

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

Relatório Individual por Produto/Serviço SEBRAE:

***Matriz de Cursos - Treinamento
Empresarial***

UNIDADE DE ATENDIMENTO INDIVIDUAL

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

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

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE

Presidente do Conselho Deliberativo Nacional

Adelmir Santana

Diretor-Presidente

Paulo Tarciso Okamoto

Diretor de Administração e Finanças

Carlos Alberto dos Santos

Diretor Técnico

Luiz Carlos Barboza

Gerente da Unidade de Gestão Estratégica

Pio Cortizo Vidal Filho

Equipe Técnica Responsável

Marco Antonio Pinho Alves

Magaly Tânia Dias de Albuquerque

Emanuel Malta Caloête

Heluana Almeida P. C. Muzzi (Estagiária)

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

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

Apresentação

O Sebrae oferece aos atuais e futuros empreendedores, uma “Matriz de Soluções Educacionais” que traz um conjunto de cursos para orientá-los na abertura e administração de um pequeno negócio conforme sua necessidade e interesse. Os temas dos cursos são independentes, mas estão interligados garantindo um aprendizado contínuo (Básico, Intermediário, Avançado).

São ofertados 36 cursos para o desenvolvimento do empresário e da empresa. Tem como focos temáticos: finanças, recursos humanos, liderança e empreendedorismo, gestão, mercado, produção e processos.

O Sebrae pretende com essas ações estimular e capacitar empreendedores e os demais atores, relevantes ao processo produtivo, para desenvolverem competências em gestão empresarial, numa perspectiva de educação continuada, utilizando diversificadas técnicas didáticas e diferentes meios, inclusive educação à distância.

As ações educacionais contribuem para sobrevivência dos pequenos negócios e facilitam a consolidação dos grupos associativos econômicos, tornando-os aptos à condução de seus negócios, tendo como referencial as condições territoriais, a cultura, a educação, os negócios específicos, a infra-estrutura e logística.

Os cursos são extensivos aos parceiros do Sebrae, tendo como objetivo viabilizar a concretização de negócios coletivos em setores prioritários, desenvolvendo microrregiões, contribuindo para ampliação de geração de trabalho/emprego e melhor distribuição de renda.

Índice

	Pág.
I. Sumário Executivo.....	5
II. Resultados.....	7
III. Considerações Finais.....	27
IV. Questionário.....	29

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 Treinamento Empresarial”.

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 “Treinamento Empresarial”, a amostra da pesquisa compreendeu 1.329 casos num universo de 47.856 registros.

Quadro 1 - Distribuição da população e da amostra

		Números absolutos																									
BRASIL		ANO 2006																									
População		47.856																									
Amostra		1.329																									
REGIÃO	NORTE	NORDESTE										SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE													
População	9.231	8.955										18.306	6.769	4.595													
Amostra	556	521										151	29	72													
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.	1.917	737	1.075	4.357	1.142	-	3	553	775	3	3.136	4	1	3.162	1.321	-	11.722	2.393	4.191	2	17	3	6.747	2.690	10	1.891	4

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 Treinamento Empresarial, percebe-se que 82,4% correspondem a pessoas físicas e 15,1% a pessoas jurídicas. Evidenciou-se, ainda, 2,5% de empresas informais.

A análise por regiões indica que apenas Sul ficou abaixo da média nacional, uma vez que o percentual de pessoas físicas é cerca de vinte pontos percentuais inferior a mesma.

Quadro 2 - Tipo de Cliente

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Pessoa Física		82,4			
Pessoa Jurídica		15,1			
Empresa Informal		2,5			
Base		1.329			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Pessoa Física	84,5	84,8	66,2	82,8	81,9
Pessoa Jurídica	13,5	11,9	33,1	10,3	15,3
Empresa Informal	2,0	3,3	0,7	6,9	2,8
Base	556	521	151	29	72

Do total de entrevistados, 76% ainda não abriram suas empresas (considerados, por esse motivo, “futuros empresários”). 15,7% classificam-se como “empresários”, pois abriram suas empresas no ano 2004 ou antes e outros 7,2% 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, em patamares muito próximos à média nacional. A exceção é a região Sul, onde este percentual não passa de 53,6% do total de participantes. É nesta região que se observou o maior percentual de empresas que já atuam desde 2004 (ou antes mesmo desta data), 34,4%.

Quadro 3 - Ano de abertura da empresa

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
2004 ou menos		15,7			
2005 ou mais		7,2			
Ainda não abriu a empresa		76,0			
Não soube responder		1,1			
Base		1.329			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
2004 ou menos	13,5	12,3	34,4	17,2	16,7
2005 ou mais	6,1	7,5	11,9	3,4	5,6
Ainda não abriu a empresa	79,0	78,9	53,6	79,3	77,8
Não soube responder	1,4	1,3	-	-	-
Base	556	521	151	29	72

Quanto ao ramo de atividade das empresas entrevistadas, 50,4% pertencem ao comércio, 36,8% ao setor de serviços e 12,4% a indústria. Há apenas 0,4% de casos de agroindústrias, estando estas empresas localizadas na região Nordeste.

A região Centro-Oeste é a única em que o maior percentual de empresas atua no setor de serviços. Nas demais regiões, evidencia-se o padrão nacional, com o maior percentual de comércio.

Quadro 4 - Setor de atividade principal

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Indústria		12,4			
Comércio		50,4			
Serviços		36,8			
Agroindústria		0,4			
Base		234			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Indústria	12,8	10,1	17,6	-	7,7
Comércio	55,8	48,1	47,1	80,0	30,8
Serviços	31,4	40,5	35,3	20,0	61,5
Agroindústria	-	1,3	-	-	-
Base	86	79	51	5	13

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, a grande

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.

maioria são micro e pequenas empresas (98,6%). Foram observados 1,4% de médias e grandes empresas, estando estas localizadas na região Norte.

