

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

Relatório Individual por Produto/Serviço SEBRAE:

***Fundo de Aval - FAMPE***

UNIDADE DE ACESSO A SERVIÇOS FINANCEIROS

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

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

## **SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE**

### **Presidente do Conselho Deliberativo Nacional**

Adelmir Santana

### **Diretor-Presidente**

Paulo Tarciso Okamoto

### **Diretor de Administração e Finanças**

Carlos Alberto dos Santos

### **Diretor Técnico**

Luiz Carlos Barboza

### **Gerente da Unidade de Gestão Estratégica**

Pio Cortizo Vidal Filho

### **Equipe Técnica Responsável**

Marco Antonio Pinho Alves

Magaly Tânia Dias de Albuquerque

Emanuel Malta Caloête

Heluana Almeida P. C. Muzzi (Estagiária)

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

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

## **Apresentação**

Um dos fatores mais impeditivos do acesso ao crédito tem sido a dificuldade do atendimento, pelas microempresas e empresas de pequeno porte, das garantias que são exigidas pelos agentes financeiros na concessão dos empréstimos.

Como alternativa para modificar esse quadro desfavorável ao fortalecimento dos pequenos negócios, o Sebrae se dispõe a ser avalista ou fiador na operação. Para tanto, criou o Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas – FAMPE.

O FAMPE tem a função exclusiva de complementar as garantias exigidas pelo agente financeiro. Ou seja, o Fundo de Aval não substitui totalmente a necessidade de outras garantias, nem pode ser utilizado quando o cliente já apresenta todas as garantias exigidas pelo agente financeiro. O agente financeiro poderá exigir garantias somente para a parcela do financiamento não coberta pelo FAMPE.

O Fundo de Aval só está disponível nos bancos credenciados pelo Sebrae.

A gestão do Fundo de Aval é realizada pela Unidade de Acesso a Serviços Financeiros do Sebrae.

## Índice

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

## I. Sumário Executivo

A seguir são apresentados os resultados da Pesquisa de Opinião para Avaliação da Satisfação e do Desempenho do Cliente SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas) referentes ao “Fundo de Aval do Sebrae - FAMPE”.

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.

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.

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. O tamanho da amostra estabelecida foi de 114 casos para uma população equivalente a 327 atendimentos realizados no ano de 2006.

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.

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

Números absolutos

BRASIL		ANO 2006																									
População		327																									
Amostra		114																									
REGIÃO	NORTE	NORDESTE										SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE													
População	19	50										24	56	178													
Amostra	5	24										8	15	62													
Pop	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
Universo	-	1	-	5	10	2	1	-	26	3	1	8	7	4	-	1	13	2	9	3	9	36	8	82	56	33	7

Durante a análise dos resultados são apresentados os indicadores de avaliação e desempenho do produto. Sempre que pertinente apresenta-se, também, séries históricas contendo informações de edições anteriores da pesquisa com o objetivo de acompanhar a evolução de tais indicadores.

## II. Resultados

De acordo com os dados coletados, a maior parte da amostra (56,1%) é formada por empresários já experientes, que abriram suas empresas no ano de 2004 ou antes. O restante, 43%, é formado por novos empresários.

Nas regiões Nordeste e Sudeste prevalecem – com percentuais superiores a 70% – casos de empresários cujos negócios são mais recentes. Em contrapartida, nas demais regiões percebe-se o oposto: elevados percentuais de empresas que já atuam há pelo menos dois anos no mercado.

**Quadro 2 - Ano de abertura da empresa**

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
2004 ou menos		56,1				
2005 ou mais		43,0				
Ainda não abriu a empresa		-				
Não soube responder		0,9				
Base		114				

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
2004 ou menos	60,0	29,2	75,0	26,7	71,0
2005 ou mais	40,0	70,8	25,0	73,3	27,4
Ainda não abriu a empresa	-	-	-	-	-
Não soube responder	-	-	-	-	1,6
Base	5	24	8	15	62

Quanto ao setor de atividade, 43% das empresas entrevistadas pertencem ao comércio, 36,8% a serviços e 19,3% à indústria. Há apenas 0,9% de empresários agropecuaristas, estando todos estes na região Norte.

Nas regiões Nordeste e Centro-Oeste o maior percentual é de empresas que atuam no comércio (58,3% e 41,9%, respectivamente). Na Sul prevalecem as indústrias (50%) e no Norte e Sudeste o setor de serviços (40% e 60%, respectivamente).

**Quadro 3 - Setor de atividade principal**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Indústria		19,3			
Comércio		43,0			
Serviços		36,8			
Agropecuária		0,9			
Base		114			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Indústria	20,0	8,3	50,0	6,7	22,6
Comércio	20,0	58,3	37,5	33,3	41,9
Serviços	40,0	33,3	12,5	60,0	35,5
Agropecuária	20,0	-	-	-	-
Base	5	24	8	15	62

Para a categorização das empresas por tamanho, foi seguida a Classificação do Porte de Empresa adotada pelo SEBRAE<sup>1</sup>. Como se pode ver no Quadro 4, 99% das participantes da pesquisa são micro (82,7%) ou pequenas empresas (16,3%). Há apenas 1% de médias e estas estão todas localizadas na região Centro-Oeste.

Sudeste e Centro-Oeste são as únicas regiões que mantêm as médias nacionais. No Norte o percentual de micro empresas é um pouco mais elevado (75%) e no Sul corresponde quase que a totalidade de participantes (95%). A região Nordeste foi a que apresentou percentuais mais equilibrados entre os dois portes: 57,1% de micro e 42,9% de pequenos negócios.

