

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

Relatório Individual por Produto/Serviço SEBRAE:  
***Programa Incubadoras de Empresas***

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](http://www.sebrae.com.br)

## **Apresentação**

Ações de implantação, desenvolvimento e fortalecimento de incubadoras de empresas são apoiadas pelo Sebrae desde 1991, por meio de teinamento gerencial, participação em feiras, rodadas de negócios, programa de qualidade e missões técnicas, entre outros. A partir de 1998, o Sebrae passou a participar da elaboração dos editais para implantação de novas incubadoras, consolidando-se como referência nacional e internacional no estímulo à criação e ao desenvolvimento de incubadoras de empresas.

O Programa Sebrae de Incubadoras de Empresas tem por objetivo desenvolver a cultura de incubadoras no país, apoiar a criação e consolidação das incubadoras de empresas, fortalecer as parcerias para um maior comprometimento com o programa e criar condições para que as empresas apoiadas se tornem competitivas.

O processo de incubação confere as empresas condições favoráveis para detectar tendências, incorporar novidades e acompanhar as mudanças de mercado, principalmente atuando como interface entre o setor acadêmico e o produtivo.

Por meio do Programa, o Sebrae auxilia micro e pequenas empresas nascentes, bem como aquelas que buscam a modernização de suas atividades, de forma a transformar idéias em produtos, processos e/ou serviços.

Nas incubadoras, micro e pequenas empresas recebem consultorias e assessorias em gestão empresarial, gestão tecnológica, comercialização de produtos e serviços, contabilidade, marketing, assistência jurídica, captação de recursos, contratos com financiadores, engenharia de produção e propriedade intelectual, entre outros.

Estimativas apontam que, no Brasil, as taxas de mortalidade das micro e pequenas empresas que passam pelas incubadoras ficam reduzidas a níveis comparáveis aos europeus e americanos. Já para as nascidas fora do ambiente de incubadora, o Sebrae aponta uma taxa de mortalidade de 80% antes de completarem o primeiro ano de funcionamento.

As incubadoras também estimulam o empreendedorismo e divulgam a possibilidade de se criar um negócio próprio, com chances reais de êxito, como opção à busca de empregos.

A gestão do Programa Sebrae de Incubadoras de Empresas é realizada pela Unidade de Acesso à Inovação e Tecnologia.

## Índice

	Pág.
I. Sumário Executivo.....	5
II. Resultados.....	7
III. Considerações Finais.....	28
IV. Questionário.....	30

## 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 Sebrae de Incubadoras de Empresas”. A presente pesquisa foi realizada no período de junho a agosto de 2007, sendo os resultados apresentados relativos aos atendimentos prestados durante o ano 2006.

Para a realização desta pesquisa foi utilizado um método quantitativo como o survey valendo-se de um questionário estruturado que combinou questões fechadas e abertas. O modo de aplicação dos questionários foi através de Entrevistas Telefônicas Assistidas por Computador, usando uma abordagem direta, não disfarçada.

Os dados referentes aos clientes foram obtidos através do agrupamento das bases de dados fornecidas pelas diferentes unidades estaduais do Sistema Sebrae numa única base de dados.

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

A composição da amostra e a distribuição dos entrevistados por região podem ser verificados no Quadro 1.

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

		Números absolutos																									
BRASIL		ANO 2006																									
População		962																									
Amostra		50																									
REGIÃO	NORTE	NORDESTE										SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE													
População	74	44										156	657	31													
Amostra	9	5										6	28	2													
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.	-	34	8	-	-	32	-	-	1	-	-	18	-	21	4	-	-	54	102	-	-	-	657	31	-	-	-

A seguir, são apresentados os indicadores de avaliação e desempenho do Programa Incubadoras. Observa-se que em alguns casos são demonstrados e analisados resultados de edições anteriores da pesquisa, 2004 e 2005 por exemplo, possibilitando

aos gestores desse produto avaliar a sua performance ao longo dos anos. Cabe salientar 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.

## II. Resultados

Com relação ao tipo de participante do Programa Incubadoras, observou-se que 86% correspondem a pessoas jurídicas e apenas 14% pessoas físicas. Não foi registrado caso de empresas informais.

Destaca-se que nas regiões Sudeste, Centro-Oeste, Norte e Nordeste predominam pessoas jurídicas, sendo que nas duas primeiras regiões a totalidade de entrevistados é composta por esse tipo de cliente. Na região Sul o percentual ficou dividido: 50% pessoas físicas e 50% jurídicas.

**Quadro 2: Tipo de Cliente**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Pessoa Física		14,0			
Pessoa Jurídica		86,0			
Empresa Informal		-			
Base		50			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Pessoa Física	22,2	40,0	50,0	-	-
Pessoa Jurídica	77,8	60,0	50,0	100,0	100,0
Empresa Informal	-	-	-	-	-
Base	9	5	6	28	2

Do total de entrevistados, apenas 4% ainda não abriu sua empresa e 52% classificam-se como “empresários”, pois abriram a sua empresa no ano 2004 ou antes. Ainda, 44% classificam-se como “novos empresários”, uma vez que iniciaram as atividades em 2005 ou depois.

Nas regiões, percebe-se que a distribuição dos casos não seguiu o padrão nacional. A maior parte das empresas no Norte, Nordeste e Sul iniciaram suas atividades no ano de 2004 ou antes, sendo que estes percentuais variaram de 55,6% a 80%. Na região Nordeste não foi observado casos de empresas que iniciaram suas atividades após tal data, no entanto 20% dos entrevistados da região disseram que ainda não abriram seus negócios. A ocorrência de casos dessa natureza foi percebida também na região Nordeste, porém em menor percentual (3,6%). Na região Sudeste prevaleceu o percentual de “novos empresários”, cujas empresas iniciaram as atividades no ano de 2005 ou após (53,6%). Finalmente, na região Centro-Oeste, os casos se distribuem proporcionalmente entre empresários e novos empresários.

