

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

Relatório Individual por Produto/Serviço SEBRAE:

Saber Empreender

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 Programa Saber Empreender é uma adequação da metodologia do Empretec com a perspectiva de atender, em especial, potenciais empreendedores localizados nos municípios com menor Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), conforme a estratégia de promoção do Desenvolvimento Local, Integrado e Sustentável.

O curso tem como objetivo despertar nos participantes o espírito empreendedor, permitindo o seu crescimento pessoal e o melhor conhecimento das suas características empreendedoras, a partir da vivência do dia-a-dia de um pequeno negócio.

Os participantes são empresários de micro e pequenas empresas; candidatos a empresários; informais; autônomos e ambulantes.

O Saber Empreender propicia ao participante um entendimento da visão empreendedora, contextualização no mundo atual e no futuro dos pequenos negócios; desperta e estimula a capacidade de empreender; promove o desenvolvimento sócio-econômico dos municípios, mediante o estímulo e fortalecimento da capacidade empreendedora; subsidia os participantes com ferramentas e procedimentos básicos que levem a um melhor desempenho e sucesso na condução de pequenos negócios.

Índice

	Pág.
I. Sumário Executivo.....	5
II. Resultados.....	7
III. Considerações Finais.....	25
IV. Questionário.....	27

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 Saber Empreender”.

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 dos cadastros fornecidos pelas diferentes unidades estaduais do Sistema Sebrae numa única base de dados. 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 “Saber Empreender”, a amostra da pesquisa compreendeu 80 casos num universo de 4.521 registros.

Quadro 1 - Distribuição da população e da amostra

Números absolutos

BRASIL		ANO 2006																									
População		4.521																									
Amostra		80																									
REGIÃO	NORTE						NORDESTE						SUL			SUDESTE			CENTRO-OESTE								
População	453						1.097						425			1.912			634								
Amostra	36						20						2			10			12								
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.	69	16	188	70	27	23	60	42	368	186	252	9	215	25	-	-	400	18	7	10	820	42	1.040	77	358	50	149

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 ao tipo de participante do Programa Saber Empreender, observou-se que 83,8% correspondem a pessoas físicas e apenas 12,5% pessoas jurídicas. Há 3,8% de casos de empresas informais, estando estas localizadas nas regiões Sudeste e Centro-Oeste.

Quadro 2 - Tipo de Cliente

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Pessoa física		83,8				
Pessoa Jurídica		12,5				
Empresa Informal		3,8				
Base		80				
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE	
Pessoa física	88,9	85,0	100,0	50,0	91,7	
Pessoa jurídica	11,1	15,0	-	30,0	-	
Empresa informal	-	-	-	20,0	8,3	
Base	36	20	2	10	12	

Do total de entrevistados, 50% ainda não abriram negócio e 37,5% classificam-se como “empresários”, pois iniciaram as atividades de suas empresas no ano de 2004 ou antes. Outros 11,3% classificam-se como “novos empresários”, uma vez que iniciaram as atividades em 2005 ou depois.

Nas regiões Nordeste, Sudeste e Centro-Oeste predomina o percentual de “futuros empresários”. No Norte e Sul a distribuição de “futuros empresários” e “empresários” foi a mesma (44,4% nesta e 50% naquela). No Sul não há casos de “novos empresários”.

Quadro 3 - Ano de abertura da empresa

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
2004 ou menos		37,5				
2005 ou mais		11,3				
Ainda não abriu a empresa		50,0				
Não soube responder		1,3				
Base		80				
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE	
2004 ou antes	44,4	25,0	50,0	40,0	33,3	
2005 ou depois	11,1	15,0	-	10,0	8,3	
Ainda não abriu a empresa	44,4	55,5	50,0	50,0	58,3	
Não soube responder	-	5	-	-	-	
Base	36	20	2	10,0	12	

Quanto ao setor de atividade das empresas entrevistadas, 53,8% atuam no comércio, 23,1% no setor de serviços e 23,1% na indústria.

Na análise regional, percebe-se que no Norte predominam indústrias (75%), no Nordeste e Sudeste empresas de comércio (66,7% e 80%, respectivamente) e no Centro-Oeste prestadoras de serviços (100%).

Quadro 4 - Setor de atividade principal

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Indústria		23,1				
Comércio		53,8				
Serviços		23,1				
Agroindústria		-				
Base		13				
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE	
Indústria	75,0	-	-	-	-	
Comércio	25,0	66,7	-	80,0	-	
Serviços	-	33,3	-	20,0	100,0	
Agroindústria	-	-	-	-	-	
Base	4	3	-	5	1	

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 totalidade de empresas que participou do programa é formada por micro (84,6%) ou pequenas empresas (15,4%).

Apenas no Centro-Oeste prevaleceram casos de pequenas empresas. As demais regiões seguem o padrão nacional.

Quadro 5 - Classificação das empresas por tamanho

Percentual

BRASIL		ANO 2006
Microempresa		84,6
Pequena empresa		15,4
Média empresa		-
Grande empresa		-
Base		13

Continua

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.

