-	35,7	50,0
Regular	-	-	-	-	-
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	17	8	-	14	4

Em relação ao material de apoio, percebe-se uma redução no índice de satisfação. 53,5% dos respondentes classificaram-no como ótimo e 37,2% como bom. Foram observados, ainda, 9,3% de casos de clientes que julgaram este atributo como regular.

Percebe-se que Nordeste foi a única região em que o percentual de clientes com julgamentos ótimos não excedeu os com julgamentos bons. Já os participantes da região Sudeste foram os únicos que não consideraram os manuais e apostilas do curso regulares.

Quadro 8 - Avaliação do programa Líder Cidadão em relação ao material de apoio (manuais, apostilas)

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		53,5			
Bom		37,2			
Regular		9,3			
Ruim		-			
Péssimo		-			
NSA/NO		-			
Base		43			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	52,9	37,5	-	64,3	50,0
Bom	35,3	50,0	-	35,7	25,0
Regular	11,8	12,5	-	-	25,0
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	17	8	-	14	4

76,7% dos entrevistados consideraram ótimo o desempenho dos tutores, 18,6% consideraram-no bom e 4,7% regular. Da mesma forma que nos atributos anteriores, nenhum entrevistado ficou insatisfeito.

Na análise por regiões percebe-se a manutenção do padrão nacional nas regiões Norte, Nordeste e Sudeste, pois nestas a maioria dos entrevistados considerou os tutores ótimos. A região Centro-Oeste foi a única em que os julgamentos ótimos e bons ficaram equilibrados (50%). Já os julgamentos mais críticos – considerando regular o desempenho do tutor – foram observados apenas no Norte, mas o percentual não passa de 11,8% dos entrevistados na região.

Quadro 9 - Avaliação do programa Líder Cidadão em relação ao desempenho dos tutores

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		76,7			
Bom		18,6			
Regular		4,7			
Ruim		-			
Péssimo		-			
NSA/NO		-			
Base		43			

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	70,6	100,0	-	78,6	50,0
Bom	17,6	-	-	21,4	50,0
Regular	11,8	-	-	-	-
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	17	8	-	14	4

Da mesma forma, buscou-se avaliar a influência do Programa Líder Cidadão em relação a algumas habilidades de liderança dos entrevistados. No Quadro 10 percebe-se que 95,3% dos entrevistados disseram que o ato de falar em público foi positivamente influenciado pelo curso. Apenas 4,7% disseram que tal habilidade permaneceu inalterada, estando estes respondentes, que não perceberam o benefício, nas regiões Norte e Sudeste.

Quadro 10 - Influência do programa Líder Cidadão com relação a habilidade de falar em público

Percentual

BRASIL	ANO 2006
Positiva	95,3
Permaneceu inalterada	4,7
Negativa	-
Base	43

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	94,1	100,0	-	92,9	100,0
Permaneceu inalterada	5,9	-	-	7,1	-
Negativa	-	-	-	-	-
Base	17	8	-	14	4

A grande maioria dos entrevistados, 93%, considerou positiva a influência do curso na habilidade de conduzir reuniões. Apenas para 7% a mesma permaneceu inalterada.

Todos os clientes entrevistados nas regiões Nordeste e Centro-Oeste perceberam o benefício. Apenas para 14,3% dos participantes na região Sudeste e 5,9% na Norte a influência foi nula.

Quadro 11 - Influência do programa Líder Cidadão com relação a habilidade de conduzir reuniões

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Positiva		93,0			
Permaneceu inalterada		7,0			
Negativa		-			
Base		43			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	94,1	100,0	-	85,7	100,0
Permaneceu inalterada	5,9	-	-	14,3	-
Negativa	-	-	-	-	-
Base	17	8	-	14	4

Um percentual menor – ainda que represente a grande maioria dos entrevistados – considerou que sua habilidade de coordenar as foi desenvolvida (81,4%). 18,6% consideraram que a mesma permaneceu inalterada.

