

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

Relatório Individual por Produto/Serviço SEBRAE:

Consultoria Tecnológica

UNIDADE DE ACESSO À INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

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

Coordenado pelo Sebrae, o Programa Consultoria Tecnológica Sebrae visa promover a melhoria e a inovação de processos e produtos de micro e pequenas empresas. Por meio de serviços de consultorias tecnológicas, o Sebraetec possibilita a elevação do patamar tecnológico do empreendimento.

O público alvo desse programa são micro e pequenas empresas (MPE), produtores rurais e empreendedores atuantes nos segmentos dos agronegócios, indústria, artesanato, comércio e serviços. São priorizados os atendimentos das MPE articuladas em ações coletivas que integram os projetos finalísticos dos Sebrae/UF, porém encontram-se previstos atendimentos individuais.

O objetivo do programa é garantir o acesso das MPE e dos empreendedores aos conhecimentos tecnológicos, para a solução de gargalos tecnológicos e para a geração de inovações tecnológicas. As ações de consultoria tecnológica visam promover a melhoria e a inovação de processos e produtos das MPE e a viabilização de novos negócios de empreendedores, por meio da incorporação de conhecimentos com potencial para gerar progresso técnico e aumento da competitividade dos pequenos negócios.

O programa apóia as MPEs a serem competitivas, com estudos de viabilidade técnica e econômica, elaboração de plano de negócios para empresas incubadas, racionalização de energia, inovação tecnológica, além de outros conhecimentos que subsidia a incorporação de progresso técnico e a elevação da competitividade dos pequenos negócios.

Índice

	Pág.
I. Sumário Executivo.....	5
II. Resultados.....	7
III. Considerações Finais.....	26
IV. Questionário.....	28

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 de Consultoria Tecnológica”.

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 de 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 “Consultoria Tecnológica”, a amostra da pesquisa compreendeu 161 casos num universo de 8.230 registros.

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.

Quadro 1: Distribuição da população e da amostra

Números absolutos

BRASIL		ANO 2006	
População		8.230	
Amostra		161	

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
População	1.000	532	1.731	4.792	175
Amostra	21	67	40	23	10

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.	-	16	25	2	-	360	597	138	2	7	6	69	242	-	63	5	962	339	430	-	6	248	4.538	21	3	-	151
Amostra	-	2	6	-	-	4	9	25	-	2	-	15	2	-	23	-	11	16	13	-	-	8	15	2	-	-	8

II. Resultados

Com relação às características dos participantes do Programa Consultoria Tecnológica, percebe-se que 49,1% correspondem a pessoas físicas e 47,8% a pessoas jurídicas. Evidenciou-se, ainda, 3,1% de empresas informais, estando estas localizadas nas regiões Nordeste e Sul.

Quadro 2: Tipo de Cliente

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Pessoa Física		49,1			
Pessoa Jurídica		47,8			
Empresa Informal		3,1			
Base		161			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Pessoa Física	66,7	53,7	35,0	56,5	20,0
Pessoa Jurídica	33,3	40,3	62,5	43,5	80,0
Empresa Informal	-	6,0	2,5	-	-
Base	21	67	40	23	10

Do total de entrevistados, apenas 28% ainda não abriram suas empresas (considerados, por esse motivo, “futuros empresários”). 64,6% classificam-se como “empresários”, pois abriram suas empresas no ano 2004 ou antes e outros 7,5% classificam-se como “novos empresários”, uma vez que iniciaram as atividades em 2005 ou depois.

Na região Nordeste predomina o percentual de futuros empresários (57,1%) enquanto que nas demais a maior parte dos participantes já possui empresa constituída desde 2004 (ou antes mesmo desta data).

Quadro 3: Ano de abertura da empresa

Percentual

BRASIL		ANO 2006
2004 ou menos		64,6
2005 ou mais		7,5
Ainda não abriu a empresa		28,0
Não soube responder		-
Base		161

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
2004 ou menos	38,1	58,2	80,0	73,9	80,0
2005 ou mais	4,8	10,4	5,0	4,3	10,0
Ainda não abriu a empresa	57,1	31,3	15,0	21,7	10,0
Não soube responder	-	-	-	-	-
Base	21	67	40	23	10

Quanto ao ramo de atividade das empresas entrevistadas, 56,1% pertencem à indústria, 20,7% ao comércio e 19,5% ao setor de serviços. Há 3,7% de casos de agroindústrias, estando estas empresas localizadas na região Nordeste.

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

Quadro 4: Setor de atividade principal

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Indústria		56,1			
Comércio		20,7			
Serviços		19,5			
Agroindústria		3,7			
Base		82			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Indústria	57,1	58,1	61,5	30,0	62,5
Comércio	14,3	16,1	19,2	50,0	12,5
Serviços	28,6	16,1	19,2	20,0	25,0
Agroindústria	-	9,7	-	-	-
Base	7	31	26	10	8

Para a categorização das empresas por tamanho, foi seguida a Classificação do Porte de Empresa adotada pelo SEBRAE¹. Como se pode ver no Quadro 5, a grande maioria são micro e pequenas empresas (94,8%). Foram observados 2,6% de médias empresas (representadas por 7,4% das participantes da região Norte) e 2,6% de grandes (representadas, respectivamente, por 3,8% e 10% das participantes da região Sul e Sudeste).

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: Classificação das empresas por tamanho

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Microempresa		61,5			
Pequena empresa		33,3			
Média empresa		2,6			
Grande empresa		2,6			
Base		78			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Microempresa	28,6	63,0	69,2	50,0	75,0
Pequena empresa	71,4	29,6	26,9	40,0	25,0
Média empresa	-	7,4	-	-	-
Grande empresa	-	-	3,8	10,0	-
Base	7	27	26	10	8

Os entrevistados foram solicitados a avaliar os serviços e as soluções prestadas pelas Entidades Executoras credenciadas pelo SEBRAE. Para 29,8% os mesmos foram muito satisfatórios e para outros 67,1% satisfatórios. Apenas 2,5% dos entrevistados julgaram os serviços insatisfatórios.

