

Relatório de Pesquisa

Pesquisa de Satisfação e Impacto ALI

Agosto de 2019

O Programa



O Programa ALI é um projeto voltado para pequenos negócios com potencial inovador, e prevê a melhoria da competitividade, a partir da inovação, com o acompanhamento dos Agentes Locais de Inovação (ALI).



Os Agentes Locais de Inovação (ALI) são bolsistas do CNPq, selecionados e capacitados pelo SEBRAE para acompanhar e disseminar a cultura da inovação nas empresas por meio de orientação proativa e personalizada.



O objetivo do programa é possibilitar que o pequeno negócio aumente a captura de valor, por meio da criação e entrega de soluções inovadoras de maneira acelerada, promovendo a prática continuada de ações de inovação nos pequenos negócios com potencial inovador.



A Pesquisa



Objetivo: Levantar, junto aos clientes atendidos no segundo semestre de 2018, a satisfação em relação ao atendimento e os principais impactos gerados no empreendimento.



A coleta de dados foi realizada através de entrevistas por telefone (C.A.T.I.), entre os dias 22/07 e 06/08 de 2019.



Amostra: Foram realizadas 1.865 entrevistas com clientes que concluíram o ALI, e 223 entrevistas junto a empresários desistentes do Programa ALI .



O erro amostral é de 2% para resultados dos clientes que concluíram o Programa, e de 5% para desistentes do Programa ALI. O intervalo de confiança é de 95%.

Mais informações

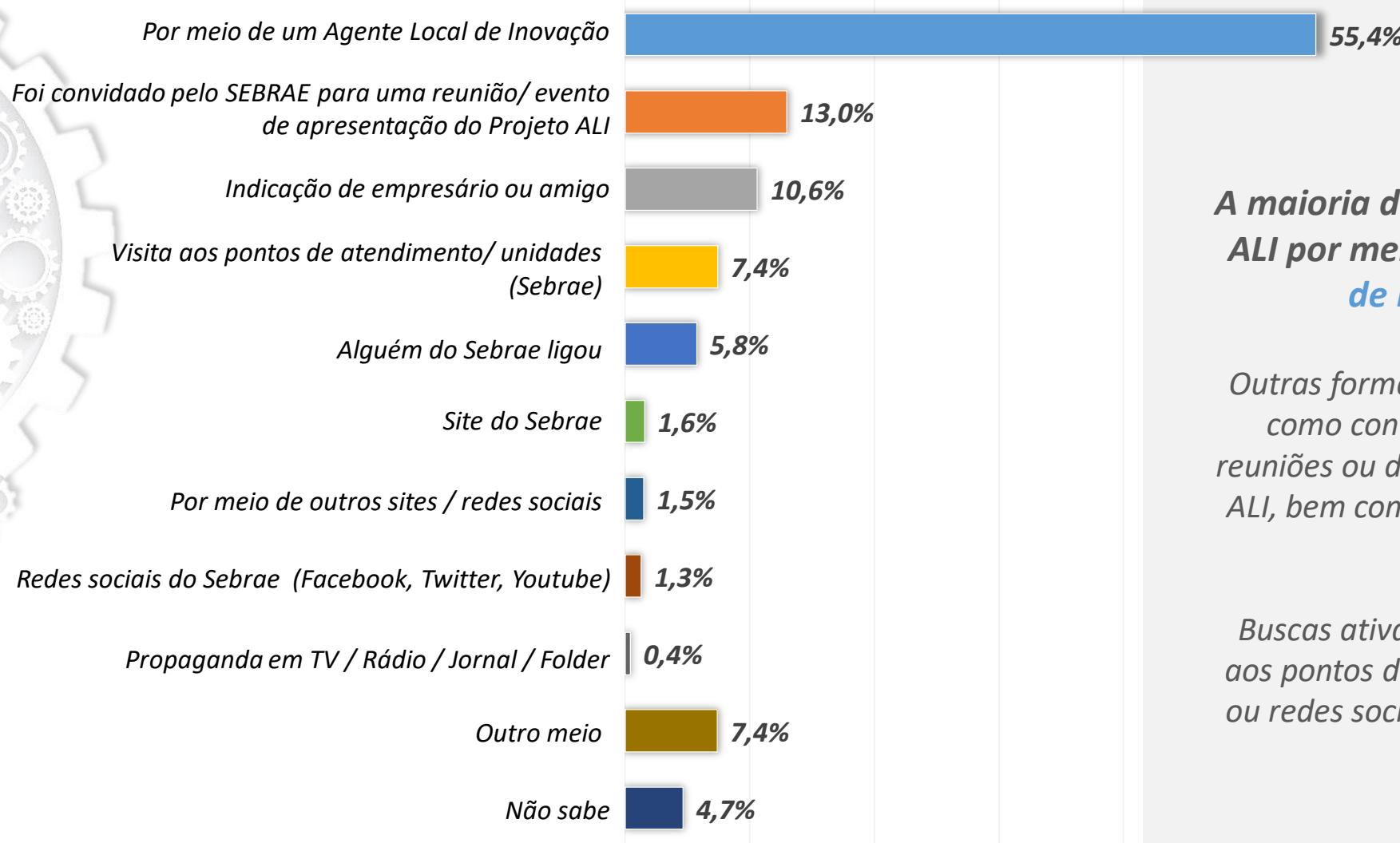




**Pesquisa de Satisfação e
Impacto ALI**

RESULTADOS
**CLIENTES QUE
CONCLUÍRAM O ALI**

Forma como tomou conhecimento do ALI



A maioria dos entrevistados soube do ALI por meio de algum Agente Local de Inovação (55,4%).

Outras formas de busca ativa do SEBRAE, como convites para participar de reuniões ou de eventos de apresentação do ALI, bem como ligação do Sebrae, somam 18,7%.

Buscas ativas por parte do cliente (visita aos pontos de atendimento, busca em site ou redes sociais do Sebrae) somam 10,3% da amostra.

