



SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

DIRETORIA TÉCNICA

GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO, ESTUDOS E PESQUISAS - GEPEP

- SONDAGEM BALCÃO SEBRAE -

A VOZ E A VEZ DOS PEQUENOS EMPRESÁRIOS

CANDIDATO A EMPRESÁRIO

EXECUÇÃO: SEBRAE

volume 6, n. 6, setembro, 1997

Presidente do Conselho Deliberativo do Sebrae Nacional

Pio Guerra Júnior

Diretor Presidente

Mauro Motta Durante

Diretor Administrativo/Financeiro

Fernando Giuberti Nogueira

Diretor Técnico

Roberto Viegas Reis

Gerente de Planejamento, Estudos e Pesquisas

Gláucia M. Vasconcelos Vale

Equipe Técnica: Execução: Sebrae - Técnicos: Araguacy Affonso Rego/ Divando de Oliveira - Agentes Participantes: Sebrae/UF

Sondagem Balcão Sebrae: a voz e a vez dos pequenos empresários - Vol.6, n. 6 (setembro/1997).Ed.Sebrae

Pesquisa elaborada pelo Sebrae - GEPEP

1.Microempresa_estatística 2.Microempresa_Periódicos

CDU 65.017.35:31

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE

SEPN, Quadra 515, Bloco "C", loja 32

70770-530 Brasília - DF

Tel.: (061) 348-7100 Fax: (061) 347-4120

RESUMO

A VI SONDA GEM BALCÃO de 1997 teve por objetivo averiguar o perfil, necessidades e interesses de um determinado segmento de mercado do SEBRAE, constituído pelas pessoas físicas que procuram o Balcão SEBRAE, com o propósito de subsidiar a formatação adequada de produtos e a definição da melhor estratégia de marketing para esse segmento. Durante o primeiro semestre de 1997, cerca de 1 milhão de pessoas, em todo o país, buscaram esse serviço de informação/orientação.

A coleta de dados foi realizada no período de 06 a 15 de agosto, em todos os Estados da Federação e no Distrito Federal, junto a uma amostra de 979 pessoas físicas.

No que se refere à caracterização dos entrevistados, preponderam aqueles na faixa etária de 30 a 39 anos, com curso colegial completo/superior incompleto e pertencentes às classes sociais B1, B2 e C (renda média familiar de R\$ 844,00 a R\$ 2.444,00).

A pesquisa identificou que 76% dessas pessoas já tomaram a decisão de ser empresários, sendo que, deste total, 79% afirmaram que já escolheram seu futuro ramo de atividade, tendo sido selecionados, principalmente, o de serviços em geral, restaurante, bar, lanchonete e similares, serviços auxiliares prestados a empresas, entidades e pessoas, produtos alimentares, supermercados e lojas populares, vestuário e calçados e serviços de informática.

Cerca de 35% deles estão empregados (10% funcionário público e 25% do setor privado) e 28% são autônomos, perseguindo o sonho de serem donos do seu próprio negócio. A “identificação de uma oportunidade de negócio” é o principal motivo que os levou a tomar a decisão de serem empresários, citado por 57% do total. O principal empecilho é a ausência de capital, mencionado por 65%.

Este segmento não conhece muito bem o SEBRAE e, para muitos (44%), é a primeira vez que busca os serviços da instituição. Os serviços mais conhecidos são Balcão, Treinamento, Consultoria e Apoio Creditício. Para 85% dos entrevistados não existe concorrente para o SEBRAE, na medida em que afirmam não conhecer outra organização que oferece produtos/serviços semelhantes, sendo que, dentre aquelas citadas, aparecem, com maior ênfase, o SENAC e o SENAI.

Para esse segmento de mercado a forma preferida de acesso/disponibilização da informação é por meio de atendimento personalizado e por via postal. Particularmente sobre o acesso a treinamento, a forma presencial - em sala de aula - é a preferida pela maioria. No caso da divulgação de informações sobre quem comprar ou a quem oferecer os produtos/serviços da futura empresa, também prepondera a preferência pela via postal e pelo atendimento personalizado. As revistas e jornais são os meios pelos quais os pesquisados mais gostariam de receber informações técnicas ou gerenciais, tendo como forma preferida de disponibilização o próprio Sebrae.