Os clientes com julgamentos mais críticos representam 4,8% dos participantes no Norte, 1,5% no Nordeste e 8,7% no Sudeste.

Quadro 6: Avaliação dos serviços e das soluções prestadas pelas Entidades Executoras credenciadas pelo SEBRAE

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Muito satisfatório		29,8			
Satisfatório		67,1			
Insatisfatório		2,5			
Muito insatisfatório		-			
Não soube avaliar		0,6			
Base		161			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Muito satisfatório	38,1	28,4	27,5	39,1	10,0
Satisfatório	57,1	68,7	72,5	52,2	90,0
Insatisfatório	4,8	1,5	-	8,7	-
Muito insatisfatório	-	-	-	-	-
Não soube avaliar	-	1,5	-	-	-
Base	21	67	40	23	10

As principais razões da insatisfação argumentadas pelos clientes foram duas: as metas não foram atingidas (50%) e falta de direcionamento específico (50%). Foram citadas ainda: falta de orientação, falta de proposta inovadora, instrutores pouco qualificados, serviços limitados e conteúdo insatisfatório.

Quadro 7: Motivos pelos quais os serviços e as soluções prestadas pelas Entidades Executoras credenciadas pelo SEBRAE não foi satisfatório

Percentual

BRASIL	ANO 2006				
Faltou orientação / apoio	25,0				
Falta de proposta inovadora	25,0				
Custo elevado	-				
Soluções não adequadas à empresa	-				
Instrutores pouco qualificados	25,0				
Metas não atingidas	50,0				
Soluções fora da realidade	-				
Serviços limitados	25,0				
Falta de direcionamento específico	50,0				
Faltou aprofundamento dos temas / conteúdo insatisfatório	25,0				
Base	4				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Faltou orientação / apoio	-	100,0	-	-	-
Falta de proposta inovadora	-	100,0	-	-	-
Custo elevado	-	-	-	-	-
Soluções não adequadas à empresa	-	-	-	-	-
Instrutores pouco qualificados	100,0	-	-	-	-
Metas não atingidas	-	100,0	-	50,0	-
Soluções fora da realidade	-	-	-	-	-
Serviços limitados	-	100,0	-	-	-
Falta de direcionamento específico	-	100,0	-	50,0	-
Faltou aprofundamento dos temas / conteúdo insatisfatório	-	100,0	-	-	-
Base	1	1	-	2	-

A avaliação do curso em relação ao seu potencial de atender as expectativas dos consumidores foi positiva, uma vez que 92,6% tiveram as mesmas atendidas ou superadas. Apenas 5,6% dos entrevistados não tiveram suas expectativas atendidas.

Os resultados regionais mostram que em todas as regiões há pelo menos 13% de clientes cujas expectativas foram superadas, com exceção da Centro-Oeste onde nenhum entrevistado apresentou tal julgamento. Por outro lado, esta foi a única região em que não foram observados clientes mais críticos (com expectativas não atendidas). A grande maioria dos participantes em todas as regiões teve suas expectativas atendidas.

Quadro 8: Avaliação do programa em relação às suas expectativas

Percentual

BRASIL	ANO 2004		ANO 2005		ANO 2006
Superou	17,8		23,5		13,7
Atendeu	74,5		67,4		78,9
Não atendeu	7,1		9,1		5,6
Não soube avaliar	-		-		1,9
Base			132		161

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Superou	14,3	13,4	15,0	17,4	-
Atendeu	76,2	82,1	75,0	69,6	100,0
Não atendeu	9,5	4,5	7,5	4,3	-
Não soube avaliar	-	-	2,5	8,7	-
Base	21	67	40	23	10

Dentre os motivos pelos quais a Consultoria Tecnológica não atendeu as expectativas, a maior parte dos entrevistados disse que faltaram consultores mais qualificados (22,2%). Ainda, foram citadas questões como: curso muito demorado, pouco envolvimento e participação do Sebrae, dúvidas deixadas em aberto, poucas palestras, tutor não ensinou a trabalhar sozinho, consultoria realizada em setor diferente do solicitado, dentre outras.

Quadro 9: Motivos pelos quais o programa não atendeu as expectativas

Percentual

BRASIL	ANO 2006				
Curso muito demorado	11,1				
Faltou consultores mais qualificados	22,2				
Faltou mais participação do Sebrae	11,1				
Ficou com dúvidas	11,1				
Já tinha conhecimento do projeto	11,1				
O tutor não ensinou a trabalhar sozinho	11,1				
Solicitou consultoria em um setor e não foi atendido	11,1				
Teve pouco tempo de palestra	11,1				
Base	9				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Curso muito demorado	-	33,3	-	-	-
Faltou consultores mais qualificados	50,0	-	33,3	-	-
Faltou mais participação do Sebrae	-	-	33,3	-	-
Ficou com dúvidas	-	-	-	100,0	-
Já tinha conhecimento do projeto	-	-	33,3	-	-
O tutor não ensinou a trabalhar sozinho	-	33,3	-	-	-
Solicitou consultoria em um setor e não foi atendido	50,0	-	-	-	-
Teve pouco tempo de palestra	-	33,3	-	-	-
Base	2	3	3	1	-

Os respondentes foram solicitados a indicar seu grau de satisfação com a Consultoria, e como se pode ver no Quadro 10, 22,4% ficaram muito satisfeitos e 70,8% satisfeitos com o mesmo (totalizando 93,2% dos respondentes). Deve-se destacar que essa percentagem é praticamente a mesma (0,6 pontos percentuais superior) a do número de entrevistados que declararam que o curso atendeu ou superou as suas expectativas (92,6%). Apenas 3,7% de clientes ficaram indiferentes e 2,5% insatisfeitos.