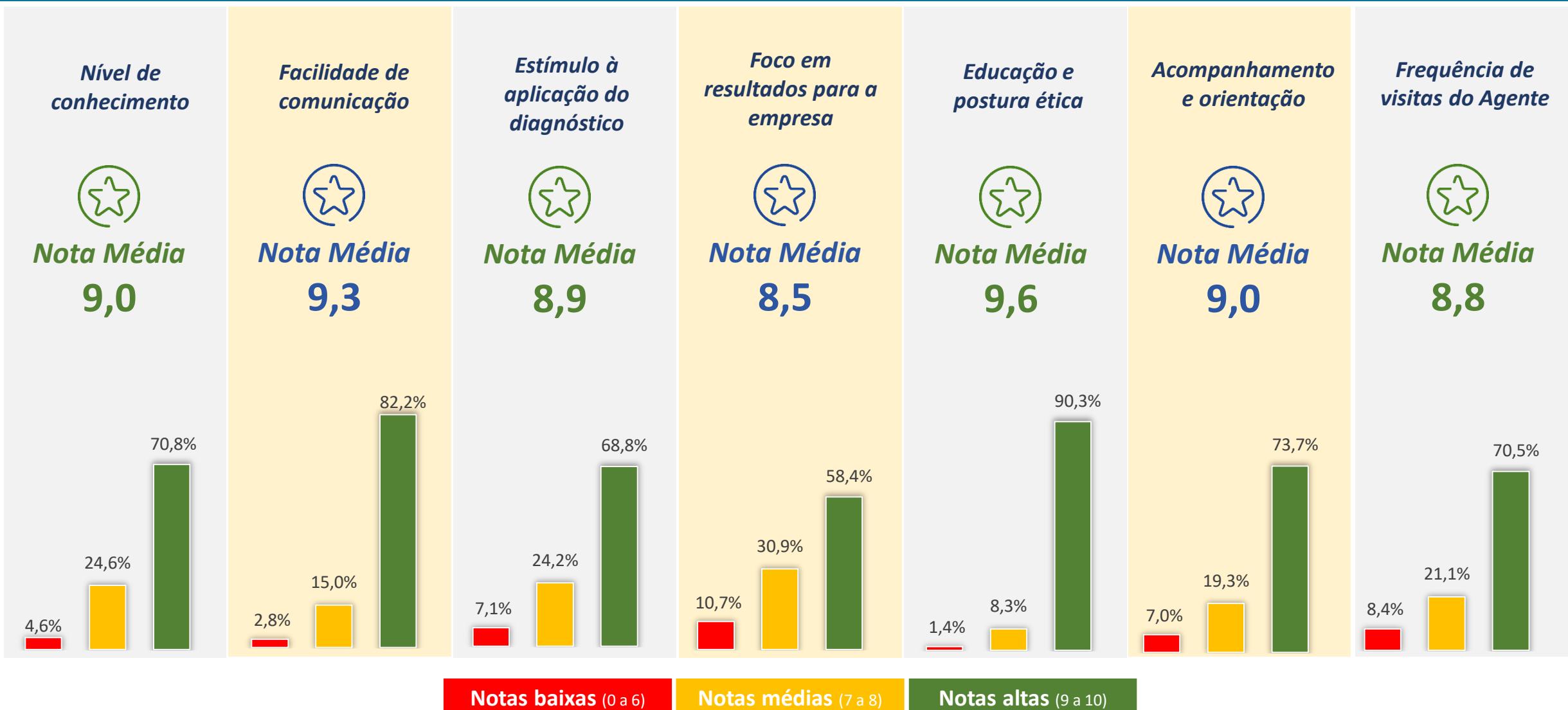
Avaliação do Acompanhamento do Agente



Nacional

UF

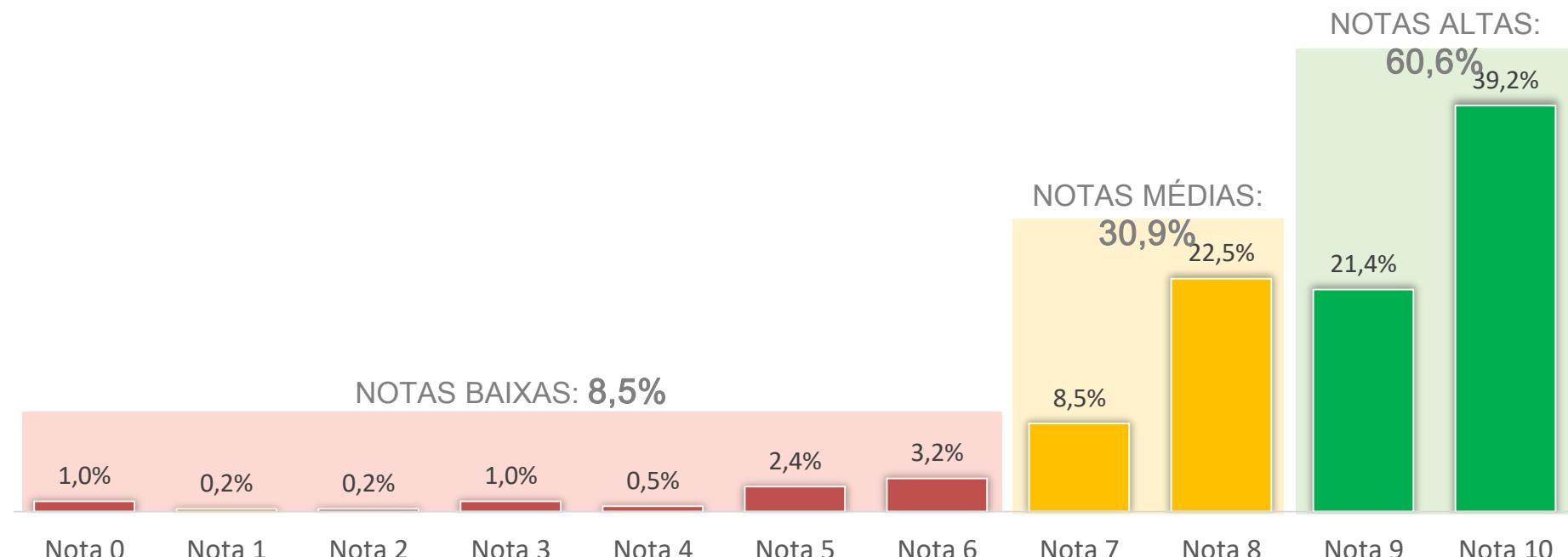
Histórico





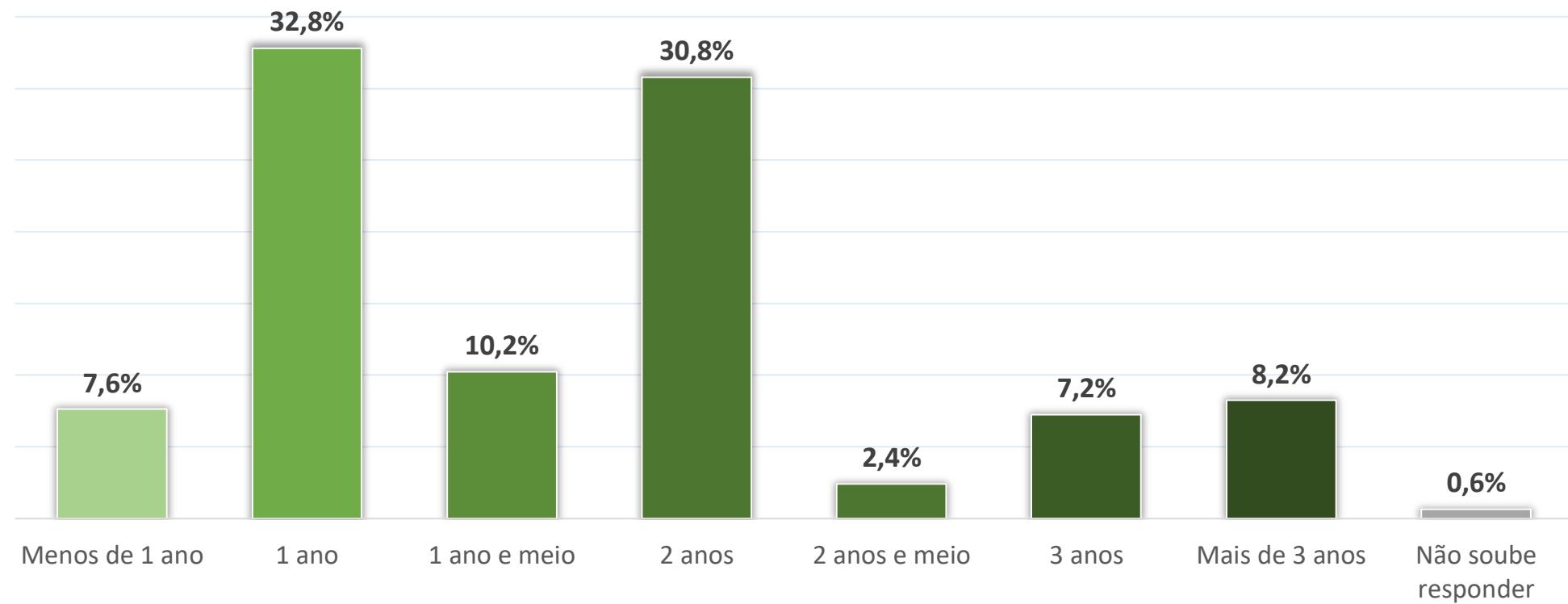
Nota Média: 8,6

Cerca de 3 em cada 5 entrevistados avaliou a qualidade do conteúdo do ALI com notas altas (9 e 10).



Tempo ideal para acompanhamento do ALI

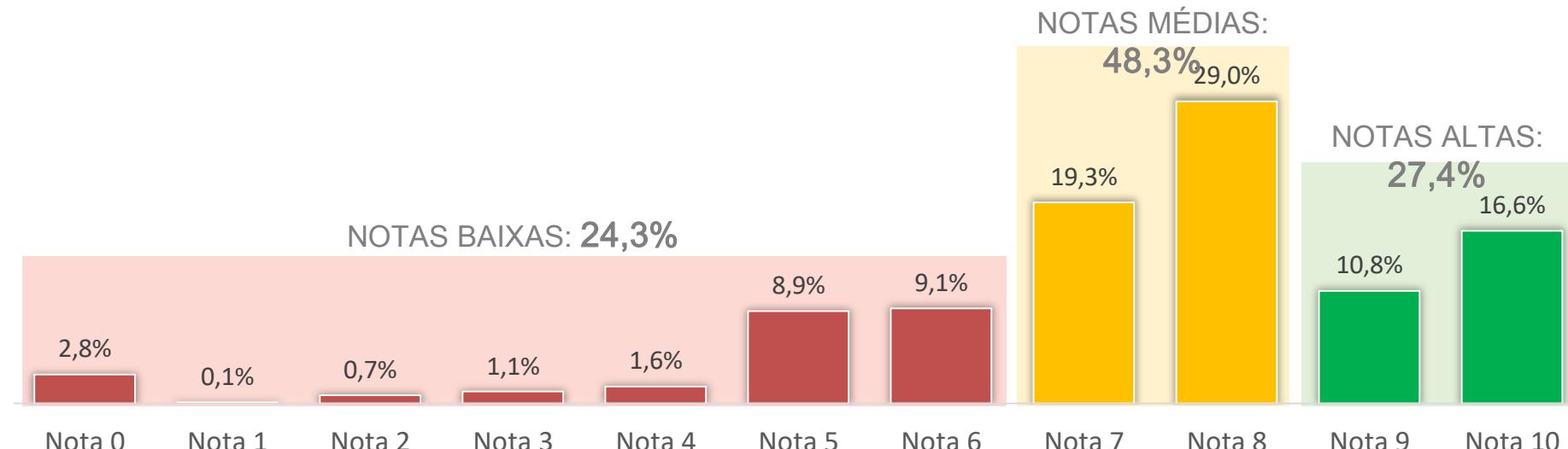
Cerca de metade dos entrevistados consideram que o tempo ideal para o acompanhamento do ALI na empresa é de *dois anos ou mais*.