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Microempresa	75,0	100,0	-	100,0	-
Pequena empresa	25,0	-	-	-	100,0
Média empresa	-	-	-	-	-
Grande empresa	-	-	-	-	-
Base	4	3	-	5	1

A satisfação dos clientes em relação ao curso foi avaliada através de quatro atributos: conteúdo programático, metodologia, material de apoio e desempenho dos tutores. O Quadro 6 apresenta os resultados referentes ao conteúdo 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 58%) considera ótimo o conteúdo abordado nas aulas.

Quadro 6 - Avaliação do conteúdo programático

		Percentual			
BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		61,3			
Bom		38,8			
Regular		-			
Ruim		-			
Péssimo		-			
NSA/NO		-			
Base		80			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	58,3	60,0	100,0	70,0	58,3
Bom	41,7	40,0	-	30,0	41,7
Regular	-	-	-	-	-
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	36	20	2	10	12

A metodologia empregada foi considerada ótima por 55% dos entrevistados e boa por 40%. Apenas 3,8% consideraram a mesma regular.

Nas regiões Norte, Sul, Sudeste e Centro-Oeste prevalece o percentual de participantes com julgamentos ótimos. No Nordeste, prevalece o julgamento bom. A avaliação mais positiva foi realizada pelos participantes da região Sul, única em que todos os participantes julgaram a metodologia ótima.

Quadro 7 - Avaliação da metodologia

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		55,0			
Bom		40,0			
Regular		3,8			
Ruim		-			
Péssimo		-			
NSA/NO		1,3			
Base		80			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	61,1	45,0	100,0	50,0	50,0
Bom	38,9	50,0	-	30,0	41,7
Regular	-	5,0	-	20,0	-
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	8,3
Base	36	20	2	10	12

Em relação ao material de apoio, percebe-se uma redução no índice de satisfação. 53,8% dos respondentes classificaram-no como ótimo e 35% como bom. Foram observados, ainda, 11,3% de casos de clientes que julgaram este atributo como regular.

As melhores avaliações deste atributo foram realizadas pelos participantes das regiões Norte e Sudeste, cujo percentual de clientes com julgamentos ótimos foi de pelo menos 60%. Destaca-se que todos os clientes que consideraram os manuais e apostilas do curso regulares estão localizados na região Centro-Oeste (25% do total da região).

Quadro 8 - Avaliação do material de apoio (manuais, apostilas)

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		53,8			
Bom		35,00			
Regular		11,3			
Ruim		-			
Péssimo		-			
NSA/NO		-			
Base		80			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	61,1	45,0	50,0	60,0	41,7
Bom	33,3	35,0	50,0	40,0	33,3
Regular	5,6	20	-	-	25,0
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	36	20	2	10	12

70% dos entrevistados consideraram ótimo o desempenho dos tutores, 25% consideraram-no bom e 5% regular. Da mesma forma que nos atributos anteriores, nenhum entrevistado ficou insatisfeito.

A análise mais específica indica que em todas as regiões padrão nacional é mantido, pois pelo menos 60% dos entrevistados consideraram os tutores ótimos. Não foram observados julgamentos bons na região Sul e os julgamentos mais críticos – considerando regular o desempenho do tutor – foram observados apenas no Norte, Nordeste e Sudeste, chegando a 20% dos entrevistados nesta última.

Quadro 9 – Avaliação do desempenho dos tutores

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Ótimo		70,0				
Bom		25,0				
Regular		5,0				
Ruim		-				
Péssimo		-				
NSA/NO		-				
Base		80				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	72,2	70,0	100,0	60,0	66,7
Bom	25,0	25,0	-	20,0	33,3
Regular	2,8	5,0	-	20,0	-
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	36	20	2	10	12

Buscou-se avaliar a influência do Projeto Saber Empreender em relação a algumas habilidades empreendedoras dos entrevistados. No Quadro 10 percebe-se que 96,3% dos entrevistados disseram que o estabelecimento de metas foi positivamente influenciado pelo curso. Apenas 3,8% disseram que tal habilidade permaneceu inalterada, estando estes respondentes, que não perceberam o benefício, localizados na região Nordeste.

Quadro 10 – Influência do projeto Saber Empreender em relação a seu estabelecimento de metas

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Positiva		96,3			
Permaneceu inalterada		3,8			
Negativa		-			
Base		80			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	100,0	85,0	100,0	100,0	100,0
Permaneceu inalterada	-	15,0	-	-	-
Negativa	-	-	-	-	-
Base	36	20	2	10	12

A grande maioria dos entrevistados, 92,5%, considerou positiva a influência do curso na habilidade de realizar planejamento e monitoramento sistemático. 6,3% perceberam que a mesma permaneceu inalterada e 1,3% que a influência foi negativa.

Todos os clientes entrevistados nas regiões Sul e Sudeste perceberam o benefício. As habilidades permaneceram inalteradas para 2,8% dos entrevistados no Norte, 10% no Nordeste e 16,7% no Centro-Oeste. Perceberam influência negativa apenas 5% dos participantes da região Nordeste.