Os resultados por região indicam que apenas no Centro-Oeste não há clientes muito satisfeitos. Nas demais regiões pelo menos 20% dos entrevistados apresentaram tal julgamento. Em todas as regiões predominam os percentuais de entrevistados satisfeitos, com destaque para o Centro-Oeste, onde o mesmo é de 90%.

Em todas as regiões há pelo menos 1,5% de clientes indiferentes, já os resultados mais críticos foram observados apenas no Norte, Nordeste e Sudeste.

Quadro 10: Grau de satisfação geral com o programa de Consultoria Tecnológica

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Muito satisfeito		22,4				
Satisfeito		70,8				
Indiferente		3,7				
Insatisfeito		2,5				
Muito Insatisfeito		-				
NSA/NO		0,6				
Base		161				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Muito satisfeito	23,8	26,9	20,0	21,7	-
Satisfeito	66,7	67,2	75,0	69,6	90,0
Indiferente	4,8	1,5	5,0	4,3	10,0
Insatisfeito	4,8	3,0	-	4,3	-
Muito Insatisfeito	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	1,5	-	-	-
Base	21	67	40	23	10

Quando questionados a respeito dos aspectos que poderiam ser melhorados na Consultoria Tecnológica, as respostas mencionadas com maior frequência foram: soluções mais adequadas à realidade das empresas (32,9%), mais orientação para implantação de propostas (23,6%), maior esclarecimento sobre as tecnologias recomendadas (20,5%), maior disponibilidade dos especialistas (19,3%) e possibilidade de aumentar a carga horária (19,3%).

A principal demanda da região Norte é o esclarecimento sobre as tecnologias recomendadas (38,1%). Na Nordeste (34,3%), Sul (30%) e Sudeste (43,5%) são soluções mais adequadas à realidade das empresas. Já na Centro-Oeste o maior percentual de clientes (30%) solicita maior disponibilidade dos especialistas.

Quadro 11: Aspectos que poderiam ser melhorados no programa de Consultoria Tecnológica

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Maior disponibilidade dos especialistas		19,3				
Possibilidade de aumentar a carga horária		19,3				
Soluções mais adequadas à realidade das empresas		32,9				
Maior rapidez nas soluções		17,4				
Esclarecer melhor sobre as tecnologias recomendadas		20,5				
Mais orientação para implantação das propostas		23,6				
Outros		16,1				
Base		161				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Maior disponibilidade dos especialistas	14,3	20,9	10,0	30,4	30,0
Possibilidade de aumentar a carga horária	14,3	25,4	15,0	17,4	10,0
Soluções mais adequadas à realidade das empresas	28,6	34,3	30,0	43,5	20,0
Maior rapidez nas soluções	19,0	20,9	10,0	21,7	10,0
Esclarecer melhor sobre as tecnologias recomendadas	38,1	20,9	20,0	8,7	10,0
Mais orientação para implantação das propostas	23,8	29,9	15,0	21,7	20,0
Outros	4,8	13,4	17,5	26,1	30,0
Base	21	67	40	23	10

16,1% dos entrevistados sugeriram outras melhorias. Dentre estes, 53,8% aproveitaram a oportunidades para dizer que nada precisaria mudar. A sugestão de maior expressão foi o acompanhamento maior após a consultoria (11,5%).

Quadro 12: Outros pontos para melhoria no programa de Consultoria Tecnológica

Percentual

BRASIL		ANO 2006
Acompanhamento após a consultoria		11,5
Baixar custos de investimento		3,8
Consultores mais qualificados		3,8
Curso para funcionários		3,8
Divulgar mais os programas		3,8
Melhorar o atendimento		3,8
Programa mais específico para necessidades de cada empresa		3,8
Nada		53,8
Não sabe / Não respondeu		11,5
Base		26

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Acompanhamento após a consultoria	-	-	14,3	16,7	33,3
Baixar custos de investimento	-	-	14,3	-	-
Consultores mais qualificados	-	-	14,3	-	-
Curso para funcionários	-	-	-	16,7	-
Divulgar mais os programas	-	11,1	-	-	-
Melhorar o atendimento	-	-	14,3	-	-
Programa mais específico para necessidades de cada empresa	-	-	14,3	-	-
Nada	-	88,9	28,6	66,7	-
Não sabe / Não respondeu	100,0	-	-	-	66,7
Base	1	9	7	6	3

Com relação à probabilidade de indicação, 85,7% dos entrevistados disseram estar dispostos a recomendar a consultoria do Sebrae para as pessoas de seu relacionamento. Este foi o pior resultado no triênio analisado, uma vez que cerca de 12% dos entrevistados que participaram do programa não estariam dispostos a indicá-lo, praticamente o dobro em relação ao encontrado nos anos anteriores. Cabe destacar, ainda, que o mesmo é 7,5 pontos percentuais inferior ao do nível de satisfação, o que indica que parte dos consumidores que se consideraram satisfeitos ou muito satisfeitos não estaria disposta a recomendar o programa.

Como indica o Quadro 13, os resultados em todas as regiões corroboram o padrão nacional.

Quadro 13: Probabilidade de indicação do programa para pessoas do relacionamento

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Sim	95,4	93,2	85,7
Não	4,6	6,1	11,8
Não soube avaliar	-	-	2,5
Base		132	161

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	85,7	86,6	90,0	78,3	80,0
Não	9,5	11,9	7,5	17,4	20,0
Não soube avaliar	4,8	1,5	2,5	4,3	-
Base	21	67	40	23	10

Quando questionados em relação à influência da Consultoria Tecnológica na otimização do processo produtivo, 85,8% dos entrevistados disseram que perceberam

como sendo positiva, 12,7% que não houve influência e apenas 1,5% perceberam influência negativa (representando estes 3,4% dos entrevistados da região Nordeste).