ÍNDICE

	Página
1. INTRODUÇÃO	4
1.1 Aspectos Metodológicos	4
2. CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS	
2.1 Faixa etária	5
2.2 Grau de Instrução	6
2.3 Classe Social	6
2.4 Atividade exercida atualmente	7
2.5 Tempo de exercício da atividade atual	8
2.6 Experiência prévia como proprietário de empresa	9
2.7 Setor de Atividade da empresa anterior	9
3. ENQUADRAMENTO DO FUTURO EMPRESÁRIO	
3.1 Decisão de ser empresário	10
3.2 Motivos pelos quais decidiu ser empresário	11
3.3 Escolha do ramo de atividade/ramos selecionados	12 a 14
3.4 Condições que possui ou que precisa possuir para implantar a empresa (para quem já decidiu ser empresário)	14 a 17
3.5 Condições que precisa possuir para implantar a empresas (para quem não decidiu ser empresário)	17
4. REAÇÃO À IMAGEM DO SEBRAE	
4.1 Grau de conhecimento sobre o Sebrae	18
4.2 Conhecimento ou se já ouviu falar dos produtos/serviços do Sebrae	19
4.3 Número de vezes que recorreu ao Sebrae nos últimos dois anos	20
4.4 Quando consultou o Sebrae pela última vez	21
4.5 Tipo de produto/serviço que procura no Sebrae	22
4.6 Existência de outra organização que ofereça algum dos produtos/serviços que são procurados no Sebrae	23
5. FORMA DE ACESSO/DISPONIBILIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO	
5.1 Formas de atendimento que gostaria de receber os produtos/serviços do Sebrae	24/25
5.2 Forma de acesso preferido para receber treinamento	26
5.3 Formas preferidas para receber informações sobre de quem comprar ou a quem ofertar produtos relativos à futura empresa	27
5.4 Meios pelos quais gostaria de obter informações técnicas ou gerenciais	28
5.5 Formas preferidas para disponibilização dos materiais	29

1. INTRODUÇÃO

A VI SONDAÇÃO Balcão de 1997 teve por objetivo averiguar o perfil, necessidades e interesses de um determinado segmento de mercado do SEBRAE, constituído pelas pessoas físicas que procuram o Balcão SEBRAE, com o propósito de subsidiar a formatação adequada de produtos e a definição da melhor estratégia de marketing para esse segmento. Durante o primeiro semestre de 1997, cerca de 1 milhão de pessoas, em todo o país, buscaram esse serviço de informação/orientação.

1.1 Aspectos Metodológicos

A coleta de dados, através de questionário estruturado, foi realizada no período de 06 a 15 de agosto de 1997, em todos os Estados da Federação e no Distrito Federal, a partir dos cadastros de pessoas físicas dos Balcões do Sistema Sebrae. O tratamento dos dados foi efetuado por meio de “software” específico de pesquisa.

Os Balcões são postos avançados de informação que prestam cerca de 300.000 atendimentos/mês, sendo que 70% deste total são efetuados para empresários provenientes, sobretudo, de micro e pequenas empresas. A amostra foi extraída do universo de atendimentos a pessoas físicas efetuados nos Balcões no primeiro semestre deste ano - cerca de 1 milhão.

Foram extraídas cinco amostras independentes, de igual tamanho ($n=200$), de cada grande região. As amostras independentes foram estratificadas proporcionais. De cada Estado de uma região, extraiu-se para a amostra um número de pessoas físicas proporcional ao número de pessoas físicas atendidas no Estado, no primeiro semestre deste ano. Os resultados nacionais foram obtidos por ponderação.

Os erros de amostragem dos dados nacionais podem ser estimados calculando-se as variâncias dos estimadores de médias, totais ou proporções do universo por intermédio das médias, totais ou proporções da amostra, obtidos após ponderação.