Nota Média: **7,4**

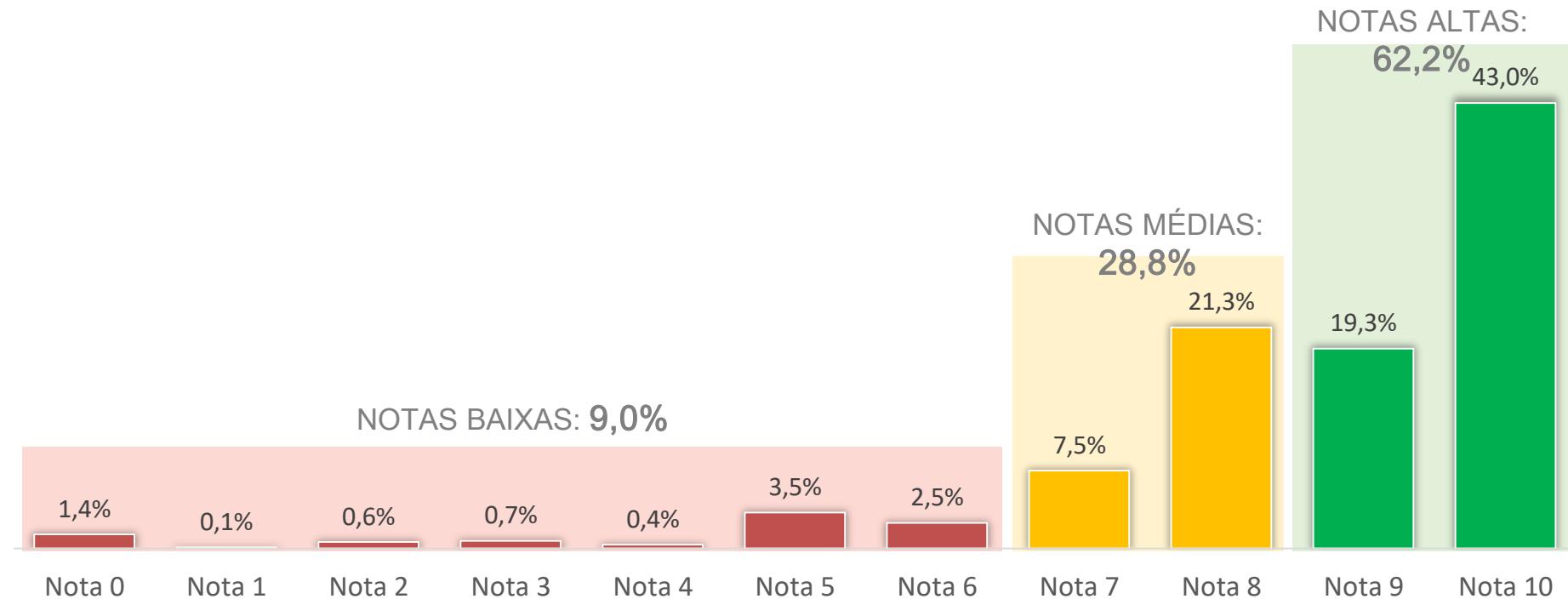
Quase metade dos entrevistados avaliou a *aplicabilidade do ALI* com notas médias. Apenas cerca de $\frac{1}{4}$ dos respondentes atribuiu notas altas a este item.





Nota Média: **8,6**

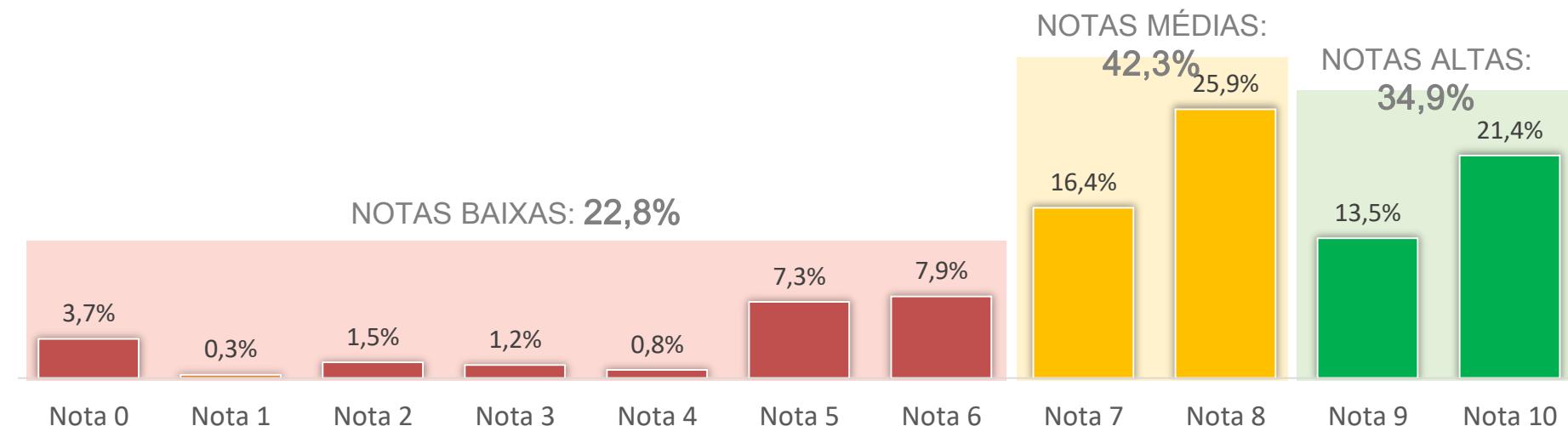
Mais de 60% dos entrevistados avaliou a *satisfação com o acompanhamento do ALI* com notas altas (9 e 10).