Quadro 14: Influência da Consultoria Tecnológica recebida em relação a melhoria tecnológica dos processos produtivos

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Positiva		85,8			
Permaneceu inalterada		12,7			
Negativa		1,5			
Base		134			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	80,0	86,2	83,8	90,0	88,9
Permaneceu inalterada	20,0	10,3	16,2	10,0	11,1
Negativa	-	3,4	-	-	-
Base	10	58	37	20	9

85,8% dos entrevistados perceberam influência positiva do Programa na qualidade de seus produtos e serviços. Nenhum entrevistado percebeu influência negativa e outros 14,2% consideraram que a qualidade permaneceu inalterada. Como indica o Quadro 15, os resultados nacionais são percebidos em todas as regiões.

Quadro 15: Influência da Consultoria Tecnológica recebida em relação a melhoria da qualidade dos produtos/serviços

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Positiva		85,8			
Permaneceu inalterada		14,2			
Negativa		-			
Base		134			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	80,0	84,5	86,5	90,0	88,9
Permaneceu inalterada	20,0	15,5	13,5	10,0	11,1
Negativa	-	-	-	-	-
Base	10	58	37	20	9

O Quadro 16 demonstra os resultados em relação à influência da Consultoria no desenvolvimento de novos produtos ou serviços. Como se pode perceber, tal influência foi positiva para 64,9% dos entrevistados e nula para outros 34,3%. Apenas 0,7% argumentaram que a influência foi negativa, estando estes entrevistados localizados, em sua totalidade, na região Nordeste.

Quadro 16: Influência da Consultoria Tecnológica recebida em relação ao desenvolvimento de novos produtos e/ou processos

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Positiva		64,9			
Permaneceu inalterada		34,3			
Negativa		0,7			
Base		134			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	60,0	67,2	62,2	70,0	55,6
Permaneceu inalterada	40,0	31,0	37,8	30,0	44,4
Negativa	-	1,7	-	-	-
Base	10	58	37	20	9

A influência da Consultoria no aperfeiçoamento de produtos e processos foi considerada positiva pela grande maioria dos entrevistados (77,6%). Para 21,6% a mesma foi nula e 0,7% negativa.

Apenas no Nordeste foram observados casos de clientes com percepção negativa (0,7% dos participantes na região). Os demais resultados, em todas as regiões, seguem o padrão nacional.

Quadro 17: Influência da Consultoria Tecnológica recebida em relação ao aperfeiçoamento de produtos e/ou processos

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Positiva		77,6			
Permaneceu inalterada		21,6			
Negativa		0,7			
Base		134			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	70,0	74,1	86,5	80,0	66,7
Permaneceu inalterada	30,0	24,1	13,5	20,0	33,3
Negativa	-	1,7	-	-	-
Base	10	58	37	20	9

O desenvolvimento de máquinas e equipamentos é, segundo 52,2% da amostra, influenciado positivamente pela Consultoria Tecnológica. Um percentual um pouco menor, 44,8%, não percebe alterações neste indicador que possam ser atribuídas ao Programa.

Nas regiões Sul e Centro-Oeste o maior percentual de entrevistados julgou que a influência é nula (pelo menos 51% em cada). Já no Norte, Nordeste e Sudeste a maior parte dos participantes evidenciaram impacto positivo da Consultoria. Do total da amostra

apenas 3% julgaram que a influência é negativa. Estes consumidores estão localizados no Nordeste e Sul e representam, respectivamente, 5,2% e 2,7% do total em cada região.

Quadro 18: Influência da Consultoria Tecnológica recebida em relação ao desenvolvimento de máquinas e equipamentos

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Positiva		52,2				
Permaneceu inalterada		44,8				
Negativa		3,0				
Base		134				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	50,0	55,2	45,9	60,0	44,4
Permaneceu inalterada	50,0	39,7	51,4	40,0	55,6
Negativa	-	5,2	2,7	-	-
Base	10	58	37	20	9

Para a maioria dos entrevistados, 56%, o registro de novas marcas e patentes não recebeu influência do Programa. Outros 41,8% perceberam influência positiva e apenas 2,2% negativa.

A maioria dos entrevistados no Nordeste percebeu influência positiva (53,4%), enquanto que nas demais regiões há mais clientes com percepção de que a mesma foi nula. Os clientes que evidenciaram influência negativa não representam mais do que 3,4% do total de participantes das regiões Nordeste e Sul.

Quadro 19: Influência da Consultoria Tecnológica recebida em relação ao registro de novas marcas e patentes

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Positiva		41,8				
Permaneceu inalterada		56,0				
Negativa		2,2				
Base		134				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	40,0	53,4	35,1	30,0	22,2
Permaneceu inalterada	60,0	43,1	62,2	70,0	77,8
Negativa	-	3,4	2,7	-	-
Base	10	58	37	20	9

Em relação às oportunidades de exportação, a maior parte dos entrevistados, 71,6%, disse que as oportunidades permaneceram inalteradas, enquanto que 26,9%

disseram que a influência do Programa foi positiva. Apenas 1,5% dos entrevistados evidenciaram impacto negativo.

Os benefícios foram percebidos por pelo menos 10% das empresas em todas as regiões. Por outro lado, a influência foi negativa apenas no Nordeste, percebida por 3,4% das empresas.

Quadro 20: Influência da Consultoria Tecnológica recebida em relação à oportunidade de exportação Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Positiva		26,9			
Permaneceu inalterada		71,6			
Negativa		1,5			
Base		134			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	20,0	32,8	16,2	40,0	11,1
Permaneceu inalterada	80,0	63,8	83,8	60,0	88,9
Negativa	-	3,4	-	-	-
Base	10	58	37	20	9

A comercialização de produtos e serviços foi influenciada positivamente pela Consultoria Tecnológica de acordo com 54,5% dos entrevistados. 1,5% alegaram que a mesma foi negativa e 44% que não houve alterações.