É preciso, então, calcular a variância de uma combinação linear de variáveis aleatórias. A título de exemplo, e para avaliarmos a magnitude do erro, consideremos o erro de amostragem do percentual dos que responderam sim à pergunta “Existe outra organização que ofereça algum dos produtos/serviços que o (a) Sr(a). procura no SEBRAE ?”

Para o total das regiões este percentual é : sendo $p = 0,85$ e um coeficiente de confiança de 95%, o erro absoluto de amostragem é de $0,03$. O erro relativo de amostragem é de $3,5\%$.

2. CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS

2.1 Faixa Etária

O inquérito foi aplicado junto a 979 pessoas físicas, preponderando a faixa etária de 30 a 39 anos nos entrevistados (35% da amostra) .

Idade:	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	(%) Brasil
18 a 24	19,00	13,00	23,62	17,68	17,03	18,34
25 a 29	14,50	19,50	25,63	27,27	25,82	19,01
30 a 39	35,50	32,50	34,17	35,35	37,36	35,13
40 a 49	21,50	21,50	12,56	14,14	13,19	18,93
50 e mais	9,50	13,00	4,02	4,55	6,59	8,33
Não preenchido	-	0,50	-	1,01	-	0,25
	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

2.2 Grau de Instrução

Quanto ao grau de instrução, sobressaem as pessoas com colegial completo/superior incompleto (43% do total).

Grau de Instrução	Sudeste						(%)
	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Brasil	
analfabeto/primário incompleto	1,00	0,50	2,01	3,05	4,40	1,60	
primário completo/ginásial incompleto	7,50	7,00	7,54	7,11	13,74	7,68	
ginásial completo / colegial incompleto	13,00	14,00	18,59	23,86	19,78	16,03	
colegial completo / superior incompleto	42,50	42,00	39,20	46,70	43,41	43,06	
superior completo	35,50	36,50	31,66	18,27	18,68	31,07	
Não preenchidos	0,50	-	1,01	1,02	-	0,56	
	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	

2.3 Classe Social

A classe social dos entrevistados concentra-se, quase que nos mesmos percentuais (25%), nas faixas B1 (R\$ 2,444,00 de renda média mensal familiar), B2 (R\$ 1.614,00) e C (R\$ 844,00).

Classe social	Sudeste						(%)
	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Brasil	
A1	4,00	2,50	2,51	1,52	1,10	3,08	
A2	19,00	21,00	12,06	5,56	5,50	15,34	
B1	31,00	29,50	17,09	13,13	14,29	25,37	
B2	24,00	30,00	27,64	15,15	21,98	23,08	
C	19,00	15,00	31,66	44,44	35,71	25,43	
D	2,00	2,00	8,04	19,19	19,23	6,74	
E	1,00	-	-	1,01	2,20	0,88	
Não preenchido	-	-	1,01	-	-	0,08	
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	

2.4 Atividade exercida atualmente

Sobressaem os entrevistados que exercem atividades como autônomo (28% do total) ou funcionário de empresa privada (cerca de 25%).

Atividade principal	Sudeste						(%)
	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Brasil	
funcionário público	8,00	6,50	17,09	15,15	17,58	10,44	
funcionário de empresa privada	27,00	27,00	22,61	19,70	20,88	24,90	
autônomo	26,00	23,00	26,13	37,37	31,32	28,20	
estudante	3,50	5,00	6,53	6,06	3,30	4,40	
vive de rendas	1,00	-	0,50	1,01	-	0,80	
aposentado	3,50	9,50	1,51	2,02	3,30	3,70	
dona de casa	4,00	12,50	7,54	3,54	2,75	5,05	
desempregado	11,50	4,50	6,03	6,57	4,95	9,00	
no mercado informal	2,50	6,00	4,52	4,55	10,99	3,87	
outra	13,00	6,00	7,54	4,04	4,95	9,63	
Não preenchidos	-	-	-	-	-	-	
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	

2.5 Tempo de exercício da atividade atual

Grande parte dos entrevistados - cerca de 40% - exerce essa atividade há mais de 5 anos.

