

Imagem junto aos

# Pequenos Negócios

dezembro - 2016

pesquisa quantitativa



 **checon**  
pesquisa



*objetivos*

1. avaliar o nível de lembrança do Sebrae junto aos empreendedores brasileiros
2. levantar percepções relacionadas ao Sebrae perante os pequenos negócios

# 11.790 entrevistas

pesquisa junto a empreendedores do Brasil  
(clientes e não clientes do Sebrae)

de diferentes portes de empresas: MEI, ME & EPP

entrevistas realizadas entre setembro / 2016 e  
novembro / 2016

utilizada a metodologia quantitativa, com  
entrevistas por telefone (CATI)

aplicação de um questionário específico a  
uma amostra por perfil

a margem de erro para os resultados gerais é de +/- 1%

resultados são ponderados considerando universo de empresas por porte e cliente  
segundo a UF



pesquisa  
quantitativa

o estudo obedeceu aos  
códigos de ética da:  
**ABEP, ESOMAR** e à  
norma ABNT NBR ISO  
**20.252:2012**

## introdução

# detalhamento das entrevistas

### escolaridade



fundamental	2.033
médio	6.178
superior   pós	3.499

80 entrevistados não responderam a pergunta

### porte



MEI	6.467
ME	3.895
EPP	1.428

informação da base de dados

### tempo da empresa



menos de 2 anos	1.117
de 2 a 4 anos	3.236
de 5 a 7 anos	2.365
mais de 7 anos	4.985

87 entrevistados não responderam a pergunta

### classificação



cliente	7.034
não cliente	4.756

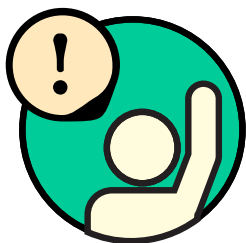
informação da base de dados de atendimentos realizados nos 2 últimos anos.

## introdução

# detalhamento das entrevistas

AC	386	PB	415
AL	403	PE	414
AM	373	PI	402
AP	324	PR	611
BA	419	RJ	580
CE	415	RN	406
DF	425	RO	384
ES	409	RR	362
GO	424	RS	622
MA	388	SC	396
MG	637	SE	396
MS	401	SP	626
MT	410	TO	380
PA	382		

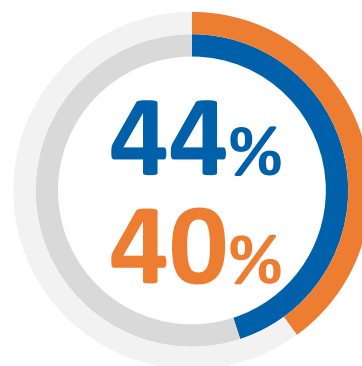




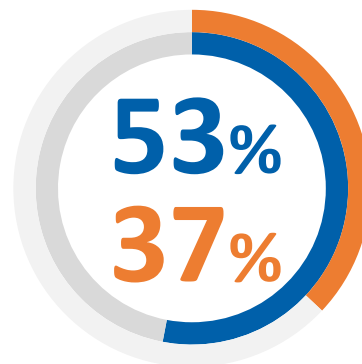
## primeira lembrança

- a associação do nome Sebrae a todos esses aspectos (empreendedorismo, consultoria, cursos e desenvolvimento de pequenas empresas) é marcante, e bem mais forte do que qualquer outra instituição

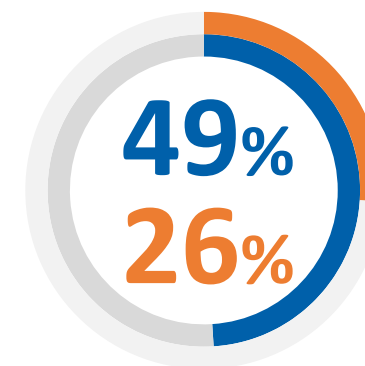
que  
promove o  
**EMPREENDEDORISMO**  
no Brasil



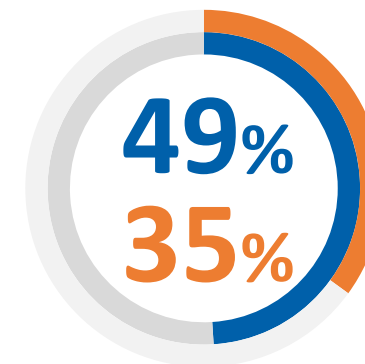
quando  
pensa em  
**CONSULTORIA**  
para pequenas  
empresas



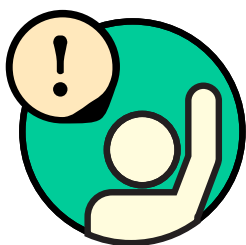
quando pensa em  
**CURSOS** para  
pequenas  
empresas



quando pensa em  
ajuda no  
**DESENVOLVIMENTO**  
das pequenas  
empresas no Brasil



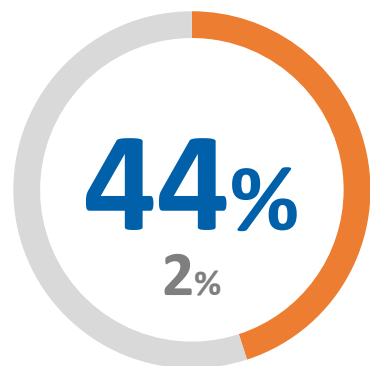
não sabe |  
sem resposta



## primeira lembrança

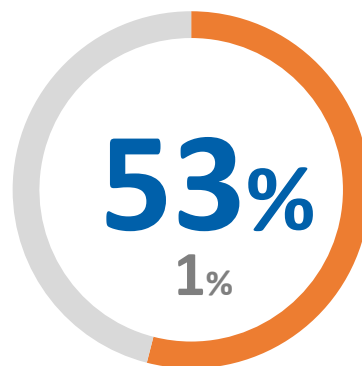


que promove o  
EMPREENDEDORISMO  
no Brasil



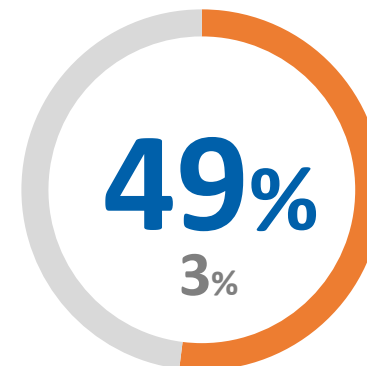
p3+p3.1

que fornece  
CONSULTORIA para  
pequenas empresas



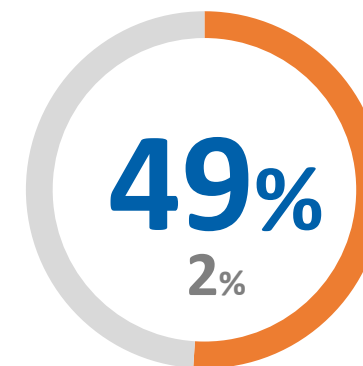
p4+p4.1

quando pensa em  
CURSOS para pequenas  
empresas



p5+p5.1

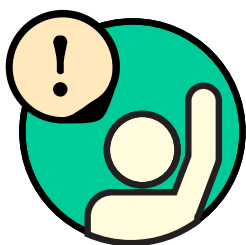
quando pensa em ajuda no  
desenvolvimento das  
pequenas empresas no Brasil



p6+p6.1

- tais associações com o Sebrae se dão quase que exclusivamente apenas como a 1ª opção, via de regra, alcançando praticamente 1 em cada 2 desses empreendedores





## primeira lembrança

(em %)



que promove o  
EMPREENDEDORISMO  
no Brasil

SEBRAE   
ns | sr

fundamental	24	66
médio	44	41
superior   pós	56	25

que fornece  
CONSULTORIA para  
pequenas empresas

SEBRAE   
ns | sr

fundamental	33	62
médio	53	36
superior   pós	65	25

quando pensa em  
CURSOS para pequenas  
empresas

SEBRAE   
ns | sr

fundamental	31	50
médio	50	22
superior   pós	58	18

quando pensa em ajuda no  
desenvolvimento das  
pequenas empresas no Brasil

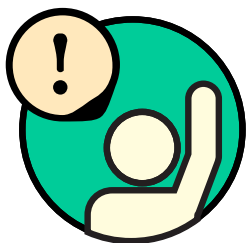
SEBRAE   
ns | sr

fundamental	29	58
médio	51	32
superior   pós	59	24

- atenção à diferença nas associações em função do grau de instrução desses empreendedores
- o empreendedor com apenas o ensino fundamental faz uma associação ao Sebrae quase sempre com um percentual correspondente a 50% do realizado pelo perfil com o nível superior
- o empreendedor com apenas o ensino fundamental, normalmente o mais carente desse suporte, além de associar pouco o Sebrae ainda desconhece outras opções existentes