Enquanto no Nordeste e Sul a tendência foi de influência positiva (percebida por 63,8% e 54,1% das empresas, respectivamente), no Norte, Sudeste e Centro-Oeste a tendência foi a estabilidade, percebida por pelo menos 50% das empresas em cada região. Destaca-se que os resultados negativos foram percebidos apenas por 1,7% das empresas do Nordeste e 5% do Sudeste.

Quadro 21: Influência da Consultoria Tecnológica recebida em relação à comercialização de novos produtos

		Percentual			
BRASIL		ANO 2006			
Positiva		54,5			
Permaneceu inalterada		44,0			
Negativa		1,5			
Base		134			

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Positiva	40,0	63,8	54,1	45,0	33,3
Permaneceu inalterada	60,0	34,5	45,9	50,0	66,7
Negativa	-	1,7	-	5,0	-
Base	10	58	37	20	9

Os empresários entrevistados foram questionados em relação a outros indicadores de desempenho, entre eles a variação no número de empregados. O Quadro 22 indica que 26,7% das empresas tiveram um aumento no seu quadro de pessoal, enquanto 64,7% mantiveram uma situação estável. Em relação ao ano anterior, o saldo de 2006 (+18,1) é cerca de sete pontos percentuais inferior. Para 7,8% dos entrevistados as mudanças evidenciadas foram consequência total da participação no curso do Sebrae e para 14,7% o efeito foi parcial. A grande maioria dos entrevistados, 63,8%, não soube avaliar a influência do Programa em tal indicador.

Seguindo o padrão nacional, o maior percentual em todas as regiões foi de empresas que evidenciaram estabilidade neste indicador. Apenas no Norte, Sul e Sudeste houve redução. Os melhores saldos (ambos de 33,3%) foram das regiões Sudeste e Centro-Oeste.

Quadro 22: Variação no número de empregados

		Percentual		
BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006	
Aumentou	23,7	30,0	26,7	
Reduziu	6,0	5,0	8,6	
Manteve-se estável	70,3	65,0	64,7	
Saldo*	17,7	25,0	18,1	
Base		100	116	

Influência do Sebrae **: total = 7,8%; parcial = 14,7%; nenhuma influência = 13,8%, NSA = 63,8%

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	22,2	28,3	17,6	38,9	33,3
Reduziu	-	8,7	14,7	5,6	-
Manteve-se estável	77,8	63,0	67,6	55,6	66,7
Saldo*	22,2	19,6	2,9	33,3	33,3
Base	9	46	34	18	9

* 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.

Dentre as empresas entrevistadas, 48,3% aumentaram o faturamento em 2006 e 44,8% mantiveram-no estável. O saldo de +41,4 ficou apenas 3,6 pontos percentuais menor em relação ao de 2005. Na opinião de 42,2% dos entrevistados, tais variações podem ser total (12,9%) ou parcialmente (29,3%) atribuídas à participação no programa. Todavia, destaca-se que o maior percentual de clientes (44,8%) não soube avaliar o impacto da Consultoria neste atributo de desempenho.

Enquanto que na região Norte e Sudeste há mais empresas que mantiveram o faturamento estável, nas regiões Nordeste e Sul a maior parte evidenciou aumento. Na Centro-Oeste estes dois percentuais tiveram uma distribuição eqüitativa (44,4%). O melhor saldo foi evidenciado na região Sul (+47), seguida da Norte (+44,4) e Nordeste (+43,5).

Quadro 23: Variação no faturamento

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	41,2	51,0	48,3
Reduziu	5,7	6,0	6,9
Manteve-se estável	53,1	43,0	44,8
Saldo*	35,5	45,0	41,4
Base		100	116

Influência do Sebrae **: total = 12,9%; parcial = 29,3%; nenhuma influência = 12,9%, NSA = 44,8%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	44,4	52,2	52,9	33,3	44,4
Reduziu	-	8,7	5,9	5,6	11,1
Manteve-se estável	55,6	39,1	41,2	61,1	44,4
Saldo*	44,4	43,5	47,0	27,7	33,3
Base	9	46	34	18	9

* 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, 61,2%, disse que se tornou mais produtiva no ano de 2006, enquanto que 35,3% mantiveram sua produtividade em níveis estáveis. O saldo positivo de +57,8 foi melhor em relação ao de 2004, mas ficou

pouco mais de dois pontos percentuais abaixo do de 2005. 59,5% dos entrevistados acreditam na existência de alguma influência do Programa no resultado, seja esta total ou parcial.

A região Norte foi a única em que a maioria das empresas tenderam à estabilidade. Nas demais, pelo menos 55% das empresas perceberam aumento.

Quadro 24: Variação na produtividade

BRASIL	Percentual				
	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006		
Aumentou	49,7	63,0	61,2		
Reduziu	3,5	3,0	3,4		
Manteve-se estável	46,8	34,0	35,3		
Saldo*	46,2	60,0	57,8		
Base		100	116		
Influência do Sebrae **: total = 15,5%; parcial = 44,0%; nenhuma influência = 6,9%, NSA = 33,6%					
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	33,3	65,2	64,7	61,1	55,6
Reduziu	-	4,3	2,9	-	11,1
Manteve-se estável	66,7	30,4	32,4	38,9	33,3
Saldo*	33,3	60,9	61,8	61,1	44,5
Base	9	46	34	18	9

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

Como pode ser observado no Quadro 25, 32,8% das empresas aumentaram seu mercado de atuação e a maioria, 64,7%, mantiveram-no estável. Apenas 2,6% das empresas que participaram da pesquisa reduziram mercado em 2006. Contudo, o saldo em 2006 foi cerca de dez pontos percentuais menor que o de 2005. 24,9% dos entrevistados acreditam na existência de alguma influência do Programa no resultado, seja esta total ou parcial.