Tempo	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	(%) Brasil
menos de 3 meses	8,50	5,00	9,05	7,07	7,69	7,84
de 3 meses ate 6 meses	8,00	8,50	11,06	6,06	9,89	8,00
mais de 6 meses ate 1 ano	9,50	11,00	10,05	9,60	10,99	9,80
mais de 1 ano ate 2 anos	11,50	10,00	9,05	10,61	9,34	10,86
mais de 2 anos ate 3 anos	7,50	9,50	7,54	7,58	7,69	7,75
mais de 3 anos ate 5 anos	13,00	8,00	8,04	11,11	8,79	11,48
mais de 5 anos	39,50	32,00	43,22	45,46	43,41	40,35
Não preenchidos	2,50	16,00	2,01	2,53	2,20	3,93
	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

2.6 Experiência prévia como proprietário de empresa

Uma boa parcela dos candidatos a empresários - 31% - já foi proprietário de empresa, principalmente aqueles das Regiões Sul e Sudeste (perto de 35% em cada caso). Essas empresas pertenciam, principalmente, ao setor comercial, segundo indicação de 52% dos entrevistados.

3. ENQUADRAMENTO DO FUTURO EMPRESÁRIO

3.1 Decisão de ser empresário

Ampla maioria dos consultados - 76% - já decidiu ser empresário, havendo maior tendência neste sentido nas Regiões Norte e Nordeste, segundo cerca de 83% dos entrevistados em cada caso, e menor indicação daqueles que participaram da pesquisa na Região Sul (58%).

Já decidiu ser empresário?	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Brasil (%)
não	21,50	41,00	26,13	16,16	16,48	22,68
sim	77,50	58,50	70,85	82,83	83,52	76,27
Não preenchidos	1,00	0,50	3,02	1,01	-	1,05
	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

3.2 Motivos pelos quais decidiu ser empresário (resposta de 76% dos entrevistados)

A identificação de uma oportunidade de negócio - 57% das indicações - foi o principal motivo citado pelos entrevistados para que tenham tomado a decisão de ser empresário, cabendo ressaltar o alto índice encontrado nesta resposta na Região Norte - quase 74%. A disponibilidade de tempo também recebeu significativa indicação das pessoas físicas - cerca de 32% - sendo, novamente, mais acentuada no Norte e, desta feita, também no Nordeste (44% em ambos os casos).

Motivo							(%)
	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Brasil	
tem tempo disponível	26,62	21,93	39,72	43,98	44,08	31,88	
tem capital disponível	8,44	10,53	16,31	17,47	17,11	11,61	
está insatisfeito no seu emprego	20,78	14,91	20,57	16,27	21,71	19,31	
foi demitido e recebeu FGTS/indenização	5,20	4,39	4,97	3,61	7,24	4,87	
esta desempregado	10,39	9,65	19,15	18,68	13,16	12,90	
identificou uma oportunidade de negócio	50,65	62,28	64,54	66,87	73,68	57,30	
aproveitou incentivos governamentais	6,49	3,51	2,13	10,24	3,95	6,60	
aproveitou algum programa de demissão voluntária	2,60	1,75	2,84	3,61	1,97	2,73	
outro	21,43	20,18	8,51	9,04	8,55	16,93	

Obs.: A questão admitia mais de uma resposta.

3.3 Escolha do ramo de atividade

Dentre aqueles que já decidiram ser empresários (76% dos entrevistados), perto de 79% já selecionaram o ramo de atividade que a futura empresa deverá operar. Os principais ramos indicados são: serviços em geral (13%); restaurante, bar, lanchonete e similares (11%); serviços auxiliares prestados a empresas, entidades e pessoas (9%); produtos alimentares (7%); supermercados e lojas populares (6%); vestuário e calçados (5%); e serviços de informática (5%).