Quadro 5 - Classificação das empresas por tamanho

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Microempresa		79,9			
Pequena empresa		18,7			
Média empresa		0,9			
Grande empresa		0,5			
Base		219			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Microempresa	77,2	83,6	75,5	100,0	84,6
Pequena empresa	19,0	16,4	24,5	-	15,4
Média empresa	2,5	-	-	-	-
Grande empresa	1,3	-	-	-	-
Base	79	73	49	5	13

A procura por atendimento presencial no Sebrae é realizada anterior à abertura negócio por 79,2% dos entrevistados. Os cerca de 20% restantes argumentaram que já possuíam empresas constituídas quando buscaram auxílio.

Em todas as regiões a maioria dos entrevistados (pelo menos 80%) teve a precaução de procurar auxílio do Sebrae antes de iniciar suas atividades, com exceção da Sul, em que os percentuais ficaram mais equilibrados: 56,3% procuram o Sebrae antes e 43,7% após a abertura do negócio.

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

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Antes		79,2			
Após		20,8			
Base		1.329			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Antes	82,6	81,6	56,3	82,8	81,9
Após	17,4	18,4	43,7	17,2	18,1
Base	556	521	151	29	72

Os entrevistados foram solicitados a avaliar seu grau de satisfação em relação a seis atributos relativos ao Programa Treinamento Empresarial: opções de cursos, ligação dos cursos, conteúdo, metodologia, material de apoio e desempenho dos tutores. O Quadro 7 apresenta os resultados em relação às opções de curso. 92,5% indicaram que as mesmas foram ótimas ou boas, dividindo-se de maneira equitativa entre as duas

opiniões. Para 3,5% dos participantes as opções foram consideradas regulares e 0,2% consideraram-nas péssimas.

Os resultados variaram entre as regiões: enquanto que Norte, Nordeste, Sul e Sudeste possuem o maior percentual de julgamentos bons, no Centro-Oeste predominam as opiniões ótimas. Os entrevistados mais críticos (cuja avaliação foi de que as opções de curso eram péssimas) estão localizados no Nordeste e não excedem 0,2% do total da região.

Quadro 7 - Avaliação do programa Treinamento Empresarial em relação às opções de cursos

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
	Ótimo	44,2			
	Bom	48,3			
	Regular	3,5			
	Ruim	-			
	Péssimo	0,2			
	NSA/NO	3,8			
	Base	1.329			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	45,1	43,6	39,7	41,4	52,8
Bom	47,5	48,2	53,6	55,2	41,7
Regular	2,9	4,2	3,3	-	4,2
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	0,4	-	-	-
NSA/NO	4,5	3,6	3,3	3,4	1,4
Base	556	521	151	29	72

A ligação entre os cursos foi considerada ótima por 32% dos entrevistados e boa por outros 53,5%. Somando-se os dois percentuais, percebe-se que este atributo foi satisfatório para 85,5% da amostra. Menos de 1% dos respondentes ficaram insatisfeitos (julgando-o ruim) e 5,4% consideraram-no regular.

Em todas as regiões pelo menos 83,7% dos entrevistados estão satisfeitos. Os julgamentos mais críticos foram evidenciados entre os participantes de Norte e Nordeste (representando 0,4% e 0,8% do total de cada região, respectivamente).

Quadro 8 – Avaliação do programa Treinamento Empresarial em relação à ligação dos cursos propostos

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		32,0			
Bom		53,5			
Regular		5,4			
Ruim		0,5			
Péssimo		-			
NSA/NO		8,7			
Base		1.329			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	32,0	31,1	30,5	27,6	43,1
Bom	52,2	52,6	60,9	69,0	48,6
Regular	5,0	6,5	4,6	3,4	2,8
Ruim	0,4	0,8	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	10,4	9,0	4,0	-	5,6
Base	556	521	151	29	72

O Quadro 9 apresenta os resultados referentes ao conteúdo e indica que 93,7% dos participantes consideraram-no bom ou ótimo. Há 0,3% de entrevistados insatisfeitos e outros 5,4% que consideraram-no regular.

Nas regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste o maior percentual foi de respostas ótimas, com destaque para a Centro-Oeste, onde 59,7% dos entrevistados apresentaram este julgamento. No Sul e Sudeste prevalece o percentual de respostas boas. Clientes insatisfeitos foram observados apenas no Norte e Nordeste.

Quadro 9 - Avaliação do programa Treinamento Empresarial em relação ao conteúdo programático

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		47,9			
Bom		45,8			
Regular		5,4			
Ruim		0,2			
Péssimo		0,1			
NSA/NO		0,7			
Base		1.329			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	47,1	50,3	37,7	41,4	59,7
Bom	46,9	43,4	55,0	55,2	31,9
Regular	5,0	5,6	6,6	3,4	5,6
Ruim	0,2	0,2	-	-	-
Péssimo	0,2	-	-	-	-
NSA/NO	0,5	0,6	0,7	-	2,8
Base	556	521	151	29	72

A metodologia empregada foi considerada ótima por 45,4% dos entrevistados e boa por 48%. Apenas 5,6% consideraram a mesma regular e 0,4% ruim ou péssima.

Nas regiões Norte e Centro-Oeste prevalece o percentual de participantes com julgamentos ótimos, 47,3% e 50%, respectivamente. No Sul e Sudeste o maior percentual é de julgamentos bons (58,3% e 58,6%, respectivamente). Já no Nordeste ambas as opiniões tiveram o mesmo percentual, 46,6%. A avaliação mais negativa foi realizada pelos participantes das regiões Norte e Nordeste, únicas em que se evidenciou clientes insatisfeitos.