Quadro 11 – Influência do projeto Saber Empreender em relação a seu planejamento e monitoramento sistemático

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Positiva		92,5			
Permaneceu inalterada		6,3			
Negativa		1,3			
Base		80			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	97,2	85,0	100,0	100,0	83,3
Permaneceu inalterada	2,8	10,0	-	-	16,7
Negativa	-	5,0	-	-	-
Base	36	20	2	10	12

Um elevado percentual, 93,8%, considerou que sua persistência foi positivamente influenciada pelo Programa Saber Empreender. Com relação a esta característica, nenhum cliente percebeu influência negativa. Contudo, 6,3% disseram que a mesma foi nula (representando 50% dos clientes da região Sul, 10% da Nordeste e 5,6% da Norte).

Quadro 12 – Influência do projeto Saber Empreender em relação a sua persistência

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Positiva		96,3			
Permaneceu inalterada		6,3			
Negativa		-			
Base		80			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	94,4	90,0	50,0	100,0	100,0
Permaneceu inalterada	5,6	10,0	50,0	-	-
Negativa	-	-	-	-	-
Base	36	20	2	10	12

O comprometimento dos entrevistados foi influenciado positivamente pelo programa segundo 91,3% dos entrevistados. Para 7,5% tal influência foi nula e para outros 1,3% negativa.

Em todas as regiões pelo menos 85% dos entrevistados perceberam influência positiva. Foi nas regiões Nordeste, Sudeste e Norte que os participantes argumentaram que tal característica permaneceu inalterada e apenas na Norte que a mesma foi negativamente influenciada pelo programa.

Quadro 13 – Influência do projeto Saber Empreender em relação a seu comprometimento

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Positiva		91,3			
Permaneceu inalterada		7,5			
Negativa		1,3			
Base		80			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	91,7	85,0	100,0	90,0	100,0
Permaneceu inalterada	5,6	15,0	-	10,0	-
Negativa	2,8	-	-	-	-
Base	36	20	2	10	12

Com relação à influência do programa Saber Empreender na iniciativa para a busca de oportunidades por parte dos entrevistados, percebe-se que 92,5% a consideraram positiva, 1,3% negativa e 6,3% nula.

Analisando de forma mais específica percebe-se que a influência positiva foi percebida por pelo menos 85% dos participantes das regiões Norte, Nordeste, Sudeste e Centro-Oeste. Apenas na Sul o percentual foi o mesmo para influência nula e positiva (50%).

Quadro 14 – Influência do projeto Saber Empreender em relação a sua iniciativa na busca de oportunidades

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Positiva		92,5			
Permaneceu inalterada		6,3			
Negativa		1,3			
Base		80			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	97,2	85,0	50,0	90,0	100,0
Permaneceu inalterada	-	15,0	50,0	10,0	-
Negativa	2,8	-	-	-	-
Base	36	20	2	10	12

A influência do programa na independência e autoconfiança dos participantes foi considerada positiva por 96,3% dos entrevistados. Apenas 3,8% argumentaram que esta característica pessoal manteve-se inalterada. Estes entrevistados que não perceberam benefícios representam 15% do total da região Nordeste.

Quadro 15 – Influência do projeto Saber Empreender em relação a sua independência e autoconfiança

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Positiva		96,3			
Permaneceu inalterada		3,8			
Negativa		-			
Base		80			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	100,0	85,0	100,0	100,0	100,0
Permaneceu inalterada	-	15,0	-	-	-
Negativa	-	-	-	-	-
Base	36	20	2	10	12

A busca de informação sofreu influência positiva do Programa Saber Empreender segundo 91,3% dos entrevistados. Já para 6,3% (ou 15% dos clientes do Nordeste e 5,6% do Norte) tal influência foi nula e para outros 2,5% (ou 5,6% dos clientes do Norte) a mesma foi negativa.

Quadro 16 – Influência do projeto Saber Empreender em relação a sua busca de informações

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Positiva		91,3			
Permaneceu inalterada		6,3			
Negativa		2,5			
Base		80			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	88,9	85,0	100,0	100,0	100,0
Permaneceu inalterada	5,6	15,0	-	-	-
Negativa	5,6	-	-	-	-
Base	36	20	2	10	12

81,3% dos entrevistados melhoraram sua capacidade de persuasão e manutenção de uma rede de contatos a partir dos ensinamentos aprendidos no programa. Para 15% tal habilidade permaneceu inalterada e 3,8% acharam que a mesma foi influenciada negativamente pelo programa (sendo esta percebida apenas pelos entrevistados das regiões Norte e Nordeste).

