

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

Relatório Individual por Produto/Serviço SEBRAE:

Feiras e Exposições

UNIDADE DE ACESSO A MERCADOS

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

Com o apoio em Feiras e Exposições, o Sebrae facilita a participação de micro e pequenos empresários, para expor seus produtos e estabelecer contato com outros empreendedores que fabricam ou disponibilizam serviços de que necessitam. Além de divulgar o trabalho da empresa, o empreendedor tem contato direto com o público alvo, fabricantes, compradores e usuários.

A participação em Feiras oferece ao empresário a oportunidade para lançar novos produtos no mercado, manter ou buscar novos clientes, desenvolver ou fixar as imagens do produto ou da empresa, avaliar a concorrência, e também analisar experiências empresariais de sucesso.

A concentração de vários expositores ou fabricantes numa mesma área aproxima fisicamente os produtos ou serviços de vários compradores potenciais. Os expositores reduzem muitas viagens a uma só, e multiplicam contatos e possibilidades de negócios e vendas, em decorrência das informações sobre os produtos e de suas implicações.

O acesso a Feiras e Exposições é oferecido pelo Sebrae para micro e pequenas empresas. Para participar desses eventos a empresa deve ter o Contrato Social, CNPJ, CGC, Inscrição estadual e Alvará de Funcionamento. A gestão do Programa de Feiras e Exposições é realizada pela Unidade de Acesso a Mercados do Sebrae.

Índice

	Pág.
I. Sumário Executivo.....	5
II. Resultados.....	7
III. Considerações Finais.....	21
IV. Questionário.....	23

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 às Feiras e Exposições patrocinadas pela entidade. A presente pesquisa foi realizada no período de junho a agosto de 2007, sendo os resultados apresentados relativos aos atendimentos prestados durante o ano 2006.

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.

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 de dados.

O objetivo deste estudo é termos o índice de satisfação dos clientes a nível nacional. Apresentaremos algumas citações das regiões, observando que não há a representatividade para as mesmas.

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.

Relativamente ao produto Feiras e Exposições, a população total foi compreendida por 7.205 casos, sendo a amostra estabelecida em 133 casos. O número de casos da amostra foi dividido em forma proporcional entre os diferentes estados, como se pode ver no Quadro 1.

A seguir, são apresentados os indicadores de avaliação e desempenho do produto. Quando pertinente são apresentadas séries históricas contendo informações de edições anteriores da pesquisa, 2004 e 2005, como o objetivo de acompanhar a evolução destas variáveis.

Quadro 1 – Distribuição da população e da amostra.

Números absolutos

BRASIL		ANO 2006																									
População		7.205																									
Amostra		133																									
REGIÃO	NORTE	NORDESTE										SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE													
População	1.007	2.415										604	3.212	1.058													
Amostra	50	49										8	13	13													
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.	-	29	299	568	-	-	-	68	12	169	3	276	646	166	37	189	161	310	67	7	239	1.320	1.077	344	154	-	1.062

II. Resultados

Quanto ao ano de abertura das empresas, 84,4% das organizações tem alguma antiguidade no mercado, pois se encontram funcionando desde “2004 ou antes”. Essa característica da amostra reproduziu-se em todas as regiões.

Quadro 2 - Ano de abertura da empresa

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
2004 ou antes		84,4			
2005 ou depois		14,1			
Não soube responder		1,6			
Base		128			
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
2004 ou antes	77,1	87,2	87,5	100,0	83,3
2005 ou depois	20,8	10,6	12,5	-	16,7
Não soube responder	2,1	2,1	-	-	-
Base	48	47	8	13	12

Quanto ao setor de atividade das empresas entrevistadas, 43,8% pertence ao comércio, 31,3% à indústria e 18,8% a serviços. Destaca-se que na região Sul, todas as empresas entrevistadas foram da área industrial e que nas regiões Nordeste e Centro-Oeste a amostra foi distribuída mais equitativamente entre os diferentes setores de atuação.