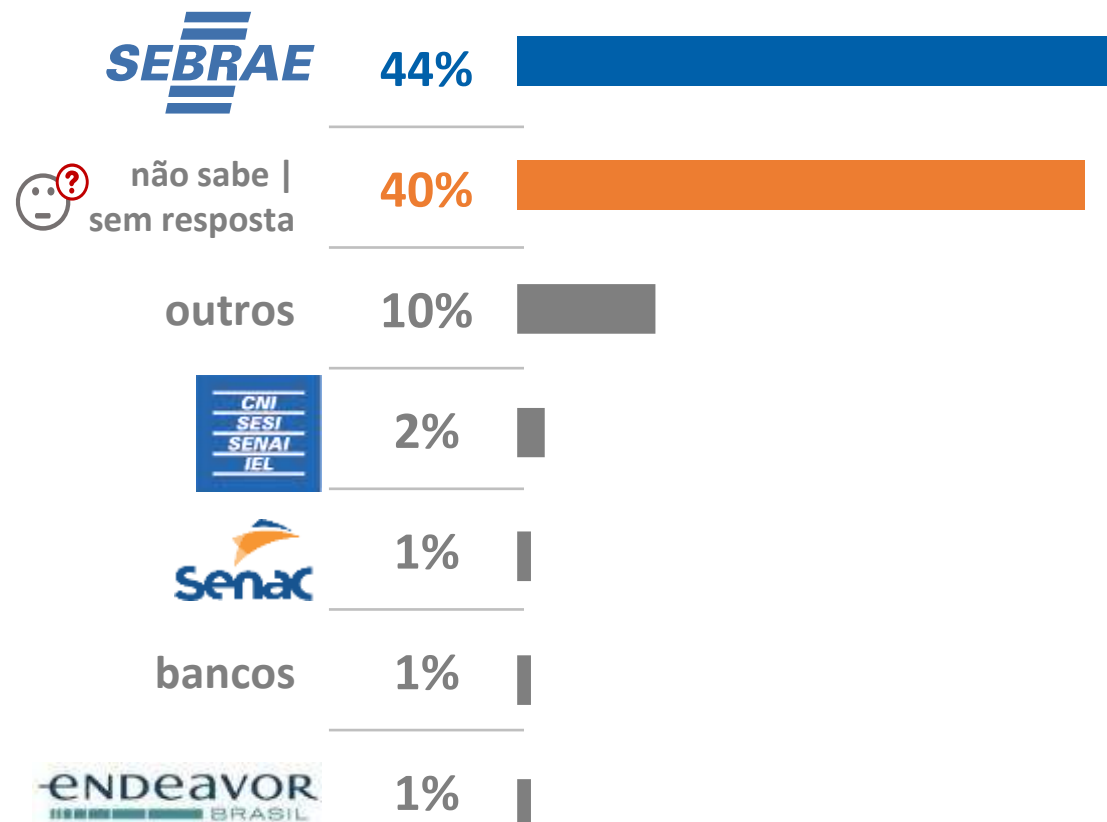




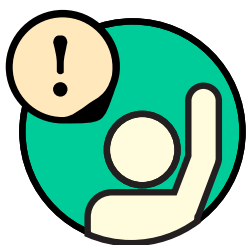


## primeira lembrança

instituição que  
promove o  
empreendedorismo  
no Brasil



base: 11.790



## primeira lembrança

instituição que  
promove o  
empreendedorismo  
no Brasil

por porte



MEI ME EPP

SEBRAE	44	43	46
'n.s.'   's.r.'   'não lembra	44	38	32
SENAI   SESI   IEL   CNI	2	2	3
SENAC	1	1	2
bancos	1	1	3
Endeavor	0	1	1
outros	8	12	13

base: 6.467 3.895 1.428

por classificação



cliente não cliente

cliente	58	41
	28	43
	2	2
	1	2
	1	1
	1	1
	9	10

7.034 4.756

em %



primeira  
lembrança

## instituição que promove o empreendedorismo no Brasil



por UF

em %

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT
<b>SEBRAE</b>	38	40	35	47	36	39	46	51	39	35	31
'n.s.'   's.r.'   'não lembra	45	37	48	38	49	42	42	36	42	47	54
SENAI   SESI   IEL   CNI	5	3	3	1	3	2	1	1	3	4	5
SENAC	1	3	2	1	2	1	0	2	2	2	1
bancos	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
Endeavor	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	--
outros	9	15	11	10	8	13	9	8	11	8	8
base:	396	622	611	626	580	637	409	425	424	401	410

	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
<b>SEBRAE</b>	50	58	44	55	54	55	47	50	45	50	63	56	54	62	58	46
'n.s.'   's.r.'   'não lembra	34	29	45	32	34	34	42	38	40	37	28	33	34	30	33	41
SENAI   SESI   IEL   CNI	2	1	1	2	1	1	0	1	3	4	0	2	2	1	3	1
SENAC	2	2	3	2	0	1	1	1	1	--	1	1	0	0	2	1
bancos	0	0	2	1	2	2	2	2	1	1	--	0	1	--	--	0
Endeavor	--	--	--	1	0	--	0	1	1	--	0	--	0	--	--	0
outros	11	8	6	9	8	7	7	7	8	8	7	8	8	6	4	10
base:	396	406	402	414	415	388	415	419	403	380	373	386	382	324	362	384





primeira lembrança

instituição que promove o empreendedorismo no Brasil



por UF

em %

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT
SEBRAE	38	40	35	47	36	39	46	51	39	35	31
'n.s.'   's.r.'   'não lembra'	45	37	48	38	49	42	42	36	42	47	54
SENAI   SESI   IEL   CNJ	5	3	3	1	3	2	1	1	3	4	5
SENAC	1	3	2	1	1	1	2	1	2	1	1
bancos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Endeavor	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1
outros	9	15	11	3	3	13	8	8	11	5	5
base:	396	622	611	620	580	637	405	425	424	401	410

	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
SEBRAE	50	58	44	55	54	55	47	50	45	50	63	56	54	62	58	46
'n.s.'   's.r.'   'não lembra'	34	29	4	3	3	34	3	3	4	3	3	33	34	30	33	41
SENAI   SESI   IEL   CNJ	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	2	1	3	1
SENAC	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0	0	2	1
bancos	0	0	2	2	2	2	1	1	1	1	1	0	1	--	--	0
Endeavor	--	--	--	--	--	--	--	--	1	1	1	--	0	--	--	0
outros	11	8	6	6	6	7	8	8	8	8	8	8	8	6	4	10
base:	396	406	402	414	415	388	415	419	403	380	373	386	382	324	362	384



maiores lembranças

AM

AP

RR

63

62

58



menores lembranças

MT

MS

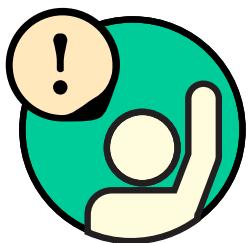
PR

31

35

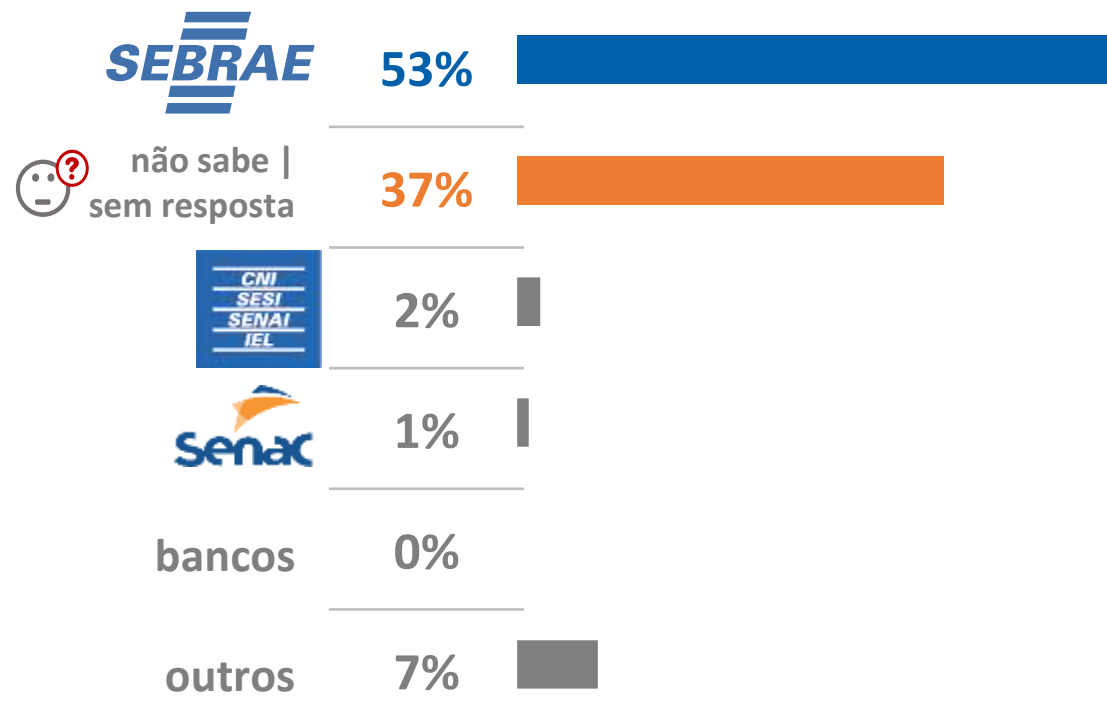
35



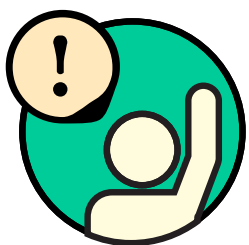


## primeira lembrança

instituição que  
fornece  
**CONSULTORIA** para  
pequenas empresas






base: 11.790





## primeira lembrança

instituição que  
fornece  
**CONSULTORIA** para  
pequenas empresas

por porte

	 MEI	 ME	 EPP
<b>SEBRAE</b>	50	56	59
'n.s.'   's.r.'   'não lembra'	40	34	32
outros	6	7	7
SENAI   SESI   IEL   CNI	2	1	1
SENAC	1	1	0
bancos	0	0	0
base:	6.467	3.895	1.428

por classificação

	 cliente	 não cliente
<b>cliente</b>	68	50
'n.s.'   's.r.'   'não lembra'	25	40
outros	5	7
SENAI   SESI   IEL   CNI	1	2
SENAC	1	1
bancos	0	0
base:	7.034	4.756