Quadro 17 – Influência do projeto Saber Empreender em relação a sua persuasão e rede de contatos

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Positiva		81,3			
Permaneceu inalterada		15,0			
Negativa		3,8			
Base		80			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	77,8	80,0	100,0	80,0	91,7
Permaneceu inalterada	16,7	15,0	-	20,0	8,3
Negativa	5,6	5,0	-	-	-
Base	36	20	2	10	12

A exigência dos entrevistados em termos de qualidade e eficiência foi influenciada positivamente pelo programa de acordo com 95% destes. Nenhum entrevistado percebeu impacto negativo e apenas 5% não perceberam alterações neste comportamento.

Todos os entrevistados nas regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste obtiveram benefícios, enquanto que no Norte e Nordeste há 5,6% e 10%, respectivamente, de clientes cuja percepção é de que a influência foi nula.

Quadro 18 – Influência do projeto Saber Empreender em relação a sua exigência de qualidade e eficiência

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Positiva		95,0			
Permaneceu inalterada		5,0			
Negativa		-			
Base		80			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	94,4	90,0	100,0	100,0	100,0
Permaneceu inalterada	5,6	10,0	-	-	-
Negativa	-	-	-	-	-
Base	36	20	2	10	12

Finalmente, procurou-se identificar a influência do programa na capacidade dos entrevistados de correr riscos. Para 81,3% a influência foi positiva, estando dentre estes pelo menos 72% dos entrevistados em todas as regiões. A influência foi nula para 13,8% dos entrevistados e negativa para outros 5%. Dentre estes últimos, estão 8,3% dos clientes da região Norte e 5% da Nordeste.

Quadro 19 – Influência do projeto Saber Empreender em relação a sua capacidade de correr riscos calculados

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Positiva		81,3			
Permaneceu inalterada		13,8			
Negativa		5,0			
Base		80			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	72,2	90,0	100,0	90,0	83,3
Permaneceu inalterada	19,4	5,0	-	10,0	16,7
Negativa	8,3	5,0	-	-	-
Base	36	20	2	10	12

Os entrevistados foram solicitados a avaliar o Programa Saber Empreender em relação às suas expectativas. Para 33,8% dos entrevistados as expectativas com relação ao curso foram superadas e para 62,5% foram atendidas. Se comparados com os resultados dos anos anteriores, comprova-se a melhora na avaliação decorrente do número de entrevistados que informaram o curso ter superado as suas expectativas.

Os resultados regionais mostram que Norte e Nordeste tiveram as avaliações mais positivas, uma vez que foi nessas regiões que se observou os maiores percentuais de entrevistados que informaram que o curso superou as expectativas (38,9% e 35% do total

em cada região, respectivamente). Apenas no Nordeste e Sudeste observaram-se casos de entrevistados que não tiveram expectativas atendidas (correspondendo, em ambas, a 10% do total de entrevistados).

Quadro 20 - Avaliação do projeto em relação as suas expectativas

Percentual

Respostas	Ano 2004	Ano 2005	Ano 2006		
Superou	22,7	24,0	33,8		
Atendeu	74,7	71,9	62,5		
Não atendeu	2,4	3,4	3,8		
Não soube avaliar	0,2	0,8	-		
Base	1.079	1.013	80		

Respostas	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Superou	38,9	35,0	-	20,0	33,3
Atendeu	61,1	55,0	100,0	70,0	66,7
Não atendeu	-	10,0	-	10,0	-
Não soube avaliar	-	-	-	-	-
Base	36	20	2	10	12

Apenas 3,8% do total de entrevistados não tiveram suas expectativas atendidas. Quando questionados a respeito dos motivos, duas justificativas foram apontadas: falta de qualificação dos tutores e clientes sentindo-se de alguma forma desprestigiados.

Quadro 21 - Motivos pelos quais o projeto não atendeu as expectativas

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Falta qualificação dos tutores		33,3			
Sentiu-se desprestigiado		33,3			
Não sabe / Não respondeu		33,3			
Base		3			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Falta qualificação dos tutores	-	-	-	100,0	-
Sentiu-se desprestigiado	-	50,0	-	-	-
Não sabe / Não respondeu	-	50,0	-	-	-
Base	-	2	-	1	-

Os respondentes também foram solicitados a indicar seu grau de satisfação com o curso. Como se pode ver no Quadro 22, a grande maioria ficou satisfeita (66,3%) ou muito satisfeita (32,5%), totalizando 98,8%. Não foram evidenciados clientes indiferentes ou insatisfeitos, todavia 1,3% disse estar muito insatisfeito. Estes clientes mais críticos representam 5% dos participantes da região Nordeste.

Quadro 22 - Grau de satisfação geral com o projeto Saber Empreender

Percentual

BRASIL	ANO 2006
Muito satisfeito	32,5
Satisfeito	66,3
Indiferente	-
Insatisfeito	-
Muito Insatisfeito	1,3
NSA/NO	-
Base	80

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Muito satisfeito	38,9	40,0	50,0	20,0	8,3
Satisfeito	61,1	55,0	50,0	80,0	91,7
Indiferente	-	-	-	-	-
Insatisfeito	-	-	-	-	-
Muito Insatisfeito	-	5,0	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	36	20	2	10	12

Os entrevistados também foram indagados a respeito dos aspectos que poderiam ser melhorados no Programa Saber Empreender. Entre as opções de respostas, as mencionadas com maior frequência foram: distribuir melhor a carga horária (37,5%), trabalhar com mais casos práticos (33,8%), aprofundar técnicas para resolução de problemas cotidianos dos negócios (30%) e aprofundar as técnicas para desenvolver comportamentos pró-ativos (23,8%).