Em todas as regiões a maioria das empresas manteve a atuação de mercado estável – com exceção da Centro-Oeste, em que 55,6% das empresas perceberam incrementos (justamente a região com o melhor saldo, +55,6).

Quadro 25: Variação no mercado de atuação da empresa

Percentual

BRASIL	ANO 2005		ANO 2006		
Aumentou	43,0		32,8		
Reduziu	2,0		2,6		
Manteve-se estável	55,0		64,7		
Saldo*	41,0		30,2		
Base	100		116		
Influência do Sebrae **: total = 7,8%; parcial = 21,6%; nenhuma influência = 8,6%, NSA = 62,1%					
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	22,2	41,3	29,4	11,1	55,6
Reduziu	-	4,3	2,9	-	-
Manteve-se estável	77,8	54,3	67,6	88,9	44,4
Saldo*	22,2	37,0	26,5	11,1	55,6
Base	9	46	34	18	9

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

Quanto à participação de mercado, 36,2% dos entrevistados informaram ter aumentado sua fatia, enquanto 58,6% mantiveram-na estável. Comparando este resultado com os dos anos anteriores, comprova-se a existência de uma situação menos favorável evidenciada pela queda do saldo desse indicador de +38 em 2005 para +31 em 2006. Para 8,6% dos entrevistados essas variações tiveram influência total do Programa do Sebrae, enquanto que para 25% esta foi percebida como parcial.

Apenas as regiões Nordeste e Sul evidenciaram redução na fatia de mercado, porém esta não passou de 11,8% do percentual total de participantes. Em todas as regiões foram evidenciados saldos positivos, sendo de maior destaque o da região Norte (+44,4).

Quadro 26: Variação na fatia de mercado

Percentual

BRASIL	ANO 2004		ANO 2005		ANO 2006
Aumentou	35,4		39,0		36,2
Reduziu	5,5		1,0		5,2
Manteve-se estável	59		60,0		58,6
Saldo*	29,9		38,0		31,0
Base			100		116
Influência do Sebrae **: total = 8,6%; parcial = 25,0%; nenhuma influência = 9,5%, NSA = 56,9%					
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	44,4	39,1	35,3	27,8	33,3
Reduziu	-	4,3	11,8	-	-
Manteve-se estável	55,6	56,5	52,9	72,2	66,7
Saldo*	44,4	34,8	23,5	27,8	33,3
Base	9	46	34	18	9

* 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 maior parte das empresas evidenciou redução de desperdício em 2006, 60,3%. O saldo de -56 foi o melhor no triênio analisado. 34,5% dos entrevistados não souberam avaliar se o Programa do Sebrae exerceu influência nos resultados para esse indicador. Por outro lado, 62,1% acreditam que esta influência foi total ou parcial.

Quadro 27: Variação no desperdício

				Percentual	
BRASIL	ANO 2004		ANO 2005		ANO 2006
Aumentou	1,8		15,0		4,3
Reduziu	53,6		44,0		60,3
Manteve-se estável	44,6		41,0		35,3
Saldo*	-51,8		-29,0		-56,0
Base			100		116
Influência do Sebrae **: total = 21,6%; parcial = 40,5%; nenhuma influência = 3,4%, NSA = 34,5%					
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	-	4,3	5,9	-	11,1
Reduziu	44,4	67,4	55,9	55,6	66,7
Manteve-se estável	55,6	28,3	38,2	44,4	22,2
Saldo*	-44,4	-63,1	-50,0	-55,6	-55,6
Base	9	46	34	18	9

* 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 aos custos de produção a tendência foi à estabilidade em 48,3% dos casos. Dentre as empresas que aumentaram e reduziram o saldo foi de -8,6. Ainda que um resultado mediano, foi melhor que em 2005, quando o percentual médio de redução foi de 3%. Norte foi a única região com saldo nulo. Nas demais a tendência nacional foi mantida.

Quadro 28: Variação nos custos da produção

				Percentual	
BRASIL	ANO 2004		ANO 2005		ANO 2006
Aumentou	15,4		22,0		21,6
Reduziu	26,4		25,0		30,2
Manteve-se estável	58,2		53,0		48,3
Saldo*	-11,0		-3,0		-8,6
Base			100		116
Influência do Sebrae **: total = 18,1%; parcial = 24,1%; nenhuma influência = 10,3%, NSA = 47,4%					
REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	33,3	23,9	14,7	22,2	22,2
Reduziu	33,3	28,3	26,5	38,9	33,3
Manteve-se estável	33,3	47,8	58,8	38,9	44,4
Saldo*	-	-4,4	-11,8	-16,7	-11,1
Base	9	46	34	18	9

* 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 29 é apresentada a distribuição de empresas conforme a estimativa de faturamento bruto anual. 64,6% delas possuem faturamento de até R\$ 360 mil, sendo que dentre as diversas faixas a que obteve maior frequência foi a de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil (17,2%). Apenas 7,8% percebem receita superior a R\$ 1,08 milhão.

Quadro 29: Estimativa de faturamento bruto anual da empresa

Percentual

BRASIL	ANO 2006				
Até R\$ 20 mil	15,5				
Acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil	13,8				
Acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil	8,6				
Acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil	9,5				
Acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil	17,2				
Acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil	5,2				
Acima de R\$ 600 mil até R\$ 840 mil	1,7				
Acima de R\$ 840 mil até R\$ 1.080 milhão	1,7				
Acima de R\$ 1.080 milhão até R\$ 1.200 milhão	2,6				
Acima de R\$ 1.200 milhão	5,2				
Não teve faturamento	1,7				
Recusou informar	3,4				
Não soube avaliar	13,8				
Base	116				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Até R\$ 20 mil	11,1	23,9	14,7	5,6	-
Acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil	11,1	13,0	14,7	11,1	22,2
Acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil	22,2	8,7	5,9	11,1	-
Acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil	-	6,5	14,7	11,1	11,1
Acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil	33,3	15,2	11,8	22,2	22,2
Acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil	-	2,2	11,8	5,6	-
Acima de R\$ 600 mil até R\$ 840 mil	-	-	2,9	5,6	-
Acima de R\$ 840 mil até R\$ 1.080 milhão	-	-	5,9	-	-
Acima de R\$ 1.080 milhão até R\$ 1.200 milhão	-	4,3	-	-	11,1
Acima de R\$ 1.200 milhão	11,1	6,5	5,9	-	-
Não teve faturamento	-	4,3	-	-	-
Recusou informar	-	2,2	2,9	5,6	11,1
Não soube avaliar	11,1	13,0	8,8	22,2	22,2
Base	9	46	34	18	9