(%)

Já escolheu o ramo de atividade?	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Brasil
não	13,55	6,84	14,18	6,71	9,21	10,43
sim	85,81	84,62	79,43	87,20	87,50	78,91
Não preenchidos	0,65	8,55	6,38	6,10	3,29	10,66
	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Ramos selecionados

produtos têxteis	0,75	2,83	1,23	1,31	-	1,08
madeira/mobiliário	0,75	2,83	1,84	2,61	2,21	1,56
produtos alimentares	5,26	8,49	8,59	10,46	8,82	7,37
editorial/gráfica	2,26	1,89	1,23	3,27	1,47	2,37
transformação de mineral não metálico	-	-	-	-	-	-
vestuário	3,01	2,83	3,07	4,58	5,88	3,59
calçados	-	-	0,61	-	-	0,06
perfumaria, sabões e velas	0,75	-	0,61	1,31	0,74	0,82
metalurgia	6,02	-	1,23	1,31	1,47	3,86
bebidas	-	-	2,45	-	0,74	0,27
extração mineral	-	-	-	-	-	-

Ramos selecionados	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Brasil
borracha	-	-	-	-	-	-
couros e peles	-	-	-	-	0,74	0,04
mecânica	1,50	0,94	-	1,31	0,74	1,26
material de transporte	-	-	-	0,65	1,47	0,23
produtos de materiais plásticos	1,50	-	1,84	1,31	1,47	1,40

produtos farmacêuticos e veterinários	-	-	1,23	-	0,74	0,16
papel e papelão	1,50	0,94	0,61	-	0,74	1,02
produtos químicos	1,50	0,94	0,61	1,31	1,47	1,36
material elétrico e de comunicações	-	-	1,23	0,65	-	0,27
fumo	-	-	-	-	-	-
cine-foto, som e ótica	-	-	26,38	1,96	-	0,51
móveis e decorações	1,50	3,77	0,61	0,65	0,74	1,53
vestuário e calçados	4,51	8,49	1,84	5,88	8,09	5,28
tecidos e armarinhos	3,01	-	2,45	3,92	0,74	2,68
supermercados e lojas populares	5,26	11,32	0,61	3,92	8,09	6,20
farmácias, drogarias e perfumarias	1,50	2,83	9,82	1,96	1,47	1,67
concessionárias e agências de veículos	-	0,94	0,61	-	-	0,08
autopeças e acessórios	0,75	0,94	-	1,31	3,68	1,06
materiais de construção	3,76	0,94	0,61	1,31	2,21	2,84
serviços em geral	17,29	1,89	2,45	9,15	8,09	12,96
restaurante, bar, lanchonete e similares	14,29	6,60	6,13	8,50	10,29	11,42
reparação, manutenção e instalação	3,01	2,83	3,68	3,27	2,94	3,01
peçoais, higiene e estética pessoal	1,50	1,89	1,84	4,58	0,74	2,32
diversão	3,76	0,94	2,45	2,61	3,68	3,28
auxiliares prestados a empresas, entidades pessoas	6,02	28,30	3,07	9,80	8,09	9,07
auxiliares de transporte	-	3,77	6,13	2,61	2,94	1,14
Ramos selecionados	Sudeste	Sul	Centro- Oeste	Nordeste	Norte	Brasil
compra, venda, administração, locação e arrendamento de imóveis	1,50	-	0,61	1,96	-	1,29
serviços de informática	5,26	0,94	-	5,23	5,88	4,78
agrícola	1,50	-	2,45	0,65	1,47	1,13
pecuária	-	0,94	0,61	0,65	-	0,23
agropecuária	0,75	-	-	-	0,74	0,58

agroindústria	-	0,94	1,23	-	1,47	0,22
	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

3.4 Condições que possui ou que precisa possuir para implantar a empresa

Se, por um lado, a condição existente mais citada pelos futuros empresários é a disponibilidade de tempo para administrar o negócio - 91% das citações, por outro, a maior carência é capital, na medida em que 65% dos entrevistados afirmaram que precisam possuir recursos financeiros para implantar a empresa.