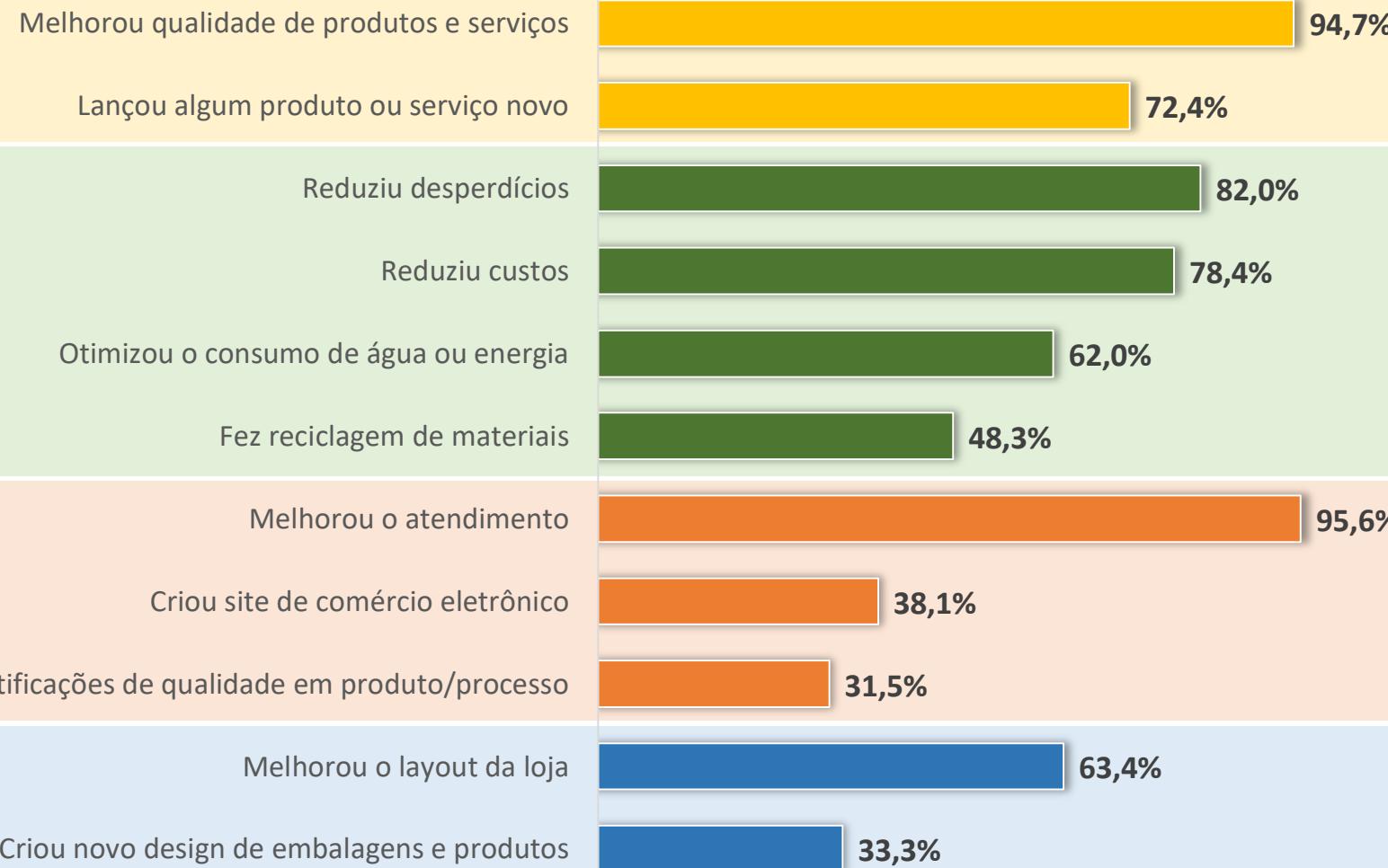


Nota Média: **7,5**

Apenas cerca de 1/3 dos entrevistados avaliou a *efetividade do ALI* com notas altas (9 e 10).