Nenhum cliente na região Centro-Oeste deixou de perceber tal benefício. Já para 23,5% dos participantes no Norte, 21,4% no Sudeste e 12,5% no Nordeste a influência do curso foi nula.

Quadro 12 - Influência do programa Líder Cidadão com relação a habilidade de coordenar projetos

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Positiva		81,4			
Permaneceu inalterada		18,6			
Negativa		-			
Base		43			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	76,5	87,5	-	78,6	100,0
Permaneceu inalterada	23,5	12,5	-	21,4	-
Negativa	-	-	-	-	-
Base	17	8	-	14	4

A habilidade de negociação de projetos foi influenciada positivamente pelo programa segundo 83,7% dos entrevistados. Para outros 16,3% tal influência foi nula. O padrão nacional é evidenciado em todas as regiões com destaque para o Centro-Oeste, cuja totalidade de participantes a considerou positiva.

Quadro 13 - Influência do programa Líder Cidadão com relação a habilidade de negociar projetos

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Positiva		83,7			
Permaneceu inalterada		16,3			
Negativa		-			
Base		43			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	88,2	75,0	-	78,6	100,0
Permaneceu inalterada	11,8	25,0	-	21,4	-
Negativa	-	-	-	-	-
Base	17	8	-	14	4

Os entrevistados foram solicitados a avaliar o Programa Líder Cidadão em relação às suas expectativas. Para 32,6% dos entrevistados as mesmas foram superadas e para 65,1% foram atendidas. Se comparados com os resultados dos anos anteriores, percebe-se um ligeiro decréscimo no percentual total de clientes com expectativas atendidas e superadas. Por outro lado, é importante destacar que no triênio analisado foi em 2006 que se observou o maior percentual de clientes cujas expectativas em relação ao curso foram superadas (cerca de 15 pontos percentuais superior ao ano de 2005).

Apenas na região Nordeste observou-se casos de expectativas não atendidas, representando 12,5% do total na região (destaca-se que esta percentagem é referente apenas a um entrevistado). Nas demais regiões as avaliações seguem o padrão nacional, como indica o Quadro 14.

Quadro 14 - Avaliação do programa em relação às suas expectativas

Percentual

BRASIL	ANO 2004		ANO 2005		ANO 2006	
Superou	24,1		17,7		32,6	
Atendeu	72,4		81,1		65,1	
Não atendeu	3,4		1,2		2,3	
Não soube avaliar	-		-		-	
Base	58		108		43	

REGIÕES	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Superou	29,4	37,5	-	35,7	25,0
Atendeu	70,6	50,0	-	64,3	75,0
Não atendeu	-	12,5	-	-	-
Não soube avaliar	-	-	-	-	-
Base	17	8	-	14	4

Este cliente da região Nordeste foi questionado em relação aos motivos pelos quais suas expectativas não foram atendidas. A justificativa apresentada pelo mesmo é de que esperava algo diferente em relação ao curso.

Quadro 15 – Motivos pelos quais o programa não atendeu as expectativas

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Não era o que esperava		100,0			
Base		1			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Não era o que esperava	-	100,0	-	-	-
Base	-	1	-	-	-

Os respondentes também foram solicitados a indicar seu grau de satisfação com o curso. Como se pode ver no Quadro 16, todos os clientes ficaram satisfeitos (46,5%) ou muito satisfeitos (53,5%). Mesmo o cliente que anteriormente disse que suas expectativas não foram atendidas ao final disse que o curso foi a contento.

Os resultados regionais apontam que a melhor avaliação foi realizada pelos participantes da região Centro-Oeste, única em que o percentual de clientes muito satisfeitos (78,6%) superou o de satisfeitos (21,4%).