**Quadro 4 - Classificação das empresas por tamanho**

Percentual

BRASIL	ANO 2006
Microempresa	82,7
Pequena empresa	16,3
Média empresa	1,0
Grande empresa	-
Base	104

Continua

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



Continuação

Respostas	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Microempresa	75,0	95,0	57,1	84,6	81,7
Pequena empresa	25,0	5,0	42,9	15,4	16,7
Média empresa	-	-	-	-	1,7
Grande empresa	-	-	-	-	-
Base	4	20	7	13	60

Quando questionados a respeito de como tomaram conhecimento do Fundo de Aval 50% dos entrevistados disseram ter sido através dos funcionários do banco. São expressivos também os percentuais de participantes que descobriram sobre o programa em notícias veiculadas na imprensa (18,4%) e que foram orientados pelos próprios funcionários do Sebrae (15,8%).

No Sul e no Centro-Oeste o contato com o funcionário do banco foi a forma mais eficaz, visto que 75% e 69,4% das empresas em cada região, respectivamente, descobriram sobre o fundo desta maneira. Já no Nordeste e Sudeste a mídia tem sido muito eficaz na divulgação do fundo, uma vez que a maioria das empresas (53,3% nesta e 29,2% naquela) foi assim informada. No Norte os percentuais ficaram divididos: 20% das empresas foi através dos funcionários do banco, 20% dos funcionários do Sebrae, 20% dos empresários que já haviam utilizado o FAMPE, 20% das notícias na mídia e 20% por outras fontes que, no entanto, não foram especificadas.

**Quadro 5 – Como tomou conhecimento do Fundo de Aval do Sebrae**

Percentual

BRASIL	ANO 2006
Funcionário do banco	50,0
Funcionário do Sebrae	15,8
Pessoas de meu relacionamento	9,6
Outros empresários	5,3
Notícias da imprensa ou outro veículo de comunicação	18,4
Outros	6,1
Base	114

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Funcionário do banco	20,0	16,7	75,0	20,0	69,4
Funcionário do Sebrae	20,0	20,8	37,5	20,0	9,7
Pessoas de meu relacionamento	-	20,8	-	6,7	8,1
Outros empresários	20,0	-	-	-	8,1
Notícias da imprensa ou outro veículo de comunicação	20,0	29,2	12,5	53,3	6,5
Outros	20,0	12,5	12,5	-	3,2
Base	5	24	8	15	62

Dentre as operações de financiamento, a grande maioria, 67,5% das empresas, teve como finalidade a aquisição de equipamentos e maquinários. Nesse sentido, outros 34,2% buscaram capital para modernizar ou ampliar suas instalações. É significativo, também, os percentuais de empresas que tomaram financiamento para fazer investimentos fixos (31,6%), para obter capital de giro (26,3%) e para a implantação de novos empreendimentos (21,1%).

Percebe-se que no Norte a maioria das empresas tem como motivação a realização de investimentos fixos (60%). Já nas regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste é a aquisição de equipamentos e maquinários, evidenciada por 75%, 60% e 75,8% das empresas em cada região, respectivamente. Na região Nordeste estas duas opções tiveram o mesmo e elevado percentual: 54,2%.

#### Quadro 6 – Finalidades das operações de financiamentos contratados

Percentual

BRASIL	ANO 2006
Investimentos fixos	31,6
Implantação de novos empreendimentos	21,1
Aquisição / absorção de tecnologia	8,8
Desenvolvimento/ aperfeiçoamento de produtos e processos	9,6
Exportar produtos	1,8
Aquisição de equipamentos /maquinários	67,5
Modernização/ ampliação das instalações	34,2
Obter capital de giro	26,3
Cobertura de custos com processos de habilitação e certificação nas Séries das Normas ISO/NBR	3,5
Outros	-
Base	114

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Investimentos fixos	60,0	54,2	37,5	40,0	17,7
Implantação de novos empreendimentos	-	29,2	37,5	40,0	12,9
Aquisição / absorção de tecnologia	-	12,5	12,5	6,7	8,1
Desenvolvimento/ aperfeiçoamento de produtos e processos	-	16,7	12,5	13,3	6,5
Exportar produtos	-	4,2	-	-	1,6
Aquisição de equipamentos /maquinários	40,0	54,2	75,0	60,0	75,8
Modernização/ ampliação das instalações	20,0	45,8	25,0	13,3	37,1
Obter capital de giro	40,0	41,7	12,5	33,3	19,4
Cobertura de custos com processos de habilitação e certificação nas Séries das Normas ISO/NBR	-	4,2	-	-	4,8
Outros	-	-	-	-	-
Base	5	24	8	15	62

Apenas 14,9% dos entrevistados não tinham o conhecimento de que o Fundo de Aval do Sebrae garante parte do financiamento contratado. A grande maioria em todas as regiões já tinha essa informação.

Destaca-se que foi somente nas regiões Nordeste, Sudeste e Centro-Oeste que se observou a falta desse conhecimento.

**Quadro 7 – Conhecimento de que o Fundo de Aval do SEBRAE garante em parte o financiamento**

Percentual

BRASIL	ANO 2006
Sim	84,2
Não	14,9
Não soube avaliar	0,9
Base	114

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	100,0	75,0	100,0	93,3	82,3
Não	-	20,8	-	6,7	17,7
Não soube avaliar	-	4,2	-	-	-
Base	5	24	8	15	62

Para 65,8% dos empresários entrevistados teria sido difícil contratar o financiamento sem a garantia do FAMPE. 24,6% discordaram dessa opinião e ainda, quase 10% não souberam avaliar.

Apenas na região Sul os empresários foram mais otimistas, a maioria (75%) argumentou que teriam conseguido financiamento mesmo sem a garantia do Sebrae. Já nas demais regiões, pelo menos 60% das empresas tiveram a opinião contrária, com

destaque para a região Nordeste, onde 83,3% das empresas acharam que não conseguiriam.