Nas regiões Norte e Sudeste a maior demanda foi a melhor distribuição da carga horária (30,6% e 40%, respectivamente). No Nordeste foram duas: trabalhar mais casos práticos (50%) e distribuir melhor a carga horária (50%). No Sul os entrevistados também ficaram divididos: 50% solicitou trabalhar mais com casos práticos e 50% aprofundar técnicas para resolução de problemas cotidianos dos negócios. Na Centro-Oeste foi trabalhar com mais casos práticos (50%).

Quadro 23 - Aspectos que poderiam ser melhorados no projeto Saber Empreender

Percentual

BRASIL	ANO 2006				
Trabalhar mais com casos práticos	33,8				
Distribuir melhor a carga horária	37,5				
Aprofundar técnicas para resolução de problemas cotidianos dos negócios	30,0				
Explicar melhor as ferramentas de um bom desempenho	11,3				
Esclarecer o estabelecimento de objetivos	13,8				
Melhorar a Metodologia	12,5				
Aprofundar técnicas para desenvolver comportamentos pró-ativos	23,8				
Mais qualificação dos tutores	11,3				
Outros	8,8				
Base	80				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Trabalhar mais com casos práticos	22,2	50,0	50,0	20,0	50,0
Distribuir melhor a carga horária	30,6	50,0	-	40,0	41,7
Aprofundar técnicas para resolução de problemas	22,2	40,0	50,0	20,0	41,7
Explicar melhor ferramentas bom desempenho	5,6	20,0	-	20,0	8,3
Esclarecer o estabelecimento de objetivos	5,6	30,0	-	30,0	-
Melhorar a Metodologia	2,8	30,0	-	20,0	8,3
Aprofundar técnicas comportamentos pró-ativos	11,1	45,0	-	30,0	25,0
Mais qualificação dos tutores	11,1	5,0	-	30,0	8,3
Outros	13,9	5,0	-	10,0	-
Base	36	20	2	10	12

8,8% dos respondentes indicaram outras sugestões, como por exemplo: maior divulgação do programa e oferecer mais cursos. Ainda, dentre estes entrevistados 28,6% disseram que nada precisa mudar.

Quadro 24 – Outros pontos para melhoria no projeto Saber Empreender

Percentual

BRASIL	ANO 2006				
Maior divulgação do programa	14,3				
Ter mais recursos	14,3				
Nada	28,6				
Não sabe / Não respondeu	42,9				
Base	7				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Maior divulgação do programa	20,0	-	-	-	-
Ter mais recursos	-	100,0	-	-	-
Nada	20,0	-	-	100,0	-
Não sabe / Não respondeu	60,0	-	-	-	-
Base	5	1	-	1	-

Os entrevistados foram questionados sobre a probabilidade de indicar o Programa Saber Empreender para pessoas de seu relacionamento e 93,8% responderam afirmativamente. Se comparado com os anos anteriores, observa-se declínio na porcentagem de recomendações.

Os resultados regionais mostram que dentre os participantes sem intenção de indicar estão 10% dos entrevistados da região Sudeste, 5,6% da Norte e 5% da Nordeste. Nas demais regiões tal comportamento não foi observado.

Quadro 25 - Probabilidade de indicação do projeto para pessoas do relacionamento

Percentual

BRASIL	ANO 2004		ANO 2005		ANO 2006	
Sim	99,2		97,3		93,8	
Não	0,7		2,5		5,0	
Não soube avaliar	0,1		0,2		1,3	
Base	1.079		1.013		80	

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	94,4	95,0	100,0	90,0	91,7
Não	5,6	5,0	-	10,0	-
Não soube avaliar	-	-	-	-	8,3
Base	36	20	2	10	12

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 26 apresenta os resultados para a variação no número de empregados. 33,3% das empresas entrevistadas tiveram um aumento no seu quadro de pessoal, enquanto 56,4% mantiveram uma situação estável. A respeito dessas variações, 10,3% acreditaram que a mudança foi consequência total da participação no curso do Sebrae e 23,1% atribuíram um efeito parcial.

Os resultados regionais confirmam a tendência à estabilidade. Apenas na Nordeste o percentual de empresas que perceberam aumento foi o de maior destaque (50%). Todas as regiões apresentaram saldos positivos, com exceção da Sudeste (-20) – a única em que não foram observados casos de empresas que aumentaram o número de funcionários.