Capital	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	(%) Brasil
Possui	36,84	41,18	37,50	28,78	32,56	35,30
Precisa possuir	63,16	58,82	62,50	71,22	67,44	64,70
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Experiência no negócio	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Brasil
Possui	66,12	84,16	61,95	69,23	69,23	68,30
Precisa possuir	33,88	15,84	38,05	30,77	30,77	31,70
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Tempo disponível						
------------------	--	--	--	--	--	--

Possui	92,19	87,00	90,27	89,68	88,89	90,90
Precisa possuir	7,81	13,00	9,74	10,32	11,11	9,10
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Sócio

Possui	71,13	72,13	68,75	77,03	59,16	71,51
Precisa possuir	28,87	27,87	31,25	22,97	40,85	28,49
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Local (ponto) apropriado

Possui	62,10	60,20	59,81	67,20	67,21	63,11
Precisa possuir	37,90	39,80	40,19	32,80	32,79	36,89
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Pesquisa de mercado (potencial do negócio)

Sudeste Sul Centro-Oeste Nordeste Norte Brasil

Possui	54,96	47,31	47,06	47,12	54,63	52,11
Precisa possuir	45,05	52,69	52,94	52,89	45,37	47,89
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Mão-de-obra qualificada

Possui	70,97	63,92	61,11	67,31	68,10	68,80
Precisa possuir	29,03	36,08	38,89	32,69	31,90	31,20
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Fornecedores						
Possui	59,66	64,58	50,49	54,55	48,65	57,95
Precisa possuir	40,34	35,42	49,52	45,46	51,35	42,05
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Gerenciamento do negócio						
Possui	80,87	88,78	57,28	66,99	77,19	77,12
Precisa possuir	19,13	11,22	42,72	33,01	22,81	22,88
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Outra	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Brasil
Possui	100,00	33,33	-	66,67	33,33	55,49
Precisa possuir	-	66,67	100,00	33,33	66,67	44,51
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

3.5 Condições que precisam possuir para implantar a empresa, segundo aqueles que ainda não decidiram ser empresários (23% do total de entrevistados)

A principal condição para implantar uma empresa é a existência de capital, segundo 88% das citações dos entrevistados que ainda não decidiram ser empresários. Regionalmente, sobressai que as Regiões Sul e Sudeste dão maior importância ao tempo disponível para administrar o negócio (67 e 62%, respectivamente) do que as Regiões Norte e Nordeste (29% e 20%, respectivamente). Em relação às outras Regiões, o Sul confere grande importância aos itens “experiência no negócio”, pesquisa de mercado, mão-de-obra qualificada, fornecedores e gerenciamento do negócio.

Condições	Sudeste						(%)
	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Brasil	
capital	85,71	91,36	92,16	90,00	89,29	88,14	
experiência no negócio	54,76	71,61	56,86	60,00	42,86	58,63	
tempo disponível	61,91	66,67	47,06	20,00	28,57	54,64	
sócio	14,29	28,40	29,41	23,33	14,29	19,72	
local (ponto) apropriado	66,67	69,14	47,06	66,67	42,86	64,55	
pesquisa de mercado (potencial do negócio)	50,00	71,61	54,90	43,33	25,00	52,99	
mão-de-obra qualificada	42,86	74,07	43,14	36,67	17,86	47,42	
fornecedores	57,14	74,07	41,18	43,33	42,86	56,71	
gerenciamento do negócio	50,00	69,14	50,98	43,33	28,57	52,27	
outra	7,14	2,47	-	3,33	-	4,79	
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	

4. REAÇÃO À IMAGEM DO SEBRAE

4.1 Grau de conhecimento sobre o Sebrae

Percentual significativo dos entrevistados - cerca de 17% - conhece bem o Sebrae, 39% conhece pouco e 36% razoavelmente.

Grau de conhecimento	Sudeste						(%)
	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Brasil	
conhece bem	17,50	9,50	20,10	17,68	17,03	16,84	
conhece razoavelmente	31,50	45,00	37,69	40,91	41,76	35,83	

conhece pouco	43,00	44,50	35,68	28,79	31,87	39,22
já ouviu falar	8,00	1,00	6,03	9,60	9,34	7,47
Não preenchidos	-	-	0,50	3,03	-	0,64
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

4.2 Conhecimento sobre os produtos/serviços do Sebrae

Como a pesquisa foi realizada junto à Rede de Balcões, obviamente este é o serviço mais conhecido pelos entrevistados (80% das citações). A seguir, como produtos/serviços mais conhecidos ou os quais os entrevistados já ouviram falar, aparecem treinamento (76%), apoio ao crédito/financiamento (54%), conhecido principalmente na Região Nordeste (71%), consultoria (45%), menos identificado na Região Norte (27%) e feiras (44%), ressaltado em grande escala na Região Norte (65%).