em %





**primeira  
lembrança**

instituição que  
fornece  
**CONSULTORIA** para  
pequenas empresas



*por UF*

em %

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT
<b>SEBRAE</b>	44	53	52	57	46	49	55	61	56	52	44
'n.s.'   's.r.'   'não lembra	40	36	38	35	41	43	36	33	34	40	42
outros	11	5	7	7	9	6	7	4	5	5	8
SENAI   SESI   IEL   CNI	3	3	2	1	2	1	2	1	3	1	4
SENAC	1	3	0	1	1	1	0	1	2	1	1

base: 396 622 611 626 580 637 409 425 424 401 410

	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
<b>SEBRAE</b>	49	58	53	59	56	57	57	50	53	55	58	57	56	63	68	47
'n.s.'   's.r.'   'não lembra	40	32	38	32	36	37	34	39	40	36	34	35	40	30	25	43
outros	7	7	6	5	6	4	7	7	4	6	6	4	2	5	4	6
SENAI   SESI   IEL   CNI	3	1	--	1	1	0	1	2	1	2	0	1	2	1	2	2
SENAC	1	1	2	2	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1

base: 396 406 402 414 415 388 415 419 403 380 373 386 382 324 362 384





primeira lembrança

instituição que fornece **CONSULTORIA** para pequenas empresas



por UF

em %

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT
SEBRAE	44	53	52	57	46	49	55	61	56	52	44
'n.s.'   's.r.'   'não lembra'	40	36	38	35	41	43	36	33	34	40	42
outros	11	5	7	7	9	6	7	4	5	5	8
SENAI   SEST   IEL   CNI	3	3	2	1	2	2	2	2	1	1	4
SENAE	3	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
base:	396	622	611	626	580	637	409	425	424	401	410



maiores lembranças

**RR AP DF**  
**68 63 61**

	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
SEBRAE	49	58	53	59	56	57	57	50	53	55	58	57	56	63	68	47
'n.s.'   's.r.'   'não lembra'	40	32	38	32	36	37	33	33	40	39	34	35	40	30	25	43
outros	7	7	6	5	6	4	7	7	6	4	6	4	2	5	4	6
SENAI   SEST   IEL   CNI	3	1	--	1	1	1	1	1	0	1	0	1	2	1	2	2
SENAE	1	2	2	2	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1
base:	396	406	402	414	415	388	415	419	403	380	373	386	382	324	362	384

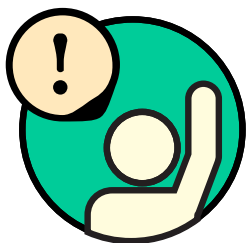


menores lembranças

**RJ MT SC**  
**46 44 44**

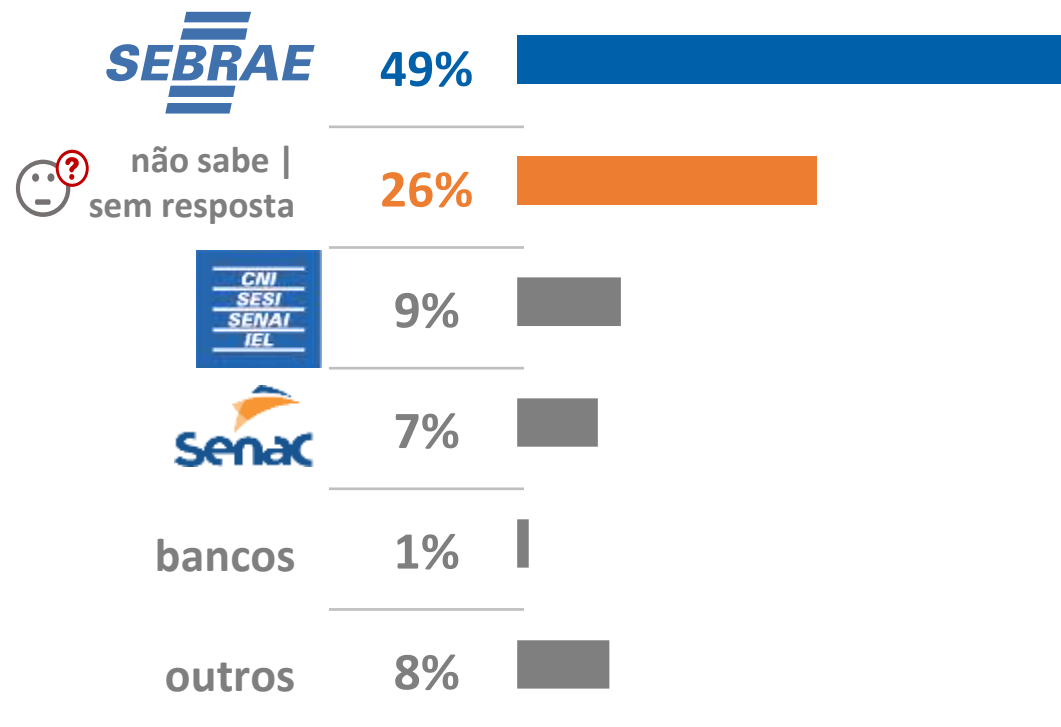






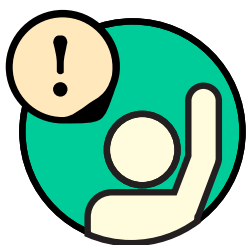
## primeira lembrança

instituição que  
lembra quando  
pensa em  
**CURSOS** para  
pequenas  
empresas



base: 11.790








## primeira lembrança

instituição que lembra quando pensa em **CURSOS** para pequenas empresas

por porte

	 MEI	 ME	 EPP
<b>SEBRAE</b>	<b>46</b>	<b>53</b>	<b>50</b>
'n.s.'   's.r.'   'não lembra	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>23</b>
SENAI   SESI   IEL   CNI	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>10</b>
SENAC	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>
bancos	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
outros	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>11</b>
base:	6.467	3.895	1.428

por classificação

 cliente	
<b>64</b>	<b>45</b>
<b>16</b>	<b>28</b>
<b>7</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>7</b>
<b>0</b>	<b>1</b>
<b>7</b>	<b>8</b>
7.034	4.756

em %





**primeira  
lembrança**

instituição que  
lembra quando  
pensa em  
**CURSOS** para  
pequenas  
empresas



por UF

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	
<b>SEBRAE</b>	36	45	42	52	44	43	48	54	53	44	43	
'n.s.'   's.r.'   'não lembra	24	21	32	28	26	28	24	22	24	27	30	
SENAI   SESI   IEL   CNI	23	12	9	7	11	9	12	8	9	16	16	
SENAC	5	11	7	6	8	8	7	7	5	6	5	
bancos	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	
outros	12	11	8	6	11	12	9	8	8	6	5	
base:	396	622	611	626	580	637	409	425	424	401	410	

em %

	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
<b>SEBRAE</b>	48	54	51	55	60	58	54	52	56	55	62	50	59	63	58	44
'n.s.'   's.r.'   'não lembra	26	22	29	20	22	24	21	31	23	24	18	24	22	19	18	30
SENAI   SESI   IEL   CNI	12	6	3	9	10	6	6	7	11	9	10	10	6	4	8	9
SENAC	10	8	11	8	2	6	9	3	4	7	2	8	4	11	9	8
bancos	1	2	2	1	0	1	1	0	2	1	0	1	1	0	--	2
outros	4	8	5	8	5	5	9	6	4	5	6	7	9	2	7	7
base:	396	406	402	414	415	388	415	419	403	380	373	386	382	324	362	384





primeira lembrança

instituição que lembra quando pensa em **CURSOS** para pequenas empresas



por UF

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	em %
SEBRAE	36	45	42	52	44	43	48	61	53	44	43	
'n.s.'   's.r.'   'não lembra'	24	21	32	28	26	28	24	22	24	27	30	
SENAI   SESI   FIEL   CNI	23	12	9	7	11	11	12	12	9	9	16	
SENAE	5	11	7	6	8	8	7	7	5	5	5	
bancos	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	
outros	12	11	8	6	11	12	9	8	8	6	5	
base:	396	622	611	626	580	637	409	425	424	401	410	

maiores lembranças

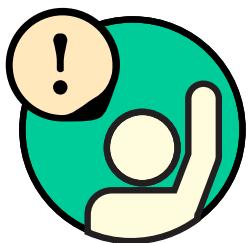
AP 63 AM 62 PB 60

	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
SEBRAE	48	54	51	55	60	58	54	52	56	55	62	50	59	63	58	44
'n.s.'   's.r.'   'não lembra'	26	22	29	20	22	24	21	23	23	23	18	24	22	19	18	30
SENAI   SESI   FIEL   CNI	12	6	3	9	10	10	6	7	11	9	10	10	6	4	8	9
SENAE	10	8	11	8	9	9	9	7	4	4	2	8	4	11	9	8
bancos	2	2	2	1	0	1	1	0	2	1	0	1	1	0	--	2
outros	4	8	5	8	5	5	9	6	4	5	6	7	9	2	7	7
base:	396	406	402	414	415	388	415	419	403	380	373	386	382	324	362	384