Quadro 3- Setor de atividade principal

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Indústria		31,3			
Comércio		43,8			
Serviços		18,8			
Agropecuária		6,3			
Base		64			
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Indústria	16,0	29,4	100,0	33,3	25,0
Comércio	68,0	29,4	-	41,7	25,0
Serviços	16,0	23,5	-	25,0	25,0
Agropecuária	-	17,6	-	-	25,0
Base	25	17	6	12	4

Para a classificação do porte das empresas, foi utilizado o critério adotado pelo SEBRAE¹. Como se pode ver no Quadro 4, 63,8% das empresas entrevistadas são microempresas e 34,5% foram consideradas pequenas empresas. Não aconteceram registros de empresas de porte médio.

Excetuando a região Centro-Oeste que apresentou unicamente casos de pequenas empresas, nas regiões restantes, predominaram as microempresas.

Quadro 4 - Classificação das empresas por tamanho

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Microempresas		63,8				
Pequenas empresas		34,5				
Médias empresas		-				
Grandes empresas		1,7				
Base		58				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Microempresas	58,3	76,9	83,3	66,7	-
Pequenas empresas	37,5	23,1	16,7	33,3	100,0
Médias empresas	-	-	-	-	-
Grandes empresas	4,2	-	-	-	-
Base	24	13	6	12	3

No primeiro bloco de perguntas do questionário, foram abordados aspectos gerais de funcionamento das Feiras e Exposições patrocinadas pelo Sebrae. O primeiro item avaliado foram as orientações recebidas para a participação nos eventos. 38,3% dos entrevistados as consideraram ótimas, enquanto que 53,4% boas.

Nos resultados regionais, merece destaque a região Norte, que apresentou a maior adesão à categoria “ótimo”, e registrou também o único caso de avaliação péssima.

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.

Quadro 5 – Avaliação das orientações recebidas

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		38,3			
Bom		53,4			
Regular		6,8			
Ruim		-			
Péssimo		0,8			
NSA/NO		0,8			
Base		133			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	46,0	42,9	-	23,1	30,8
Bom	44,4	51,0	87,5	61,5	69,2
Regular	8,0	6,1	12,5	7,7	-
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	2,0	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	7,7	-
Base	50	49	8	13	13

Com relação ao apoio financeiro recebido, as opiniões foram mais heterogêneas. 30,8% dos entrevistados consideraram o auxílio financeiro bom e 27,8% preferiram categorizá-lo como regular. Ainda, 18,8% dos participantes não souberam avaliar esse aspecto.

Chama-se a atenção para o caso da região Sul que apresentou a avaliação mais negativa desse aspecto, 62,5% dos entrevistados consideraram o auxílio financeiro regular e 12,5% péssimo.

Quadro 6 – Avaliação do apoio financeiro

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		19,5			
Bom		30,8			
Regular		27,8			
Ruim		-			
Péssimo		3,0			
NSA/NO		18,8			
Base		133			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	22,0	24,5	-	15,4	7,7
Bom	32,0	30,6	25,0	23,1	38,5
Regular	30,0	18,4	62,5	30,8	30,8
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	6,1	12,5	-	-
NSA/NO	16,0	20,4	-	30,8	23,1
Base	50	49	8	13	13

A infra-estrutura dos estandes foi avaliada positivamente. 46,6% dos entrevistados a consideraram boa e 37,6% ótima, totalizando 84,2% dos respondentes. Na região Centro-Oeste a avaliação foi muito positiva, mais da metade dos entrevistados aderiram à categoria “ótimo”. Em contrapartida, as regiões Norte, Nordeste e Sul apresentaram casos de avaliação negativa, ainda que, em pequena proporção.

Quadro 7 – Avaliação da infra-estrutura dos estandes

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo					37,6
Bom					46,6
Regular					12,0
Ruim					0,8
Péssimo					2,3
NSA/NO					0,8
Base					133

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	40,0	40,8	-	15,4	61,5
Bom	46,0	40,8	87,5	76,9	15,4
Regular	8,0	16,3	-	7,7	23,1
Ruim	-	-	12,5	-	-
Péssimo	4,0	2,0	-	-	-
NSA/NO	2,0	-	-	-	-
Base	50	49	8	13	13

A última avaliação nesse bloco de questões, considerava a seleção de eventos realizada pelo Sebrae. 53,4% dos respondentes a julgaram boa e 36,1% ótima. Novamente, a região Centro-Oeste apresentou uma avaliação mais favorável, enquanto que as demais regiões seguiram o padrão descrito no nível nacional.