Quadro 16 - Grau de satisfação geral com o programa Líder Cidadão

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Muito satisfeito		53,5			
Satisfeito		46,5			
Indiferente		-			
Insatisfeito		-			
Muito Insatisfeito		-			
NSA/NO		-			
Base		43			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Muito satisfeito	47,1	37,5	-	78,6	25,0
Satisfeito	52,9	62,5	-	21,4	75,0
Indiferente	-	-	-	-	-
Insatisfeito	-	-	-	-	-
Muito Insatisfeito	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	17	8	-	14	4

Os entrevistados também foram indagados a respeito dos aspectos que poderiam ser melhorados no programa Líder Cidadão. Entre as opções de respostas, as mencionadas com maior frequência foram: prover reuniões com entidades para facilitar a concretização de projetos (30,2%), maior adequação à realidade das comunidades (20,9%), distribuir melhor a carga horária (18,6%) e dedicar mais tempo à criação de projetos (18,6%).

Na região Norte a maior demanda foi a melhor distribuição da carga horária (23,5%). No Nordeste (50%) e Sudeste (35,7%) foi a necessidade de promover reuniões com entidades para facilitar concretização de projetos. Já no Centro-Oeste a maioria dos entrevistados (50%) sentiu necessidade de dedicar mais tempo à criação de projetos.

Quadro 17 – Aspectos que poderiam ser melhorados no programa Líder Cidadão

Percentual

BRASIL	ANO 2006				
Aprofundar conteúdos sobre técnicas de negociação	14,0				
Distribuir melhor a carga horária	18,6				
Promover reuniões com entidades para concretizar projetos	30,2				
Dedicar mais tempo à criação de projetos	18,6				
Maior adequação à realidade das comunidades	20,9				
Melhorar a Metodologia	2,3				
Formar turmas de pessoas com aspirações semelhantes	4,7				
Maior qualificação dos tutores	2,3				
Outros	25,6				
Base	43				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aprofundar conteúdos sobre negociação	11,8	-	-	28,6	-
Distribuir melhor a carga horária	23,5	37,5	-	7,1	-
Promover reuniões com entidades concr. projetos	17,6	50,0	-	35,7	25,0
Dedicar mais tempo à criação de projetos	5,9	25,0	-	21,4	50,0
Maior adequação à realidade das comunidades	11,8	37,5	-	28,6	-
Melhorar a Metodologia	-	12,5	-	-	-
Formar turmas de pessoas semelhantes	-	-	-	14,3	-
Maior qualificação dos tutores	5,9	-	-	-	-
Outros	35,3	12,5	-	21,4	25,0
Base	17	8	-	14	4

25,6% dos respondentes indicaram outras sugestões, como por exemplo: melhorar o material de apoio, colocar espaço para anotações nas apostilas, aumentar a duração do curso e oferecer mais cursos para a comunidade. Ainda, dentre estes entrevistados 36,4% disseram que nada precisa mudar.

Quadro 18 - Outros pontos para melhoria no programa Líder Cidadão

Percentual

BRASIL	ANO 2006				
Apostilas com espaço para anotações	9,1				
Aumentar a duração	9,1				
Mais cursos	9,1				
Material de apoio	18,2				
Nada	36,4				
Não sabe / Não respondeu	18,2				
Base	11				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Apostilas com espaço para anotações	16,7	-	-	-	-
Aumentar a duração	16,7	-	-	-	-
Mais cursos	-	100,0	-	-	-
Material de apoio	16,7	-	-	-	100,0
Nada	16,7	-	-	100,0	-
Não sabe / Não respondeu	33,3	-	-	-	-
Base	6	1	-	3	1

Os entrevistados foram questionados sobre a probabilidade de indicar o curso Líder Cidadão para pessoas de seu relacionamento e 93% responderam afirmativamente. Se comparado com os anos anteriores, observa-se um leve declínio na percentagem de recomendações.

Os resultados regionais mostram que apenas no Norte há participantes sem intenção de indicar o curso, representando 17,6% do total da região.