**Quadro 3: Ano de abertura da empresa**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
2004 ou antes		52,0			
2005 ou depois		44,0			
Ainda não abriu a empresa		4,0			
Não soube responder		-			
Base		50			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
2004 ou antes	55,6	80,0	66,7	42,9	50,0
2005 ou depois	44,4	-	33,3	53,6	50,0
Ainda não abriu a empresa	-	20,0	-	3,6	-
Não soube responder	-	-	-	-	-
Base	9	5	6	28	2

Quanto ao setor de atividade das empresas entrevistadas, 48% atuam na indústria, 30% no setor de serviços e 22% no comércio. Chama-se a atenção para o número de casos considerados: foram obtidas 50 respostas, ou seja, o total de entrevistados respondeu a tal questão. Isso significa que os 4% de clientes que ainda não abriram seus negócios também destacaram o setor em que atuam, possivelmente com funcionários de empresas.

Na análise regional, percebe-se que apenas Norte e Sudeste seguem o padrão nacional, apresentando mais indústrias (44,4% e 60,7%, respectivamente, do total de participantes). Na região Centro-Oeste, por outro lado, não foi observado casos desta natureza, as empresas dividiram-se proporcionalmente entre serviços e comércio. O mesmo aconteceu na região Norte, onde 40% das empresas atuam no setor de serviços e outros 40% no comércio. Apenas na região Sul prevaleceu o percentual de empresa que atuam em serviços (50% do total da região)

**Quadro 4: Setor de atividade principal**

Percentual

BRASIL	ANO 2006
Indústria	48,0
Comércio	22,0
Serviços	30,0
Agroindústria	-
Base	50

Continua



Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Indústria	44,4	20,0	33,3	60,7	-
Comércio	22,2	40,0	16,7	17,9	50,0
Serviços	33,3	40,0	50,0	21,4	50,0
Agroindústria	-	-	-	-	-
Base	9	5	6	28	2

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 5, a totalidade de empresas que participou do programa é formada por micro (84,4%) ou pequenas empresas (13,3%).

Em todas as regiões prevaleceram casos de microempresas, sendo que apenas na região Centro-Oeste os dois portes tiveram a mesma distribuição. Cabe destacar que na região Norte todas as empresas são micro, não sendo observados casos de pequenos empreendimentos.

**Quadro 5: Classificação das empresas por tamanho**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Microempresa		84,4			
Pequena empresa		13,3			
Média empresa		-			
Grande empresa		2,2			
Base		45			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Microempresa	66,7	100,0	83,3	92,0	50,0
Pequena empresa	22,2	-	16,7	8,0	50,0
Média empresa	-	-	-	-	-
Grande empresa	11,1	-	-	-	-
Base	9	3	6	25	2

Quando questionados sobre a compatibilidade das soluções propostas pelo programa com a realidade dos seus negócios, 92% disseram que sim, ou seja, concordaram com a afirmação de que houve compatibilidade. Os 8% restantes – que não evidenciaram tal compatibilidade – representam 11,1% dos clientes da região Norte,

<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.

16,7% da Sul e 7,1% da Sudeste. Isso significa que todos os entrevistados nas regiões Nordeste e Centro-Oeste perceberam tal benefício.

**Quadro 6: Compatibilidade das soluções propostas com a realidade do negócio**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Sim		92,0			
Não		8,0			
Base		50			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	88,9	100,0	83,3	92,9	100,0
Não	11,1	-	16,7	7,1	-
Base	9	5	6	28	2

As razões argumentadas pelos quatro clientes que não tiveram soluções adequadas à realidade de seus negócios variaram. Um deles argumentou a falta de recursos, uma vez que a incubadora não fornece capital para investimentos na empresa. Outro entrevistado argumentou que a administração das incubadoras não é eficaz. Os dois últimos entrevistados salientaram que o Sebrae deixou de acompanhar o crescimento da empresa e que passou pouca informação sobre o ramo de negócio – sendo este um caso específico do ramo de artesanato.

**Quadro 7: Porque as soluções propostas não foram compatíveis com a realidade do seu negócio**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Não fornece capital para investimento		25,0			
Falta boa administração das Incubadoras		25,0			
Sebrae deixou de acompanhar o crescimento da empresa		25,0			
Passaram pouca informação no ramo de artesanato		25,0			
Base		4			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Não fornece capital para investimento	-	-	100,0	-	-
Falta boa administração das Incubadoras	-	-	-	50,0	-
Sebrae deixou de acompanhar a empresa	100,0	-	-	-	-
Pouca informação no ramo de artesanato	-	-	-	50,0	-
Base	1	-	1	2	-

Os entrevistados foram solicitados a avaliarem o Programa Incubadoras em relação às suas expectativas. Para 26% dos entrevistados as expectativas com relação ao curso foram superadas e para 60% foram atendidas. Se comparados com os

resultados dos anos anteriores, comprova-se a melhora na avaliação decorrente do número de entrevistados que informaram o curso ter superado as suas expectativas.

Os resultados regionais mostram que Sul, Sudeste e Norte tiveram as avaliações mais positivas, uma vez que foi nessas regiões que se observou casos de entrevistados que informaram que o curso superou as expectativas (33,3%, 35,7% e 11,1% do total em cada região, respectivamente). Em todas as regiões, exceto na Centro-Oeste, observou-se casos de entrevistados que não tiveram expectativas atendidas, variando estes percentuais de 7,1% a 22,2% (referentes as regiões Sudeste e Nordeste, respectivamente).

**Quadro 8: Avaliação do Programa segundo expectativas**

Percentual

BRASIL	ANO 2004		ANO 2005		ANO 2006
Superou	7,7		16,5		26,0
Atendeu	71,2		70,6		60,0
Não atendeu	21,2		11,9		12,0
Não soube avaliar	-		0,9		2,0
Base	52		109		50

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Superou	11,1	-	33,3	35,7	-
Atendeu	55,6	80,0	50,0	57,1	100,0
Não atendeu	22,2	20,0	16,7	7,1	-
Não soube avaliar	11,1	-	-	-	-
Base	9	5	6	28	2

Apenas 12% do total de entrevistados não tiveram suas expectativas atendidas. Quando questionados a respeito dos motivos, todos apontaram aspectos diferentes, sendo que dois, inclusive, apresentaram os mesmos argumentos da falta de compatibilidade: pouca informação passada pelo Sebrae sobre o ramo de atuação (artesanato) e falta de capital para investimento na empresa. Ainda, os demais entrevistados destacaram que suas expectativas não foram atendidas pois continuam aguardando resposta do Sebrae, não conseguiram vender enquanto estavam na incubadora, não conseguiram superar as dificuldades e devido as condições de mercado não favoráveis.