Quadro 8 – Avaliação da seleção dos eventos

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo					36,1
Bom					53,4
Regular					9,0
Ruim					-
Péssimo					0,8
NSA/NO					0,8
Base					133

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	38,0	34,7	-	38,5	53,8
Bom	50,0	57,1	87,5	53,8	30,8
Regular	8,0	8,2	12,5	7,7	15,4
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	2,0	-	-	-	-
NSA/NO	2,0	-	-	-	-
Base	50	49	8	13	13

Com relação ao atendimento das expectativas dos entrevistados, a percentagem de entrevistados que teve suas expectativas atendidas ou superadas foi muito semelhante no triênio analisado. Observa-se que a situação de 2006 é intermediária, sendo melhor que em 2004 e pior que em 2005.

A situação mais favorável foi encontrada na região Centro-Oeste, visto que mais da metade dos entrevistados teve suas expectativas superadas.

Quadro 9 - Avaliação de Feiras e Exposições segundo as expectativas

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Superou	12,1	24,7	18,8
Atendeu	76,9	66,3	70,7
Não atendeu	11,0	5,5	8,3
Não soube avaliar	-	-	2,3
Base	390	490	133

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Superou	16,0	18,4	-	7,7	53,8
Atendeu	72,0	71,4	100,0	76,9	38,5
Não atendeu	8,0	10,2	-	7,7	7,7
Não soube avaliar	4,0	-	-	7,7	-
Base	50	49	8	13	13

A propósito das causas pelas quais as expectativas não foram atendidas, várias explicações surgiram. Dentre as mais recorrentes foram mencionadas a necessidade de maior divulgação dos eventos e poucos resultados obtidos com a participação na feira.

Quadro 10 – Causas do não atendimento das expectativas

Percentual

BRASIL	ANO 2006				
Precaju prejudicou o movimento na Feira	10,0				
A funcionalidade; gasta muito dinheiro e pouco resultado	10,0				
Espaço muito pequeno	10,0				
Falta de mídia e público	10,0				
Falta organização no programa	10,0				
Faltou assuntos de arte e cultura	10,0				
Fugiu do foco do trabalho	10,0				
Pouca divulgação	20,0				
Houve poucas vendas	10,0				
Base	10				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Feira acontece junto Precaju, e prejudicou movimento	-	25,0	-	-	-
Gasta muito dinheiro e pouco resultado	-	-	-	100,0	-
Espaço muito pequeno	25,0	-	-	-	-
Falta de mídia e público	-	25,0	-	-	-
Falta organização no programa	25,0	-	-	-	-
Faltou assuntos de arte e cultura	25,0	-	-	-	-
Fugiu do foco do trabalho	-	-	-	-	100,0
Pouca divulgação	25,0	25,0	-	-	-
Houve poucas vendas	-	25,0	-	-	-
Base	4	4	-	1	1

Quanto ao grau de satisfação dos entrevistados, 70,7% dos entrevistados ficaram “satisfeitos” e 17,3% “muito satisfeitos”. Ambas as categorias totalizam 88% dos respondentes, coincidindo com o número de entrevistados que teve suas expectativas atendidas e superadas.

Os resultados regionais indicam que, seguindo a tendência nacional, a maioria dos entrevistados encontra-se satisfeito com a participação nas Feiras e Exposições.

Quadro 11 – Grau de satisfação com relação às Feiras e Exposições organizadas pelo Sebrae

Percentual

BRASIL	ANO 2006
Muito Satisfeito	17,3
Satisfeito	70,7
Indiferente	5,3
Insatisfeito	5,3
Muito Insatisfeito	0,8
NSA/NO	0,8
Base	133

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Muito satisfeito	22,0	18,4	-	-	23,1
Satisfeito	64,0	73,5	62,5	100,0	61,5
Indiferente	6,0	2,0	25,0	-	7,7
Insatisfeito	4,0	6,1	12,5	-	7,7
Muito insatisfeito	2,0	-	-	-	-
NSA/NO	2,0	-	-	-	-
Base	50	49	8	13	13

A propósito dos pontos que poderiam ser melhorados nas Feiras e Exposições, alguns dos principais fatores mencionados, por ordem de importância foram: o aumento do número de participações por ano (50,4%), o incremento do valor do subsídio (38,3%), a melhora da capacitação para participar do evento (35,3%) e a necessidade de maior acompanhamento técnico durante a feira (32,3%).