Quadro 10 - Avaliação do programa Treinamento Empresarial em relação à metodologia

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		45,4			
Bom		48,0			
Regular		5,6			
Ruim		0,2			
Péssimo		0,2			
NSA/NO		0,7			
Base		1.329			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	47,3	46,6	33,1	37,9	50,0
Bom	46,6	46,6	58,3	58,6	43,1
Regular	5,4	6,0	6,6	3,4	4,2
Ruim	0,2	0,2	-	-	-
Péssimo	0,2	0,2	-	-	-
NSA/NO	0,4	0,4	2,0	-	2,8
Base	556	521	151	29	72

Em relação ao material de apoio, clientes com opiniões ótimas e boas somam 89,9%. Outros 9% dividem a opinião de que as apostilas e manuais são regulares e apenas 0,6% estão insatisfeitos com as mesmas.

As melhores avaliações deste atributo foram realizadas pelos participantes da região Centro-Oeste, cujo percentual de clientes com julgamentos ótimos foi de pelo menos 63%. Destaca-se que todos os clientes que consideraram o material ruim ou péssimo estão localizados no Norte e Nordeste (representando 0,8% do total em cada região).

Quadro 11 - Avaliação do programa Treinamento Empresarial em relação ao material de apoio (manuais, apostilas)

						Percentual
BRASIL		ANO 2006				
Ótimo						47,2
Bom						42,7
Regular						9,0
Ruim						0,3
Péssimo						0,3
NSA/NO						0,5
Base						1.329
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE	
Ótimo	48,9	44,9	40,4	48,3	63,9	
Bom	41,2	44,1	51,0	31,0	30,6	
Regular	8,3	10,0	7,9	20,7	5,6	
Ruim	0,4	0,4	-	-	-	
Péssimo	0,4	0,4	-	-	-	
NSA/NO	0,9	0,2	0,7	-	-	
Base	556	521	151	29	72	

63,4% dos entrevistados consideraram ótimo o desempenho dos tutores, 32,2% consideraram-no bom e 3,3% regular. Da mesma forma que nos atributos anteriores, um percentual baixo de clientes ficou insatisfeito (0,6%).

A análise mais específica indica que em todas as regiões o padrão nacional é mantido, pois pelo menos 57% dos entrevistados consideraram os tutores ótimos. Os julgamentos mais críticos – considerando ruim ou péssimo o desempenho do tutor – foram observados apenas no Norte, Nordeste e Sul, não passando de 0,9% na primeira, 0,4% na segunda e 0,7% na terceira.

Quadro 12 - Avaliação do programa Treinamento Empresarial em relação ao desempenho dos tutores

						Percentual
BRASIL		ANO 2006				
Ótimo						63,4
Bom						32,2
Regular						3,3
Ruim						0,3
Péssimo						0,3
NSA/NO						0,5
Base						1.329

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	62,8	64,9	57,6	58,6	72,2
Bom	31,8	31,9	37,7	41,4	22,2
Regular	4,1	2,3	3,3	-	5,6
Ruim	0,5	0,2	-	-	-
Péssimo	0,4	0,2	0,7	-	-
NSA/NO	0,4	0,6	0,7	-	-
Base	556	521	151	29	72

Os resultados do Quadro 13 demonstram que a maioria dos entrevistados está efetivamente satisfeita, uma vez que para 94,3% o atendimento prestado atendeu ou superou as expectativas. Tal índice foi praticamente o mesmo do ano anterior, bem como o número de clientes com expectativas não atendidas (5%).

De uma maneira geral os resultados regionais mantêm o padrão nacional.

Quadro 13 - Avaliação do programa em relação às suas expectativas

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Superou	20,3	20,6	16,9
Atendeu	77,0	73,6	77,4
Não atendeu	2,5	4,7	5,0
Não soube avaliar	-	-	0,8
Base		1.850	1.329

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Superou	17,4	16,5	15,2	13,8	20,8
Atendeu	76,8	77,9	77,5	82,8	75,0
Não atendeu	4,9	4,6	7,3	3,4	4,2
Não soube avaliar	0,9	1,0	-	-	-
Base	556	521	151	29	72

Quando questionados a cerca dos motivos pelos quais o programa do Sebrae não atendeu as expectativas, a maioria dos entrevistados, 16,7%, não soube responder. 12,1% disseram que não obtiveram o que esperavam, 7,6% que o curso não era nas áreas de interesse ou necessidade, 7,6% que a carga horária era pouca, 6,1% que os tutores não tinham experiência e 6,1% que faltaram exercícios práticos. As demais razões apresentadas e suas respectivas percentagens estão indicadas no Quadro 14.

Quadro 14 - Motivos pelos quais o programa não atendeu as expectativas

Percentual

BRASIL	ANO 2006
Empresa não foi convidada a fazer todos os cursos	1,5
Ainda não abriu a empresa	1,5
Aprofundar os conteúdos	4,5
Deveria ter empresários presentes	1,5
Deveriam aumentar a carga horária	7,6
Faltaram exercícios práticos	6,1
Faltou oportunidade	1,5
Faltou recurso financeiro	4,5
Foi muito prática e pouco acompanhamento dos tutores	1,5
Focado muito para pequenas empresas	1,5
Não deram o apoio necessário	3,0
Não esclareceram as dúvidas	4,5
Não foi o que esperava	12,1
Não se especializou	1,5
Não tinha objetividade nos cursos	1,5
O assunto era mais voltado para empresários	1,5
O curso não era da sua área	7,6
Os assuntos abordados já eram do seu conhecimento	3,0
Os tutores não tinham experiência	6,1
Poderia ter mais cursos	3,0
Pouco material de apoio	3,0
Queria algo mais avançado	1,5
Queria uma atenção maior e mais informações	1,5
Teve muita mudança no Sebrae	1,5
Não sabe / Não respondeu	16,7
Base	66