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

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Deveria oferecer capital para investimento da empresa		16,7				
Devido ao mercado do empreendedor		16,7				
Esta aguardando resposta do Sebrae		16,7				
Não conseguiu vender enquanto estava na Incubadora		16,7				
Não superou as dificuldades		16,7				
Passaram pouca informação no ramo de artesanato		16,7				
Base		6				

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Oferecer capital para investimento da empresa	-	-	100,0	-	-
Devido ao mercado do empreendedor	50,0	-	-	-	-
Esta aguardando resposta do Sebrae	-	100,0	-	-	-
Não vendia enquanto estava na Incubadora	-	-	-	50,0	-
Não superou as dificuldades	50,0	-	-	-	-
Passaram pouca informação no ramo de artesanato	-	-	-	50,0	-
Base	2	1	1	2	-

Os respondentes foram solicitados a indicar seu grau de satisfação com o programa, e como se pode ver no Quadro 10, 30% ficou muito satisfeito e 60% satisfeitos com o mesmo (totalizando 90% dos respondentes). Deve-se destacar que essa percentagem é quatro pontos superior a do número de entrevistados que declararam que o curso atendeu ou superou as suas expectativas. Este resultado indica que houve casos de clientes com expectativas não atendidas mas que disseram estar satisfeitos ou muito satisfeitos com o programa.

Foram observados casos de clientes que se demonstraram indiferentes em relação à satisfação com o programa (6%) e, ainda, casos de insatisfação (4%). Os clientes indiferentes representam 11,1% do total de entrevistados da região Norte e 7,1% da Sudeste. Já os julgamentos mais críticos foram dos clientes das regiões Nordeste e Sudeste, cujo percentual de clientes insatisfeitos representa 20% e 3,6% do total de cada região, respectivamente.

**Quadro 10: Grau de satisfação com o Programa de Incubadoras**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Muito Satisfeito		30,0			
Satisfeito		60,0			
Indiferente		6,0			
Insatisfeito		4,0			
Muito Insatisfeito		-			
NSA/NO		-			
Base		50			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Muito Satisfeito	33,3	20,0	33,3	32,1	-
Satisfeito	55,6	60,0	66,7	57,1	100,0
Indiferente	11,1	-	-	7,1	-
Insatisfeito	-	20,0	-	3,6	-
Muito Insatisfeito	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	9	5	6	28	2

Os entrevistados também foram indagados a respeito dos aspectos que poderiam ser melhorados no Programa Incubadoras. Entre as opções de respostas, as mencionadas com maior frequência foram: dar mais orientações na elaboração dos projetos (36%), oferecer mais suporte gerencial (34%), melhorar o espaço físico de trabalho (30%), melhorar o suporte técnico (26%) e facilitar o processo de inovação (24%).

**Quadro 11: Pontos para melhoria do Programa de Incubadoras**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Melhorar o suporte técnico		26,0			
Oferecer mais suporte gerencial		34,0			
Facilitar processo de inovação		24,0			
Melhorar espaço físico de trabalho		30,0			
Incrementar nº de cursos compreendidos no programa		18,0			
Dar mais orientação na elaboração de projetos		36,0			
Outros		18,0			
Base		50			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Melhorar o suporte técnico	22,2	80,0	16,7	17,9	50,0
Oferecer mais suporte gerencial	44,4	40,0	33,3	25,0	100,0
Facilitar processo de inovação	22,2	20,0	33,3	21,4	50,0
Melhorar espaço físico de trabalho	33,3	60,0	16,7	28,6	-
Incrementar nº de cursos compreendidos no programa	-	40,0	33,3	14,3	50,0
Dar mais orientação na elaboração de projetos	55,6	20,0	33,3	28,6	100,0
Outros	22,2	-	16,7	21,4	-
Base	9	5	6	28	2

Ainda, 18% dos entrevistados sugeriram outras melhorias. Dentre estas, 22,2% solicitam que sejam oferecidos recursos financeiros para auxiliar as empresas que participam do programa. Três outras sugestões foram dadas (cada uma com 11,1%): maior apoio à geração de negócios, inclusão de rodadas de negócios nas feiras e mais treinamento para os participantes. Destaca-se que todas estas sugestões foram passadas por entrevistados nas regiões Norte, Sul e Sudeste.

**Quadro 12: Outros pontos para melhoria do programa**

Percentual

BRASIL		ANO 2006				
Apoio à geração de negócios		11,1				
Incluir rodada de negócios nas feiras		11,1				
Mais treinamento		11,1				
Oferecer capital para auxiliar a empresa		22,2				
Nada		11,1				
Não sabe / Não respondeu		33,3				
Base		9				

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Apoio à geração de negócios	50,0	-	-	-	-
Incluir rodada de negócios nas feiras	50,0	-	-	-	-
Mais treinamento	-	-	-	16,7	-
Oferecer capital para auxiliar a empresa	-	-	100,0	16,7	-
Nada	-	-	-	16,7	-
Não sabe / Não respondeu	-	-	-	50,0	-
Base	2	-	1	6	-

Com relação à probabilidade de indicação, 98% dos entrevistados disseram estar dispostos a recomendar o programa para as pessoas de seu relacionamento. Este foi o melhor resultado no triênio analisado. Cabe destacar, ainda, que o mesmo é 8 pontos percentuais superior ao do nível de satisfação, o que indica que parte dos consumidores que se consideraram indiferentes ou insatisfeitos recomendariam o programa.

Os resultados regionais mostram que a região Nordeste é a única em que os entrevistados não teriam intenção de indicar o programa (20% do total da região). Nas demais, todos os consumidores responderam de maneira afirmativa à questão.