Produtos/serviços	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	(%) Brasil
treinamento	73,37	81,50	77,39	78,35	76,37	75,70
balcão	77,39	87,50	87,94	79,90	84,07	80,15
qualidade total	29,65	38,00	29,15	30,41	32,97	30,84
pesquisa	34,17	45,50	31,66	44,33	35,71	37,28

editoração	16,58	26,00	30,15	24,74	16,48	20,27
consultoria	50,75	50,00	30,15	39,18	26,92	45,59
feiras	35,18	54,00	40,20	61,86	64,84	44,35
apoio ao turismo	11,06	25,50	16,58	23,20	24,73	16,14
bolsa/rodada de negócios	15,08	16,00	15,58	13,40	18,68	15,07
apoio ao comércio	32,66	48,00	42,21	41,24	46,15	37,46
PRODER	6,03	9,00	4,52	11,34	13,19	7,64
apoio ao crédito/financiamento	45,73	67,00	56,28	70,62	60,99	54,53
apoio tecnológico	23,62	37,00	16,58	22,68	20,33	24,19
outro	3,52	1,00	4,02	3,61	4,40	3,34
Não preenchidos	0,50	-	-	2,06	-	0,69

Obs.: A questão admitia mais de uma resposta.

4.3 Número de vezes que recorreu ao Sebrae

Cerca de 44% dos entrevistados afirmaram que era a primeira vez que estavam recorrendo ao Sebrae nos últimos dois anos, 21% tinham ido à Instituição 2 vezes naquele período, 13% 3 vezes e 10% 4 ou 5 vezes.

Número de vezes	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	(%) Brasil
primeira vez	44,00	39,50	44,72	44,44	47,80	43,84
2 vezes	21,50	24,50	20,60	15,15	22,53	20,55
3 vezes	11,50	12,00	12,06	16,67	12,64	12,68
4 ou 5 vezes	10,50	13,00	9,55	8,08	8,24	10,11
de 6 a 8 vezes	1,50	5,50	7,04	4,55	2,75	3,03
de 9 a 12 vezes	2,00	0,50	1,01	3,03	0,55	1,89
mais de 12 vezes	4,00	2,00	4,52	7,07	5,50	4,51

Não preenchidos	5,00	3,00	0,50	1,01	-	3,39
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

4.4 Frequência de utilização dos produtos/serviços do Sebrae (66% do total de entrevistados)

A última ida ao Sebrae pelos entrevistados se deu, principalmente, há cerca de um mês (25% do total), havendo parcela muito significativa - 19% - que havia consultado a Instituição na mesma semana. Neste particular, sobressaem as visitas das pessoas físicas da Região Nordeste (37%), em contrapartida àquelas da Região Sul, com apenas 4%.

Quando consultou o Sebrae pela última vez?	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	(%) Brasil
nesta mesma semana	14,71	3,94	23,89	36,94	29,47	19,38
na semana passada	15,69	10,24	19,47	14,41	12,63	14,88
no mês passado	29,41	27,56	20,35	16,22	18,95	25,20
há 2 meses	12,75	14,17	10,62	7,21	11,58	11,56
há 3 meses	6,86	11,81	4,42	2,70	8,42	6,52
de 3 há 6 meses	7,84	13,39	11,50	11,71	4,21	9,48
mais de 6 meses até 1 ano	2,94	14,96	3,54	3,60	6,32	4,84

há mais de 1 ano	7,84	3,94	6,19	7,21	8,42	7,10
Não preenchidos	1,96	-	-	-	-	1,05
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Obs.: A questão admitia mais de uma resposta.

4.5 Tipo de produto/serviço que procura no Sebrae

Á semelhança dos produtos/serviços mais conhecidos, também o Balcão (58% no geral e 71% na Região Sul), treinamento (43%), apoio ao crédito/financiamento (33% no País e 49% no Nordeste) e consultoria (29% no Brasil e 38% do Sul) são aqueles mais procurados no Sebrae pelos entrevistados. Ressalte-se a significativa citação do produto pesquisa, com quase 22% das indicações.