Quadro 12 - Pontos para melhoria das Feiras e/ou Exposições

Percentual

BRASIL	ANO 2006				
Melhorar critérios de escolha das empresas	20,3				
Incrementar subsídio para as participações	38,3				
Melhorar a capacitação para participar no evento	35,3				
Melhorar a infra-estrutura dos estandes	27,1				
Maior acompanhamento técnico durante a feira	32,3				
Aumentar o número de participações por ano	50,4				
Outro	14,3				
Base	133				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Melhorar critérios de escolha das empresas	12,0	18,4	37,5	30,8	38,5
Incrementar subsídio para as participações	36,0	28,6	87,5	53,8	38,5
Melhorar a capacitação para participar no evento	26,0	32,7	75,0	53,8	38,5
Melhorar a infra-estrutura dos estandes	18,0	28,6	50,0	38,5	30,8
Maior acompanhamento técnico durante a feira	34,0	28,6	37,5	46,2	23,1
Aumentar o número de participações por ano	46,0	42,9	87,5	53,8	69,2
Outro	10,0	22,4	12,5	7,7	7,7
Base	50	49	8	13	13

No Quadro 14, são apresentados alguns fatores de melhoria sugeridos pelos entrevistados espontaneamente. O fator mais mencionado foi a necessidade de uma maior divulgação das Feiras ou Exposições. Outros aspectos mencionados foram: maior duração dos eventos, mais apoio aos participantes, mais reuniões, etc.

Quadro 13 – Outros fatores que poderiam melhorar as Feiras

Percentual

BRASIL	ANO 2006
Aumentar a duração das Feiras	7,7
Aumentar o trabalho temático	7,7
Dar mais apoio aos participantes	7,7
Maior divulgação	30,8
Mais reuniões	7,7
Melhorar as datas dos eventos	7,7
Mídia e público	7,7
Organizar melhor as Feiras	7,7
Organizar por etapa cada área	7,7
Prioridade para empresas pequenas e médias	7,7
Base	13

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentar a duração das Feiras	33,3	-	-	-	-
Aumentar o trabalho temático	33,3	-	-	-	-
Dar mais apoio aos participantes	-	14,3	-	-	-
Maior divulgação	-	28,6	-	100,0	100,0
Mais reuniões	33,3	-	-	-	-
Melhorar as datas dos eventos	-	14,3	-	-	-
Mídia e público	-	14,3	-	-	-
Organizar melhor as Feiras	-	-	100,0	-	-
Organizar por etapa cada área	-	14,3	-	-	-
Prioridade para empresas pequenas e médias	-	14,3	-	-	-
Base	3	7	1	1	1

Sobre a intenção de indicar o programa a pessoas do relacionamento, a maioria dos entrevistados confirmou essa possibilidade (91,7%). Se comparado com os anos anteriores, percebe-se um pequeno decréscimo na intenção de indicação. A região com menor nível de intenção de recomendação foi o Nordeste.

Quadro 14 - Probabilidade de indicação do programa para pessoas do relacionamento

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Sim	95,3	95,3	91,7
Não	4,7	2,6	6,8
Não soube avaliar	-	2,1	1,5
Base	390	490	133

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	92,0	87,8	100,0	100,0	92,3
Não	6,0	10,2	-	-	7,7
Não soube avaliar	2,0	2,0	-	-	-
Base	50	49	8	13	13

Foi pesquisado se aconteceram variações no volume de negócios durante a participação no Programa. 53,4% dos entrevistados indicaram que o volume aumentou.

Os demais, 40,6% indicaram que permaneceu igual. Destaca-se que os resultados mais positivos foram encontrados nas regiões Norte e Nordeste.

Quadro 15- Volume de negócios realizados durante participação na Feira / Exposição

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Aumentou		53,4				
Permaneceu igual		40,6				
Diminuiu		6,0				
Base		133				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	56,0	61,2	37,5	30,8	46,2
Permaneceu igual	44,0	32,7	37,5	53,8	46,2
Diminuiu	-	6,1	25,0	15,4	7,7
Base	50	49	8	13	13

Os resultados obtidos após a participação na Feira/Exposição, exibem uma melhoria da situação. 66,2% dos entrevistados aumentaram o volume de negócios sendo que essa situação foi reproduzida nas regiões.