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

Percentual

BRASIL	ANO 2004		ANO 2005		ANO 2006
Sim	92,0		95,4		98,0
Não	8,0		4,6		2,0
Não soube avaliar	-		-		-
Base	52		109		50

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Sim	100,0	80,0	100,0	100,0	100,0
Não	-	20,0	-	-	-
Não soube avaliar	-	-	-	-	-
Base	9	5	6	28	2

A avaliação de desempenho do Programa Incubadoras levou em consideração a opinião dos entrevistados em relação a seis atributos: espaço físico para instalação das empresas, salas de reuniões, apoio administrativo e consultorias gerencial, tecnológica e de mercado. O Quadro 14 apresenta os dados referentes à avaliação do espaço físico individualizado para instalação de empresas, cujo percentual de clientes que o consideraram-no bom ou ótimo foi de 76%. Destaca-se que 18% consideraram-no regular e 4% ruim ou péssimo.

A análise regional indica que nenhum entrevistado no Nordeste considerou o espaço físico ótimo e que 20% do total desta região acharam-no regular e outros 20% péssimo. As melhores avaliações foram realizadas pelos clientes das regiões Norte, Sul e Centro-Oeste, cujo percentual de clientes que avaliaram o espaço como ótimo foi igual ou superior ao de clientes que o consideraram “bom” (44,4%, 50% e 50% em cada região, respectivamente). Em todas as regiões, exceto na Centro-Oeste, foram observados casos de clientes que julgaram o atributo regular, porém os mesmos não passaram de 21,4% do total de entrevistados em cada região.

**Quadro 14: Avaliação do espaço físico individualizado para instalação de empresas**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
	Ótimo				32,0
	Bom				44,0
	Regular				18,0
	Ruim				2,0
	Péssimo				2,0
	NSA/NO				2,0
	Base				50

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	44,4	-	50,0	28,6	50,0
Bom	44,4	40,0	33,3	46,4	50,0
Regular	11,1	20,0	16,7	21,4	-
Ruim	-	-	-	3,6	-
Péssimo	-	20,0	-	-	-
NSA/NO	-	20,0	-	-	-
Base	9	5	6	28	2

As salas de reuniões e auditórios foram avaliados como ótimos por 34% dos entrevistados e bons por 48%, totalizando 82% dos entrevistados. Ainda, 4% disseram que os mesmos foram péssimos e 8% regulares.

As melhores avaliações foram realizadas pelos entrevistados das regiões Norte, Sul e Centro-Oeste, visto que todos os clientes avaliaram o atributo como bom ou ótimo. Na região Sudeste este percentual foi de 75%, pois houve a incidência de casos em que a avaliação foi regular (10,7%) e péssima (3,6%). Já na região Nordeste nenhum entrevistado julgou as salas de reuniões ótimas, 60% acharam-nas boas, 20% regulares e 20% péssimas.

**Quadro 15: Avaliação da sala de reunião, área para demonstração de produtos/auditório**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
	Ótimo				34,0
	Bom				48,0
	Regular				8,0
	Ruim				-
	Péssimo				4,0
	NSA/NO				6,0
	Base				50

Continua



Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	33,3	-	50,0	35,7	50,0
Bom	66,7	60,0	50,0	39,3	50,0
Regular	-	20,0	-	10,7	-
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	20,0	-	3,6	-
NSA/NO	-	-	-	10,7	-
Base	9	5	6	28	2

O apoio administrativo da incubadora foi avaliado como bom ou ótimo por 84% dos entrevistados. 12% consideraram-no regular e outros 4% ruim ou péssimo.

Percebe-se que todos os clientes nas regiões Norte e Centro-Oeste avaliaram o apoio administrativo bom ou ótimo. Os julgamentos regulares foram observados apenas nas regiões Nordeste, Sul e Sudeste, representando 20%, 33,3% e 10,7% do total de entrevistados em cada região, respectivamente. Os resultados mais críticos foram registrados no Sudeste e Nordeste, uma vez que 20% dos entrevistados nesta consideraram-no péssimo e 3,6% naquela como ruim.

**Quadro 16: Avaliação do apoio administrativo da incubadora**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		38,0			
Bom		46,0			
Regular		12,0			
Ruim		2,0			
Péssimo		2,0			
NSA/NO		-			
Base		50			

  

REGIÕES	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	33,3	20,0	50,0	39,3	50,0
Bom	66,7	40,0	16,7	46,4	50,0
Regular	-	20,0	33,3	10,7	-
Ruim	-	-	-	3,6	-
Péssimo	-	20,0	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	9	5	6	28	2

Com relação à assessoria gerencial, 88% dos entrevistados consideraram-na boa ou ótima e 12% regular. Não foram observados casos de entrevistados cujo julgamento foi ruim ou péssimo.

Os julgamentos mais críticos foram realizados nas regiões Norte, Sul e Sudeste, representando 22,2%, 16,7% e 10% do total de participantes em cada uma delas, respectivamente.

**Quadro 17: Avaliação da consultoria/assessoria gerencial**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		38,0			
Bom		50,0			
Regular		12,0			
Ruim		-			
Péssimo		-			
NSA/NO		-			
Base		50			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	33,3	60,0	16,7	39,3	50,0
Bom	44,4	40,0	66,7	50,0	50,0
Regular	22,2	-	16,7	10,0	-
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	-	-
Base	9	5	6	28	2

Já a assessoria tecnológica teve uma avaliação mediana, uma vez que 36% dos entrevistados a consideraram boa e quase o mesmo percentual, 32%, regular. O percentual de avaliação regular foi superior ao de ótima, que não passou dos 22%. Não foram observados casos de clientes com julgamentos ruins ou péssimos em relação a este atributo.

A análise regional indica que nenhum cliente no Centro-Oeste considerou a consultoria gerencial ótima. Nesta região, os julgamentos “bom” e “regular” tiveram distribuição proporcional (50/50). A melhor avaliação foi realizada pelos entrevistados do Norte, única região em que o índice de avaliação ótima (44,4%) excedeu o de boa (33,3%). Cabe destacar que julgamentos regulares foram observados em todas as regiões, representando 50% dos entrevistados da região Centro-Oeste, 50% da Sul, 40% da Nordeste, 28,6% da Sudeste e 22,2% da Norte.