Quadro 19 - Probabilidade de indicação do programa para pessoas do relacionamento

Percentual

BRASIL	ANO 2004		ANO 2005		ANO 2006	
Sim	98,3		95,6		93,0	
Não	1,7		0,1		7,0	
Não soube avaliar	-		4,3		-	
Base	58		108		43	

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	82,4	100,0	-	100,0	100,0
Não	17,6	-	-	-	-
Não soube avaliar	-	-	-	-	-
Base	17	8	-	14	4

O terceiro e último bloco de perguntas do questionário procurou compreender alguns indicadores de desempenho e verificar a influência do programa nos mesmos. Como se pode ver no Quadro 20, 37,2% dos entrevistados perceberam que as oportunidades de trabalho aumentaram. Nenhum percebeu redução e para 62,8% as

oportunidades mantiveram-se estáveis. Para 30,3% da amostra as variações nas oportunidades de trabalho foram influenciadas pela participação no curso promovido pelo Sebrae. Por outro lado, 7% não perceberam influência alguma e outros 62,8% não souberam avaliar tal impacto. O padrão nacional é mantido em todas as regiões.

Quadro 20 - Variação nas oportunidades de trabalho

				Percentual	
BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006		
Aumentou	27,3	46,8	37,2		
Reduziu	4,5	1,2	-		
Manteve-se estável	68,2	51,9	62,8		
Saldo*	22,8	45,6	37,2		
Base	58	108	43		
Influência do Sebrae **: total = 23,3%; parcial = 7,0%; nenhuma influência = 7,0%, NSA = 62,8%					
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	35,3	50,0	-	42,9	-
Reduziu	-	-	-	-	-
Manteve-se estável	64,7	50,0	-	57,1	100,0
Saldo*	35,3	50,0	-	42,9	-
Base	17	8	-	14	4

* 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 grande maioria dos entrevistados (62,8%) percebeu que o número de entidades comunitárias regularizadas manteve-se estável em 2006. 34,9% perceberam aumento, no entanto, este resultado foi mais de 10 pontos percentuais inferior em relação ao ano de 2005. Na opinião de 34,9% dos entrevistados, os resultados referentes a este indicador foram parcial ou totalmente influenciados pelo curso. A maior parte, 62,8%, não soube avaliar o impacto.

Mais uma vez os resultados regionais espelham o padrão evidenciado em nível nacional.

Quadro 21 - Variação no número de entidades comunitárias regularizadas/registradas

				Percentual
BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006	
Aumentou	19,0	45,7	34,9	
Reduziu	-	1,3	2,3	
Manteve-se estável	81,0	53,0	62,8	
Saldo*	19,0	44,4	32,6	
Base	58	108	43	
Influência do Sebrae **: total = 18,6%; parcial = 16,3%; nenhuma influência = 2,3%, NSA = 62,8%				

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	41,2	25,0	-	35,7	25,0
Reduziu	5,9	-	-	-	-
Manteve-se estável	52,9	75,0	-	64,3	75,0
Saldo*	35,3	25,0	-	35,7	25,0
Base	17	8	-	14	4

* 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.

Como se pode ver no Quadro 22, 55,8% dos participantes não observaram alterações no número de afiliados em entidades associativas. 39,5% perceberam aumento e apenas 4,7% redução. De acordo com a opinião de 39,6% dos entrevistados, existe influência total ou parcial do Sebrae nos resultados.

Os respondentes das regiões Sudeste e Centro-Oeste foram os que mais perceberam estabilidade em relação a este indicador (em ambas o percentual foi superior a 70%). No Nordeste 50% evidenciaram aumento e no Norte o percentual foi o mesmo para aumento e estabilidade (47,1%).