Quadro 16 – Volume de negócios realizados após a participação na Feira / Exposição

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Aumentou		66,2				
Permaneceu igual		33,1				
Diminuiu		0,8				
Base		133				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	62,0	77,6	62,5	61,5	46,2
Permaneceu igual	38,0	22,4	37,5	38,5	46,2
Diminuiu	-	-	-	-	7,7
Base	50	49	8	13	13

Ainda, os entrevistados foram questionados sobre a relação entre as variações experimentadas no volume de negócios e a participação nas Feiras e Eventos organizados pelo Sebrae. 78,2% dos entrevistados acreditaram na existência de relação de ambos os eventos. Todavia, 13,5% não souberam avaliar a existência de ligações entre o maior volume de negócios e a participação dos eventos mencionados.

Quadro 17 – Variações são atribuídas à participação nas Feiras / Eventos

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Sim		78,2			
Não		8,3			
Não soube avaliar		13,5			
Base		133			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	70,0	85,7	75,0	92,3	69,2
Não	12,0	2,0	25,0	7,7	7,7
Não soube avaliar	18,0	12,2	-	-	23,1
Base	50	49	8	13	13

A variação no número de empregados no ano 2006, se analisado pelo saldo da variável, apresenta uma situação intermediária entre os anos anteriores. Como se pode ver no Quadro 17, a maior tendência foi a estabilidade no corpo de funcionários (66,9% dos entrevistados). Destaca-se um pequeno incremento da redução do número de empregados (4,5%). O melhor resultado regional foi encontrado no Norte, a qual apresentou o maior saldo nessa variável (32%).

Quadro 18 - Variação no número de empregados

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	22,8	30,9	28,6
Reduziu	3,3	3,2	4,5
Manteve-se estável	73,8	65,9	66,9
Saldo *	19,5	27,6	24,1
Base	390	490	133

Influencia do Sebrae**: Total 9,8% - Parcial 13,5% - Nenhuma 13,5% - NSA 63,2%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	32,0	24,5	25,0	30,8	30,8
Reduziu	-	4,1	12,5	15,4	7,7
Manteve-se estável	68,0	71,4	62,5	53,8	61,5
Saldo	32,0	20,4	12,5	15,4	23,1

* O saldo é igual ao percentual de aumento menos o percentual de diminuição; **A influência do SEBRAE é medida com base na variação positiva do indicador, refletida no Saldo.

O faturamento das empresas apresenta uma mudança favorável, 57,9% dos entrevistados informaram o seu aumento e somente 36,8% indicaram que se manteve estável. Deste modo, o ano de 2006 apresenta a melhor situação do triênio analisado, sendo o saldo dessa variável 52,6%. Ao serem questionados sobre a influencia do Sebrae

nesse resultado, 17,3% dos entrevistados mencionaram que foi total, enquanto 37,6% atribuíram uma ingerência parcial à participação nas Feiras e Eventos.

As regiões Nordeste, Sul e Sudeste apresentaram resultados próximos, sendo que a região Sul apresentou o maior saldo nessa variável, visto que não apresentou casos de reduções no faturamento.

Quadro 19 - Variação no faturamento

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	45,1	50,9	57,9
Reduziu	4,9	4,2	5,3
Manteve-se estável	50	44,9	36,8
Saldo *	40,2	46,7	52,6
Base	390	490	133

Influencia do Sebrae**: Total 17,3% - Parcial 37,6% - Nenhuma 10,5% - NSA 34,6%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	56,0	61,2	62,5	61,5	46,2
Reduziu	-	8,2	-	15,4	7,7
Manteve-se estável	44,0	30,6	37,5	23,1	46,2
Saldo	56,0	53,0	62,5	46,1	38,5

* 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.

Com relação às variações na produção de bens e serviços, os resultados são muito próximos do ano anterior, experimentando-se uma leve melhoria no saldo dessa variável, conseqüência da diminuição de empresas que tiveram a sua produção reduzida. 48,1% dos entrevistados indicaram aumentos na produção, enquanto 50,4% mantiveram esse volume estável. 44,4% dos respondentes acreditam na existência de alguma relação entre as mudanças nessa variável e a sua participação nas feiras e eventos patrocinados pelo Sebrae.