As pessoas físicas participantes do curso foram questionadas sobre a intenção de abrir um negócio após a participação na Consultoria Tecnológica. 46,7% pretendem abrir um negócio e 37,8% 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 58,3% dos entrevistados pretende iniciar seu negócio.

Quadro 30: Intenção em relação à abertura de um negócio

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Pretendo abrir um negócio		46,7				
Identifiquei uma oportunidade de negócio		13,3				
Não pretendo abrir um negócio		37,8				
Não soube avaliar		2,2				
Base		45				

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Pretendo abrir um negócio	58,3	47,6	33,3	40,0	-
Identifiquei uma oportunidade	25,0	14,3	-	-	-
Não pretendo abrir negócio	8,3	38,1	66,7	60,0	100,0
Não soube avaliar	8,3	-	-	-	-
Base	12	21	6	5	1

III.Considerações Finais

A amostra foi composta de maneira eqüitativa, uma vez que 49,1% são pessoas físicas e 47,8% pessoas jurídicas. Dentre as empresas, 94,8% são micro ou pequenas e o setor mais expressivo foi o de indústrias (56,1%). 64,6% iniciaram suas atividades há mais de dois anos e 7,5% no ano de 2005 ou depois.

Os entrevistados avaliaram os serviços e soluções prestados pelos parceiros do Sebrae como sendo satisfatórios (96,9%). Já com relação às expectativas em relação à Consultoria Tecnológica, o percentual de entrevistados que tiveram as mesmas atendidas ou superadas foi de 92,6%.

A boa avaliação do programa é evidenciada também através do nível de satisfação geral: 93,2% dos entrevistados disseram estar “satisfeitos” ou “muito satisfeitos”. É interessante destacar que 85,7% dos entrevistados indicariam o curso para pessoas do seu relacionamento. Tal percentual é menor que o de clientes satisfeitos e muito satisfeitos em cerca de 8 pontos percentuais, o que indica que há clientes que fazem uma boa avaliação do curso que não estariam dispostos a indicá-lo.

Com relação aos aspectos que poderiam ser melhorados, 32,9% dos entrevistados apontaram a necessidade de soluções mais adequadas à realidade das empresas. Ainda, outras sugestões foram relevantes: maior orientação na implantação das propostas (23,6%) e mais esclarecimento sobre as tecnologias empregadas (20,5%).

Verificou-se que os entrevistados percebem influência direta e positiva da consultoria na otimização de seus processos produtivos (85,8%), na qualidade dos produtos e serviços (85,8%), no aperfeiçoamento de produtos e processos (77,6%) e no desenvolvimento de novos produtos (64,9%). Dentre as variáveis apresentadas, as que os clientes atribuíram menor influência do programa do Sebrae foi oportunidade de exportação (26,9%) e registro de marcas e patentes (41,8%).

Em relação à avaliação de desempenho, percebe-se que no ano de 2006 as empresas que participaram da pesquisa mantiveram estáveis grande parte de seus indicadores, dentre estes: número de empregados (64,7%), mercado de atuação (64,7%) e participação de mercado (58,6%). Os melhores desempenhos foram em relação às variáveis produtividade, redução do desperdício e faturamento, pois 61,2%, 60,3% e 48,3% das empresas em cada uma delas, respectivamente, apontaram incrementos. Em

média, 41,58% dos entrevistados atribuem as variações observadas nos sete indicadores avaliados à participação na consultoria. Destaca-se, contudo, que ao analisar apenas as três variáveis de melhor desempenho esta média se eleva para 54,6%, ou seja, são as variáveis que os clientes mais percebem influência do curso.

Destaca-se, por fim, que 28% dos entrevistados tinham sido considerados “futuros empresários”, pois ainda não possuíam seus próprios negócios. Os mesmos foram indagados a respeito da intenção de abertura motivada pelos conhecimentos adquiridos na Consultoria Tecnológica. A maioria, 46,7%, disse que pretende abrir, 13,3% argumentaram já identificaram uma oportunidade de negócio e 37,8% descartam tal possibilidade.

Considerando todos os aspectos mencionados, pode-se concluir que a avaliação do Programa foi positiva em todos os seus aspectos e que seu impacto nos indicadores de desempenho avaliados também foi positivo, inclusive reconhecido pelos clientes. Recomenda-se uma pesquisa mais aprofundada para identificar quais os fatores que compõem a satisfação dos clientes, bem como esforços pontuais para compreender por que em todas as regiões há clientes satisfeitos que não promoveriam ou indicariam o curso. Finalmente, destaca-se a necessidade de avaliar a viabilidade de atender as demandas dos clientes, que sugeriram melhorias em termos de aplicabilidade dos conhecimentos aprendidos na consultoria, bem como um maior acompanhamento e orientação nesse processo.

IV. Questionário

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

Programa de Consultoria Tecnológica

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

PERGUNTA FILTRO:

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

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

I. IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO

Entrevistado (Nome da pessoa constante no cadastro)

Tipo de Cliente

1. () Pessoa Física 2. () Pessoa Jurídica 3. () Empresa Informal

Nome ou razão social da empresa:

Telefone: Código de área: |__|__|__| N°: |__|__|__|__|__|__|__|__| e-mail:

Setor de atividade principal (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): |__|__|__|__|

Em que ano sua empresa foi fundada?