**Quadro 18: Avaliação da consultoria/assessoria tecnológica**

Percentual

BRASIL		ANO 2006			
Ótimo		22,0			
Bom		36,0			
Regular		32,0			
Ruim		-			
Péssimo		-			
NSA/NO		10,0			
Base		50			

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	44,4	20,0	16,7	17,9	-
Bom	33,3	20,0	33,3	39,3	50,0
Regular	22,2	40,0	50,0	28,6	50,0
Ruim	-	-	-	-	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	20,0	-	14,3	-
Base	9	5	6	28	2

O último serviço avaliado foi a assessoria de mercado, considerada por 62% dos entrevistados como boa ou ótima, por 26% regular e por 8% ruim. Não foram evidenciados casos de entrevistados que a julgaram péssima.

Apenas entrevistados do Norte (33,3%) e Sudeste (32,1%) consideraram a consultoria de mercado ótima. A maior parte dos clientes das regiões Centro-Oeste, Norte e Sul perceberam-na como regular (50%, 44,4% e 33,3% do total de entrevistados em cada região, respectivamente). Cabe destacar que no Centro-Oeste e Sul este percentual (de clientes com julgamentos regulares) foi o mesmo que o de julgamentos bons. Já o posicionamento mais crítico foi demonstrado pelos participantes das regiões Sul e Sudeste, uma vez que 7,1% nesta e 33,3% naquela perceberam tal assessoria como ruim.

**Quadro 19: Avaliação da consultoria/assessoria de mercado**

Percentual

BRASIL		ANO 2006
Ótimo		24,0
Bom		38,0
Regular		26,0
Ruim		8,0
Péssimo		-
NSA/NO		4,0
Base		50

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Ótimo	33,3	-	-	32,1	-
Bom	22,2	80,0	33,3	35,7	50,0
Regular	44,4	20,0	33,3	17,9	50,0
Ruim	-	-	33,3	7,1	-
Péssimo	-	-	-	-	-
NSA/NO	-	-	-	7,1	-
Base	9	5	6	28	2

O Quadro 20 apresenta a variação no número de empregados. 43,8% das empresas entrevistadas tiveram um aumento no seu quadro de pessoal, enquanto 50% mantiveram uma situação estável. A respeito dessas variações, 18,8% acreditaram que a mudança foi consequência total da participação no curso do Sebrae e 14,6% atribuíram um efeito parcial.

Os resultados regionais mostram que os maiores incrementos no número de funcionários aconteceram nas regiões Sul e Centro-Oeste, sendo estas as que obtiveram maiores saldos na análise (+66,7 e +50, respectivamente). Cabe destacar que todas as regiões obtiveram saldo positivo em relação a esta variável.

#### Quadro 20: Variação no número de empregados

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	50,0	53,2	43,8
Reduziu	-	8,3	6,3
Manteve-se estável	50,0	38,5	50,0
Saldo*	50,0	44,9	37,5
Base	52	109	48

Influência do Sebrae \*\*: total = 18,8%; parcial = 14,6%; nenhuma influência = 31,3%; NSA = 35,4%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	44,4	25,0	66,7	40,7	50,0
Reduziu	11,1	-	-	7,4	-
Manteve-se estável	44,1	75,0	33,3	51,9	50,0
Saldo*	33,3	25,0	66,7	33,3	50,0
Base	9	4	6	27	2

\* 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.

Quase a metade das empresas entrevistadas (47,9%) incrementou seu nível de faturamento em 2006. No entanto, o saldo foi de +41,6, o menor no triênio analisado. Na opinião de 37,5% dos entrevistados, tais variações podem ser total (14,6%) ou parcialmente (22,9%) atribuídas à participação no programa. Todavia, destaca-se que

praticamente o mesmo percentual (35,4%) não soube avaliar o impacto do curso do Sebrae neste atributo de desempenho.

Nas regiões Nordeste e Centro-Oeste o saldo foi nulo, uma vez que na primeira todas as empresas mantiveram seu faturamento estável e na segunda 50% percebeu aumento e 50% redução. Os melhores saldos foram evidenciados nas regiões Norte e Sul, ambas com saldo positivo de 66,7. Ainda que positivo, a região Sul teve o menor saldo, +37.

#### Quadro 21: Variação no faturamento

BRASIL	Percentual		
	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	58,8	56,9	47,9
Reduziu	-	8,3	6,3
Manteve-se estável	41,2	34,9	45,8
Saldo*	58,8	48,6	41,6
Base	52	109	48

Influência do Sebrae \*\*: total = 14,6%; parcial = 22,9%; nenhuma influência = 27,1%; NSA = 35,4%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	66,7	-	66,7	44,4	50,0
Reduziu	-	-	-	7,4	50,0
Manteve-se estável	33,3	100,0	33,3	48,1	-
Saldo*	66,7	-	66,7	37,0	-
Base	9	4	6	27	2

\* 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 que formam a amostra (64,6%) observaram incrementos no nível de produção. 29,2% mantiveram o nível estável e apenas 6,3% perceberam redução. Para 56,3% dos entrevistados tais variações podem ser atribuídas total ou parcialmente à participação no programa.

Em todas as regiões o percentual de empresas que tiveram aumento no nível de produção foi superior, com destaque para Centro-Oeste e Sul, cujos saldos foram os maiores, +100 e +66,7, respectivamente.

**Quadro 22: Variação na produtividade**

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	62,7	64,2	64,6
Reduziu	3,9	2,8	6,3
Manteve-se estável	33,3	33,0	29,2
Saldo*	58,8	61,4	58,3
Base	52	109	48

Influência do Sebrae \*\*: total = 18,8%; parcial = 37,5%; nenhuma influência = 20,8%; NSA = 22,9%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	55,6	75,0	66,7	63,0	100,0
Reduziu	-	25,0	-	7,4	-
Manteve-se estável	44,4	-	33,3	29,6	-
Saldo*	55,6	50,0	66,7	55,6	100,0
Base	9	4	6	27	2

\* 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 23, 45,8% das empresas aumentaram seu mercado de atuação e a maioria, 52,1%, mantiveram-no estável. Quando comparado com o resultado referente ao ano anterior, percebe-se que o saldo em 2006 foi cerca de 20 pontos percentuais menor (+62,3 em 2005 contra +43,7 em 2006). De acordo com a opinião dos entrevistados, 43,8% acreditam na existência de alguma influência do Programa Incubadoras no resultado, seja esta total ou parcial.