**Quadro 8 – Na sua opinião, sem a garantia do FAMPE o Sr. conseguiria contratar o financiamento?**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Sim		24,6			
Não		65,8			
Não soube avaliar		9,6			
Base		114			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	40,0	8,3	75,0	13,3	25,8
Não	60,0	83,3	12,5	73,3	64,5
Não soube avaliar	-	8,3	12,5	13,3	9,7
Base	5	24	8	15	62

Quando questionados se o banco exigiu outras garantias, 64,9% disseram que não. Contudo, 30,7% tiveram que apresentar garantias que cobrissem toda a parte não garantida pelo Fundo de Aval do Sebrae.

Sul foi a única região com uma distribuição proporcional, visto que 50% dos entrevistados precisaram apresentar outra garantia e 50% não. Nas demais regiões, pelo menos 64,9% das empresas não foram exigidas, com destaque para a região Nordeste onde 91,4% das empresas não apresentaram.

**Quadro 9 – O banco exigiu outras garantias para a parcela do crédito não coberta pelo FAMPE?**

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Não		64,9				
Sim, apresentei garantias que cobriram apenas a parcela restante		30,7				
Sim, apresentei garantias que cobriram 5% do financiamento		0,9				
Sim, apresentei garantias que cobriram 10% do financiamento		0,9				
Sim, apresentei garantias que cobriram 20% do financiamento		0,9				
Sim, apresentei garantias que cobriram 50% do financiamento		1,8				
Base		114				

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Não	80,0	91,7	50,0	80,0	64,9
Sim, apresentei garantias que cobriram apenas a parcela restante	20,0	8,3	50,0	20,0	30,7
Sim, apresentei garantias que cobriram 5% do financiamento	-	-	-	-	1,6
Sim, apresentei garantias que cobriram 10% do financiamento	-	-	-	-	1,6
Sim, apresentei garantias que cobriram 20% do financiamento	-	-	-	-	1,6
Sim, apresentei garantias que cobriram 50% do financiamento	-	-	-	-	3,2
Base	5	24	8	15	62

87,7% das empresas tiveram suas necessidades atendidas pelo montante limite e pelas condições para a concessão do Aval do Sebrae. Somente para 12,3% o mesmo não foi suficiente.

Todos os empresários da região Sul e praticamente todos do Centro-Oeste (98,4%) foram beneficiados com um montante que atendeu suas necessidades. Em todas as regiões prevaleceu essa situação, no entanto foi no Sudeste se observou o maior número de empresas (40%) com necessidades não atendidas.

**Quadro 10 – O montante limite e as condições para a concessão do Aval do Sebrae atenderam às suas necessidades nas operações de financiamento?**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Sim		87,7			
Não		12,3			
Base		114			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	80,0	75,0	100,0	60,0	98,4
Não	20,0	25,0	-	40,0	1,6
Base	5	24	8	15	62

Quando questionados a respeito dos motivos pelos quais o montante limite e as condições para concessão não atenderam às suas necessidades, 57,1% disseram que foi por causa do limite do Aval por operação. Ainda, 21,4% argumentaram ser em função dos encargos financeiros e 14,3% pelo limite de garantia.

Em todas as regiões em que há clientes com necessidades não atendidas a problemática do limite de concessão foi citada. Além desta, os entrevistados do Centro-Oeste mencionaram problemas com a taxa de concessão de Aval e os do Sudeste e Nordeste os encargos financeiros. Nesta última região houve problema, também, com o limite de garantia.

**Quadro 11 – Porque o montante limite e as condições para a concessão do Aval do Sebrae não atenderam às suas necessidades nas operações de financiamento?**

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Por causa do limite da garantia		14,3				
Por causa do limite do aval por operação		57,1				
Por causa do prazo máximo de aval		-				
Por causa do faturamento		-				
Por causa do prazo de carência		-				
Por causa dos encargos financeiros		21,4				
Por causa da Taxa de Concessão de Aval – TCA		7,1				
Outros		7,1				
Base		14				

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Por causa do limite da garantia	-	33,3	-	-	-
Por causa do limite do aval por operação	100,0	33,3	-	66,7	100,0
Por causa do prazo máximo de aval	-	-	-	-	-
Por causa do faturamento	-	-	-	-	-
Por causa do prazo de carência	-	-	-	-	-
Por causa dos encargos financeiros	-	33,3	-	16,7	-
Por causa da Taxa de Concessão de Aval – TCA	-	-	-	-	100,0
Outros	-	-	-	16,7	-
Base	1	6	-	6	1

Um único entrevistado proveniente da região Sudeste disse que suas necessidades não foram atendidas por motivos outros que não estavam listados dentre as opções de resposta. Quando solicitado a apresentar essa outra razão, o mesmo não soube responder.

**Quadro 12 – Outros motivos pelos quais o montante limite e as condições para a concessão do Aval do Sebrae não atenderam às suas necessidades nas operações de financiamento?**

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Não sabe / Não respondeu		100,0				
Base		1				

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Não sabe / Não respondeu	-	-	-	100,0	-
Base	-	-	-	1	-

É importante destacar que apenas 2,6% dos entrevistados não tiveram suas expectativas atendidas pelo FAMPE, sendo este o menor percentual nos últimos três anos. No entanto, poucos foram os clientes surpreendidos pelo mesmo e que tiveram

suas expectativas superadas, 19,3%. Os 75,4% restantes tiveram as expectativas simplesmente atendidas.