Quadro 22 - Variação no número de afiliados nas entidades associativas

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	13,0	47,9	39,5
Reduziu	-	1,5	4,7
Manteve-se estável	87,0	50,6	55,8
Saldo*	13,0	46,4	34,8
Base	58	108	43

Influência do Sebrae **: total = 25,6%; parcial = 14,0%; nenhuma influência = 4,7%, NSA = 55,8%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	47,1	50,0	-	28,6	25,0
Reduziu	5,9	12,5	-	-	-
Manteve-se estável	47,1	37,5	-	71,4	75,0
Saldo*	41,2	37,5	-	28,6	25,0
Base	17	8	-	14	4

* 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.

No Quadro 23 pode-se observar as variações percebidas no número de ações conjuntas em parcerias público-privadas. Para 60,5% o mesmo permaneceu estável, 39,5% aumentou e nenhum entrevistado evidenciou redução. 39,5% dos participantes atribuem os resultados à realização do curso.

Em todas as regiões prevalece o padrão nacional, com exceção da Sudeste em que os percentuais de aumento e estabilidade foram os mesmos (50%).

Quadro 23 - Variação no número de ações conjuntas em parceria público-privado

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	20,0	58,1	39,5
Reduziu	-	0,1	-
Manteve-se estável	80,0	41,8	60,5
Saldo*	20,0	58,0	39,5
Base	58	108	43

Influência do Sebrae **: total = 20,9%; parcial = 18,6%; nenhuma influência = 0,0%, NSA = 60,5%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	35,3	37,5	-	50,0	25,0
Reduziu	-	-	-	-	-
Manteve-se estável	64,7	62,5	-	50,0	75,0
Saldo*	35,3	37,5	-	50,0	25,0
Base	17	8	-	14	4

* 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 variação no número de atividades voluntárias sem fins lucrativos, 51,2% observaram estabilidade, 41,9% aumento e 7% redução. Ao serem questionados sobre a influência do curso na obtenção desses resultados, 23,3% dos entrevistados indicaram que a mesma foi total e 18,6% parcial.

Nas regiões Sudeste e Centro-Oeste nenhum entrevistado percebeu redução neste indicador. Nestas regiões e na Norte o maior percentual foi de participantes que observaram estabilidade. Já no Nordeste 75% evidenciaram aumento.

Quadro 24 - Variação no número de atividades voluntárias sem fins lucrativos

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	43,5	51,3	41,9
Reduziu	-	6,1	7,0
Manteve-se estável	56,5	42,5	51,2
Saldo*	43,5	45,2	34,9
Base	58	108	43

Influência do Sebrae **: total = 23,3%; parcial = 18,6%; nenhuma influência = 7,0%, NSA = 51,2%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	41,2	75,0	-	28,6	25,0
Reduziu	11,8	12,5	-	-	-
Manteve-se estável	47,1	12,5	-	71,4	75,0
Saldo*	29,4	62,5	-	28,6	25,0
Base	17	8	-	14	4

* 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 48,8% dos entrevistados a variação no número de famílias que estão fazendo melhorias em suas casas foi positiva, ou seja, aumentou. O mesmo percentual percebe

estabilidade e 2,3% redução. Para 46,5% dos entrevistados esse resultado favorável está de alguma forma relacionado com a participação no curso Líder Cidadão.

Enquanto que no Norte e Nordeste o maior número de participantes percebeu aumento, no Sudeste e Centro-Oeste o maior percentual é de estabilidade. As reduções foram percebidas apenas pelos entrevistados da região Norte.

Quadro 25 - Variação no número de famílias que estão fazendo melhorias nas suas casas

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006		
Aumentou	28,6	51,6	48,8		
Reduziu	4,8	1,3	2,3		
Manteve-se estável	66,7	47,0	48,8		
Saldo*	23,8	50,3	46,5		
Base	58	108	43		
Influência do Sebrae **: total = 20,9%; parcial = 25,6%; nenhuma influência = 4,7%, NSA = 48,8%					
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	52,9	75,0	-	42,9	-
Reduziu	5,9	-	-	-	-
Manteve-se estável	41,2	25,0	-	57,1	100,0
Saldo*	47,0	75,0	-	42,9	-
Base	17	8	-	14	4

* 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 quantidade de lixo espalhado sem tratamento e sem coleta, cerca de 50% dos entrevistados disseram que a mesma permaneceu estável. Apenas 7% evidenciaram aumento e 41,9% perceberam benefícios, uma vez que para eles houve redução. Neste indicador foi observado 37,2% de clientes que perceberam influência do curso do Sebrae.