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Empresa não foi convidada a fazer todos os cursos	3,7	-	-	-	-
Ainda não abriu a empresa	3,7	-	-	-	-
Aprofundar os conteúdos	7,4	4,2	-	-	-
Deveria ter empresários presentes	-	4,2	-	-	-
Deveriam aumentar a carga horária	-	20,8	-	-	-
Faltaram exercícios práticos	3,7	-	27,3	-	-
Faltou oportunidade	3,7	-	-	-	-
Faltou recurso financeiro	3,7	8,3	-	-	-
Foi muito prática e pouco acompanhamento dos tutores	3,7	-	-	-	-
Focado muito para pequenas empresas	-	-	9,1	-	-
Não deram o apoio necessário	7,4	-	-	-	-
Não esclareceram as dúvidas	-	8,3	9,1	-	-
Não foi o que esperava	7,4	12,5	9,1	-	66,7
Não se especializou	3,7	-	-	-	-
Não tinha objetividade nos cursos	3,7	-	-	-	-
O assunto era mais voltado para empresários	3,7	-	-	-	-
O curso não era da sua área	7,4	4,2	18,2	-	-
Os assuntos abordados já eram do seu conhecimento	-	8,3	-	-	-
Os tutores não tinham experiência	7,4	4,2	9,1	-	-

Continua

Continuação

Poderia ter mais cursos	7,4	-	-	-	-
Pouco material de apoio	-	8,3	-	-	-
Queria algo mais avançado	3,7	-	-	-	-
Queria uma atenção maior e mais informações	-	4,2	-	-	-
Teve muita mudança no Sebrae	3,7	-	-	-	-
Não sabe / Não respondeu	14,8	12,5	18,2	100,0	33,3
Base	27	24	11	1	3

Os respondentes também foram solicitados a indicar seu grau de satisfação com o curso. Como se pode ver no Quadro 15, a grande maioria ficou satisfeita (74,9%) ou muito satisfeita (22%), totalizando 96,9%. Ainda, foram evidenciados 3% de clientes indiferentes e insatisfeitos. Estes clientes mais críticos representam 2,9% dos participantes da região Norte, 3,1% da Nordeste e 4% da Sul.

Quadro 15 - Grau de satisfação geral com o programa Treinamento Empresarial

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Muito satisfeito		22,0			
Satisfeito		74,9			
Indiferente		2,0			
Insatisfeito		0,9			
Muito Insatisfeito		0,1			
NSA/NO		0,1			
Base		1.329			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Muito satisfeito	21,6	22,1	19,2	17,2	33,3
Satisfeito	75,4	74,9	76,8	82,8	65,3
Indiferente	1,6	2,1	3,3	-	1,4
Insatisfeito	1,1	1,0	0,7	-	-
Muito Insatisfeito	0,2	-	-	-	-
NSA/NO	0,2	-	-	-	-
Base	556	521	151	29	72

Os entrevistados também foram indagados a respeito dos aspectos que poderiam ser melhorados no Programa Treinamento Empresarial. Dentre as opções de respostas, as mencionadas com maior frequência foram: aumentar a duração dos cursos (44,7%), aprofundar os conteúdos abordados (33,5%) e maior adequação à realidade dos alunos (18,4%).

Nas regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste a maior demanda foi o aumento da duração dos cursos (42,6%, 53% e 43,1%, respectivamente). No Sul e Sudeste

praticamente o mesmo percentual de clientes (37,9% nesta e 37,7% naquela) demandam um maior aprofundamento no conteúdo dos cursos.

Quadro 16 - Aspectos que poderiam ser melhorados no programa Treinamento Empresarial

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Aprofundar conteúdo dos cursos		33,5				
Consultores mais qualificados		6,4				
Maior adequação à realidade dos alunos		18,4				
Melhorar a Metodologia		7,4				
Aumentar a duração dos cursos		44,7				
Outros		10,8				
Base		1.329				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aprofundar conteúdo dos cursos	38,1	27,3	37,7	37,9	31,9
Consultores mais qualificados	7,2	6,0	6,6	3,4	4,2
Maior adequação à realidade dos alunos	17,3	17,3	29,1	10,3	16,7
Melhorar a Metodologia	6,5	8,1	6,0	17,2	8,3
Aumentar a duração dos cursos	42,6	53,0	26,5	34,5	43,1
Outros	9,7	9,0	17,2	13,8	16,7
Base	556	521	151	29	72

10,8% dos respondentes indicaram outras sugestões, como por exemplo: aumentar o número de cursos, melhorar a divulgação dos mesmos e melhorar o material didático. Ainda, dentre estes entrevistados 40,6% disseram que nada precisa mudar.