Quadro 20 - Variação na produção de bens e serviços

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	37,2	48,1	48,1
Reduziu	2,1	3,9	1,5
Manteve-se estável	60,8	48,0	50,4
Saldo *	35,1	44,2	46,6
Base	390	490	133

Influencia do Sebrae**: Total 11,3% - Parcial 33,1% - Nenhuma 7,5% - NSA 48,1%

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	48,0	53,1	50,0	38,5	38,5
Reduziu	2,0	-	-	7,7	-
Manteve-se estável	50,0	46,9	50,0	53,8	61,5
Saldo	46,0	53,1	50,0	30,8	38,5

* 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.

Quanto à fatia de mercado, 57,1% dos entrevistados indicaram o aumento dessa variável e 39,1% manteve sua participação no mercado estável. Desta forma, verifica-se no ano de 2006 o melhor resultado do triênio analisado, como se pode comprovar pelo incremento do saldo em 11,9% pontos percentuais com relação a 2005 e 7,4% se comparado com 2004. Quanto à influência do Sebrae nesse resultado, 18% afirmou que foi total, enquanto para 35,3% foi apenas parcial.

Quadro 21 - Variação na fatia de mercado

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	50,5	46,6	57,1
Reduziu	4,6	5,3	3,8
Manteve-se estável	44,9	48,1	39,1
Saldo *	45,9	41,4	53,3
Base	390	490	133

Influência do Sebrae**: Total 18,0% - Parcial 35,3% - Nenhuma 8,3% - NSA 38,3%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	56,0	63,3	37,5	69,2	38,5
Reduziu	6,0	2,0	-	7,7	-
Manteve-se estável	38,0	34,7	62,5	23,1	61,5
Saldo	50,0	61,3	37,5	61,5	38,5

* 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.

O mercado de atuação das empresas, também apresentou uma tendência positiva. 60,2% das empresas indicaram que expandiram sua área de atuação, sendo notável que não foram registrados casos de redução. 51,9% dos entrevistados acreditam na ingerência parcial ou total do Sebrae nesse resultado.

Se comparado com 2005, verifica-se uma variação positiva dessa variável, que apresentou um incremento de aproximadamente 20% no seu saldo em 2006.

Quadro 22 - Variação no mercado de atuação

Percentual

BRASIL	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	43,3	60,2
Reduziu	3,9	-
Manteve-se estável	52,8	39,8
Saldo *	39,5	60,2
Base	490	133

Influencia do Sebrae**: Total 20,3% - Parcial 31,6% - Nenhuma 9,8% - NSA 38,3%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	56,0	69,4	50,0	76,9	30,8
Reduziu	-	-	-	-	-
Manteve-se estável	44,4	30,6	50,0	23,1	69,2
Saldo	56,0	69,4	50,0	76,9	30,8

* O saldo é igual ao percentual de aumento menos o percentual de diminuição; **A influência do SEBRAE é medida com base na variação positiva do indicador, refletida no Saldo.

A última medida de desempenho analisada foi o volume de negócios. Acompanhando a tendência das outras variáveis, os resultados registrados foram os melhores do triênio analisado, como demonstra o saldo de 60,2%. Ainda, 23,3% dos entrevistados acreditam que é consequência total da participação nas feiras e eventos patrocinados pelo Sebrae, enquanto 32,3% indicaram que é consequência parcial.

Quadro 23 - Variação no volume de negócios

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	48,5	54,2	63,2
Reduziu	3,3	4,0	3,0
Manteve-se estável	48,2	41,8	33,8
Saldo *	45,2	50,3	60,2
Base	390	490	133

Influencia do Sebrae**: Total 23,3% - Parcial 32,3% - Nenhuma 12,0% - NSA 32,3%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	58,0	75,5	62,5	61,5	38,5
Reduziu	2,0	4,1	-	7,7	-
Manteve-se estável	40,0	20,4	37,5	30,8	61,5
Saldo	56,0	71,4	62,5	53,8	38,5

* 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.

Para finalizar, os entrevistados foram indagados a respeito da estimativa de faturamento bruto anual da sua empresa. 28,6% das empresas faturam até R\$ 20 mil por ano. Destaca-se que 73,7% das empresas ficam englobadas até a categoria “acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil”.