27,4% dos clientes na região Centro-Oeste, 16,7% na Norte e 12,5% na Sul foram surpreendidos e tiveram suas expectativas superadas. Nas demais regiões não houve casos de clientes que demonstraram tal contentamento. O maior percentual de empresas em todas as regiões teve suas expectativas atendidas e apenas Norte e Sul não evidenciaram casos de clientes cujas mesmas não foram atendidas.

**Quadro 13 - Avaliação do Fundo de Aval do Sebrae em relação às suas expectativas**

Percentual

BRASIL	ANO 2004		ANO 2005		ANO 2006
Superou	-		21,6		19,3
Atendeu	87,6		70,3		75,4
Não atendeu	12,4		8,1		2,6
Não soube avaliar	-		-		2,6
Base	81		37		114

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Superou	-	16,7	12,5	-	27,4
Atendeu	100,0	79,2	87,5	93,3	66,1
Não atendeu	-	4,2	-	6,7	1,6
Não soube avaliar	-	-	-	-	4,8
Base	5	24	8	15	62

Como demonstrado no Quadro 13, apenas 2,6% dos participantes da pesquisa não tiveram suas expectativas atendidas. Quando questionados a respeito dos motivos, 66,7% disseram que foi por não ter obtido o capital de giro que necessitavam. Outros 33,3% disseram que foi porque precisaram apresentar outras garantias para que o crédito fosse aprovado. Esta última razão foi apresentada pelos clientes da região Centro-Oeste, enquanto que a primeira foi evidenciada entre os clientes do Nordeste e Sudeste.

**Quadro 14 - Motivos pelos quais o Fundo de Aval do Sebrae não atendeu as expectativas**

Percentual

BRASIL	ANO 2006				
Não pode obter também o capital de giro	66,7				
Precisou apresentar outras garantias para que o crédito fosse aprovado	33,3				
Base	3				

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Não pode obter também o capital de giro	-	100,0	-	100,0	-
Precisou apresentar outras garantias para que o crédito fosse aprovado	-	-	-	-	100,0
Base	-	1	-	1	1

Os respondentes foram solicitados a indicar seu grau de satisfação com o programa, e como se pode ver no Quadro 15, 34,2% ficou muito satisfeito e 57% satisfeitos com o mesmo (totalizando 91,2% dos respondentes). Deve-se destacar que essa percentagem é três pontos percentuais inferior a do número de entrevistados que declararam que o curso atendeu ou superou as suas expectativas. Este resultado indica dentre os 7% de clientes indiferentes ou insatisfeitos há casos de clientes com expectativas atendidas.

A análise por regiões indica que as melhores avaliações foram realizadas por clientes das regiões Norte e Centro-Oeste, onde pelo menos 40% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos. O menor percentual com essa opinião (6,7%) foi observado na região Sudeste, onde 86,7% dos entrevistados julgaram-se satisfeitos. Não foram observados casos de clientes indiferentes no Norte e apenas no Centro-Oeste há clientes insatisfeitos.

**Quadro 15 - Grau de satisfação geral com o Fundo de Aval do Sebrae**

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Muito satisfeito		34,2				
Satisfeito		57,0				
Indiferente		6,1				
Insatisfeito		0,9				
Muito Insatisfeito		-				
NSA/NO		1,8				
Base		114				
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE	
Muito satisfeito	40,0	37,5	25,0	6,7	40,3	
Satisfeito	60,0	58,3	62,5	86,7	48,4	
Indiferente	-	4,2	12,5	6,7	6,5	
Insatisfeito	-	-	-	-	1,6	
Muito Insatisfeito	-	-	-	-	-	
NSA/NO	-	-	-	-	3,2	
Base	5	24	8	15	62	

O percentual de clientes que indicaria o Fundo de Aval do Sebrae é de 98,2%. Isso significa que mesmo os clientes indiferentes e insatisfeitos estariam dispostos a recomendá-lo para as pessoas de seu relacionamento.

Todos os clientes das regiões Norte, Nordeste e Sudeste disseram que indicariam o FAMPE. Foram os clientes do Centro-Oeste, 1,6% do total da região, que disseram que



não o recomendariam para amigos e colegas do mesmo setor de atividades. Destaca-se que na Sul 12,5% dos entrevistados não souberam se posicionar quando à probabilidade de indicação.

**Quadro 16 - Probabilidade de indicação do Fundo de Aval do Sebrae para pessoas do relacionamento**

			Percentual		
BRASIL	ANO 2004		ANO 2005		ANO 2006
Sim	96,3		81,1		98,2
Não	3,7		13,5		0,9
Não soube avaliar	-		-		0,9
Base	81		37		114

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	100,0	100,0	87,5	100,0	98,4
Não	-	-	-	-	1,6
Não soube avaliar	-	-	12,5	-	-
Base	5	24	8	15	62

Quando questionados a respeito do percentual que representou o FAMPE em relação ao total investido mais de 35% dos entrevistados não souberam responder. Para 39,2% representou até 60% do investimento e para 25% mais do que esse percentual.