menores lembranças

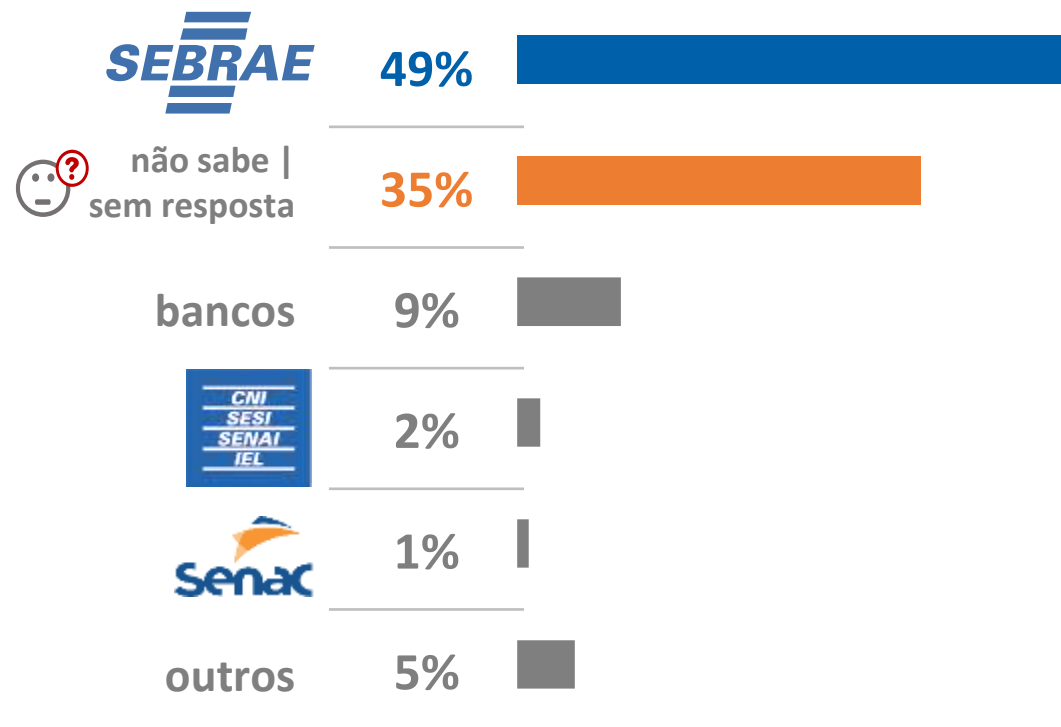
SC 36 PR 42 MT 43





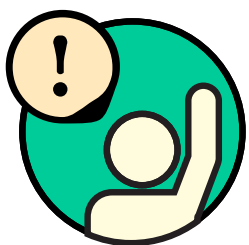
## primeira lembrança

instituição que lembra quando pensa em ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas no Brasil



em %




base: 11.790





## primeira lembrança

instituição que lembra quando pensa em ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas no Brasil

por porte

	 MEI	 ME	 EPP
<b>SEBRAE</b>	<b>47</b>	<b>50</b>	<b>57</b>
'n.s.'   's.r.'   'não lembra	<b>37</b>	<b>32</b>	<b>27</b>
bancos	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>9</b>
SENAI   SESI   IEL   CNI	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
SENAC	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
outros	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
base:	6.467	3.895	1.428

por classificação

	 cliente	 não cliente
	<b>65</b>	<b>46</b>
	<b>22</b>	<b>37</b>
	<b>6</b>	<b>9</b>
	<b>2</b>	<b>2</b>
	<b>1</b>	<b>1</b>
	<b>4</b>	<b>5</b>
	7.034	4.756

em %



## primeira lembrança

instituição que lembra quando pensa em ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas no Brasil



por UF

em %

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT
<b>SEBRAE</b>	43	49	45	53	45	46	52	56	52	43	36
'n.s.'   's.r.'   'não lembra	39	30	40	34	36	35	36	30	31	43	46
bancos	6	9	8	8	10	6	7	9	10	6	9
SENAI   SESI   IEL   CNI	3	3	2	1	2	2	1	1	2	3	3
SENAC	1	2	0	1	2	2	0	1	3	1	1
outros	8	7	5	2	4	9	4	4	3	3	6
base:	396	622	611	626	580	637	409	425	424	401	410

	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
<b>SEBRAE</b>	50	55	46	53	47	49	50	49	50	55	50	53	54	62	63	43
'n.s.'   's.r.'   'não lembra	29	31	33	26	29	30	29	36	37	32	33	33	33	25	26	42
bancos	15	10	16	13	16	12	13	9	8	10	8	7	8	8	5	7
SENAI   SESI   IEL   CNI	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	0	2	1	1	2	2
SENAC	1	1	1	2	1	1	3	1	0	0	--	1	0	0	1	2
outros	3	2	3	4	6	7	4	5	2	1	9	4	3	4	4	3
base:	396	406	402	414	415	388	415	419	403	380	373	386	382	324	362	384





## primeira lembrança

instituição que lembra quando pensa em ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas no Brasil



por UF

em %

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT
SEBRAE	48	49	45	53	45	46	52	61	52	43	43
'n.s.'   's.r'   'não lembra	39	30	40	34	36	35	36	30	31	43	46
bancos	6	9	8	8	11	10	7	10	10	9	9
SENAI   SENAR   SENAC   SENAP	3	3	2	1	2	2	1	1	2	3	3
SENAI   SENAR   SENAC   SENAP	1	2	0	1	2	2	0	2	3	5	1
outros	8	7	5	2	4	5	4	4	3	3	6
base:	396	622	611	626	580	637	409	425	424	401	410



maiores lembranças

**RR**

**AP**

**DF**

**63**

**62**

**56**

	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
SEBRAE	50	55	46	53	47	49	50	49	50	55	50	53	54	62	63	43
'n.s.'   's.r'   'não lembra	29	31	33	26	27	28	29	25	37	32	33	33	33	25	26	42
bancos	15	10	16	13	15	14	15	9	8	10	8	7	8	8	5	7
SENAI   SENAR   SENAC   SENAP	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	0	2	1	1	2	2
SENAI   SENAR   SENAC   SENAP	1	1	1	2	1	1	3	1	0	0	0	1	0	0	1	2
outros	3	2	3	4	6	7	4	5	2	1	9	4	3	4	4	3
base:	396	406	402	414	415	388	415	419	403	380	373	386	382	324	362	384



menores lembranças

**MT**

**MS**

**RO**

**36**

**43**

**43**





# conhecimento da instituição

citaram espontaneamente o **SEBRAE** (P3, P4, P5 ou P6)

76%

**conhece** / já ouviu falar do Sebrae

22%

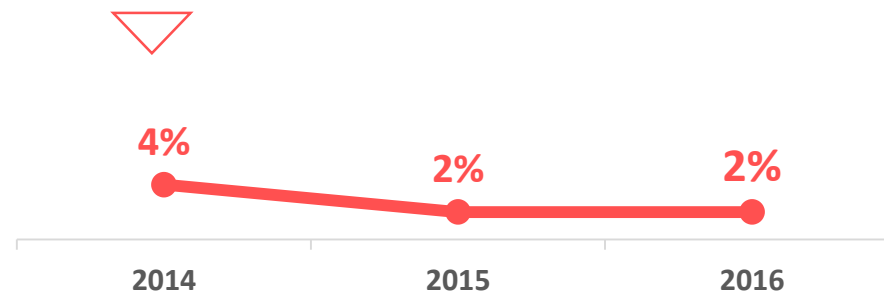
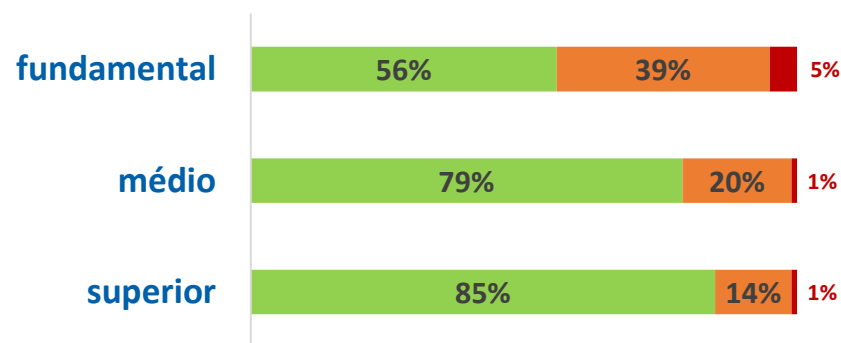
2%

- considerando-se os empreendedores que citaram o Sebrae espontaneamente e os que conheciam a instituição(ou tinham ouvido falar), alcança-se a quase totalidade desse universo (98%)
- resultado esse idêntico ao apurado na pesquisa de 2015 e confirmando um certo distanciamento ainda dos empreendedores apenas com o ensino fundamental



Informação extra

não conhece, esta é a 1ª vez que ouve falar



# conhecimento da instituição

por porte

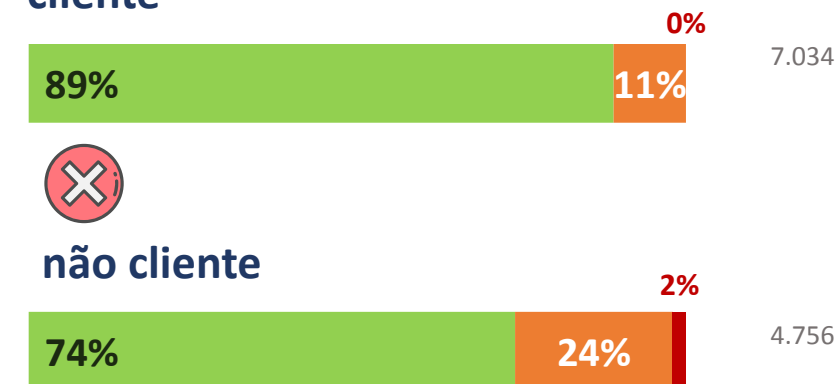


- citou o **Sebrae** espontaneamente
- conhece / já ouviu falar
- não conhece / 1ª vez que ouve falar

por classificação



cliente



- independentemente do porte das empresas ou mesmo de uma relação com a instituição, os percentuais apurados quanto ao conhecimento sobre o Sebrae são sempre muito elevados