O Quadro 23 indica, ainda, que houve redução de mercado apenas na região Sudeste, percebida por 3,7% do total de empresas na mesma. A maioria dos entrevistados nas regiões Centro-Oeste, Nordeste e Sudeste argumentou que suas empresas mantiveram a atuação de mercado estável enquanto que na Norte e na Sul a maioria percebeu aumento (55,6% nesta e 66,7% naquela).

**Quadro 23: Variação no mercado de atuação da empresa**

Percentual

BRASIL	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	65,1	45,8
Reduziu	2,8	2,1
Manteve-se estável	32,1	52,1
Saldo*	62,3	43,7
Base	109	48

Influência do Sebrae \*\*: total = 6,3%; parcial = 37,5%; nenhuma influência = 12,5%; NSA = 43,8%

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	55,6	25,0	66,7	44,4	-
Reduziu	-	-	-	3,7	-
Manteve-se estável	44,4	75,0	33,3	51,9	100,0
Saldo*	55,6	25,0	66,7	40,7	-
Base	9	4	6	27	2

\* 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, 45,8% dos entrevistados informaram ter aumentado sua fatia, enquanto 50% mantiveram-na estável. Comparando esse resultado com o do ano de 2005, comprova-se a existência de uma situação menos favorável evidenciada pela queda do saldo desse indicador de 55,9% em 2005 para 41,6% em 2006. Este foi, na verdade, o pior saldo no triênio analisado. Para 6,3% dos entrevistados essas variações tiveram influência total do Sebrae, enquanto que para 27,1% estas foram parciais.

Com exceção da região Sul, cuja maioria das empresas entrevistadas (66,7%) observou aumento na sua fatia mercado, as demais regiões mantiveram o padrão de resultados encontrados no nível nacional.

#### Quadro 24: Variação na fatia de mercado

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	48,0	58,7	45,8
Reduziu	2,0	2,8	4,2
Manteve-se estável	50,0	38,5	50,0
Saldo*	46,0	55,9	41,6
Base	52	109	48

Influência do Sebrae \*\*: total = 6,3%; parcial = 27,1%; nenhuma influência = 29,2%; NSA = 37,5%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	44,4	25,0	66,7	48,1	-
Reduziu	-	25,0	-	3,7	-
Manteve-se estável	55,6	50,0	33,3	48,1	100,0
Saldo*	44,4	-	66,7	44,4	-
Base	9	4	6	27	2

\* 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 no desperdício, percebe-se que 33,3% das empresas observaram redução, enquanto que 50% mantiveram-no igual aos anos anteriores. Apenas 4,2% observaram aumento no mesmo. A grande maioria da amostra, 52,1% não sabe avaliar se tais variações foram ou não influenciadas pela participação no programa.

Por outro lado, 35,4% acreditam que esta influência aconteceu, seja ela total (10,4%) ou parcial (25%).

O saldo foi negativo (evidenciando a redução no desperdício) em todas as regiões com exceção da Centro-Oeste, cujo saldo foi +50 - a proporção de empresas que aumentou o desperdício e que o manteve estável foi a mesma, 50%.

#### Quadro 25: Variação no desperdício

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	8,2	9,2	4,2
Reduziu	28,6	45,9	33,3
Manteve-se estável	63,3	45,0	62,5
Saldo*	-20,4	-36,7	-29,1
Base	52	109	48

Influência do Sebrae \*\*: total = 10,4%; parcial = 25,0%; nenhuma influência = 12,5%; NSA = 52,1%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	-	-	-	3,7	50,0
Reduziu	55,6	50,0	50,0	22,2	-
Manteve-se estável	44,4	50,0	50,0	74,1	50,0
Saldo*	-55,6	-50,0	-50,0	-18,5	50,0
Base	9	4	6	27	2

\* 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 a estabilidade em 62,5% dos casos. 27,1% das empresas aumentaram seus custos e 10,4% reduziram. O resultado em 2006, quando comparado aos demais anos, é o pior, visto que apresentou o maior saldo positivo (aumentando mais de 15 pontos percentuais em relação ao ano anterior).

Analisando os resultados por região percebe-se que em todas o maior percentual foi o de empresas que mantiveram seus custos de produção estável – da mesma forma que a média nacional – porém os mesmos variaram de 44,4% a 100%. Destaca-se que tanto na região Nordeste como na Centro-Oeste não foi evidenciado casos de empresas que aumentaram ou reduziram seus custos, ou seja, todas empresas nestas regiões mantiveram os mesmos estáveis.



**Quadro 26: Variação nos custos de produção**

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	20,0	29,4	27,1
Reduziu	10,0	28,4	10,4
Manteve-se estável	70,0	42,2	62,5
Saldo*	10,0	1,0	16,7
Base	52	109	48

Influência do Sebrae \*\*: total = 2,1%; parcial = 25,0%; nenhuma influência = 22,9%; NSA = 50,0%

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	44,4	-	33,3	25,9	-
Reduziu	11,1	-	-	14,8	-
Manteve-se estável	44,4	100,0	66,7	59,3	100,0
Saldo*	33,3	-	33,3	11,1	-
Base	9	4	6	27	2

\* 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.

47,9% das empresas que participaram da pesquisa disseram que se tornaram mais competitivas no ano de 2006. O mesmo percentual argumentou que sua competitividade manteve-se estável. Ainda que o saldo seja positivo (+43,7), foi o menor em relação aos anos anteriores. Destaca-se que nem todas as empresas que evidenciaram aumento consideraram que o mesmo seja atribuído à participação no programa, uma vez que o percentual de clientes que atribuem influência total ou parcial não passou de 41,7%.

A análise por região indica que os melhores resultados foram percebidos nas regiões Nordeste e Centro-Oeste, visto que 100% das empresas nesta e 75% naquela evidenciaram aumento na competitividade. Ainda assim, o resultado foi positivo em todas, variando entre 33,3% e 100%. Apenas 7,4% das empresas da região Sudeste evidenciaram redução, sendo esta a única região que apresentou tal resultado.