Em todas as regiões percebe-se a reprodução dos resultados encontrados em nível nacional, com exceção da Norte, única em que o percentual de redução foi maior que o de estabilidade.

Quadro 26 - Variação na quantidade de lixo espalhado, sem tratamento e sem coleta

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006	
Aumentou	16,7	42,6	7,0	
Reduziu	25,0	15,5	41,9	
Manteve-se estável	58,3	42,0	51,2	
Saldo*	-8,3	27,1	-34,9	
Base	58	108	43	
Influência do Sebrae **: total = 16,3%; parcial = 20,9%; nenhuma influência = 9,3%, NSA = 53,5%				

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	5,9	12,5	-	7,1	-
Reduziu	58,8	25,0	-	35,7	25,0
Manteve-se estável	35,3	62,5	-	57,1	75,0
Saldo*	-52,9	-12,5	-	-28,6	-25,0
Base	17	8	-	14	4

* 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.

Por fim, verificou-se a influência do curso na ligação e comprometimento das pessoas com a comunidade. Para 44,2% esta ligação aumentou e para outros 53,5% permaneceu a mesma. Apenas 2,3% evidenciaram redução. Dentre o total de entrevistados, 41,9% perceberam influência total ou parcial do curso nos resultados para este indicador.

Apenas a região Sudeste não se comportou conforme a tendência nacional, apresentando mais entrevistados com a percepção de que o comprometimento aumentou do que foi mantido em níveis estáveis.

Quadro 27 - Variação na ligação e comprometimento das pessoas com a comunidade

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	42,9	52,3	44,2
Reduziu	-	1,5	2,3
Manteve-se estável	57,1	46,2	53,5
Saldo*	42,9	50,7	41,9
Base	58	108	43

Influência do Sebrae **: total = 18,6%; parcial = 23,3%; nenhuma influência = 4,7%, NSA = 53,5%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	35,3	37,5	-	64,3	25,0
Reduziu	5,9	-	-	-	-
Manteve-se estável	58,8	62,5	-	35,7	75,0
Saldo*	29,4	37,5	-	64,3	25,0
Base	17	8	-	14	4

* 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.

As pessoas físicas participantes do curso e que na época da realização ainda não possuíam seu próprio negócio foram questionadas sobre a intenção de abri-lo motivada pelo Programa Líder Cidadão. 48,3% disseram que pretendem abrir e 44,8% encontram-se na posição contrária.

Quadro 28 – Intenção em relação à abertura de um negócio

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Pretendo abrir um negócio		48,3				
Identifiquei uma oportunidade de negócio		3,4				
Não pretendo abrir um negócio		44,8				
Não soube avaliar		3,4				
Base		29				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Pretendo abrir um negócio	53,8	42,9	-	50,0	-
Identifiquei uma oportunidade	-	-	-	12,5	-
Não pretendo abrir negócio	38,5	57,1	-	37,5	100,0
Não soube avaliar	7,7	-	-	-	-
Base	13	7	-	8	1

III.Considerações Finais

A amostra foi composta na sua maioria por pessoas físicas (81,4%). Dentre as empresas, todas são micro e atuam nos setores de serviços (50%), comércio (37,5%) e indústrias (12,5%).

Todos os atributos do Programa Líder Cidadão foram avaliados de forma positiva pelos entrevistados, uma vez que nenhum deles ficou com menos de 90% de julgamentos bons ou ótimos. As melhores avaliações foram referentes aos assuntos abordados (100%) e metodologia empregada (100%).