# conhecimento da instituição



por UF

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT
citou o <b>Sebrae</b> espontaneamente	72	74	72	77	71	70	80	84	80	68	69
conhece / já ouviu falar	25	25	25	22	25	27	18	14	18	29	28
não conhece/ 1ª vez que ouve falar	3	1	3	1	3	3	2	0	3	3	3

base: 396 622 611 626 580 637 409 425 424 401 410

	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
citou o <b>Sebrae</b> espontaneamente	80	86	82	84	86	86	80	79	81	87	89	86	86	95	91	75
conhece / já ouviu falar	20	13	17	15	13	12	20	19	16	12	10	14	13	4	9	23
não conhece/ 1ª vez que ouve falar	--	1	1	1	1	2	--	2	2	0	1	1	1	1	--	2

base: 396 406 402 414 415 388 415 419 403 380 373 386 382 324 362 384



# imagem

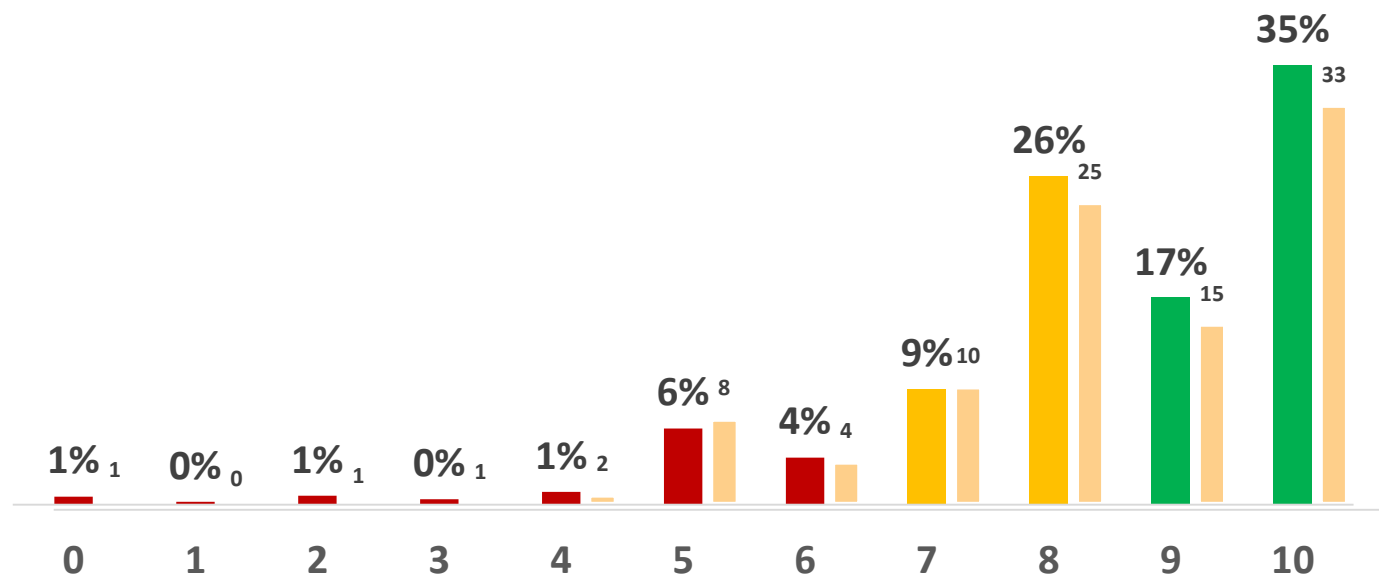


média  
geral



2015 – 8,11

2014 – 8,04



- a imagem do Sebrae é muito positiva, alcançado uma nota equivalente a 8,34, superando inclusive as avaliações de anos anteriores
- mais de um terço dos entrevistados (35%) deu a nota máxima (10), confirmando a positiva imagem do Sebrae perante esse público



- a variação com relação à 2015 é de +3%, apesar do patamar já bastante elevado

ver histórico

base: 11.522



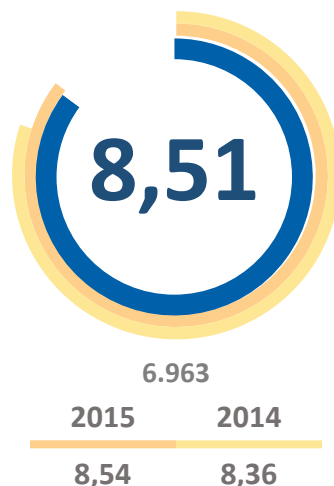
p8. Em uma escala onde 0 significa que o(a) Sr.(a) tem uma imagem muito negativa e 10 uma imagem muito positiva, que nota daria para a imagem que o(a) Sr.(a) tem do Sebrae?

# imagem

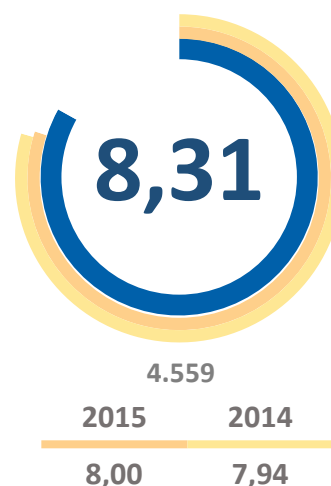
## classificação



### cliente



### não cliente



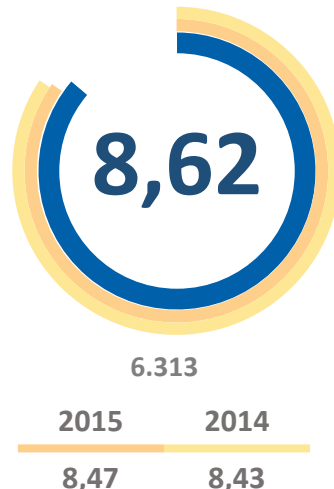
- positivo as notas da imagem do Sebrae serem mais elevadas para os 'clientes', sinalizando o reconhecimento da qualidade dos serviços
- por outro lado, a ótima avaliação dos não clientes sinaliza um ótimo trabalho da comunicação, bem como uma considerável oportunidade para avançar junto a esse público

- a avaliação da imagem ainda tende a diminuir quanto maior o porte das empresas, conforme também apurado nos anos anteriores, mas esse *gap* já vem se reduzindo, e de forma consistente

## porte



### MEI



### ME



### EPP



### variação entre MEI e EPP

2016	-8%
2015	-10%
2014	-11%

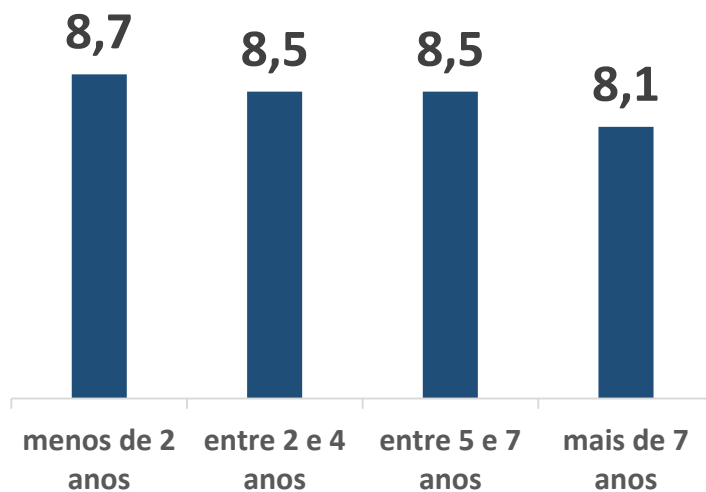


# imagem

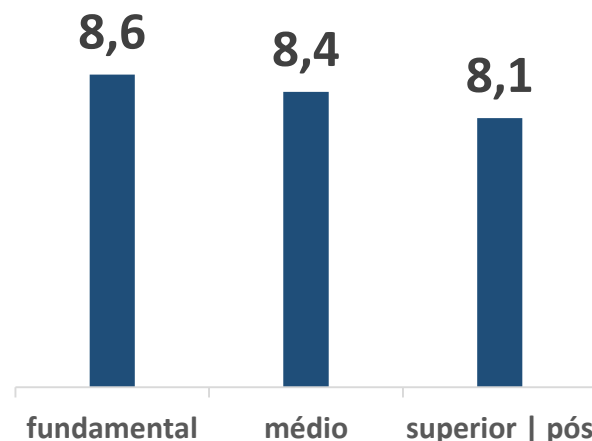
- nos diferentes critérios de segmentação considerados existe uma variação bastante reduzida com relação à avaliação da imagem do Sebrae, o que sinaliza uma forte homogeneidade