Quadro 24 - Estimativa de faturamento bruto anual da empresa

Percentual

BRASIL	ANO 2006				
Até R\$ 20 mil	28,6				
Acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil	18,8				
Acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil	6,0				
Acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil	8,3				
Acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil	12,0				
Acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil	3,0				
Acima de R\$ 600 mil até R\$ 840 mil	3,8				
Acima de R\$ 840 mil até R\$ 1.080 milhão	0,8				
Acima de R\$ 1.080 milhão até R\$ 1.200 milhão	2,3				
Acima de R\$ 1.200 milhão	1,5				
Não teve faturamento	-				
Recusou informar	0,8				
NSA	14,3				
Base	133				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Até R\$ 20 mil	26,0	34,7	-	23,1	38,5
Acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil	26,0	20,4	12,5	7,7	-
Acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil	10,0	6,1	-	-	-
Acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil	8,0	10,2	25,0	-	-
Acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil	10,0	6,1	25,0	38,5	7,7
Acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil	2,0	-	25,0	7,7	-
Acima de R\$ 600 mil até R\$ 840 mil	4,0	2,0	-	7,7	7,7
Acima de R\$ 840 mil até R\$ 1.080 milhão	-	-	-	7,7	-
Acima de R\$ 1.080 milhão até R\$ 1.200 milhão	-	4,1	-	-	7,7
Acima de R\$ 1.200 milhão	-	-	-	-	15,4
Não teve faturamento	-	-	-	-	-
Recusou informar	-	2,0	-	-	-
NSA	14,0	14,3	12,5	7,7	23,1
Base	50	49	8	13	13

III.Considerações Finais

A amostra foi composta, majoritariamente por empresas abertas em 2004 ou antes (84,4%), e integrada por 43,8% empresas do setor de comércio. Quanto ao porte das empresas, a maior proporção pertence à categoria microempresas (63,8%).

A avaliação de feiras e exposições enquanto fornecedora de orientações recebidas, infra-estrutura dos stands e seleção de eventos foi positiva, em média 37% dos respondentes consideraram esses aspectos ótimos e 51% bons. Em contrapartida, a avaliação do apoio financeiro recebido foi menos favorável, com 30,8% dos entrevistados considerando-o bom e 27,8% regular.

Quanto ao grau de satisfação dos entrevistados, 88% dos entrevistados ficaram satisfeitos em alguma medida. Essa percentagem foi coincidente com a percentagem de respondentes que tiveram suas expectativas atendidas ou superadas (88%). Assim sendo, verifica-se neste caso a compreensão semelhante dos entrevistados entre atendimento das expectativas e satisfação, diferentemente do ocorrido com outros produtos pesquisados nesta edição da pesquisa.

Quanto aos pontos passíveis de melhoria nas Feiras e Exposições surgiram como sendo principais o aumento no número de participações (50,4%) e o incremento no valor do subsídio (38,3%). Cabe lembrar que esse último aspecto foi avaliado menos favoravelmente pelos entrevistados no primeiro bloco de questões.

A respeito dos indicadores de desempenho, percebe-se certa estabilidade em aspectos como número de empregados (66,9%), e produção de bens e serviços (50,4%). Para aspectos como faturamento (57,9%), fatia de mercado (57,1%), mercado de atuação (60,2%) e volume de negócios (63,2%) registraram-se aumentos. Destaca-se que todas as variáveis apresentaram saldo positivo, sendo os menores nas variáveis que se mantiveram estáveis (24,1% e 46,6% respectivamente) e variando entre 52,6% e 60,2% nas restantes.

Quanto à relação estabelecida pelos entrevistados entre as alterações nos indicadores de desempenho e a participação no Programa de Incubadoras, 16,7%, em média, acreditam na existência de uma relação total entre esses fatores e 30,56% na existência de uma relação parcial.

Para finalizar, pode-se concluir que a maioria dos clientes atendidos em 2006 ficou satisfeita com o atendimento recebido, o qual se reflete na intenção de indicação do produto, 91,7% recomendaria a participação nesse tipo de evento a pessoas de seu relacionamento.

IV. Questionário

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

Feiras / Exposições

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 relativas às Feiras e Exposições patrocinadas pela entidade.

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 - () Agropecuária (Extração vegetal, Caça e Pesca)

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

Em que ano sua empresa foi fundada?