**Quadro 27: Variação na competitividade**

Percentual

BRASIL	ANO 2004	ANO 2005	ANO 2006
Aumentou	54,9	55,0	47,9
Reduziu	2,0	4,6	4,2
Manteve-se estável	43,1	40,4	47,9
Saldo*	52,9	50,4	43,7
Base	52	109	48

Influência do Sebrae \*\*: total = 18,8%; parcial = 22,9%; nenhuma influência = 18,8%; NSA = 39,6%

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Aumentou	44,4	75,0	33,3	44,4	100,0
Reduziu	-	-	-	7,4	-
Manteve-se estável	55,6	25,0	66,7	48,1	-
Saldo*	44,4	75,0	33,3	37,0	100,0
Base	9	4	6	27	2

\*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 28 é apresentada a distribuição de empresas conforme a sua estimativa de faturamento bruto anual. 66,7% delas possuem faturamento de até R\$ 360 mil, sendo que dentre as diversas faixas a que obteve maior frequência foi a de até R\$ 20 mil (22,9%).

Ainda que a totalidade de empresas seja formada por micro e pequenas empresas, foi observado que 4,2% delas estimaram o faturamento acima de R\$ 1,2 milhão, sendo que estas empresas estão localizadas em sua totalidade nas regiões Centro-Oeste e Norte (50% e 11,1% do total em cada região, respectivamente).

#### Quadro 28: Estimativa de faturamento bruto anual da empresa

Percentual

BRASIL	ANO 2006
Até R\$ 20 mil	22,9
Acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil	6,3
Acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil	6,3
Acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil	10,4
Acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil	20,8
Acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil	16,7
Acima de R\$ 600 mil até R\$ 840 mil	4,2
Acima de R\$ 840 mil até R\$ 1.080 milhão	-
Acima de R\$ 1.080 milhão até R\$ 1.200 milhão	-
Acima de R\$ 1.200 milhão	4,2
Não teve faturamento	-
Recusou informar	-
Não soube avaliar	8,3
Base	48

Continua

Continuação

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Até R\$ 20 mil	33,3	50,0	16,7	14,8	50,0
Acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil	11,1	-	-	7,4	-
Acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil	-	25,0	-	7,4	-
Acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil	11,1	-	16,7	11,1	-
Acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil	22,2	-	50,0	18,5	-
Acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil	-	-	16,7	25,9	-
Acima de R\$ 600 mil até R\$ 840 mil	11,1	-	-	3,7	-
Acima de R\$ 840 mil até R\$ 1.080 milhão	-	-	-	-	-
Acima de R\$ 1.080 milhão até R\$ 1.200 milhão	-	-	-	-	-
Acima de R\$ 1.200 milhão	11,1	-	-	-	50,0
Não teve faturamento	-	-	-	-	-
Recusou informar	-	-	-	-	-
Não soube avaliar	-	25,0	-	11,1	-
Base	9	4	6	27	2

A última questão do instrumento de pesquisa indagava a intenção de abertura de um negócio por parte dos entrevistados. As respostas ficaram divididas, uma vez que 50% dos entrevistados disseram que pretendiam abrir e outros 50% disseram que não. Nenhum entrevistado argumentou já ter identificado uma oportunidade de negócio.

Cabe destacar que apenas dois entrevistados responderam a esta questão. Ainda que o percentual de clientes pessoa física que participou da amostra, apresentado no Quadro 2, é de 14% (ou sete entrevistados), este é o mesmo número de empresas que ainda não abriram seus negócios (4%, conforme indica o Quadro 3).

**Quadro 29: Intenção em relação à abertura de um negócio**

Percentual

BRASIL	ANO 2006				
Pretendo abrir um negócio	50,0				
Identifiquei uma oportunidade de negócio	-				
Não pretendo abrir negócio	50,0				
Não soube avaliar	-				
Base	2				

  

REGIÃO	NORTE	NORDESTE	SUL	SUDESTE	CENTRO-OESTE
Pretendo abrir um negócio	-	100,0	-	-	-
Identifiquei uma oportunidade de negócio	-	-	-	-	-
Não pretendo abrir negócio	-	-	-	100,0	-
Não soube avaliar	-	-	-	-	-
Base	-	1	-	1	-

### III.Considerações Finais

A amostra foi composta, majoritariamente por empresas (86%) com dois ou mais anos de atividade (52%) e integrada por 48% de indústrias. Quanto ao porte das empresas, a totalidade pertence à categoria micro ou pequenas empresas.

A maioria dos entrevistados indicou a compatibilidade das soluções propostas com a realidade da empresa (92%). Este percentual foi semelhante ao de clientes satisfeitos ou muito satisfeitos, que atingiu 90% da amostra.

Apesar disso, a parcela de casos em que o Programa atendeu ou superou as expectativas foi inferior a essa percentagem (86%). Esse fato merece duas considerações importantes. Por um lado, seria interessante estudar a causa dessas diferenças, uma vez que podem ser um indicativo de expectativas errôneas ou superiores ao que o Programa visa oferecer. Por outro lado, a diferença de percentagem entre as perguntas de expectativa e satisfação indica um provável erro na elaboração do questionário, uma vez que os entrevistados não associam a satisfação ao atendimento das expectativas. Assim sendo, recomenda-se verificar esse resultado em amostras maiores e optar por uma das duas perguntas, para evitar a confusão dos entrevistados.

Quanto à avaliação dos serviços incluídos dentro do Programa de Incubadoras, dos seis itens avaliados apenas quatro obtiveram mais de 75% de respostas boas ou ótimas. Estes foram: consultoria gerencial (88%), apoio administrativo (84%), salas de reuniões (82%) e espaço físico (76%). Destaca-se a necessidade de melhoria nas assessorias tecnológica e de mercado, cujo percentual de respostas boas ou ótimas não passou de 62% nesta e 54% naquela.

A respeito dos indicadores de desempenho, percebe-se certa estabilidade em aspectos como número de empregados (50%), fatia de mercado (50%), desperdício (50%), mercado de atuação (52,1%) e custos de produção (62,5%).

Já para aspectos como faturamento (47,9%), competitividade (47,9%) e produtividade (64,6%) registraram-se aumentos. Nos dois primeiros atributos os resultados foram inferiores aos anos anteriores, apenas a produtividade manteve o mesmo índice que no ano de 2005.

Quanto à relação estabelecida pelos entrevistados entre as alterações nos indicadores de desempenho e a participação no Programa de Incubadoras, 38,58%, em média, acreditam na existência de uma relação total ou parcial entre esses fatores. A grande maioria, contudo, não percebe ou não sabe avaliar tal influência.