Os clientes também analisaram o grau de influência do curso no desenvolvimento de algumas habilidades. Falar em público e condução de reuniões foram as que os entrevistados atestaram maior influência positiva (95,3% e 93%, respectivamente, evidenciaram melhoria). Já as habilidades de coordenação e negociação de projetos – ainda que tenham recebido influência positiva – apresentaram menor percentual, não mais do que 81% dos entrevistados evidenciaram aumento.

Quanto à avaliação do curso em relação às expectativas, destaca-se que o percentual de 97,7% de clientes com expectativas atendidas e superadas foi menor em relação aos anos anteriores. No entanto, houve um aumento na percentagem de clientes que tiveram suas expectativas superadas. Tal resultado positivo foi confirmado através da questão do nível de satisfação geral com o curso, cujo percentual de clientes “satisfeito” ou “muito satisfeito” foi de 100%.

É interessante destacar que, apesar do ótimo nível de satisfação dos entrevistados, a intenção de indicação do curso foi de 93%. Há clientes satisfeitos e com expectativas atendidas que não estão dispostos a indicá-lo e a justificativa para tal fato deve ser uma das prioridades de pesquisa futura, uma vez que é reconhecida a importância do boca-a-boca como ferramenta de promoção e divulgação dos cursos do Sebrae.

Com relação aos aspectos que poderiam ser melhorados no curso, a atenção foi concentrada em quatro questões basicamente: 30,2% acreditam que poderiam ser realizadas reuniões para facilitar a concretização de projetos, 20,9% indicam a necessidade de maior adequação à realidade das comunidades, 18,6% acreditam na possibilidade de buscar uma melhor divisão da carga horária e 18,6% sugerem que mais tempo seja dedicado à criação de projetos.

Com relação aos indicadores de desempenho avaliados, percebe-se que todos, sem exceção, tenderam a se manter estáveis no ano de 2006. Os que obtiveram os maiores percentuais de melhoria foram: quantidades de famílias que estão executando melhorias nas casas (48,8%) e comprometimento das pessoas com a comunidade (44,2%). Destaca-se que para esses dois indicadores a média de entrevistados que atribuem influência do Sebrae nos resultados é de 44,2%.

Por outro lado, foram as oportunidades de trabalho e o número de entidades comunitárias registradas as duas variáveis que mais se mantiveram estáveis (ambas com o percentual de 62,8%). Nestas duas, apenas 32,6% dos entrevistados perceberam influência total ou parcial do Sebrae.

Inicialmente, observou-se que 67,4% dos participantes não haviam iniciado seus próprios negócios e por esse motivo foram considerados “futuros empresários”. A estes, questionou-se a motivação para abrir uma empresa após a realização do curso e 48,3% pensam em abrir um negócio. Por outro lado, 44,8% ainda não possuem intenção de iniciar seus próprios empreendimentos.

Por tudo o que fora mencionado, pode-se concluir que a avaliação do Programa Líder Cidadão foi positiva, podendo ser melhorada se as opiniões dos clientes tanto em termos de sugestões como também em relação aos índices que não foram tão satisfatórios (percentual de respostas “não-ótimas”) forem levadas em consideração na programação e definição de estratégias para as próximas edições. Sugere-se que as pesquisas futuras, para este e para os demais produtos do Sebrae, contemplem questões não apenas de satisfação, mas também de importância relativa dos atributos para a formação do índice de satisfação geral. Com informações dessa natureza será possível focar esforços e investimentos não apenas nos pontos em que não se atende às expectativas dos clientes, mas principalmente naqueles considerados determinantes na satisfação e que podem alavancar os resultados para um patamar superior.

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

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 Líder Cidadão?