Mudanças na empresa como consequência do ALI



INOVAÇÕES DE
PRODUTO



INOVAÇÕES DE
PROCESSO



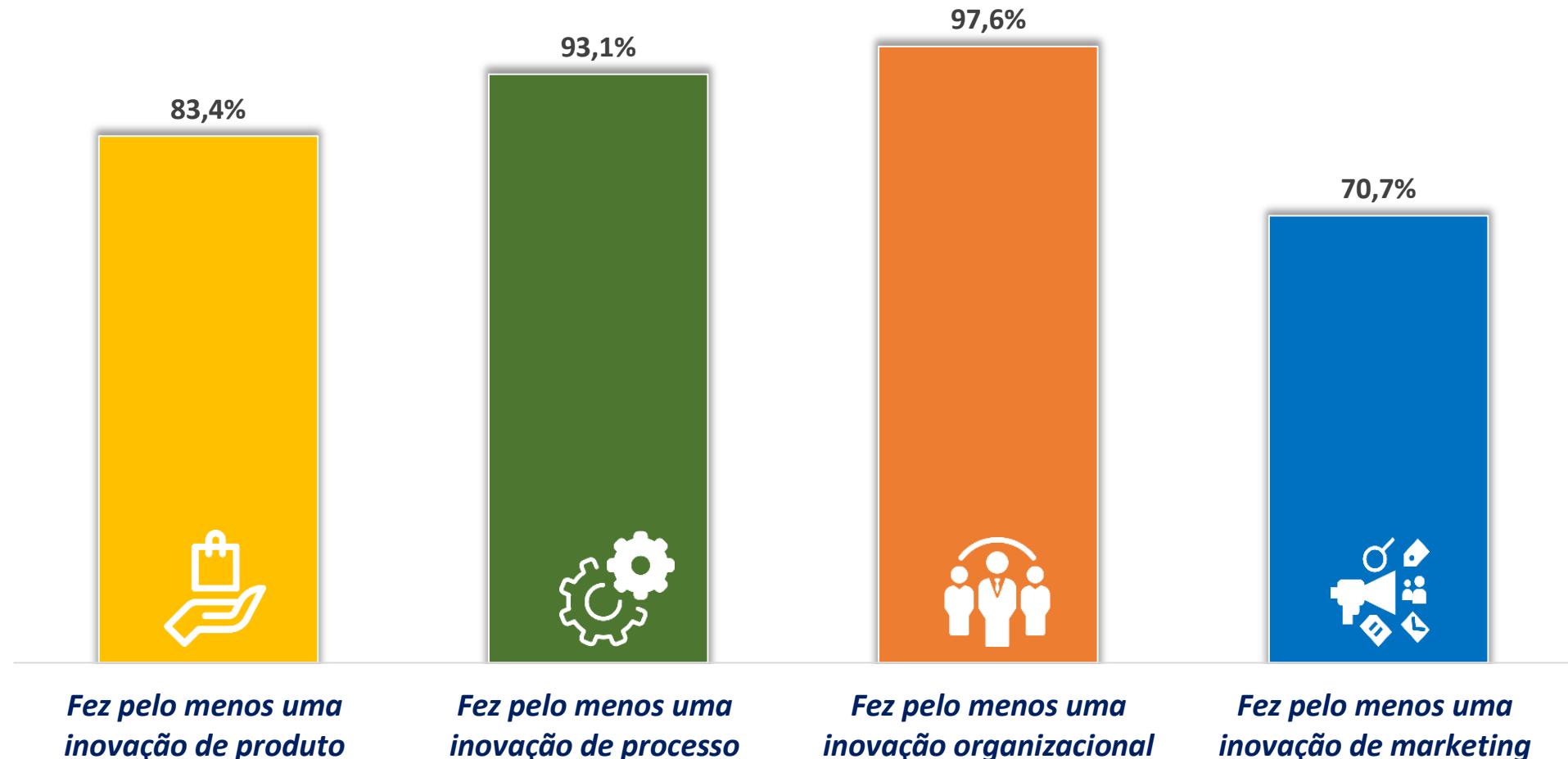
INOVAÇÕES
ORGANIZACIONAIS



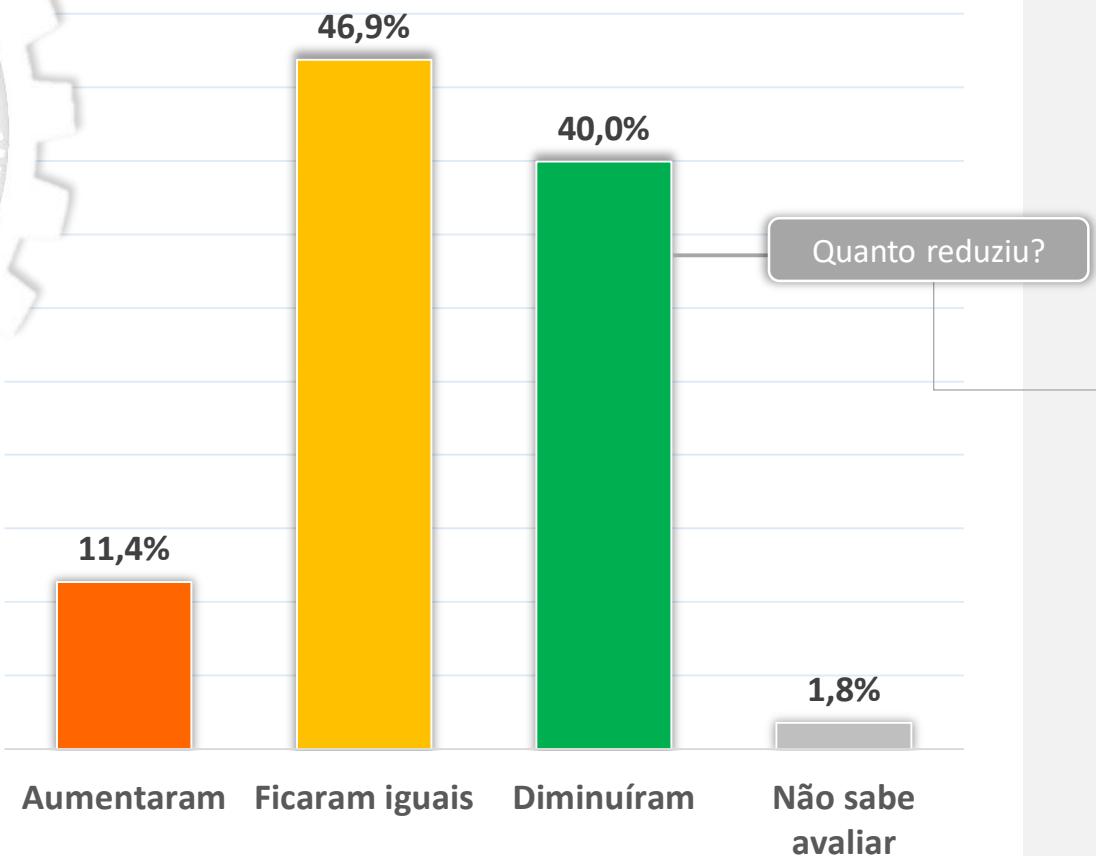
INOVAÇÕES DE
MARKETING



Mudanças na empresa como consequência do ALI

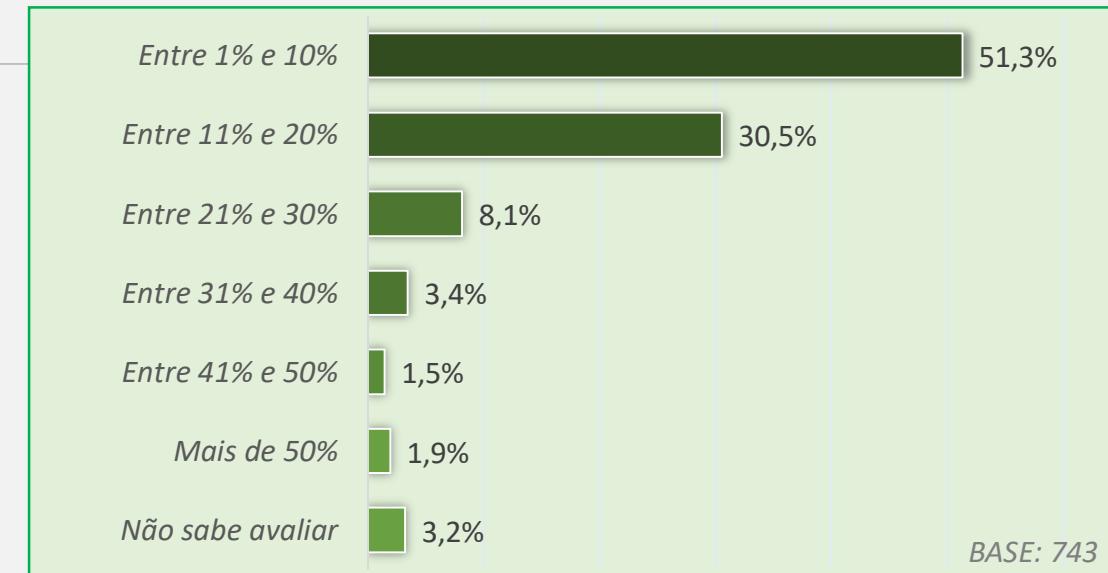


Mudanças nos Custos da Empresa após o ALI

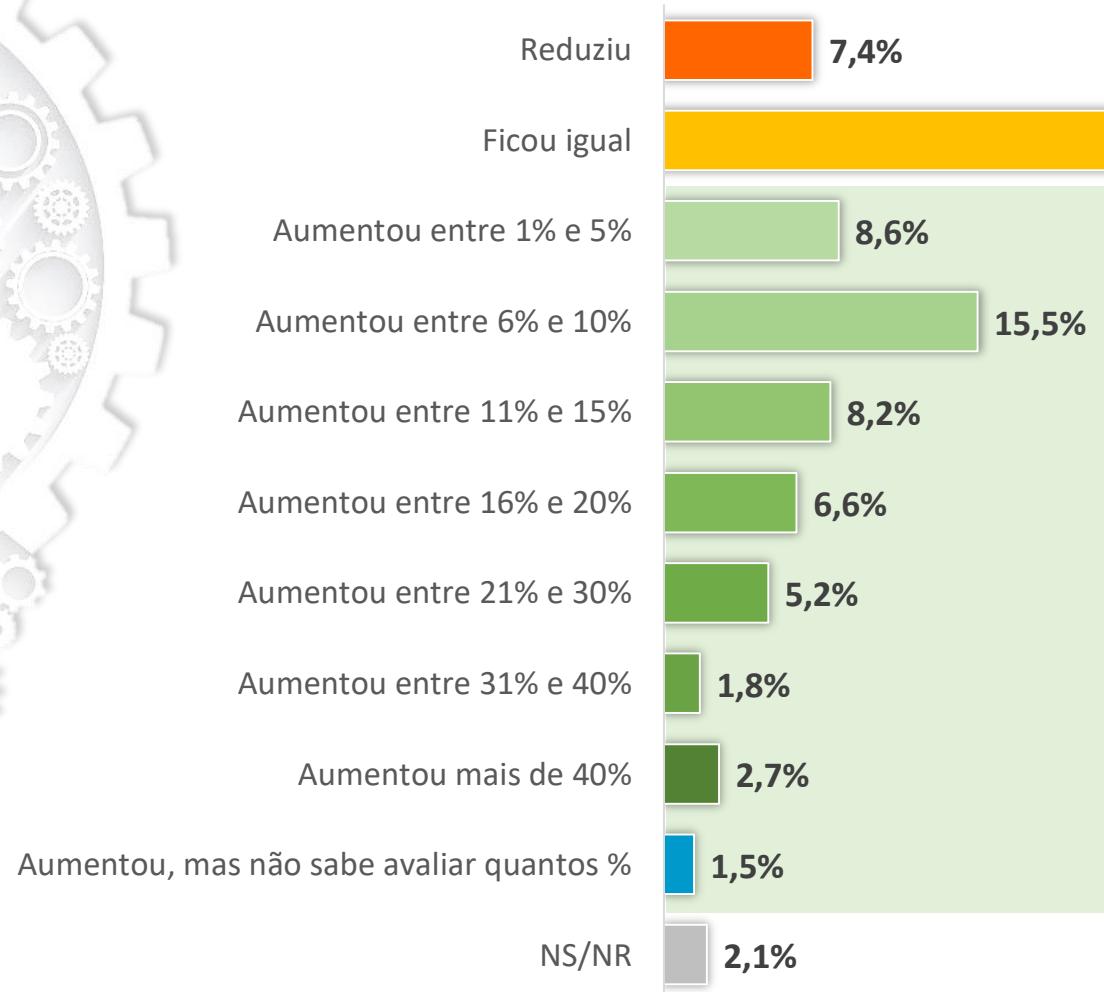


Dois em cada cinco entrevistados reportaram diminuição dos custos da empresa após participar do Programa ALI.

Dentre aqueles que relataram diminuição dos custos, cerca de metade afirma que a redução representou entre 1% e 10% dos custos da empresa. A redução média de custo foi de 13,4‰



Mudanças no Faturamento da Empresa após o ALI



Metade dos entrevistados (50,1%) reportaram aumento no faturamento da empresa após participar do Programa ALI.

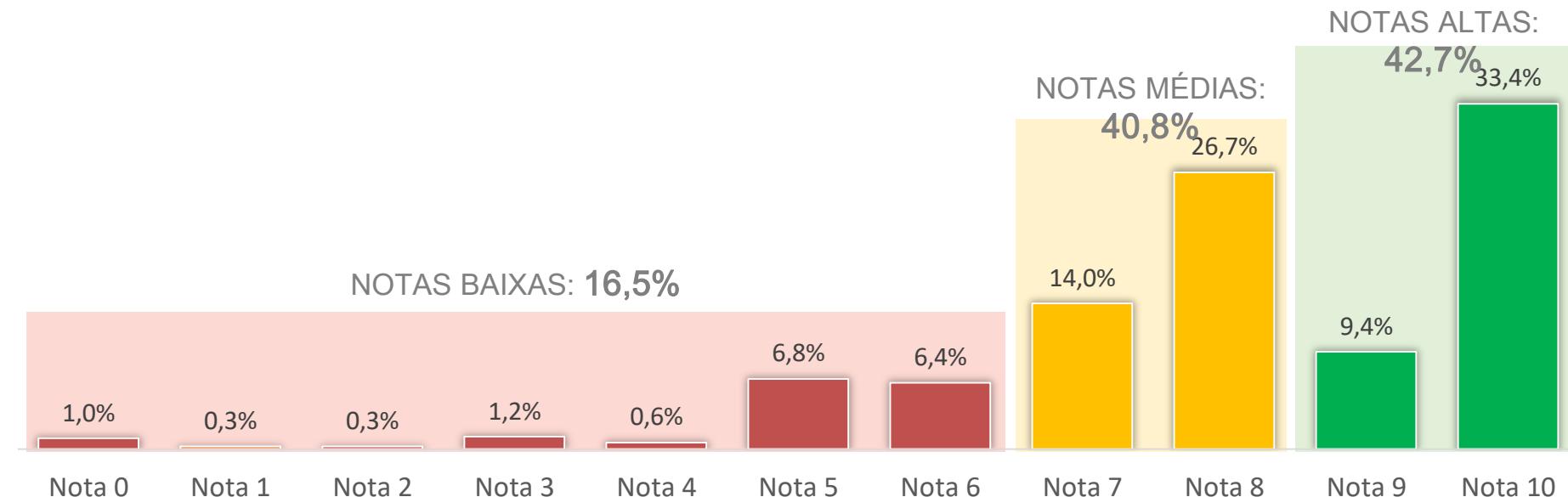
A nota média para a participação do ALI no aumento do faturamento foi 8,1.