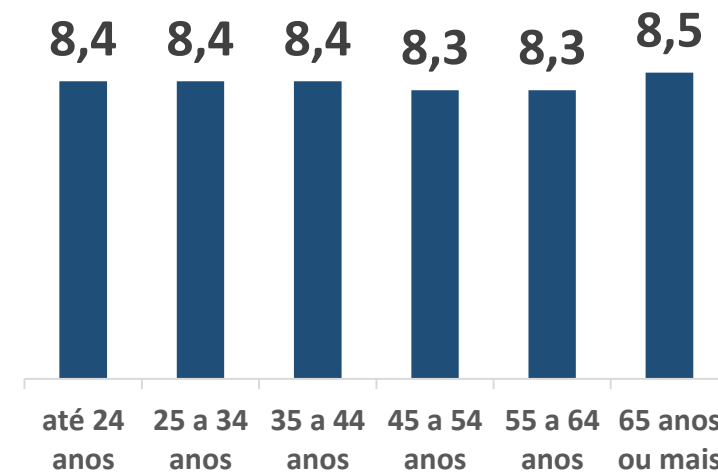
*por tempo de empresa*



*por escolaridade*



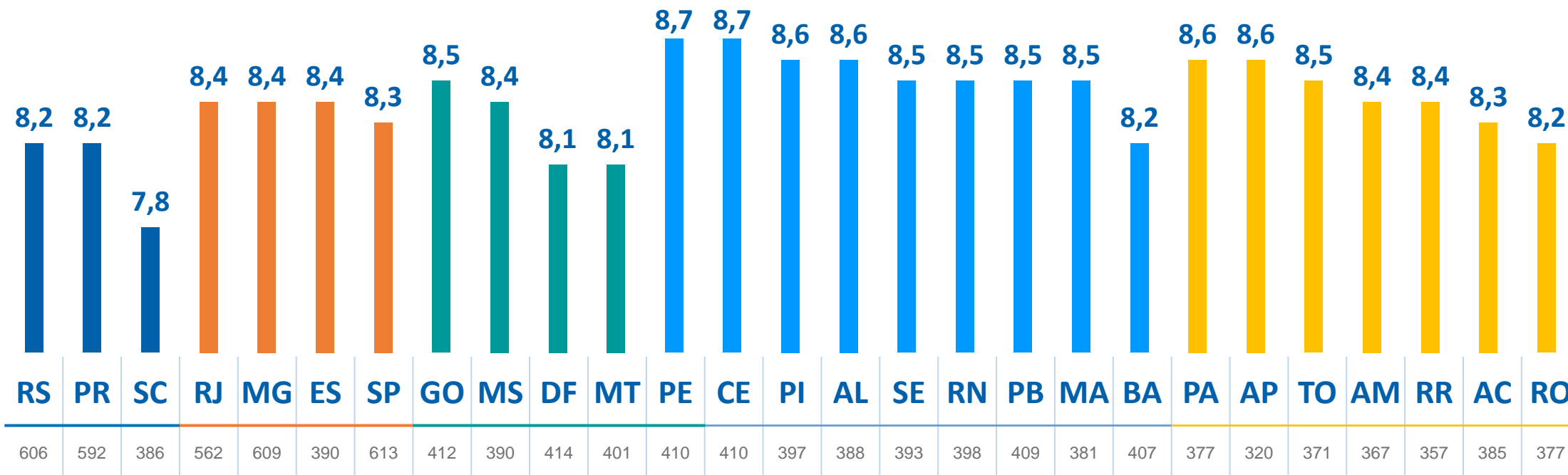
*por idade*



# imagem



por UF



ver em ordem decrescente

PE	8,7
CE	8,7
PI	8,6
AL	8,6
PA	8,6
AP	8,6
GO	8,5
SE	8,5
RN	8,5
PB	8,5
MA	8,5
TO	8,5
RJ	8,4
MG	8,4
ES	8,4
MS	8,4
AM	8,4
RR	8,4
SP	8,3
AC	8,3
RS	8,2
PR	8,2
BA	8,2
RO	8,2
DF	8,1
MT	8,1
SC	7,8



p8. Em uma escala onde 0 significa que o(a) Sr.(a) tem uma imagem muito negativa e 10 uma imagem muito positiva, que nota daria para a imagem que o(a) Sr.(a) tem do Sebrae?

# imagem



por UF

- em praticamente todos os estados (23 dos 27) as avaliações da imagem do Sebrae cresceram com relação aos anos anteriores
- em três unidades (SC, DF e BA) onde ocorreu uma 'diminuição' dessa avaliação da imagem do Sebrae, a mesma se restringiu a 0,1, portanto dentro da margem de erro

	2015	2016
SC	7,9	7,8
DF	8,2	8,1
BA	8,3	8,2

- apenas no Sebrae AC a diminuição com relação ao resultado de 2015 correspondeu a 5%, mas ainda assim com uma nota muito boa (8,3), e ainda à frente das avaliações de outras 6 unidades

	2015	2016
AC	8,7	8,3

↓ 5% ↓

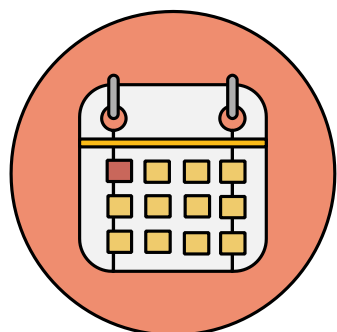
	2014	2015	2016	
RS	8,1	8,0	8,2	▲
SC	7,7	7,9	7,8	▼
PR	7,7	8,0	8,2	▲
RJ	8,0	8,0	8,4	▲
MG	8,0	8,0	8,4	▲
ES	8,0	8,4	8,4	▲
SP	8,1	8,1	8,3	▲
GO	8,2	8,2	8,5	▲
MS	8,3	8,2	8,4	▲
DF	7,9	8,2	8,1	▼
MT	8,0	7,9	8,1	▲
PE	8,2	8,4	8,7	▲
CE	8,4	8,3	8,7	▲
PI	8,0	8,5	8,6	▲
AL	8,4	8,5	8,6	▲
SE	8,2	8,3	8,5	▲
RN	8,2	8,4	8,5	▲
PB	8,1	8,4	8,5	▲
MA	8,1	8,3	8,5	▲
BA	8,1	8,3	8,2	▼
PA	8,0	8,2	8,6	▲
AP	8,2	8,1	8,6	▲
TO	8,3	8,0	8,5	▲
AM	8,1	8,3	8,4	▲
RR	8,3	8,1	8,4	▲
AC	7,8	8,7	8,3	▼
RO	8,0	8,1	8,2	▲