Quadro 26 - Variação no número de empregados

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	33,3	28,7	33,3
Reduziu	3,3	4,6	10,3
Manteve-se estável	63,3	66,6	56,4
Saldo*	30,0	24,1	23,0
Base	1.079	253	39

Influência do Sebrae **: total = 10,3%; parcial = 23,1%; nenhuma influência = 7,7%, NSA = 59,0%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	35,0	50,0	100,0	-	20,0
Reduziu	10,0	12,5	-	20,0	-
Manteve-se estável	55,0	37,5	-	80,0	80,0
Saldo*	25,0	37,5	100,0	-20,0	20,0
Base	20	8	1	5	5

* 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 (61,5%) incrementaram seu nível de faturamento em 2006. No entanto, o saldo de +56,4 foi menor em dois pontos percentuais que o de 2005. Na opinião de 58,9% dos entrevistados, tais variações podem ser total (17,9%) ou parcialmente (41%) 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 Norte e Nordeste houve redução. Os melhores saldos foram das regiões Sul, Norte e Sudeste, +100, +60 e +60. respectivamente.

Quadro 27 - Variação no faturamento

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	50,6	60,4	61,5
Reduziu	3,3	2,0	5,1
Manteve-se estável	46,1	37,6	33,3
Saldo*	47,3	58,4	56,4
Base	1.079	253	39

Influência do Sebrae **: total = 17,9%; parcial = 41,0%; nenhuma influência = 7,7%, NSA = 33,3%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	65,0	62,5	100,0	60,0	40,0
Reduziu	5,0	12,5	-	-	-
Manteve-se estável	30,0	25,0	-	40,0	60,0
Saldo*	60,0	50,0	100,0	60,0	40,0
Base	20	8	1	5	5

* 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, 71,8%, manteve a produção em níveis estáveis em 2006, enquanto que 28,2% se tornaram mais produtivas. O saldo de +28,2 foi o menor no triênio analisado, ficando vinte e dois pontos percentuais abaixo do de 2005. 23,1% dos entrevistados acreditam na existência de alguma influência do Programa no resultado, seja esta total ou parcial.

A região Centro-Oeste foi a única em que a maioria das empresas perceberam aumento. Nas demais, pelo menos 62,5% das empresas mantiveram este indicador em níveis estáveis.

Quadro 28 - Variação na produção de bens e serviços

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	46,7	53,1	28,2
Reduziu	0,6	2,9	-
Manteve-se estável	52,8	44,0	71,8
Saldo*	46,1	50,2	28,2
Base	1.079	253	39
Influência do Sebrae **: total = 12,8%; parcial = 10,3%; nenhuma influência = 5,1%, NSA = 71,8%			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	15,0	37,5	100,0	20,0	60,0
Reduziu	-	-	-	-	-
Manteve-se estável	85,0	62,5	-	80,0	40,0
Saldo*	15,0	37,5	100,0	20,0	60,0
Base	20	8	1	5	5

* 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.

74,4% das empresas que participaram da pesquisa disseram que seus produtos ou serviços tiveram maior aceitação no ano de 2006. Nenhuma percebeu redução e outros 25,6% que este indicador manteve-se estável. O saldo +74,4 foi o melhor no triênio analisado, superando os demais em quase vinte pontos percentuais. Para 66,7% dos entrevistados estes ótimos resultados tiveram influência total ou parcial do programa Saber Empreender.

Quadro 29 - Variação na aceitação do produto no mercado

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	56,7	58,4	74,4
Reduziu	1,7	1,6	-
Manteve-se estável	41,7	39,9	25,6
Saldo*	55,0	56,8	74,4
Base	1.079	253	39

Influência do Sebrae **: total = 30,8%; parcial = 35,9%; nenhuma influência = 5,1%, NSA = 28,2%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	75,0	62,5	100,0	80,0	80,0
Reduziu	-	-	-	-	-
Manteve-se estável	25,0	37,5	-	20,0	20,0
Saldo*	75,0	62,5	100,0	80,0	80,0
Base	20	8	1	5	5

* 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 30 é apresentada a distribuição de empresas conforme sua estimativa de faturamento bruto anual. 59% delas possuem faturamento de até R\$ 60 mil, sendo que dentre as diversas faixas a que obteve maior frequência foi a de até R\$ 20 mil (35,9%). Nenhuma empresa estimou faturamento acima de R\$ 840 mil.

Quadro 30 – Estimativa de faturamento bruto anual da empresa

Percentual

BRASIL	ANO 2006
Até R\$ 20 mil	35,9
Acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil	10,3
Acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil	12,8
Acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil	10,3
Acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil	7,7
Acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil	5,1
Acima de R\$ 600 mil até R\$ 840 mil	2,6
Acima de R\$ 840 mil até R\$ 1.080 milhão	-
Acima de R\$ 1.080 milhão até R\$ 1.200 milhão	-
Acima de R\$ 1.200 milhão	-
Não teve faturamento	-
Recusou informar	-
Não soube avaliar	15,4
Base	39