Produto/serviço	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	(%) Brasil
treinamento	44,04	43,41	47,24	43,37	32,04	43,48
balcão	53,37	71,43	63,32	62,25	62,43	58,29
qualidade total	7,77	9,89	12,56	12,76	7,74	9,38
pesquisa	21,24	24,18	28,14	22,45	13,81	21,96
editoração	4,15	12,09	16,08	9,69	6,08	7,14
consultoria	33,16	37,91	21,11	20,41	16,02	29,21
feiras	6,22	21,98	10,05	11,74	11,05	9,51
apoio ao turismo	1,55	4,40	2,51	4,08	3,32	2,53

5. FORMA DE ACESSO/DISPONIBILIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO

5.1 Formas de atendimento que gostaria de receber os produtos/serviços do Sebrae

O atendimento personalizado no recebimento dos produtos/serviços do Sebrae, como por exemplo o executado pela Rede de Balcões, recebeu a preferência incontestável dos entrevistado (47% das citações no geral e 76% na Região Norte), vindo, a seguir, o desejo de tê-lo via postal, com quase 20% das indicações, e o teleatendimento - 16% apurados no País e 27% na Região Sul.

Teleatendimento	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	(%) Brasil
1	16,58	27,00	15,08	12,12	9,89	16,38
2	31,66	46,00	34,67	34,34	48,90	34,87
3	28,14	17,00	24,62	19,19	18,68	24,39
4	9,55	5,50	11,06	6,06	8,24	8,46
5	6,03	2,00	8,04	6,06	3,30	5,61
Não preencheu	8,04	2,50	6,53	22,22	10,99	10,28
	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Personalizado						

	1	38,50	51,00	60,80	55,56	75,69	46,84
	2	17,50	24,00	16,08	13,13	9,39	16,83
	3	20,00	16,00	8,04	5,05	4,97	14,92
	4	13,00	6,00	8,04	4,55	2,21	9,63
	5	5,00	2,50	4,02	4,55	1,66	4,39
Não preencheu		6,00	0,50	3,02	17,17	6,08	7,38
		100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Internet							
		Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Brasil
	1	6,03	2,50	4,52	5,56	2,20	5,24
	2	10,55	4,50	8,54	5,56	7,14	8,57
	3	11,06	11,50	17,09	11,62	16,48	11,96
	4	15,58	6,00	12,06	7,58	10,99	12,43
	5	43,22	71,00	48,24	40,40	49,45	46,41
Não preencheu		13,57	4,50	9,55	29,29	13,74	15,39
		100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Via postal							
	1	25,50	17,00	17,09	9,09	7,69	19,77
	2	18,50	13,50	23,62	15,66	16,48	17,69
	3	16,00	34,00	26,13	23,74	20,88	20,53
	4	12,50	22,50	16,08	18,18	29,12	15,83
	5	17,00	8,00	12,06	10,10	16,48	14,24
Não preencheu		10,50	5,00	5,03	23,23	9,34	11,94
		100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Fax							
	1	10,00	2,50	2,51	3,03	1,11	6,77

5.4 Meios pelos quais gostaria de obter informações técnicas ou gerenciais

As revistas e jornais continuam a ser os meios preferidos para a obtenção de informações técnicas ou gerenciais, segundo 47% das citações dos entrevistados. Vídeos e livros são mencionados com os mesmos percentuais - 33% das indicações, no caso do País, e 47% nas Regiões Nordeste e Norte.

Meio	Sudeste	Sul	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	(%) Brasil
livros	30,50	39,20	31,66	40,82	32,42	33,58
revistas/jornais	47,50	38,19	46,73	51,02	38,46	46,55
vídeos	28,50	28,64	33,17	47,45	47,25	33,46
CD ROM, disquetes	23,00	20,60	24,62	25,51	16,48	22,97
outro	0,50	7,54	3,02	5,61	4,40	2,66
Não preenchidos	-	0,50	-	1,02	-	0,25

Obs.: A questão admitia mais de uma resposta.