Pode-se concluir, portanto, que a maioria dos clientes atendidos em 2006 ficou satisfeita com o atendimento recebido. Os casos de insatisfação são consequência da falta de acompanhamento por parte do Sebrae ou expectativas não adequadas com relação ao produto. Apesar disso, 98% dos entrevistados recomendariam a participação no Programa a pessoas de seu relacionamento.

Recomenda-se uma pesquisa mais aprofundada para identificar quais os fatores que compõem a satisfação dos clientes em relação ao Programa Incubadoras. De acordo com os resultados da pesquisa a satisfação geral, que é de 90%, não está devidamente contemplada nos itens do questionário. Recomenda-se, também, a melhoria nos serviços de assessoria tecnológica e de mercado, cujos desempenhos foram medianos na visão dos entrevistados. Por fim, destaca-se a necessidade de avaliar a viabilidade de atender as demandas dos clientes, que sugeriram melhorias em termos de maior orientação na elaboração de projetos (citada por 36% dos entrevistados), maior suporte na parte gerencial (34%) e melhorias no espaço físico (30%).

## IV. Questionário

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

### Programa Sebrae de Incubadoras de Empresas

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 Incubadoras de Empresas.

O/A Sr./a participou no ano passado de todas as atividades desenvolvidas no Programa de Incubadoras? 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

Q23.1 As soluções propostas pela Incubadora foram compatíveis com a realidade do seu negócio? (Resposta única espontânea)

1. ( ) Sim 2. ( ) Não. Por quê?

Q23.2 Como o(a) Sr.(a) avalia o Programa de Incubadoras em relação às suas expectativas? (Resposta única estimulada).

Q23.2.1 ( ) Superou Q23.2.2 ( ) Atendeu Q23.2.3 ( ) Não atendeu. Por quê? Q23.2.4 ( ) Não soube avaliar

Por quê?

**Q23.3 Qual seu grau de satisfação com relação ao Programa Incubadoras de Empresas? (Resposta única estimulada).**

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

**Q23.4 Na sua opinião, o que poderia ajudar a melhorar o Programa de Incubadoras? (Resposta múltipla estimulada randômica).**

Q23.4.1 ( ) Melhorar o suporte técnico	Q23.4.3 ( ) Facilitar os processos de inovação	Q23.4.5 ( ) Incrementar o número de cursos compreendidos no programa
Q23.4.2 ( ) Oferecer mais suporte gerencial	Q23.4.4 ( ) Melhorar o espaço físico de trabalho	Q23.4.6 ( ) Dar mais orientação na elaboração de projetos
Q23.4.7 ( ) Outro/s		

**Q23.5 O (a) Sr.(a) indicaria a participação de futuros empreendedores no Programa de Incubadoras promovido pelo Sebrae? (Resposta única espontânea).**

Q23.5.1 ( ) Sim	Q23.5.2 ( ) Não	Q23.5.3 ( ) Não soube avaliar
-----------------	-----------------	-------------------------------

### III. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

**Q23.6 A seguir vou mencionar alguns dos serviços prestados pela Incubadora do Sebrae, gostaria que o/a Sr/a avalie cada um desses aspectos. As alternativas de respostas são: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo.**

Serviços	Conceitos					
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	NSA/NS
Q23.6.1 Espaço físico individualizado para instalação de empresas	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )
Q23.6.2 Sala de reunião, área para demonstração de produtos/auditório	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )
Q23.6.3 Apoio administrativo da incubadora	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )
Q23.6.4 Consultoria/assessoria gerencial	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )
Q23.6.5 Consultoria/assessoria tecnológica	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )
Q23.6.6 Consultoria/assessoria de mercado	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )	5. ( )	6. ( )

**Q23.7 Agora, vou mencionar uma série de indicadores. Gostaria que o Sr.(a) avaliasse se aconteceram modificações neles como consequência de sua participação no Programa de Incubadoras. (Resposta única estimulada).**

Indicadores	Variação			Essas variações são atribuídas ao curso?			
	+	-	=	Sim		Não	Não soube avaliar
				Totalmente	Parcialmente		
Q23.7.1 Nº de empregados	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )
Q23.7.2 Faturamento	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )

Q23.7.3 Produtividade	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )
Q23.7.4 Mercado de atuação da empresa	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )
Q23.7.5 Fatia de mercado	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )
Q23.7.6 Desperdício	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )
Q23.7.7 Custos de produção	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )
Q23.7.8 Competitividade	1. ( )	2. ( )	3. ( )	1. ( )	2. ( )	3. ( )	4. ( )

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

**Q23.8 Qual a estimativa de faturamento bruto anual de sua empresa após a participação no Programa de Incubadoras?**  
(Resposta única estimulada).

Q23.8.1 ( ) até R\$ 20 mil	Q23.8.8 ( ) acima de R\$ 1.040 mil até R\$ 1.100 milhão
Q23.8.2 ( ) acima de R\$ 20 mil até R\$ 40 mil	Q23.8.9 ( ) acima de R\$ 1.100 milhão até R\$ 1.200 milhão
Q23.8.3 ( ) acima de R\$ 40 mil até R\$ 60 mil	Q23.8.10 ( ) acima de R\$ 1.200 milhão
Q23.8.4 ( ) acima de R\$ 60 mil até R\$ 120 mil	Q23.8.11 ( ) Não teve faturamento
Q23.8.5 ( ) acima de R\$ 120 mil até R\$ 360 mil	Q23.8.12 ( ) Recusou informar
Q23.8.6 ( ) acima de R\$ 360 mil até R\$ 600 mil	Q23.8.13 ( ) Não soube avaliar
Q23.8.7 ( ) acima de R\$ 600 mil até R\$ 1.040 mil	

#### Para Futuros Empresários

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

**Q23.9 Com o conhecimento adquirido no Programa de Incubadoras, qual é a sua intenção em relação à abertura de um negócio?** (Resposta única estimulada).

Q23.9.1 ( ) Pretendo abrir um negócio	Q23.9.3 ( ) Não pretendo abrir negócio
Q23.9.2 ( ) Identifiquei uma oportunidade de negócio	Q23.9.4 ( ) Não soube avaliar