**Quadro 17 – Que percentagem representou o FAMPE do total investido?**

		Percentual			
BRASIL		ANO 2006			
Até 20%		8,9			
Mais de 20% até 40%		10,7			
Mais de 40% até 60%		19,6			
Mais de 60% até 80%		12,5			
Mais de 80%		12,5			
Não sabe / Não respondeu		35,7			
Base		112			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Até 20%	-	8,3	28,6	6,7	8,2
Mais de 20% até 40%	-	-	-	-	19,7
Mais de 40% até 60%	60,0	16,7	28,6	40,0	11,5
Mais de 60% até 80%	-	8,3	14,3	13,3	14,8
Mais de 80%	20,0	25,0	14,3	6,7	8,2
Não sabe / Não respondeu	20,0	41,7	14,3	33,3	37,7
Base	5	24	7	15	61

Buscou-se compreender alguns indicadores de desempenho das empresas que participaram da pesquisa e verificar a influência do FAMPE nos mesmos. Como se pode

ver no Quadro 18, 55,3% das empresas entrevistadas mantiveram estável o número de funcionários em 2006, sendo este o maior índice nos últimos 3 anos. A redução do número de funcionários caiu de 16,2% em 2005 para 2,6% em 2006. Já o aumento do número de funcionários, caiu 6,5 pontos percentuais em relação a 2005. Cerca de 47% da amostra não soube avaliar se estas alterações foram decorrentes da participação de sua empresa no FAMPE. Por outro lado, 40,4% afirmaram que a contratação, demissão ou mesmo a manutenção do quadro funcional são influenciadas total ou parcialmente pela participação no Fundo de Aval do Sebrae.

A análise por região indica que apenas no Nordeste e Sudeste o percentual de empresas que mantiveram o quadro de funcionários estável foi maior do que o de empresas que o aumentaram (representando 83,3% e 73,3%, respectivamente, em cada região). No Norte, Sul e Centro-Oeste prevaleceram empresas que evidenciaram incrementos no corpo funcional, sendo que nas três regiões os saldos foram superiores ou iguais a +40. Nenhum empresário no Nordeste, Sul e Sudeste reduziu o número de funcionários em 2006.

**Quadro 18 - Variação no número de empregados**

				Percentual	
BRASIL	ANO 2004		ANO 2005		ANO 2006
Aumentou	51,3		48,6		42,1
Reduziu	6,6		16,2		2,6
Manteve-se estável	42,1		35,1		55,3
Saldo*	44,7		32,4		39,5
Base	81		37		114
Influência do Sebrae **: total = 12,3%; parcial = 28,1%; nenhuma influência = 13,2%, NSA = 46,5%					
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	60,0	16,7	62,5	26,7	51,6
Reduziu	20,0	-	-	-	3,2
Manteve-se estável	20,0	83,3	37,5	73,3	45,2
Saldo*	40,0	16,7	62,5	26,7	48,4
Base	5	24	8	15	62

\* 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 (53,5%) incrementaram seu nível de faturamento em 2006. O saldo de +50 foi maior em relação ao de 2005, porém 7 pontos percentuais menor que o de 2004. Na opinião de 45,6% dos entrevistados, tais variações podem ser total (11,4%) ou parcialmente (34,2%) atribuídas obtenção garantia no

financiamento junto ao Sebrae. Todavia, destaca-se que praticamente 35,1% não souberam avaliar tal impacto neste atributo de desempenho.

Todas as regiões tiveram saldos positivos de pelo menos +33,3 (sendo este menor evidenciado na região Sudeste). Os melhores saldos foram das regiões Norte e Sul, +60 e +75, respectivamente. Destaca-se que nenhuma empresa destas regiões e da Sudeste tiveram redução no faturamento em 2006.

#### Quadro 19 - Variação no faturamento

				Percentual	
BRASIL	ANO 2004		ANO 2005		ANO 2006
Aumentou	62,3		59,5		53,5
Reduziu	5,2		10,8		3,5
Manteve-se estável	32,5		29,7		43,0
Saldo*	57,1		48,7		50,0
Base	81		37		114
Influência do Sebrae **: total = 11,4%; parcial = 34,2%; nenhuma influência = 19,3%, NSA = 35,1%					
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	60,0	45,8	75,0	33,3	58,1
Reduziu	-	8,3	-	-	3,2
Manteve-se estável	40,0	45,8	25,0	66,7	38,7
Saldo*	60,0	37,5	75,0	33,3	54,9
Base	5	24	8	15	62

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

Com relação à variação na produção de bens e serviços, observou-se que em 2006 55,3% das empresas que participaram da pesquisa aumentaram a produção, índice este levemente superior ao percebido no ano anterior. Nenhuma empresa reduziu o volume produzido e 44,7% mantiveram-no estável. 50% dos entrevistados atribuem as variações percebidas ao envolvimento com o Sebrae através do FAMPE.

Ainda, pode-se observar a partir do Quadro 20 que Norte, Sul e Centro-Oeste tiveram os maiores incrementos em seus processos produtivos, 80%, 62,5% e 59,7%, respectivamente. No Nordeste a distribuição foi eqüitativa: 50% aumentaram e 50% mantiveram o nível de produção estável. Apenas na região Sul o número de empresas que o manteve estável (66,7%) foi superior ao de empresas que o aumentaram (33,3%).

### Quadro 20 - Variação na produção de bens e serviços

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	65,8	51,4	55,3
Reduziu	2,7	2,7	-
Manteve-se estável	31,5	45,9	44,7
Saldo*	63,1	48,6	55,3
Base	81	37	114

Influência do Sebrae \*\*: total = 12,3%; parcial = 37,7%; nenhuma influência = 11,4%, NSA = 38,6%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	80,0	50,0	62,5	33,3	59,7
Reduziu	-	-	-	-	-
Manteve-se estável	20,0	50,0	37,5	66,7	40,3
Saldo*	80,0	50,0	62,5	33,3	59,7
Base	5	24	8	15	62

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

Com relação à participação de mercado, 47,4% das empresas aumentaram sua fatia. O mesmo percentual de empresas a manteve estável e apenas 5,3% perderam mercado no ano de 2006. Este incremento foi o menor no triênio analisado, porém 42,9% atribuem-no total ou parcialmente à obtenção de recursos com garantia do Sebrae.

Não foram observados casos de empresas que reduziram fatia de mercado nas regiões Norte e Sul. Foi justamente na Norte que se observou o maior saldo, +80. Já o menor saldo foi +13,3%, observado no Sudeste. Nesta região apenas 20% das empresas aumentaram participação e outros 73,3% mantiveram-na estável.