1. () 2004 ou menos (empresário) 2. () 2005 ou mais (novo empresário) 3. () Não soube responder

II. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Q2.1 Gostaria que o Sr. (a) avaliasse a atuação do Sebrae em Feiras e Exposições 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
Q2.1.1 Orientações recebidas	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q2.1.2 Apoio Financeiro	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q2.1.3 Infra-estrutura dos estandes	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()
Q2.1.4 Seleção dos eventos	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()	5. ()	6. ()

Q2.2 Como o(a) Sr.(a) avalia as Feiras e Exposições organizadas e/ou patrocinadas pelo Sebrae, em relação às suas expectativas? (Resposta única estimulada).

Q2.2.1 () Superou	Q2.2.2 () Atendeu	Q2.2.3 () Não atendeu. Por quê?	Q2.2.4 () Não soube avaliar
Por quê?			

Q2.3 Qual seu grau de satisfação com relação às Feiras e Exposições patrocinadas pelo Sebrae? (Resposta única estimulada).

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

Q2.4 Na sua opinião, o que poderia ajudar a melhorar as Férias e/ou Exposições patrocinadas ou organizadas pelo Sebrae? (Resposta múltipla estimulada randômica).

Q2.4.1 () Melhorar critérios de escolha das empresas	Q2.4.3 () Melhorar a capacitação para participar no evento.	Q2.4.5 () Maior acompanhamento técnico durante a feira.
Q2.4.2 () Incrementar subsidio para as participações.	Q2.4.4 () Melhorar a infra-estrutura dos estandes	Q2.4.6 () Aumentar o número de participações por ano.
Q2.4.7 () Outro.		

Q2.5 O(a) Sr.(a) recomendaria a participação de outras empresas em eventos desta natureza promovidos pelo SEBRAE? (Resposta única espontânea).

Q2.5.1 () Sim	Q2.5.2 () Não	Q2.5.3 () Não soube avaliar
----------------	----------------	------------------------------

III. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Q2.6 Durante a sua participação na Feira/Exposição o volume de negócios realizados pela sua empresa: (Resposta única estimulada).

Q2.6.1 () Aumentou	Q2.6.2 () Permaneceu igual	Q2.6.3 () Diminuiu
---------------------	-----------------------------	---------------------

Q2.7 E após a participação na Feira/Exposição, o volume de negócios: (Resposta única estimulada).

Q2.7.1 () Aumentou	Q2.7.2 () Permaneceu igual	Q2.7.3 () Diminuiu
---------------------	-----------------------------	---------------------

Q2.8 O Sr.(a) acredita que essas variações são atribuídas à sua participação nas Feiras/ Eventos? (Resposta única espontânea).

Q2.8.1 () Sim	Q2.8.2 () Não.	Q2.8.3 () Não soube avaliar
----------------	-----------------	------------------------------

Q2.9 A seguir, vou mencionar uma série de indicadores. Gostaria que o Sr.(a) avalie se aconteceram modificações neles como consequência de sua participação nas Feiras/ Exposições patrocinadas pelo Sebrae: (Resposta única estimulada).

Indicadores	Variação			Essas variações são atribuídas ao curso?			
	+	-	=	Sim		Não	Não soube avaliar
				Totalmente	Parcialmente		
Q2.9.1 N° de empregados	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q2.9.2 Faturamento	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q2.9.3 Produção de bens e serviços	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q2.9.4 Fatia de mercado	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q2.9.5 Mercado de atuação	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()

Q2.9.6 Volume de negócios	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
---------------------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

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

Q2.10 Qual a estimativa de faturamento bruto anual da empresa? (Resposta única estimulada).

Q2.10.1 () até R\$ 20 mil	Q2.10.8 () acima de R\$ 840 mil até R\$ 1.080 milhão
Q2.10.2 () acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil	Q2.10.9 () acima de R\$ 1.080 milhão até R\$ 1.200 milhão
Q2.10.3 () acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil	Q2.10.10 () acima de R\$ 1.200 milhão
Q2.10.4 () acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil	Q2.10.11 () Não teve faturamento
Q2.10.5 () acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil	Q2.10.12 () Recusou informar
Q2.10.6 () acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil	Q2.10.13 () Não soube avaliar
Q2.10.7 () acima de R\$ 600 mil até R\$ 840 mil	