Quadro 17 - Outros pontos para melhoria no programa Treinamento Empresarial

Percentual

BRASIL	ANO 2006
As datas que os cursos são promovidos	0,7
Aumentar o número de cursos	8,4
Aumentar o número de vagas	1,4
Dar continuidade aos cursos	2,8
Dar mais opção de consulta	0,7
Diminuir o intervalo dos cursos	0,7
Diminuir o valor dos cursos	2,8
Direcionar o curso para comerciantes e lojistas	0,7
Distribuir melhor os horários	4,2
Divulgar mais os cursos	8,4
Entregar o diploma no prazo	0,7
Estimular a abertura da empresa	0,7
Exercícios práticos	2,1
Ferramentas mais modernas	0,7
Mais cases de empresas	0,7
Mais dinâmica	0,7
Mais interesse por parte dos alunos	0,7
Melhorar o desempenho de quem já tem empresa	0,7
Melhorar o material didático	8,4
Tutores mais comprometidos com o trabalho	0,7
Observar idéias dos alunos	0,7
Selecionar melhor os participantes	3,5
Ter mais espaço físico	2,1
Ter mais treinamentos	0,7
Ter mais tutores	0,7
Utilizar recursos audiovisuais	0,7
Nada	40,6
Não sabe / Não respondeu	4,2
Base	143

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
As datas que os cursos são promovidos	1,9	-	-	-	-
Aumentar o número de cursos	7,4	14,9	3,8	-	-
Aumentar o número de vagas	-	2,1	3,8	-	-
Dar continuidade aos cursos	-	4,3	3,8	-	8,3
Dar mais opção de consulta	-	-	3,8	-	-
Diminuir o intervalo dos cursos	-	2,1	-	-	-
Diminuir o valor dos cursos	1,9	2,1	-	-	16,7
Direcionar o curso para comerciantes e lojistas	-	-	3,8	-	-
Distribuir melhor os horários	3,7	6,4	3,8	-	-
Divulgar mais os cursos	14,8	2,1	7,7	-	8,3
Entregar o diploma no prazo	-	2,1	-	-	-
Estimular a abertura da empresa	-	2,1	-	-	-
Exercícios práticos	-	-	11,5	-	-
Ferramentas mais modernas	-	2,1	-	-	-
Mais cases de empresas	-	-	3,8	-	-
Mais dinâmica	-	-	-	25,0	-
Mais interesse por parte dos alunos	-	-	-	25,0	-
Melhorar o desempenho de quem já tem empresa	1,9	-	-	-	-
Melhorar o material didático	9,3	8,5	7,7	-	8,3
Tutores mais comprometidos com o trabalho	-	-	-	-	8,3
Observar idéias dos alunos	1,9	-	-	-	-
Selecionar melhor os participantes	-	2,1	15,4	-	-
Ter mais espaço físico	5,6	-	-	-	-
Ter mais treinamentos	-	2,1	-	-	-
Ter mais tutores	-	2,1	-	-	-
Utilizar recursos audiovisuais	-	-	-	25,0	-
Nada	50,0	34,0	30,8	25,0	50,0
Não sabe / Não respondeu	1,9	10,6	-	-	-
Base	54	47	26	4	12

Os entrevistados foram questionados sobre a probabilidade de indicar o Programa Treinamento Empresarial para pessoas de seu relacionamento e 95,3% responderam afirmativamente. Se comparado com os anos anteriores, observa-se um ligeiro declínio na percentagem de recomendações.

Os resultados regionais mostram que dentre os participantes sem intenção de indicar o programa os maiores percentuais são referentes às regiões Norte e Nordeste, 5,6% e 4,4%, respectivamente.

Quadro 18 - Probabilidade de indicação do programa para pessoas do relacionamento

			Percentual		
BRASIL	ANO 2004		ANO 2005		ANO 2006
Sim	98,3		96,5		95,3
Não	1,6		3,0		4,3
Não soube avaliar	-		-		0,5
Base			1.850		1.329

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	93,7	95,2	99,3	96,6	98,6
Não	5,6	4,4	0,7	3,4	1,4
Não soube avaliar	0,7	0,4	-	-	-
Base	556	521	151	29	72

O terceiro e último bloco de perguntas do questionário procurou compreender alguns indicadores de desempenho e verificar a influência do programa nos mesmos. O Quadro 19 apresenta os resultados para a variação no número de empregados. 27,3% das empresas entrevistadas tiveram um aumento no seu quadro de pessoal, enquanto 67,4% mantiveram uma situação estável. Comparando com os anos anteriores percebe-se que 2006 foi o que as empresas menos contrataram. A respeito das variações observadas, 5,3% acreditaram que a mudança foi consequência total da participação no curso do Sebrae e 14,5% atribuíram um efeito parcial.

Os resultados regionais confirmam a tendência à estabilidade. Todas as regiões apresentaram saldos positivos, sendo o de maior destaque o da Sudeste (+33,3).

Quadro 19 - Variação no número de empregados

			Percentual		
BRASIL	ANO 2004		ANO 2005		ANO 2006
Aumentou	32,2		31,6		27,3
Reduziu	6,6		5,8		5,3
Manteve-se estável	61,3		62,6		67,4
Saldo*	25,6		25,8		22,0
Base			504		304

Influência do Sebrae **: total = 5,3%; parcial = 14,5%; nenhuma influência = 13,2%, NSA = 67,1%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	29,4	26,2	25,7	33,3	25,0
Reduziu	5,5	4,9	2,9	-	18,8
Manteve-se estável	65,1	68,9	71,4	66,7	56,3
Saldo*	23,9	21,3	22,8	33,3	16,2
Base	109	103	70	6	16

* 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 (53%) incrementaram seu nível de faturamento em 2006. O saldo de +47,7 foi o maior em relação aos anos anteriores. Na opinião de 45,4% dos entrevistados, tais variações podem ser total (10,2%) ou parcialmente (35,2%) atribuídas à participação no programa.

Seguindo o padrão nacional, o maior percentual em todas as regiões foi de empresas que evidenciaram aumento neste indicador. Apenas no Sudeste ele se igualou ao percentual de empresas que mantiveram seu faturamento estável. Os melhores saldos foram das regiões Nordeste e Sudeste, +52,5 e +50, respectivamente.