### Quadro 21 - Variação na fatia de mercado

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	62,3	50,0	47,4
Reduziu	3,9	5,6	5,3
Manteve-se estável	33,8	44,4	47,4
Saldo*	58,4	44,4	42,1
Base	81	37	114

Influência do Sebrae \*\*: total = 9,6%; parcial = 33,3%; nenhuma influência = 20,2%, NSA = 36,8%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	80,0	33,3	50,0	20,0	56,5
Reduziu	-	8,3	-	6,7	4,8
Manteve-se estável	20,0	58,3	50,0	73,3	38,7
Saldo*	80,0	25,0	50,0	13,3	51,7
Base	5	24	8	15	62

\* 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 ano de 2006 53,5% das empresas entrevistadas argumentaram ter aumentado a sua área de atuação no mercado. Apenas 1,8% constataram decréscimo e 44,7% mantiveram-se na mesma área de atuação. 49,2% das empresas atribuem essa variação ao FAMPE, enquanto que 36,8% não souberam avaliar tal impacto.

Em todas as regiões os saldos foram superiores a 40%. O maior (+80) foi registrado na região Norte. Nesta região, bem como no Sul e Sudeste não houve casos de empresas que reduziram mercado em 2006.

**Quadro 22 - Variação no mercado de atuação da empresa**

	Percentual				
<b>BRASIL</b>	<b>ANO 2005</b>	<b>ANO 2006</b>			
Aumentou	52,8	53,5			
Reduziu	8,3	1,8			
Manteve-se estável	38,9	44,7			
Saldo*	44,4	51,7			
Base	37	114			
Influência do Sebrae **: total = 13,2%; parcial = 36,0%; nenhuma influência = 14,0%, NSA = 36,8%					
<b>REGIÃO</b>	<b>NORTE</b>	<b>NORDESTE</b>	<b>SUL</b>	<b>SUDESTE</b>	<b>CENTRO-OESTE</b>
Aumentou	80,0	45,8	50,0	40,0	58,1
Reduziu	-	4,2	-	-	1,6
Manteve-se estável	20,0	50,0	50,0	60,0	40,3
Saldo*	80,0	41,6	50,0	40,0	56,5
Base	5	24	8	15	62

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

Com relação à aceitação do produto no mercado, percebe-se que 62,3% das empresas observaram aumento, enquanto que 36,8% mantiveram-na igual aos anos anteriores. Apenas 0,9% observaram redução. Os resultados em 2006 foram superiores aos de 2005, contudo, 2004 foi o melhor ano do triênio em relação a este indicador. 33,3% dos participantes não sabem avaliar se as variações percebidas foram influenciadas pelo FAMPE. Por outro lado, o mesmo percentual acredita que esta influência aconteceu de maneira parcial e 14,9% que a mesma foi total.

Apenas 1,6% das empresas do Centro-Oeste evidenciaram redução, nas demais regiões não houve casos dessa natureza. Em todas o percentual de empresas que aumentou a aceitação de seus produtos foi superior ao de estabilidade, com exceção do Sudeste, onde 53,3% perceberam estabilidade e 46,7% aumentaram. O melhor saldo foi da região Norte, +100.

**Quadro 23 - Variação na aceitação do produto no mercado**

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	69,4	61,1	62,3
Reduziu	2,7	2,8	0,9
Manteve-se estável	27,9	36,1	36,8
Saldo*	66,7	58,3	61,4
Base	81	37	114

Influência do Sebrae \*\*: total = 14,9%; parcial = 33,3%; nenhuma influência = 18,4%, NSA = 33,3%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	100,0	79,2	75,0	46,7	54,8
Reduziu	-	-	-	-	1,6
Manteve-se estável	-	20,8	25,0	53,3	43,5
Saldo*	100,0	79,2	75,0	46,7	53,2
Base	5	24	8	15	62

\* 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.

Ainda que 99% da amostra seja formada por micro ou pequenas empresas, foi observado que 11,6% delas estimaram o faturamento acima de R\$ 1,04 milhão, sendo que estas empresas estão localizadas em todas as regiões com exceção da Sudeste. Todas as faixas de faturamento foram citadas, mas as com maior frequência foram “Até 20 mil” (13,3%), “Acima de 360 mil a 600 mil” (11,5%) e “Acima de 60 mil até 120 mil” (10,5%).

**Quadro 24 – Estimativa de faturamento bruto anual da empresa**

Percentual

Respostas	Ano 2006
Até R\$ 20 mil	13,3
Acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil	5,3
Acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil	6,2
Acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil	10,6
Acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil	9,7
Acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil	11,5
Acima de R\$ 600 mil até R\$ 1.040 milhão	2,7
Acima de R\$ 1.040 milhão até R\$ 1.100 milhão	2,7
Acima de R\$ 1.100 milhão até R\$ 1.200 milhão	2,7
Acima de R\$ 1.200 milhão	6,2
Não teve faturamento	-
Recusou informar	3,5
Não soube avaliar	25,7
Base	113

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Até R\$ 20 mil	-	37,5	12,5	13,3	4,9
Acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil	40,0	12,5	12,5	-	-
Acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil	-	-	-	20,0	6,6
Acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil	20,0	12,5	25,0	-	9,8
Acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil	-	-	-	13,3	14,8
Acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil	-	-	25,0	6,7	16,4
Acima de R\$ 600 mil até R\$ 1.040 mil	-	-	12,5	-	3,3
Acima de R\$ 1.040 mil até R\$ 1.100 mil	20,0	-	-	-	3,3
Acima de R\$ 1.100 mil até R\$ 1.200 mil	-	-	-	-	4,9
Acima de R\$ 1.200 mil	-	-	12,5	-	9,8
Não teve faturamento	-	-	-	-	-
Recusou informar	-	4,2	-	-	4,9
Não soube avaliar	20,0	33,3	-	46,7	21,3
Base	5	24	8	15	61

### III.Considerações Finais

A amostra foi composta na sua maioria por micro e pequenos empresários (99%), cujas empresas atuam há pelo menos 2 anos no mercado (56,1%) nos setores de comércio (43%) e serviço (36,8%).