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Até R\$ 20 mil	40,0	37,5	-	33,3	25,0
Acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil	10,0	12,5	-	-	25,0
Acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil	15,0	12,5	-	16,7	-
Acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil	5,0	-	-	16,7	50,0
Acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil	10,0	-	100,0	-	-
Acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil	10,0	-	-	-	-
Acima de R\$ 600 mil até R\$ 840 mil	5,0	-	-	-	-
Acima de R\$ 840 mil até R\$ 1.080 milhão	-	-	-	-	-
Acima de R\$ 1.080 milhão até R\$ 1.200	-	-	-	-	-
Acima de R\$ 1.200 milhão	-	-	-	-	-
Não teve faturamento	-	-	-	-	-
Recusou informar	-	-	-	-	-
Não soube avaliar	5,0	37,5	-	33,3	-
Base	20	8	1	6	4

As pessoas físicas participantes do curso foram questionadas sobre a intenção de abrir um negócio após a participação no Programa Saber Empreender. 56,4% pretendem abrir um negócio e 23,1% 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, na qual 62,5% dos entrevistados pretendem iniciar seu negócio.

Quadro 31 – Intenção em relação à abertura de um negócio

Percentual

BRASIL	ANO 2006				
Pretendo abrir um negócio	56,4				
Identifiquei uma oportunidade de negócio	17,9				
Não pretendo abrir um negócio	23,1				
Não soube avaliar	2,6				
Base	39				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Pretendo abrir um negócio	62,5	54,5	-	50,0	57,1
Identifiquei uma oportunidade	18,8	9,1	100,0	-	28,6
Não pretendo abrir negócio	18,8	27,3	-	50,0	14,3
Não soube avaliar	-	9,1	-	-	-
Base	16	11	1	4	7

III. Considerações Finais

A amostra foi composta majoritariamente por pessoas físicas, 83,8%. Todas as empresas que fizeram parte da pesquisa são micro ou pequenas e o setor mais expressivo foi o comércio (53,8%).

Todos os atributos do Programa Saber Empreender foram avaliados de forma positiva pelos entrevistados, sendo que apenas um deles ficou com menos de 90% de julgamentos bons ou ótimos (material de apoio, 88,5%). As melhores avaliações foram referentes ao conteúdo (100%), metodologia empregada (95%) e desempenho dos tutores (95%).

Os clientes também analisaram o grau de influência do curso no desenvolvimento de algumas habilidades empreendedoras. Estabelecimento de metas, autoconfiança e exigência por qualidade e eficiência foram as que os entrevistados atestaram maior influência positiva (96,3%, 96,3% e 95%, respectivamente, evidenciaram melhoria nestas características). Já as capacidades de persuasão e de correr riscos – ainda que tenham recebido influência positiva – apresentaram os menores percentuais (não mais do que 81,3% dos entrevistados evidenciaram melhoria).

Quanto à avaliação do curso em relação às expectativas, 96,3% de clientes tiveram as mesmas atendidas ou superadas. Tal resultado positivo foi confirmado através da questão do nível de satisfação geral com o curso, cujo percentual de clientes “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” foi de 98,8%.

É interessante destacar que, apesar do ótimo nível de satisfação dos entrevistados, a intenção de indicação do curso foi de 93,8%. 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, a atenção foi concentrada em três questões basicamente: 37,5% acreditam que poderia ser realizada uma divisão mais adequada da carga horária, 33,8% sugerem que mais casos práticos sejam utilizados em sala de aula e 30% acreditam que as técnicas para resolução de problemas gerenciais tenham que ser mais aprofundadas.

Com relação aos indicadores de desempenho avaliados, dois deles tenderam a estabilidade no ano de 2006: níveis de produção (71,8%) e número de empregados (56,4%). Outros dois indicadores evidenciaram aumento: aceitação dos produtos no mercado (74,4%) e faturamento (61,5%). Destaca-se que para esses dois últimos a média de entrevistados que atribuem influência do Sebrae nos resultados é de 62,8%.

Inicialmente, observou-se que 50% 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 56,4% pensam em abrir um negócio. Por outro lado, 23,1% ainda não possuem intenção de iniciar seus próprios empreendimentos.

Por tudo o que fora mencionado, pode-se concluir que a avaliação do Saber Empreender foi muito boa, pois tanto os atributos do programa como a influência deste no desempenho das empresas foi julgada como sendo positiva. Cabe destacar que dentre tantos indicadores de desempenho e características de empreendedores que são avaliadas, seria interessante conhecer quais são as prioridades e necessidades dos clientes e que permitiriam que o Programa Saber Empreender de uma maneira geral fosse mais adequado às realidades e expectativas dos mesmos. Uma alternativa seria criar um instrumento de avaliação dos participantes que permitisse identificar seu perfil, características e necessidades no momento da inscrição ou no primeiro dia de aula, de forma que suas realidades e de suas empresas sejam consideradas pelos consultores e tutores no desenvolvimento do programa – exigência recorrente não só neste produto mas em tantos outros.

IV. Questionário

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

Projeto Saber Empreender

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 Projeto Saber Empreender.

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: |__|_|_|_|_|_| | Nº: |__|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_| | e-mail:

Sector 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 Q13.6 e Q13.7, responde a questão Q13.8.

II. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Q13.1 Gostaria que o Sr. (a) avaliasse o Projeto Saber Empreender 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
Q13.1.1 Conteúdo programático	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q13.1.2 Metodologia	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q13.1.3 Material de apoio (manuais, apostilas)	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q13.1.4 Desempenho dos tutores	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()

Q13.2 Qual foi a influência do Projeto Saber Empreender com relação a suas características empreendedoras? As alternativas de resposta são: influenciou positivamente, não influenciou, influenciou negativamente. *(Resposta única estimulada).*

Características	Positiva	Permaneceu inalterada	Negativa
Q13.2.1 Estabelecimento de metas	1. ()	2. ()	3. ()
Q13.2.2 Planejamento e monitoramento sistemático	1. ()	2. ()	3. ()
Q13.2.3 Persistência	1. ()	2. ()	3. ()
Q13.2.4 Comprometimento	1. ()	2. ()	3. ()
Q13.2.5 Iniciativa na busca de oportunidades	1. ()	2. ()	3. ()
Q13.2.6 Independência e autoconfiança	1. ()	2. ()	3. ()
Q13.2.7 Busca de informações	1. ()	2. ()	3. ()
Q13.2.8 Persuasão e rede de contatos	1. ()	2. ()	3. ()
Q13.2.9 Exigência de qualidade e eficiência	1. ()	2. ()	3. ()
Q13.2.10 Correr Riscos Calculados	1. ()	2. ()	3. ()

Q13.3 Como o(a) Sr.(a) avalia o Projeto Saber Empreender em relação às suas expectativas? *(Resposta única estimulada).*

Q13.3.1 () Superou	Q13.3.2 () Atendeu	Q13.3.3 () Não atendeu. Por quê?	Q13.3.4 () Não soube avaliar
---------------------	---------------------	-----------------------------------	-------------------------------

Por quê?

Q13.4 Qual seu grau de satisfação com relação ao Projeto Saber Empreender? *(Resposta única estimulada).*

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

Q13.5 Na sua opinião, o que poderia ajudar a melhorar o Projeto Saber Empreender? *(Resposta múltipla estimulada randômica).*

Q13.5.1 () Trabalhar mais com casos práticos	Q13.5.4 () Explicar melhor as ferramentas de um bom desempenho	Q13.5.7 () Aprofundar técnicas para desenvolver comportamentos pró-ativos
Q13.5.2 () Distribuir melhor a carga horária	Q13.5.5 () Esclarecer o estabelecimento de objetivos	Q13.5.8 () Mais qualificação dos tutores
Q13.5.3 () Aprofundar técnicas para resolução de problemas cotidianos dos negócios	Q13.5.6 () Melhorar a Metodologia	Q13.5.9 () Outros _____

Q13.6 O (a) Sr.(a) indicaria a participação de outra(s) empresa(s) ou pessoa(s) do seu relacionamento no Projeto Saber Empreender promovido pelo Sebrae? *(Resposta única espontânea).*

Q13.6.1 () Sim

Q13.6.2 () Não

Q13.6.3 () Não soube avaliar

III. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Para Empresários

Q13.7 A seguir, vou mencionar uma série de indicadores. Gostaria que o Sr.(a) avaliasse se aconteceram modificações neles como consequência de sua participação no Projeto Saber Empreender. *(Resposta única estimulada).*

Indicadores	Variação			Essas variações são atribuídas ao curso?			
	+	-	=	Sim		Não	Não soube avaliar
				Totalmente	Parcialmente		
Q13.7.1 N° de empregados	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q13.7.2 Faturamento	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q13.7.3 Produção de bens e serviços	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q13.7.4 Aceitação do produto no mercado	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()

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

Q13.8 Qual a estimativa de faturamento bruto anual de sua empresa após a participação no Projeto Saber Empreender? *(Resposta única estimulada).*

Q13.8.1 () até R\$ 20 mil

Q13.8.8 () acima de R\$ 1.040 mil até R\$ 1.100 milhão

Q13.8.2 () acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil

Q13.8.9 () acima de R\$ 1.100 milhão até R\$ 1.200 milhão

Q13.8.3 () acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil

Q13.8.10 () acima de R\$ 1.200 milhão

Q13.8.4 () acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil

Q13.8.11 () Não teve faturamento

Q13.8.5 () acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil

Q13.8.12 () Recusou informar

Q13.8.6 () acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil

Q13.8.13 () Não soube avaliar

Q13.8.7 () acima de R\$ 600 mil até R\$ 1.040 mil

Para Futuros Empresários

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

Q13.9 Com o conhecimento adquirido no Projeto Saber Empreender, qual é a sua intenção em relação à abertura de um negócio? *(Resposta única estimulada).*

Q13.9.1 () Pretendo abrir um negócio

Q13.9.3 () Não pretendo abrir negócio

Q13.9.2 () Identifiquei uma oportunidade de negócio

Q13.9.4 () Não soube avaliar