Participação do ALI na mudança do faturamento

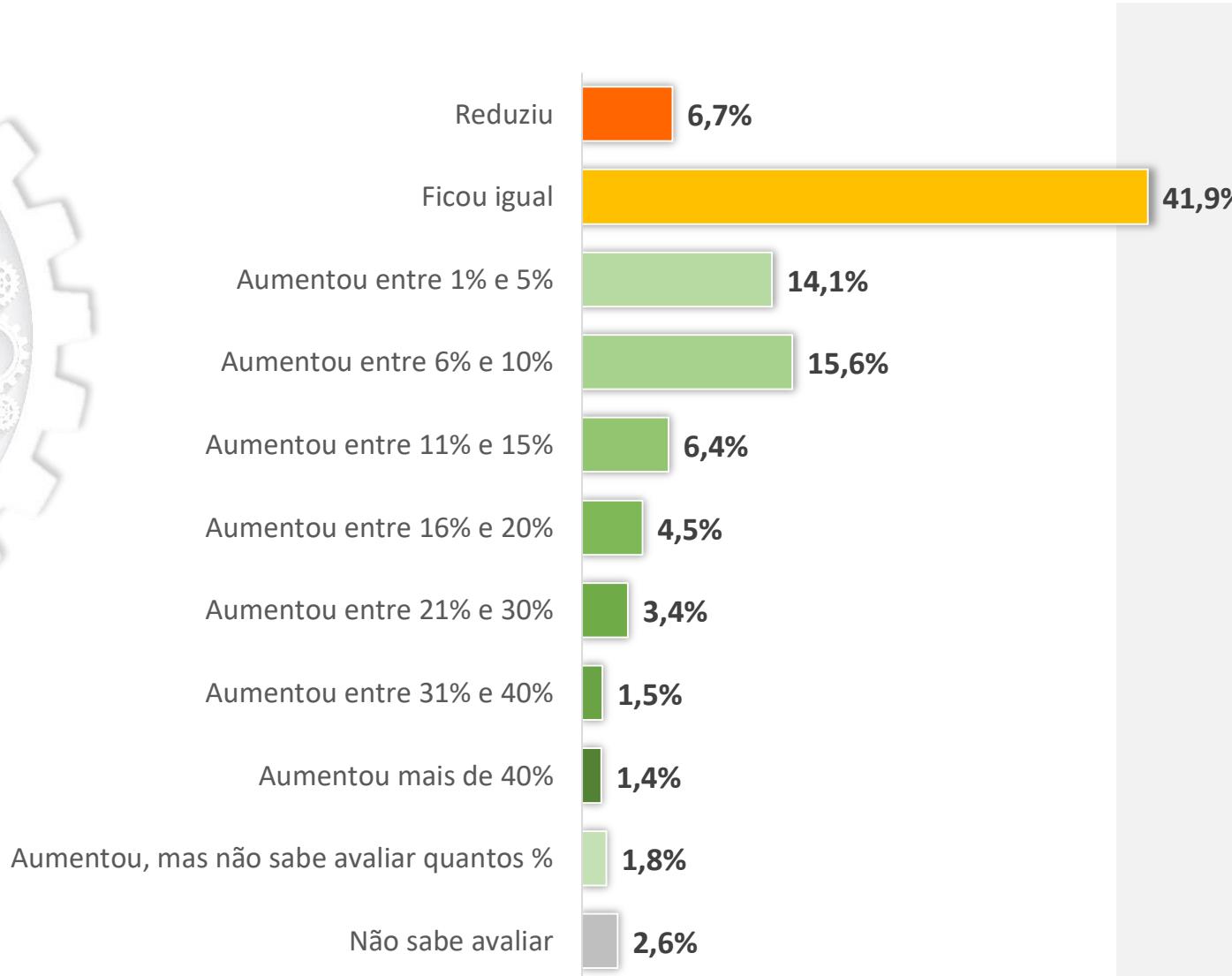


Nota Média: 8,1

Pouco mais de dois em cada cinco entrevistados avaliaram com notas altas a **contribuição do ALI** para o aumento do faturamento da empresa



Mudanças no Lucro Mensal da Empresa após o ALI



Quase metade dos entrevistados (48,7%) reportaram aumento no lucro da empresa após participar do Programa ALI.

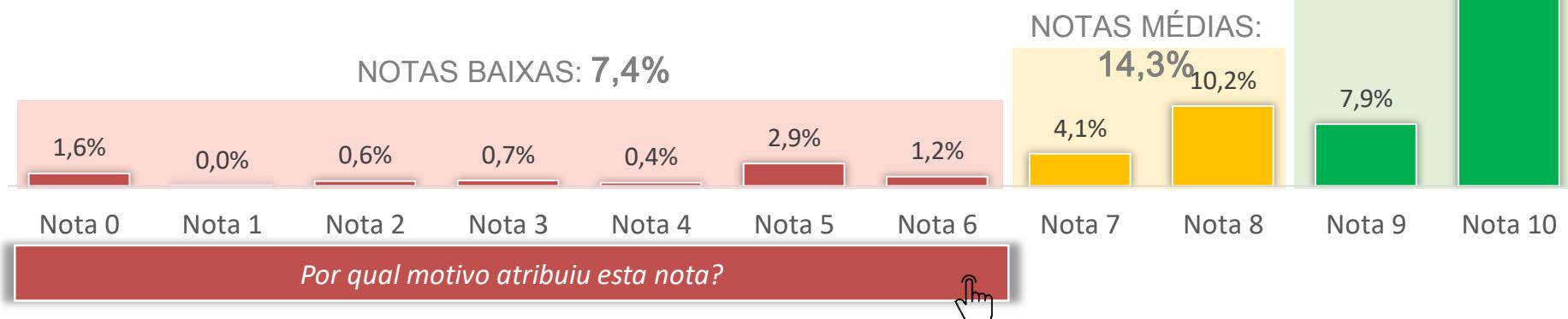
Outros 41,9% afirmaram que o lucro mensal da empresa permaneceu igual após o Programa.