Dentre os entrevistados, 50% tomaram conhecimento do Fundo de Aval do Sebrae através dos funcionários de suas agências bancárias, 18,4% através de notícias veiculadas na mídia e 15,8% através de funcionários do próprio Sebrae. A grande maioria, cerca de 70%, utilizou o financiamento garantido pelo FAMPE para adquirir equipamentos e máquinas para suas empresas, sendo que para 40% a percentagem do financiamento garantido pelo aval do Sebrae foi de até 60%.

Apenas entrevistados nas regiões Norte, Sudeste e Centro-Oeste (que juntos totalizam 14,9% da amostra) não sabiam que o Fundo de Aval do Sebrae havia garantido parte do financiamento que contratado.

Quando questionados se conseguiriam o financiamento sem o endosso do Sebrae, 65,8% dos entrevistados não hesitaram em admitir que não. 24,6% argumentaram que conseguiriam mesmo sem a garantia do Sebrae e 10% não souberam opinar.

Para 64,5% dos entrevistados a instituição financeira não exigiu outras garantias para a parcela do crédito não coberta pelo FAMPE. Outros 30,7% tiveram que apresentar garantia para toda a parte descoberta. Um dado positivo é que 87,7% dos participantes disseram que suas necessidades nas operações de financiamento foram plenamente atendidas pelo montante limite e pelas condições para a concessão do Aval do Sebrae. Dentre os 12,7% de entrevistados que argumentaram que os mesmos não foram suficientes, as principais justificativas foram: limite do aval por operação (57,1%), encargos financeiros (21,4%) e limite de garantia (14,3%).

A respeito dos indicadores de desempenho, percebe-se que 2006 foi um bom ano para as empresas participantes da pesquisa. Em nenhum indicador o índice de redução passou dos 5,3%. O maior percentual de aumento foi referente à aceitação dos produtos e serviços no mercado, 62,3%. Da mesma forma, o percentual de acréscimo foi superior ao de estabilidade para o nível de produção (55,3%), faturamento (53,5%) e área de atuação (53,5%). Nestes quatro indicadores, uma média de 48,25% dos entrevistados



atribuíram influência total ou parcial dos financiamentos concedidos devido ao FAMPE nos resultados encontrados.

Quanto à avaliação do FAMPE em relação às expectativas, destaca-se um decréscimo na percentagem de clientes que tiveram suas expectativas superadas, de 21,6% em 2005 para 19,3% em 2006. Mesmo assim, o resultado do ano 2006, o melhor do triênio estudado, pois a soma do percentual de clientes com expectativas atendidas e superadas foi o maior, 94,7%. Esse resultado foi confirmado ainda, através da questão do nível de satisfação geral com o curso, cujo percentual de pessoas que ficaram satisfeitas ou muito satisfeitas foi 91,2%.

É interessante destacar que 6,1% dos entrevistados ficaram indiferentes ao FAMPE e 0,9% insatisfeitos. No entanto, esses 7% se somaram os 91,2% de clientes satisfeitos e muito satisfeitos, demonstrando que praticamente todos os participantes da pesquisa (98,2%) indicariam o curso para as pessoas de seu relacionamento.

Considerando todos os aspectos mencionados, pode-se concluir que a avaliação do Fundo de Aval do Sebrae foi positiva em todos os seus aspectos e que o seu impacto nos indicadores também foi positivo. Foram percebidas algumas inconsistências somente no que tange ao conhecimento dos clientes em relação ao fundo. Melhorando a divulgação e promoção, os clientes saberão mais claramente o que esperar do FAMPE e dessa forma a chance de ter expectativas vagas ou mesmo altas demais (e, conseqüentemente, a chance de ficarem frustrados) será menor. Nesse sentido, buscar uma maior compreensão do que os clientes querem e buscam através do FAMPE tornará mais fácil o trabalho de surpreendê-los, superando suas expectativas.

## IV. Questionário

### PESQUISA DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO E DO DESEMPENHO DO CLIENTE SEBRAE

Exercício 2007 – Ano Base 2006

### Fundo de Aval do Sebrae - FAMPE

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

#### PERGUNTA FILTRO:

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

O/A Sr./a participou no ano passado de todas as atividades que compreendem o Produto? 1. ( ) Sim 2. ( ) Não

### I. IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO

Entrevistado (Nome da pessoa constante no cadastro)

Tipo de Cliente

1. ( ) Pessoa Jurídica

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) 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, não responde o Bloco III e a pergunta relativa a "Novos Empresários".

### II. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Q19.1 Como o/a Sr./a tomou conhecimento da existência do Fundo de Aval do SEBRAE? (Resposta múltipla estimulada).