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:

Setor de atividade principal

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

Número de pessoas ocupadas na empresa (**Exceto sócios**)/ ou entidade: |__|__|__|__|

Em que ano sua empresa/ entidade 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**II. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO**

Q12.1 Gostaria que o Sr. (a) avaliasse o Projeto Líder Cidadão 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
Q12.1.1 Assuntos tratados	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q12.1.2 Metodologia	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q12.1.3 Material de apoio (manuais, apostilas)	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q12.1.4 Desempenho dos tutores	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()

Q12.2 Qual foi a influência do Projeto Líder Cidadão com relação a suas habilidades de liderança? As alternativas de resposta são: influenciou positivamente, não influenciou, influenciou negativamente. (Resposta única estimulada).

Características	Positiva	Permaneceu inalterada	Negativa
Q12.2.1 Falar em público	1. ()	2. ()	3. ()
Q12.2.2 Conduzir reuniões	1. ()	2. ()	3. ()
Q12.2.3 Coordenar projetos	1. ()	2. ()	3. ()
Q12.2.4 Negociar projetos	1. ()	2. ()	3. ()

Q12.3 Como o(a) Sr.(a) avalia o Projeto Líder Cidadão em relação às suas expectativas? (Resposta única estimulada).

Q12.3.1 () Superou	Q12.3.2 () Atendeu	Q12.3.3 () Não atendeu. Por quê?	Q12.3.4 () Não soube avaliar
Por quê?			

Q12.4 Qual seu grau de satisfação com relação ao Projeto Líder Cidadão? (Resposta única estimulada).

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

Q12.5 Na sua opinião, o que poderia ajudar a melhorar o Projeto Líder Cidadão? (Resposta múltipla estimulada randômica).

Q12.5.1 () Aprofundar conteúdos sobre técnicas de negociação	Q12.5.4 () Dedicar mais tempo à criação de projetos	Q12.5.7 () Formar turmas de pessoas com aspirações semelhantes
Q12.5.2 () Distribuir melhor a carga horária	Q12.5.5 () Maior adequação à realidade das comunidades	Q12.5.8 () Maior qualificação dos tutores
Q12.5.3 () Promover reuniões com entidades para facilitar concretização de projetos	Q12.5.6 () Melhorar a Metodologia	Q12.5.9 () Outros _____

Q12.6 O (a) Sr.(a) indicaria a participação de outra(s) empresa(s) ou pessoa(s) do seu relacionamento no Projeto Líder Cidadão promovido pelo Sebrae? (Resposta única espontânea).

Q12.6.1 () Sim	Q12.6.2 () Não.	Q12.6.3 () Não soube avaliar
-----------------	------------------	-------------------------------

III. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Q12.7 A seguir, vou mencionar uma série de indicadores. Gostaria que o/a Sr.(a) avaliasse se aconteceram modificações nesses aspectos na sua comunidade após a participação no Projeto Líder Cidadão. (Resposta única estimulada).

Indicadores	Variação			Essas variações são atribuídas ao Curso?		
	+	-	=	Sim	Não	Não

				Totalmente	Parcialmente		soube avaliar
Q.12.7.1 Oportunidades de trabalho	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q.12.7.2 Nº de entidades comunitárias regularizadas/registradas	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q.12.7.3 Nº de afiliados nas entidades associativas	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q.12.7.4 Nº de ações conjuntas em parceria público-privado	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q.12.7.5 Nº de atividades voluntárias sem fins lucrativos	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q.12.7.6 Nº de famílias que estão fazendo melhorias nas suas casas	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q.12.7.7 Quantidade de lixo espalhado, sem tratamento e sem coleta	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q.12.7.8 Ligação e comprometimento das pessoas com a comunidade	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()

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

Para Futuros Empresários

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

Q12.8 Com o conhecimento adquirido no Projeto Líder Cidadão, qual é a sua intenção em relação à abertura de um negócio? (Resposta única estimulada).

Q12.8.1 () Pretendo abrir um negócio	Q12.8.3 () Não pretendo abrir negócio
Q12.8.2 () Identifiquei uma oportunidade de negócio	Q12.8.4 () Não soube avaliar