Quadro 20 - Variação no faturamento

				Percentual	
BRASIL	ANO 2004		ANO 2005		ANO 2006
Aumentou	45,7		49,5		53,0
Reduziu	5,5		7,7		5,3
Manteve-se estável	48,8		42,8		41,8
Saldo*	40,2		41,9		47,7
Base			504		304
Influência do Sebrae **: total = 10,2%; parcial = 35,2%; nenhuma influência = 12,8%, NSA = 41,8%					
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	53,2	54,4	54,3	50,0	37,5
Reduziu	3,7	1,9	8,6	-	25,0
Manteve-se estável	43,1	43,7	37,1	50,0	37,5
Saldo*	49,5	52,5	45,7	50,0	12,5
Base	109	103	70	6	16

* 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, 49,3%, se tornaram mais produtivas em 2006, enquanto que 48% mantiveram a produção em níveis estáveis. O saldo de +46,7 foi cerca de quatro pontos percentuais maior que o de 2005. 42,4% dos entrevistados acreditam na existência de alguma influência do Programa no resultado, seja esta total ou parcial.

Todas as regiões tiveram saldos positivos, variando de +25 (no Centro-Oeste) a +83,3 (no Sudeste).

Quadro 21 - Variação na produção de bens e serviços

				Percentual	
BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006		
Aumentou	41,9	47,8	49,3		
Reduziu	2,6	5,2	2,6		
Manteve-se estável	55,5	47,0	48,0		
Saldo*	39,3	42,6	46,7		
Base		504	304		
Influência do Sebrae **: total = 10,2%; parcial = 32,2%; nenhuma influência = 10,2%, NSA = 47,4%					
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	48,6	50,5	48,6	83,3	37,5
Reduziu	1,8	1,9	2,9	-	12,5
Manteve-se estável	49,5	47,6	48,6	16,7	50,0
Saldo*	46,8	48,6	45,7	83,3	25,0
Base	109	103	70	6	16

* 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 pode ser observado no Quadro 22, 51,6% das empresas aumentaram seu mercado de atuação e outras 44,4% mantiveram-no estável. Apenas 3,9% das empresas que participaram da pesquisa reduziram mercado em 2006. O saldo foi cerca de dois pontos percentuais maior que o de 2005. 42,4% dos entrevistados acreditam na existência de alguma influência do Programa no resultado, seja esta total ou parcial.

Enquanto a maioria das empresas no Norte, Nordeste e Sul evidenciaram aumento no mercado de atuação, a maioria no Sul e Sudeste manteve o indicador estável. No Centro-Oeste ambos os percentuais foram de 43,8%.

Quadro 22 - Variação no mercado de atuação da empresa

				Percentual	
BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006		
Aumentou	44,4	51,1	51,6		
Reduziu	2,0	5,7	3,9		
Manteve-se estável	53,6	43,2	44,4		
Saldo*	42,4	45,4	47,7		
Base		504	304		
Influência do Sebrae **: total = 10,5%; parcial = 31,9%; nenhuma influência = 13,8%, NSA = 43,8%					
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	51,4	56,3	48,6	33,3	43,8
Reduziu	5,5	2,9	1,4	-	12,5
Manteve-se estável	43,1	40,8	50,0	66,7	43,8
Saldo*	45,9	53,4	47,2	33,3	31,3
Base	109	103	70	6	16

* 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 participação de mercado, 46,4% dos entrevistados informaram ter aumentado sua fatia, enquanto 48% mantiveram-na estável. Apenas 5,6% das empresas observaram redução. Conforme indica o Quadro 23, o saldo nos três anos analisados foi semelhante. Para 12,5% dos entrevistados essas variações tiveram influência total do Programa do Sebrae, enquanto que para 27,6% esta foi percebida como parcial.

Quadro 23 - Variação na fatia de mercado

				Percentual	
BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006		
Aumentou	43,4	45,8	46,4		
Reduziu	1,0	5,3	5,6		
Manteve-se estável	55,6	48,9	48,0		
Saldo*	42,4	40,5	40,8		
Base		504	304		
Influência do Sebrae **: total = 12,5%; parcial = 27,6%; nenhuma influência = 12,2%, NSA = 47,7%					
BRASIL	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	47,7	42,7	50,0	50,0	43,8
Reduziu	4,6	3,9	7,1	16,7	12,5
Manteve-se estável	47,7	53,4	42,9	33,3	43,8
Saldo*	43,1	38,8	42,9	33,3	31,3
Base	109	103	70	6	16

* 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 24 pode-se ver as variações acontecidas no número de clientes das empresas entrevistadas. Verifica-se que em 2006 foram obtidos os melhores resultados, visto que 66,1% das empresas incrementaram o número de clientes atendidos. Na visão de 55,9% dos entrevistados essa variação foi influenciada, em alguma medida, pela participação no Programa Treinamento Empresarial.

Os saldos foram positivos em todas as regiões, variando de +43,8 (no Centro-Oeste) a +83,3 no Sudeste.

Quadro 24 - Variação no número de clientes

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	58,0	65,5	66,1
Reduziu	3,1	5,7	4,6
Manteve-se estável	38,9	28,8	29,3
Saldo*	54,9	59,8	61,5
Base		504	304

Influência do Sebrae **: total = 16,1%; parcial = 39,8%; nenhuma influência = 14,8%, NSA = 29,3%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	69,7	62,1	67,1	83,3	56,3
Reduziu	5,5	1,9	5,7	-	12,5
Manteve-se estável	24,8	35,9	27,1	16,7	31,3
Saldo*	64,2	60,2	61,4	83,3	43,8
Base	109	103	70	6	16

* 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 volume de vendas, 57,2% das empresas entrevistadas registraram aumento, sendo o saldo desse indicador (+50) o maior no triênio analisado. Quando questionados sobre a relação existente entre as variações observadas e a participação no curso do Sebrae, 14,1% dos entrevistados argumentaram que esta é total e 36,8% que a mesma é parcial.