Q19.1.1 ( ) Funcionário do banco	Q19.1.4 ( ) Outros empresários que já haviam utilizado o FAMPE
Q19.1.2 ( ) Funcionário do Sebrae	Q19.1.5 ( ) Por notícias da imprensa ou outro veículo de comunicação
Q19.1.3 ( ) Pessoas de meu relacionamento	Q19.1.6 ( ) Outro/s

**Q19.2 Dentre as operações de financiamentos contratados, o Fundo de Aval do Sebrae foi concedido para quais finalidades? (Resposta múltipla estimulada).**

Q19.2.1 ( ) Investimentos fixos	Q19.2.6 ( ) Aquisição de equipamentos /maquinários
Q19.2.2 ( ) Implantação de novos empreendimentos	Q19.2.7 ( ) Modernização/ ampliação das instalações
Q19.2.3 ( ) Aquisição / absorção de tecnologia	Q19.2.8 ( ) Obter capital de giro
Q19.2.4 ( ) Desenvolvimento/ aperfeiçoamento de produtos e processos	Q19.2.9 ( ) Cobertura de custos com processos de habilitação e certificação nas Séries da Normas ISO/NBR
Q19.2.5 ( ) Exportar produtos	Q19.2.10 ( ) Outro/s

**Q19.3 O(a) Sr.(a) tem conhecimento de que o Fundo de Aval do SEBRAE garantiu em parte o financiamento contratado? (Resposta única espontânea).**

Q19.3.1 ( ) Sim	Q19.3.2 ( ) Não.	Q19.3.3 ( ) Não soube avaliar
-----------------	------------------	-------------------------------

**Q19.4 Na sua opinião, sem a garantia do FAMPE o Sr. conseguiria contratar o financiamento? (Resposta única espontânea)**

Q19.4.1 ( ) Sim	Q19.4.2 ( ) Não.	Q19.4.3 ( ) Não soube avaliar
-----------------	------------------	-------------------------------

**Q19.5 O banco exigiu outras garantias para a parcela do crédito não coberta pelo FAMPE? (Resposta única estimulada)**

Q19.5.1 ( ) Não	Q19.5.2 ( ) Sim, apresentei garantias que cobriram apenas a parcela restante do financiamento, não garantida pelo FAMPE.
Q19.5.3 ( ) Sim, apresentei garantias que cobriram .....% do financiamento	

**Q19.6 O montante limite e as condições para a concessão do Aval do Sebrae atenderam às suas necessidades nas operações de financiamento?**

Q19.6.1 ( ) Sim	Q19.6.2 ( ) Não. Porque?
Q19.6.2.1 ( ) Por causa do limite da garantia	Q19.6.2.5 ( ) Por causa do prazo de carência
Q19.6.2.2 ( ) Por causa do limite do aval por operação	Q19.6.2.6 ( ) Por causa dos encargos financeiros
Q19.6.2.3 ( ) Por causa do prazo máximo de aval	Q19.6.2.7 ( ) Por causa da Taxa de Concessão de Aval – TCA
Q19.6.2.4 ( ) Por causa do faturamento	Q19.6.2.8 ( ) Outro/s

**Q19.7 Como o(a) Sr.(a) avalia o Fundo de Aval do Sebrae (FAMPE), criado para viabilizar a concessão de avais e facilitar o acesso rápido ao crédito, em relação às suas expectativas? (Resposta única estimulada).**

Q19.7.1- ( ) Superou	Q19.7.2- ( ) Atendeu	Q19.7.3- ( ) Não atendeu. Por quê?	Q19.7.4- ( ) Não soube avaliar
Por quê?			

**Q19.8 Qual seu grau de satisfação com relação ao Produto "Fundo de Aval - FAMPE"? (Resposta única estimulada).**

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

Q19.9 O(a) Sr.(a) indicaria o FAMPE para outras empresas de seu relacionamento?

Q19.9.1 ( ) Sim

Q19.9.2 ( ) Não.

Q19.9.3 ( ) Não soube avaliar

Se Sim, O Sr. poderia indicar que percentagem representou o FAMPE do total investido? O FAMPE garantiu .....% do financiamento.

### III. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Q19.10 A seguir, vou mencionar uma série de indicadores. Gostaria que o Sr.(a) avaliasse se aconteceram modificações neles como consequência dos financiamentos concedidos devido ao FAMPE. (Resposta única estimulada).

Indicadores	Variação			Essas variações são atribuídas ao curso?			
	+	-	=	Sim		Não	Não soube avaliar
				Totalmente	Parcialmente		
Q19.10.1 N° de empregados	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )
Q19.10.2 Faturamento	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )
Q19.10.3 Produção de bens e serviços	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )
Q19.10.4 Fatia de mercado	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )
Q19.10.5 Mercado de atuação da empresa	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )
Q19.10.6 Aceitação do produto no mercado	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )

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

#### Para Empresários

Q19.10 Qual a estimativa de faturamento bruto anual da sua empresa?

Q19.11.1 ( ) até R\$ 20 mil

Q19.11.8 ( ) acima de R\$ 840 mil até R\$ 1.080 milhão<sup>1</sup>

Q19.11.2 ( ) acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil

Q19.11.9 ( ) acima de R\$ 1.080 milhão até R\$ 1.200 milhão

Q19.11.3 ( ) acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil

Q19.11.10 ( ) acima de R\$ 1.200 milhão

Q19.11.4 ( ) acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil

Q19.11.11 ( ) Não teve faturamento

Q19.11.5 ( ) acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil

Q19.11.12 ( ) Recusou informar

Q19.11.6 ( ) acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil

Q19.11.13 ( ) Não soube avaliar

Q19.11.7 ( ) acima de R\$ 600 mil até R\$ 840 mil

#### Para Futuros Empresários

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

Q19.12 Após o atendimento empresarial, qual é a sua intenção em relação à abertura de um negócio? (Resposta única estimulada).

Q19.12.1 ( ) Pretendo abrir um negócio

Q19.12.3 ( ) Não pretendo abrir negócio

Q19.12.2 ( ) Identifiquei uma oportunidade de negócio

Q19.12.4 ( ) Não soube avaliar