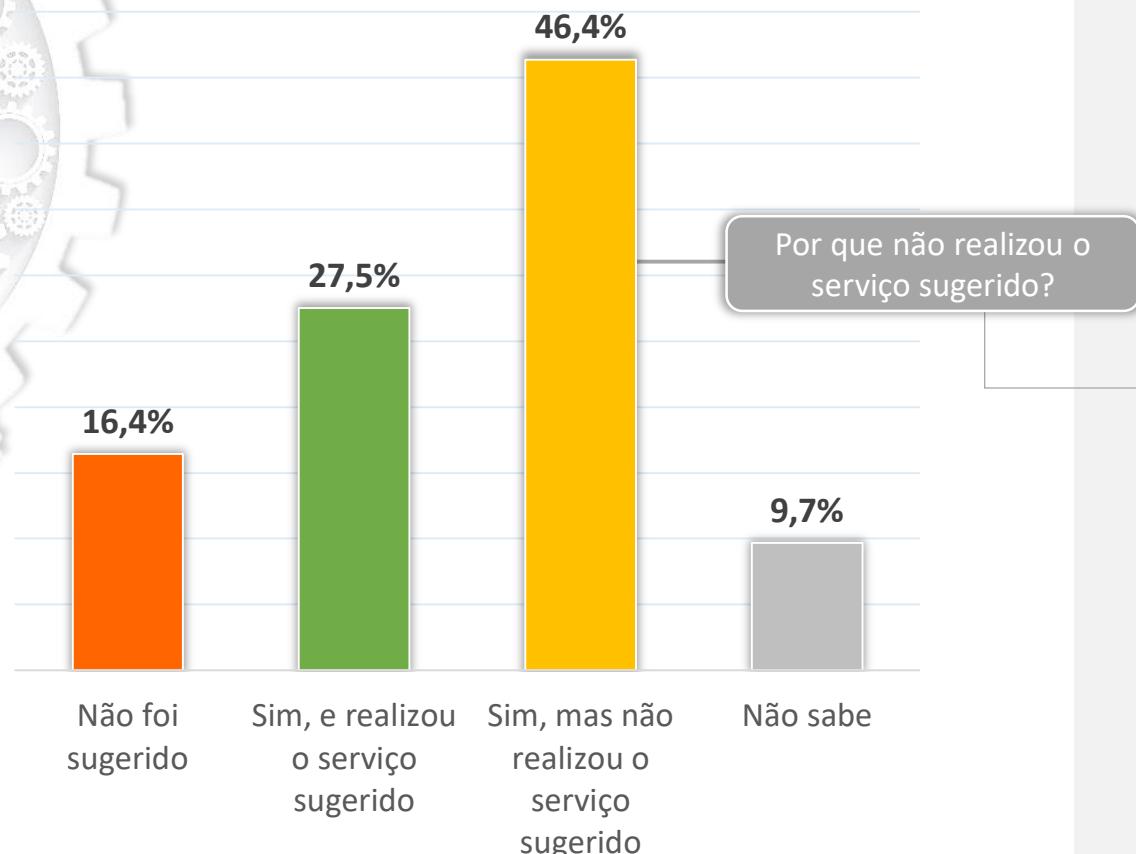
NPS: 70,9

Net Promoter Score

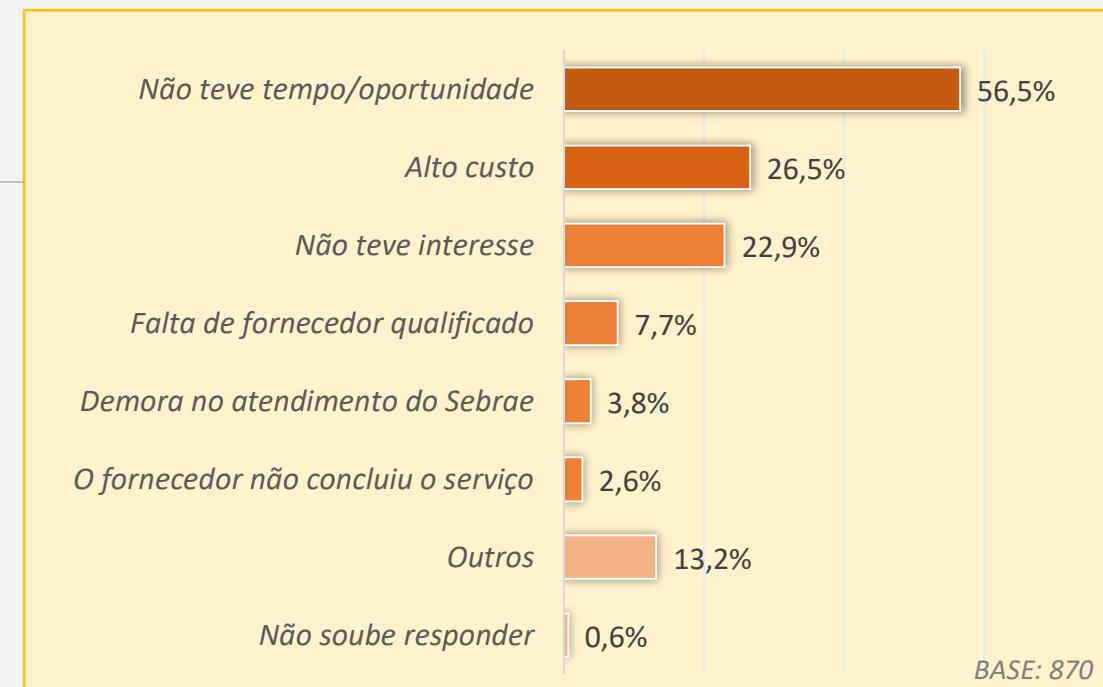
A grande maioria dos entrevistados – cerca de 4 em cada 5 empresários - atribuiu notas altas para a possibilidade de recomendar o ALI para outras pessoas.



Foi sugerido serviço via SEBRAETEC no Plano de Ação?



73,9% dos empresários disseram que lhes foi sugerido algum serviço via SEBRAETEC no Plano de Ação indicado pelo Agente do ALI. Contudo, apenas 27,5% dos entrevistados realizaram o serviço sugerido.