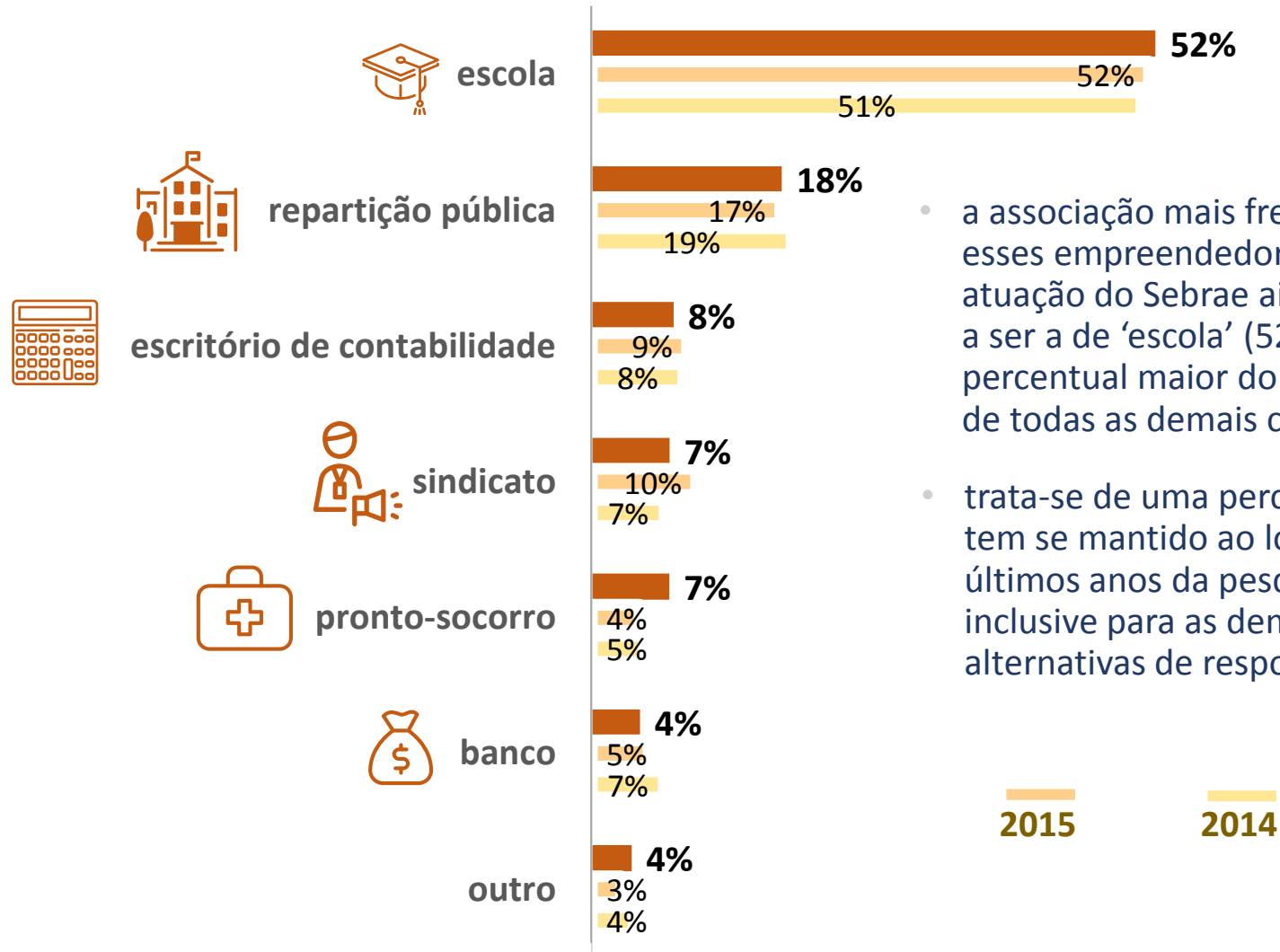


# semelhança

## atuação do Sebrae



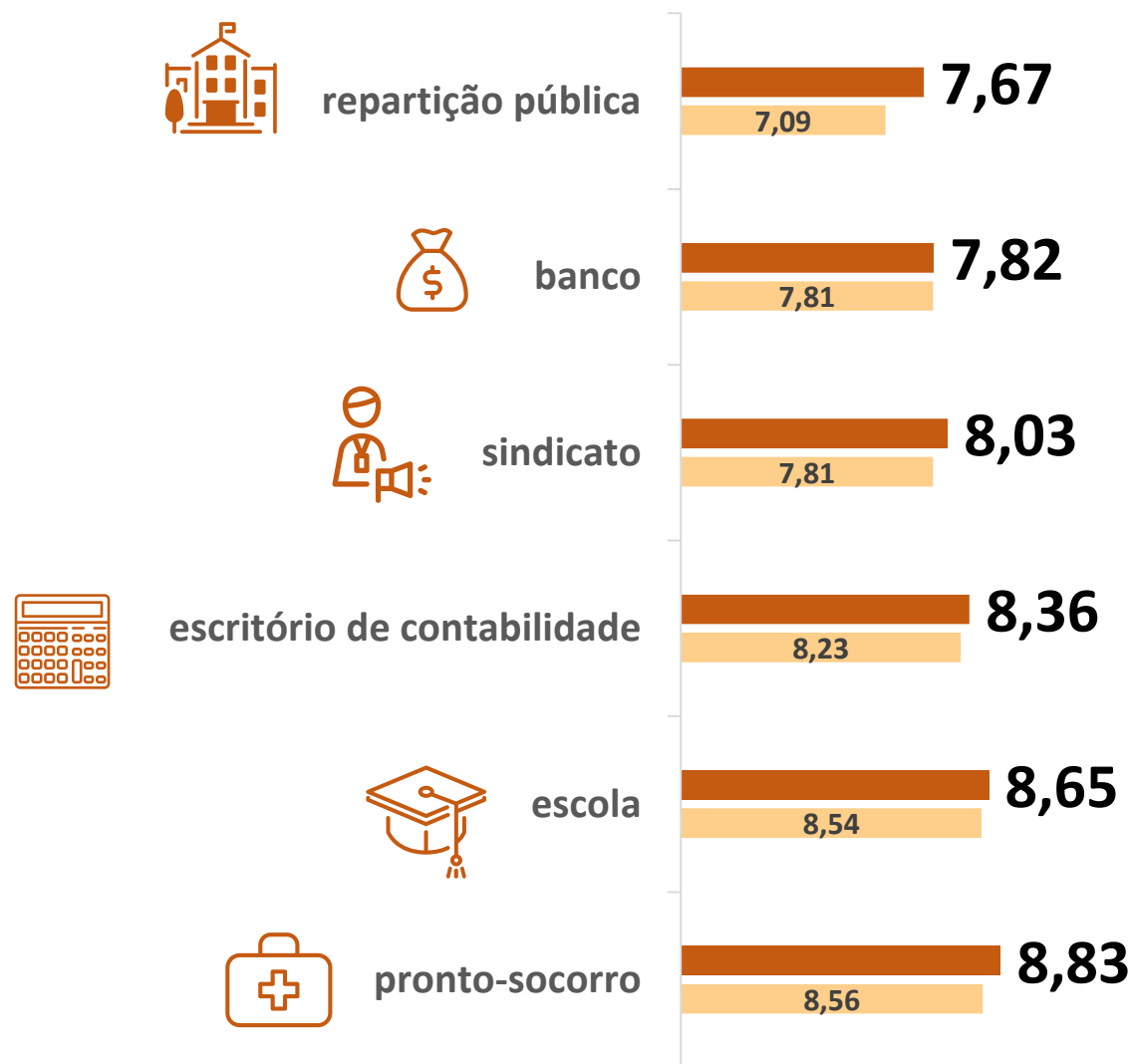
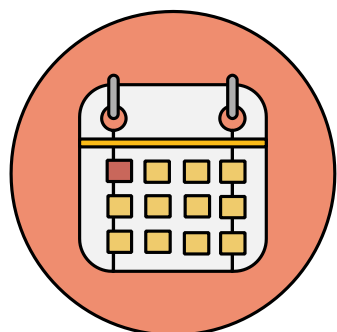
ver histórico



- a associação mais frequente que esses empreendedores fazem à atuação do Sebrae ainda continua a ser a de 'escola' (52%), em um percentual maior do que a soma de todas as demais citações (48%)
- trata-se de uma percepção que tem se mantido ao longo desses 3 últimos anos da pesquisa, inclusive para as demais alternativas de resposta

# semelhança

## atuação do Sebrae



- a forma como o Sebrae é associado aos diferentes tipos de 'instituições' impacta a própria avaliação da imagem, ainda que todas essas avaliações sejam elevadas e tenha melhorado em comparação com 2015

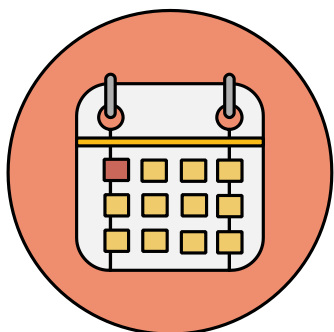
 ver histórico

2015



# semelhança




## atuação do Sebrae



 ver histórico

em %

### por porte



	 MEI	 ME	 EPP
escola	51%	54%	56%
repartição pública	17%	19%	19%
escritório de contabilidade	8%	7%	6%
sindicato	9%	5%	6%
pronto-socorro	8%	7%	4%
banco	5%	4%	5%
outro	3%	5%	3%
base:	6.102	3.688	1.348

### por classificação

	 cliente	 não cliente
	52%	52%
	18%	17%
	7%	8%
	7%	7%
	7%	7%
	3%	5%
	5%	3%
	6.712	4.426



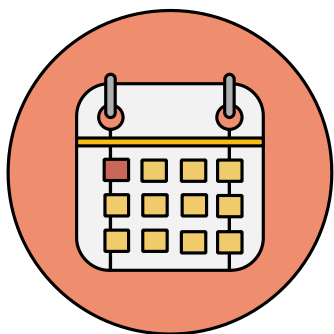
# semelhança

	 <b>cliente</b>			 <b>não cliente</b>		
	MEI	ME	EPP	MEI	ME	EPP
escola	<b>48%</b>	<b>55%</b>	<b>64%</b>	<b>51%</b>	<b>53%</b>	<b>54%</b>
repartição pública	<b>19%</b>	<b>18%</b>	<b>16%</b>	<b>16%</b>	<b>19%</b>	<b>19%</b>
sindicato	<b>9%</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>	<b>9%</b>	<b>5%</b>	<b>7%</b>
escritório de contabilidade	<b>9%</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>	<b>8%</b>	<b>8%</b>	<b>7%</b>
pronto-socorro	<b>8%</b>	<b>7%</b>	<b>5%</b>	<b>8%</b>	<b>7%</b>	<b>4%</b>
banco	<b>4%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>	<b>5%</b>
outro	<b>4%</b>	<b>7%</b>	<b>5%</b>	<b>3%</b>	<b>5%</b>	<b>3%</b>
base	3.732	2.232	748	2.370	1.456	600

- com exceção dos percentuais referentes à 'escola' do perfil cliente, todas as demais opções apresentam resultados muito similares, independentemente do 'perfil/porte' da empresa do entrevistado

# semelhança

## atuação do Sebrae



em %

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT
escola	53	54	51	59	49	53	46	55	54	46	51
repartição pública	21	17	19	15	17	12	19	21	15	26	19
escritório de contabilidade	5	8	10	5	10	8	9	6	3	4	9
sindicato	8	7	6	5	9	12	8	5	11	8	7
pronto-socorro	6	8	7	8	7	7	9	7	8	10	8
banco	2	3	3	4	4	4	6	4	6	3	3
outro	6	3	3	5	5	4	2	1	1	2	2
base:	364	588	573	580	547	592	377	401	396	386	389



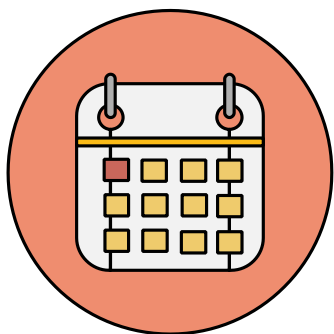
por UF

	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
escola	42	51	40	57	49	43	48	38	54	46	48	44	45	49	38	47
repartição pública	24	22	26	16	21	24	18	25	19	21	18	26	22	22	28	22
escritório de contabilidade	9	11	6	8	9	8	9	13	7	8	14	11	10	12	13	13
sindicato	7	5	6	3	4	8	9	6	6	10	4	8	8	6	3	6
pronto-socorro	8	7	3	6	7	7	9	5	6	7	8	5	6	5	8	5
banco	7	4	18	6	7	9	5	8	6	6	7	5	7	5	7	5
outro	2	1	2	4	4	2	2	4	1	3	0	1	2	1	3	2
base:	373	388	383	393	390	372	392	405	379	363	356	372	364	311	344	360