Quadro 25 - Variação nas vendas

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	49,8	55,7	57,2
Reduziu	5,8	8,1	7,2
Manteve-se estável	44,4	36,3	35,5
Saldo*	44,0	47,6	50,0
Base		504	304

Influência do Sebrae **: total = 14,1%; parcial = 36,8%; nenhuma influência = 14,1%, NSA = 34,9%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	59,6	56,3	57,1	66,7	43,8
Reduziu	5,5	5,8	8,6	-	25,0
Manteve-se estável	34,9	37,9	34,3	33,3	31,3
Saldo*	54,1	50,5	48,5	66,7	18,8
Base	109	103	70	6	16

* 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 26 é apresentada a distribuição de empresas conforme a sua estimativa de faturamento bruto anual. 57,5% delas possuem faturamento de até R\$ 120 mil, sendo que dentre as diversas faixas a que obteve maior frequência foi a de até R\$ 20 mil (24,3%). Apenas 4,9% das empresas estimaram faturamento acima R\$ 1,08 milhão.

Quadro 26 - Estimativa de faturamento bruto anual da empresa

		Percentual				
BRASIL		ANO 2006				
Até R\$ 20 mil		24,3				
Acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil		13,8				
Acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil		8,2				
Acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil		11,2				
Acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil		12,8				
Acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil		4,3				
Acima de R\$ 600 mil até R\$ 840 mil		2,3				
Acima de R\$ 840 mil até R\$ 1.080 milhão		2,3				
Acima de R\$ 1.080 milhão até R\$ 1.200 milhão		1,0				
Acima de R\$ 1.200 milhão		3,9				
Não teve faturamento		2,3				
Recusou informar		2,6				
Não soube avaliar		10,9				
Base		304				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Até R\$ 20 mil	26,6	31,1	5,7	83,3	25,0
Acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil	16,5	11,7	11,4	-	25,0
Acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil	7,3	7,8	8,6	-	18,8
Acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil	9,2	10,7	14,3	-	18,8
Acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil	12,8	6,8	25,7	-	-
Acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil	1,8	5,8	5,7	16,7	-
Acima de R\$ 600 mil até R\$ 840 mil	4,6	-	2,9	-	-
Acima de R\$ 840 mil até R\$ 1.080 milhão	1,8	1,0	5,7	-	-
Acima de R\$ 1.080 milhão até R\$ 1.200 milhão	0,9	1,0	1,4	-	-
Acima de R\$ 1.200 milhão	3,7	1,9	7,1	-	6,3
Não teve faturamento	2,8	3,9	-	-	-
Recusou informar	1,8	2,9	4,3	-	-
Não soube avaliar	10,1	15,5	7,1	-	6,3
Base	109	103	70	6	16

As pessoas físicas que participaram da pesquisa foram questionadas acerca da intenção de abrir um negócio motivada pelo programa. 47,8% pretendem abrir um negócio e 39,4% encontram-se na posição contrária, sem essa intenção. Pela análise regional, pode-se concluir que as pessoas com maior espírito empreendedor encontram-se na região Norte e Centro-Oeste, onde mais de 50% dos entrevistados pretendem iniciar seu negócio.

Quadro 27 – Intenção em relação à abertura de um negócio

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Pretendo abrir um negócio		47,8				
Identifiquei uma oportunidade de negócio		10,7				
Não pretendo abrir um negócio		39,4				
Não soube avaliar		2,1				
Base		1.010				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Pretendo abrir um negócio	51,9	46,7	35,8	17,4	53,6
Identifiquei uma oportunidade de negócio	8,7	12,4	12,3	13,0	10,7
Não pretendo abrir negócio	36,7	38,9	51,9	69,6	33,9
Não soube avaliar	2,7	1,9	-	-	1,8
Base	439	411	81	23	56

III. Considerações Finais

A amostra foi composta majoritariamente por pessoas físicas, 82,4%. Dentre as empresas, 98,6% são micro ou pequenas e os setores mais expressivos foram comércio e serviços (87,2%).

Todos os atributos do Programa Treinamento Empresarial foram avaliados de forma positiva pelos entrevistados, sendo que apenas dois deles ficaram com menos de 90% de julgamentos bons ou ótimos: material de apoio (89,9%) e ligação entre os cursos (85,5%). As melhores avaliações foram referentes ao desempenho dos tutores (95,6%), conteúdo programático (93,7%) e metodologia (93,4%).

Quanto à avaliação do curso em relação às expectativas, 94,3% de clientes tiveram as mesmas atendidas ou superadas. Tal resultado positivo foi corroborado através das questões de nível de satisfação geral com o curso (cujo percentual de clientes “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” foi de 96,9%) e intenção de indicação (95,3%).

Com relação aos aspectos que poderiam ser melhorados, a atenção foi concentrada em três questões basicamente: 44,7% acreditam que o curso poderia ter maior duração, 33,5% sugerem o aprofundamento dos conteúdos e 18,4% destacam a necessidade de adequar o curso à realidade das empresas.

Com relação aos indicadores de desempenho avaliados, a grande maioria dividiu-se de maneira equitativa entre as opções aumento e estabilidade. Destaca-se que “número de empregados” foi a variável mantida estável pelo maior número de empresas em 2006 (67,4%). Por outro lado, os melhores desempenhos foram referentes às variáveis “número de clientes” (66,1%) e “vendas” (57,2%). Para estas, o percentual de influência atribuída pelos participantes ao programa é de 53,4%.

Inicialmente, observou-se que a grande maioria dos entrevistados (76%) 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 47,8% responderam afirmativamente. Por outro lado, 39,4% ainda não possuem intenção de iniciar seus próprios empreendimentos.