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

II. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Q20.1 Como o(a) Sr.(a) avalia os serviços e as soluções prestadas pelas Entidades Executoras credenciadas pelo SEBRAE? As alternativas de resposta são: muito satisfatório, satisfatório, insatisfatório e muito insatisfatório.

() Muito satisfatório () Satisfatório () Insatisfatório () Muito Insatisfatório. () Não soube avaliar

	Por quê?	Por quê?	
Q20.2 Por quê? (Resposta múltipla estimulada)			
Q20.2.1 () Falta orientação / apoio	Q20.2.5 () Instrutores pouco qualificados	Q20.2.8 () Serviços limitados	
Q20.2.2 () Falta de proposta inovadora	Q20.2.6 () Metas não atingidas	Q20.2.9 () Falta de direcionamento específico	
Q20.2.3 () Custo elevado	Q20.2.7 () Soluções fora da realidade	Q20.2.10 () Falta aprofundamento dos temas / conteúdo insatisfatório	
Q20.2.4 () Soluções não adequadas à empresa			

Q20.3 Como o(a) Sr.(a) avalia o Programa de Consultoria Tecnológica em relação às suas expectativas? (Resposta única estimulada).

Q20.3.1 () Superou	Q20.3.2 () Atendeu	Q20.3.3 () Não atendeu. Por quê?	Q20.3.4 () Não soube avaliar
Por quê?			

Q20.4 Qual seu grau de satisfação com relação ao Programa de Consultoria Tecnológica? (Resposta única estimulada).

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

Q20.5 Na sua opinião, o que poderia ajudar a melhorar o Programa de Consultoria Tecnológica? (Resposta múltipla estimulada randômica).

Q20.5.1 () Maior disponibilidade dos especialistas	Q20.5.3 () Soluções mais adequadas à realidade das empresas	Q20.5.5 () Esclarecer melhor sobre as tecnologias recomendadas
Q20.5.2 () Possibilidade de aumentar a carga horária	Q20.5.4 () Maior rapidez nas soluções	Q20.5.6 () Mais orientação para implantação das propostas
Q20.5.7 () Outro/s		

Q20.6 O (a) Sr.(a) indicaria a participação de outra(s) empresa(s), futuro empreendedor ou pessoa(s) do seu relacionamento o Programa de Consultoria Tecnológica promovido pelo Sebrae? (Resposta única espontânea).

Q20.6.1 () Sim	Q20.6.2 () Não	Q20.6.3 () Não soube avaliar
-----------------	-----------------	-------------------------------

III. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Q20.7 Qual foi a influência da consultoria tecnológica recebida, em relação aos seguintes itens? As alternativas de resposta são: influenciou positivamente, não influenciou, influenciou negativamente. (Resposta única estimulada).

Objetivos	Positiva	Permaneceu inalterada	Negativa
Q20.7.1 Melhoria tecnológica dos processos produtivos	1. ()	2. ()	3. ()
Q20.7.2 Melhoria da qualidade dos produtos/serviços	1. ()	2. ()	3. ()
Q20.7.3 Desenvolvimento de novos produtos e/ou processos	1. ()	2. ()	3. ()
Q20.7.4 Aperfeiçoamento de produtos e/ou processos	1. ()	2. ()	3. ()
Q20.7.5 Desenvolvimento de máquinas e equipamentos	1. ()	2. ()	3. ()

Q20.7.6 Registro de novas marcas e patentes	1. ()	2. ()	3. ()
Q20.7.7 Oportunidade de exportação	1. ()	2. ()	3. ()
Q20.7.8 Comercialização de novos produtos	1. ()	2. ()	3. ()

Para Empresários

Q20.8 A seguir, vou mencionar uma série de indicadores. Gostaria que o Sr.(a) avaliasse se aconteceram modificações neles como consequência de sua participação no Programa de Consultoria Tecnológica. *(Resposta única estimulada).*

Indicadores	Variação			Essas variações são atribuídas ao curso?			
	+	-	=	Sim		Não	Não soube avaliar
				Totalmente	Parcialmente		
Q20.8.1 N° de empregados	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q20.8.2 Faturamento	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q20.8.3 Produtividade	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q20.8.4 Mercado de atuação da empresa	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q20.8.5 Fatia de mercado	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q20.8.6 Desperdício	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()
Q20.8.7 Custos da produção	1. ()	2. ()	3. ()	1. ()	2. ()	3. ()	4. ()

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

Q20.9 Qual a estimativa de faturamento bruto anual de sua empresa após a participação no Programa de Consultoria Tecnológica? *(Resposta única estimulada).*

Q20.9.1 () até R\$ 20 mil	Q20.9.8 () acima de R\$ 1.040 mil até R\$ 1.100 milhão
Q20.9.2 () acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil	Q20.9.9 () acima de R\$ 1.100 milhão até R\$ 1.200 milhão
Q20.9.3 () acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil	Q20.9.10 () acima de R\$ 1.200 milhão
Q20.9.4 () acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil	Q20.9.11 () Não teve faturamento
Q20.9.5 () acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil	Q20.9.12 () Recusou informar
Q20.9.6 () acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil	Q20.9.13 () Não soube avaliar
Q20.9.7 () acima de R\$ 600 mil até R\$ 1.040 mil	

Para Futuros Empresários

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

Q20.10 Com o conhecimento adquirido no Programa de Consultoria Tecnológica, qual é a sua intenção em relação à abertura de um negócio? *(Resposta única estimulada).*

Q20.10.1 () Pretendo abrir um negócio	Q20.10.3 () Não pretendo abrir negócio
Q20.10.2 () Identifiquei uma oportunidade de negócio	Q20.10.4 () Não soube avaliar