Sugestões para o ALI



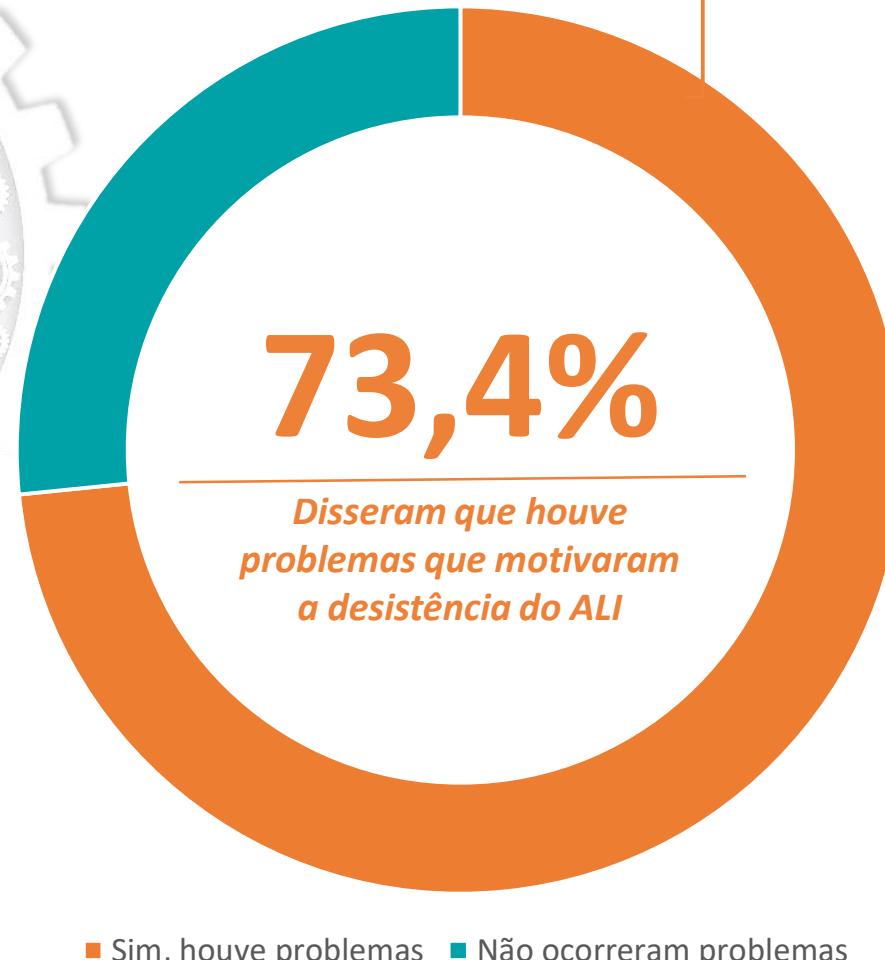


**Pesquisa de Satisfação e
Impacto ALI**

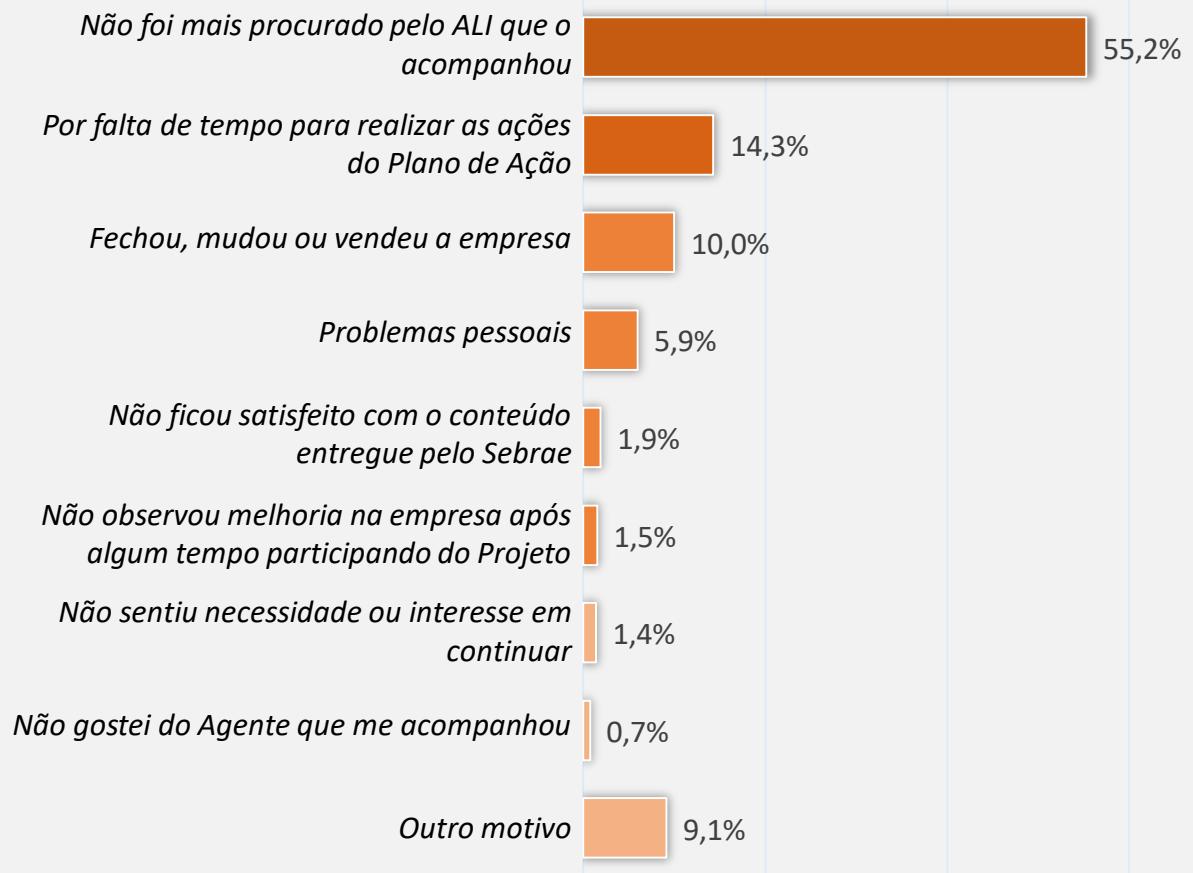
RESULTADOS DESISTENTES

Segundo semestre de 2018

Aconteceu algum problema que o fez desistir do ALI?



Se sim, qual foi o problema que motivou a desistência?



BASE: 159



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Síntese da avaliação do ALI



Avaliação do acompanhamento do Agente ALI

Educação e postura ética	Facilidade de comunicação	Nível de conhecimento	Acompanhamento e orientação	Estímulo à aplicação do diagnóstico	Frequência de visitas do Agente	Foco em resultados para a empresa
9,6	9,3	9,0	9,0	8,9	8,8	8,5

Considerações Finais

1

Dentre os entrevistados que concluíram o ALI, a maioria conhecei o programa por meio de algum Agente Local de Inovação. Se somarmos todas as formas de contato oriundas de estratégias de captação de clientes por parte do SEBRAE soma-se 74% dos entrevistados.

2

De modo geral, a avaliação do acompanhamento do Agente obteve notas altas em todos os itens avaliados. Destaque especial para a “educação e postura ética do agente” (nota 9,6) e “facilidade de comunicação” (nota 9,3). O item com nota mais baixa foi o “foco em resultados para a empresa”, o qual alcançou média de 8,5.

3

A qualidade do conteúdo repassado pelo Sebrae alcançou nota média de 8,6, em uma escala de 0 a 10. Na série histórica este item da avaliação apresenta crescimento paulatino na nota média, com intervalo de 8,1 (nota de 2015) a 8,6 (nota de 2019).

4

Com relação ao tempo ideal para o acompanhamento do ALI na empresa, cerca de 2/3 dos entrevistados citaram prazos entre 1 ano e 2 anos.

Considerações Finais

5

A aplicabilidade do conteúdo aprendido no ALI recebeu nota média de 7,4. Apenas cerca de ¼ dos entrevistados atribuíram notas altas a este item.

6

A efetividade do ALI, ou seja, a capacidade do Programa e gerar resultados para a empresa, obteve nota média de 7,5. Em torno de 1/3 dos entrevistados atribuíram notas altas a este item da avaliação.

7

Embora a aplicabilidade e a efetividade tenham ficado em um patamar considerado como “nota média”, a satisfação geral com o acompanhamento do ALI alcançou nota mais expressiva: 8,6. Mais de 60% dos empresários atribuíram notas altas a este item.

8

Dentre os entrevistados que realizaram mudanças na sua empresa após a participação no Programa ALI, a grande maioria realizou inovações organizacionais (97,6%) e de processo (93,1%). Inovações de produto foram realizadas por 83,4% dos entrevistados, enquanto inovações de marketing foram realizadas por 70,7% dos empresários.

Considerações Finais

9

Para 40% dos empresários, os custos da empresa diminuíram depois de participarem do ALI. Além disso, para cerca de metade dos entrevistados o faturamento mensal e o lucro mensal da empresa aumentaram em consequência da participação no Programa.

10

A maioria dos entrevistados recomendaria o ALI para outros empresários. O NPS alcançou escore de 70,9. Cerca de $\frac{3}{4}$ dos empresários entrevistados receberam orientação para realizar algum serviço via SEBRAETEC. Contudo, apenas cerca de $\frac{1}{4}$ dos entrevistados realizaram o serviço sugerido.

11

As sugestões dos entrevistados sobre como o ALI poderia realizar um melhor atendimento giram em torno, principalmente, do aumento da frequência das visitas do agente, bem como da disponibilização de um maior número de agentes para atender essa demanda.

12

O aumento do tempo de acompanhamento do programa, bem como a disponibilização de um acompanhamento mais direcionado para cada segmento empresarial também foram sugeridos com frequência pelos entrevistados.

Informações técnicas da pesquisa

OBJETIVOS DA PESQUISA	Levantar, junto aos clientes atendidos no segundo semestre de 2018, a satisfação em relação ao atendimento e os principais impactos gerados no empreendimento.
POPULAÇÃO-ALVO	Empresários que concluíram o ALI e empresários desistentes do Programa ALI.
AMOSTRAGEM / MARGEM DE ERRO	1.685 entrevistas com empresários concluintes (margem de erro: 2%) e 223 entrevistas com desistentes (margem de erro: 5%). Nível de confiança de 95%.
PROCEDIMENTOS DE PONDERAÇÃO (se aplicável)	$\text{Ponderação}_i = \frac{\text{População}_i}{\text{Amostra}_i}$
DATA DA COLETA DE DADOS	A coleta foi realizada entre os dias 22 de julho e 06 de agosto de 2019.
METODOLOGIA	Pesquisa quantitativa, com coleta de dados realizada através de entrevistas por telefone (C.A.T.I.)
TIPO DE INCENTIVO (se aplicável)	Não aplicável
NÚMERO DE ENTREVISTADORES	24 entrevistadores
MÉTODO DE VALIDAÇÃO DO ENTREVISTADOR	Monitoramento por escutas de pelo menos 20% das entrevistas de cada entrevistador.
DOCUMENTOS USADOS NA COLETA DE DADOS	Base de dados disponibilizada pelo cliente; questionário disponibilizado pelo cliente
PROCEDIMENTOS DE ESTIMAÇÃO E IMPUTAÇÃO	Não aplicável
Nº DE CASOS NA ANÁLISE DE SUB-GRUPOS	Resultados por UF: AC (33); AP (27); BA (282); CE (107); ES (105); GO (113); MS (111); MT (104); NU (2); PB (111); PI (92); PR (227); RN (122); RS (547); SE (64); TO (41).
PROCESSOS SUB-CONTRATADOS (se aplicável)	Não aplicável
A confiabilidade das constatações, incluindo, quando amostras probabilísticas forem utilizadas, estimativas da variância amostral e estimativas de erros não amostrais	Não aplicável

Os resultados da pesquisa quantitativa não podem ser projetados para a população geral devido aos métodos de seleção da amostra, métodos de entrevista e tamanho da amostra.

Este projeto foi desenvolvido com base nos requisitos da Norma ABNT ISO 20252:2012

A pesquisa **de satisfação e impacto ALI** é
produto da **Unidade de Gestão
Estratégica** do Sebrae Nacional, em
conjunto com a **Unidade de Inovação**.

Equipe UGE
Dênis Pedro Nunes

Equipe da Unidade de Inovação
Marcus Vinicius Lopes Bezerra
Debora Franceschini Mazzei