Por tudo o que fora mencionado, pode-se concluir que a avaliação do Programa Treinamento Empresarial foi boa, pois seus atributos foram bem avaliados e as empresas tiveram bom desempenho em 2006, reconhecendo a importância do curso no Sebrae nos resultados obtidos. Ainda que as avaliações tenham sido positivas, os entrevistados

indicaram que o curso é insuficiente, demandando uma maior carga horária e que os conteúdos sejam mais aprofundados. Sugere-se que tais melhorias sejam consideradas no planejamento das próximas edições do Programa.

IV. Questionário**PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO E DO DESEMPENHO DO CLIENTE SEBRAE
Exercício 2007 – Ano Base 2006***Matriz de Soluções Educacionais (antigo Treinamento empresarial)*

SEBRAE / UF:

|_|_|_|_|

Nº DO REGISTRO NA AMOSTRA

|_|_|_|_|_|

Nº DO QUESTIONÁRIO

|_|_|_|_|_|

PERGUNTA FILTRO:

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

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

I. IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO

Entrevistado (Nome da pessoa constante no cadastro)

Tipo de Cliente

1. () Pessoa Física

2. () Pessoa Jurídica

3. () Empresa Informal

Nome ou razão social da empresa:

Telefone:

Código de área: |_|_|_|_|_|

Nº: |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

e-mail:

Setor de atividade principal

1 - () Indústria

2 - () Comércio

3 - () Serviços

4 - () Agroindústria (Extração vegetal, Caça e Pesca)

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

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

1. () Antes – preencher “Para Empresários”

2. () Após – preencher “Para Novos Empresários”

Em que ano sua empresa foi fundada?

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

Se o entrevistado indicar que ainda não abriu sua empresa alternativa de resposta 3 pergunta anterior, deve responder o Bloco II, pula a questão 6.6 e responde a questão 6.7.

II. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Q6.1 Gostaria que o/a Sr. (a) avaliasse o Programa Treinamento Empresarial 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
Q6.1.1 Opções de cursos	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q6.1.2 Ligação dos cursos propostos	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q6.1.3 Conteúdo programático	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q6.1.4 Metodologia	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q6.1.5 Material de apoio (manuais, apostilas)	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q6.1.6 Desempenho dos tutores	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()

Q6.2 Como o(a) Sr.(a) avalia o Programa Treinamento Empresarial em relação às suas expectativas? (Resposta única estimulada).

- | | | | |
|---------------------|---------------------|-----------------------------------|-------------------------------|
| Q6.2.1- () Superou | Q6.2.2- () Atendeu | Q6.2.3- () Não atendeu. Por quê? | Q6.2.4- () Não soube avaliar |
|---------------------|---------------------|-----------------------------------|-------------------------------|

Por quê?

Q6.3 Qual seu grau de satisfação com relação ao Programa Treinamento Empresarial? (Resposta única estimulada).

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

Q6.4 Na sua opinião, o que poderia ajudar a melhorar o Programa Treinamento Empresarial? (Resposta múltipla estimulada randômica).

- | | | |
|---|---|--|
| Q6.4.1 () Aprofundar conteúdo dos cursos | Q6.4.3 () Maior adequação à realidade dos alunos | Q6.4.5 () Aumentar a duração dos cursos |
| Q6.4.2 () Consultores mais qualificados | Q6.4.4 () Melhorar a Metodologia | Q6.4.6 () Outros _____ |

Q6.5 O (a) Sr.(a) indicaria a participação de outra(s) empresa(s) ou pessoa(s) do seu relacionamento no Programa Treinamento Empresarial promovido pelo Sebrae? (Resposta única espontânea).

- | | | |
|----------------|-----------------|------------------------------|
| Q6.5.1 () Sim | Q6.5.2 () Não. | Q6.5.3 () Não soube avaliar |
|----------------|-----------------|------------------------------|

III. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Para Empresários

Q6.6 A seguir, vou mencionar uma série de indicadores. Gostaria que o Sr.(a) avaliasse se aconteceram modificações neles como consequência da participação no Programa Treinamento Empresarial: *(Resposta única estimulada)*.

Indicadores	Variação			Essas variações são atribuídas ao curso?			
	+	-	=	Sim		Não	Não soube avaliar
				Totalmente	Parcialmente		
Q6.6.1 Nº de empregados	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q6.6.2 Faturamento	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q6.6.3 Produção de bens e serviços	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q6.6.4 Mercado de atuação da empresa	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q6.6.5 Fatia de mercado	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q6.6.6 Número de clientes	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q6.6.7 Vendas	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()

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

Para Empresários

Q6.7 Qual a estimativa de faturamento bruto anual da sua empresa? *(Resposta única estimulada)*.

Q6.7.1 () até R\$ 20 mil	Q6.7.8 () acima de R\$ 840 mil até R\$ 1.080 milhão
Q6.7.2 () acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil	Q6.7.9 () acima de R\$ 1.080 milhão até R\$ 1.200 milhão
Q6.7.3 () acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil	Q6.7.10 () acima de R\$ 1.200 milhão
Q6.7.4 () acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil	Q6.7.11 () Não teve faturamento
Q6.7.5 () acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil	Q6.7.12 () Recusou informar
Q6.7.6 () acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil	Q6.7.13 () Não soube avaliar
Q6.7.7 () acima de R\$ 600 mil até R\$ 840 mil	

Para Futuros Empresários

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

Q6.8 Após a sua participação nos cursos, qual é a sua intenção em relação à abertura de um negócio? *(Resposta única estimulada)*.

Q6.8.1 () Pretendo abrir um negócio	Q6.8.3 () Não pretendo abrir negócio
Q6.8.2 () Identifiquei uma oportunidade de negócio	Q6.8.4 () Não soube avaliar