# semelhança

## atuação do Sebrae



- existem variações expressivas nas percepções dos empreendedores quanto à atuação do Sebrae ser a de uma 'repartição pública'



por UF

	MG	SP	GO	PE
repartição pública	12	15	15	16
escola	53	59	54	57
	PI	MS	AC	RR
repartição pública	26	26	26	28
escola	40	46	44	38



menores associações à repartição pública



maiores associações à repartição pública

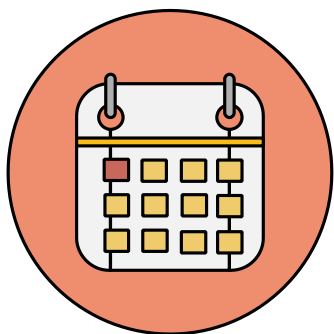
em %



# semelhança



## atuação do Sebrae



por idade  
em anos

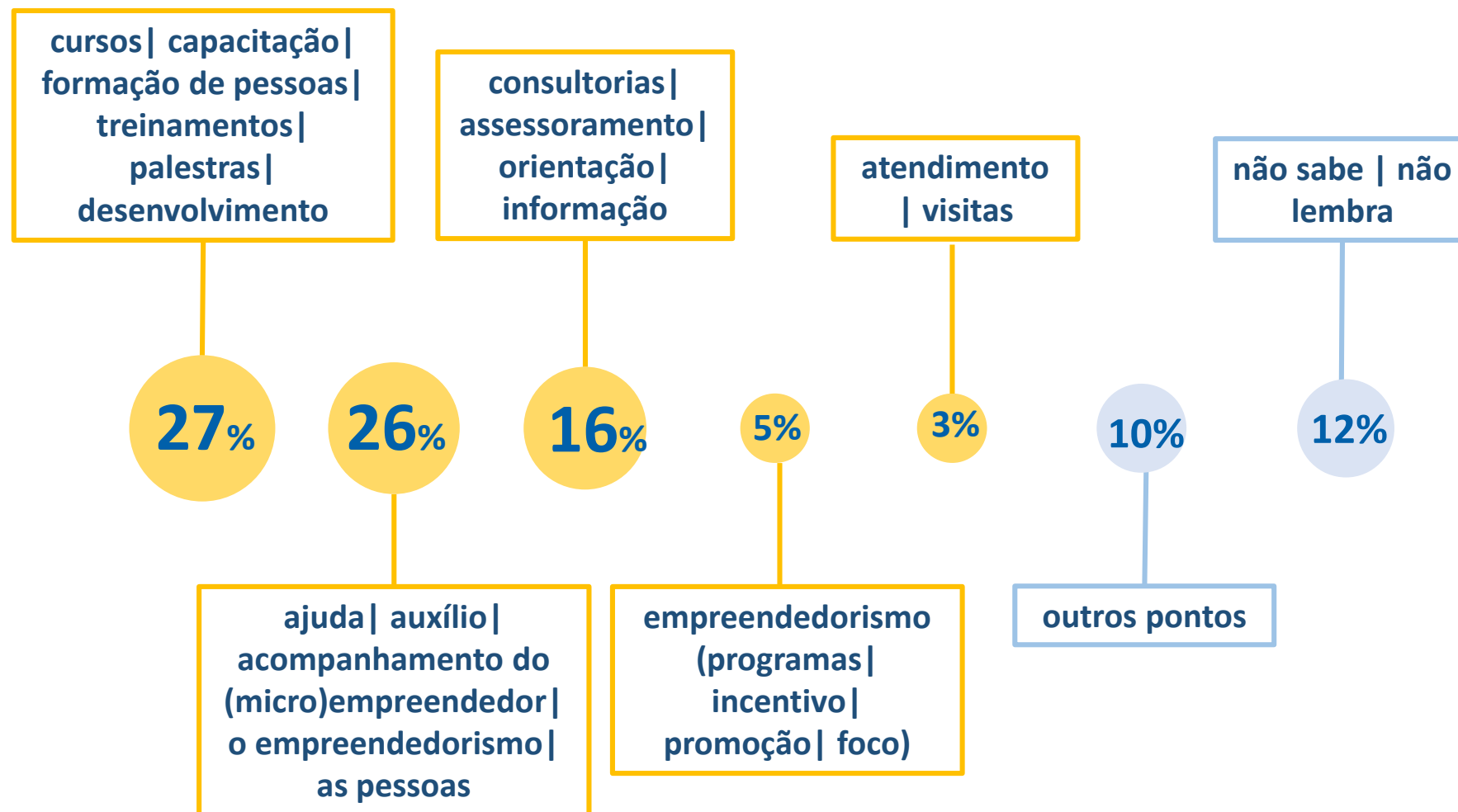
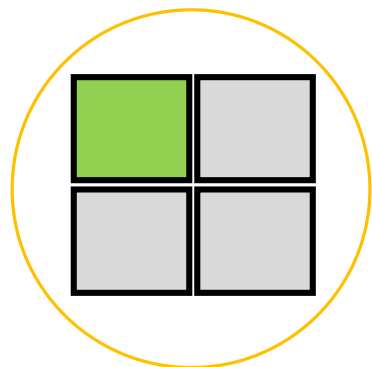
	até 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65+		fund.	médio	sup.   pós	
escola	58	55	53	52	47	48	▼	46	53	55	▲
repartição pública	19	15	17	19	19	22		16	17	20	
escritório de contabilidade	8	10	7	8	5	6		9	8	6	
sindicato	4	9	8	6	8	4		10	7	6	
pronto-socorro	4	5	7	7	10	10		8	8	6	
banco	6	3	4	5	6	2		8	5	2	
outro	0	3	3	4	5	8		2	3	6	
base:	413	2.669	3.511	2.814	1.329	332		1.841	5.887	3.350	

em %



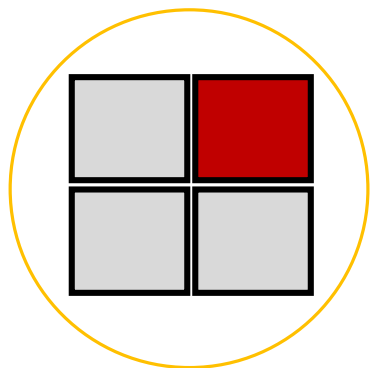
p9. Na sua opinião, a atuação do Sebrae parece mais com qual dessas instituições? (RU – EST): (Rodiziar)?

# ponto forte

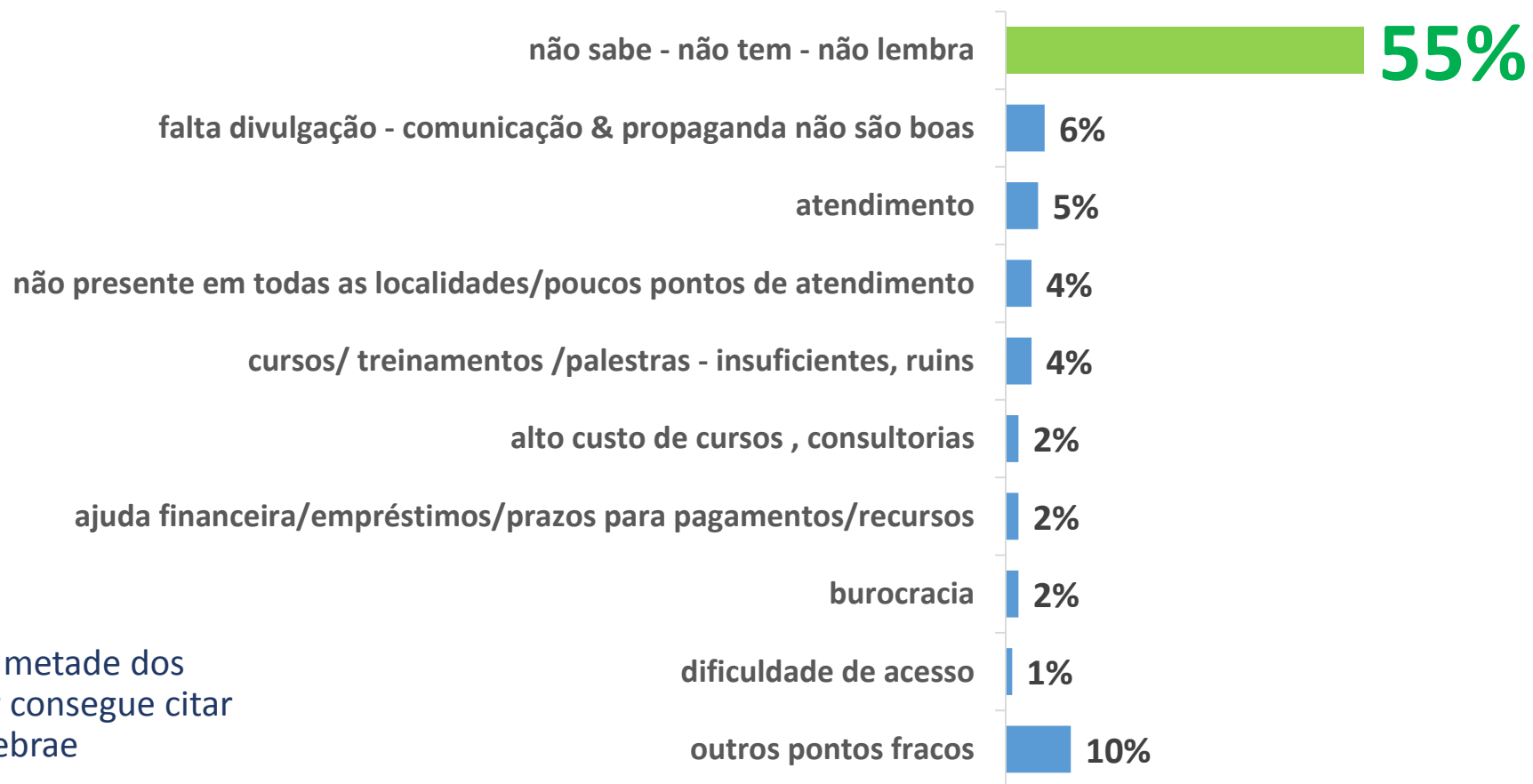




# ponto fraco



- positivo que mais da metade dos entrevistados sequer consegue citar um ponto fraco do Sebrae



# atributos - Sebrae



P12.7. contribuição do SEBRAE para o Brasil é importante **97%**



P12.5. Sebrae é uma instituição ética **95%**



P12.3. SEBRAE transmite credibilidade **95%**



P12.2. Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável **94%**



P12.6. Sebrae é importante para o desenvolvimento econômico e social da localidade **89%**



P12.4. SEBRAE é uma organização transparente **87%**



P12.1. produtos e serviços são bem divulgados **72%**



- positivo que a quase totalidade de afirmações avaliadas alcançou um grau de concordância muito elevado
- a afirmação com a menor concordância foi quanto à divulgação de produtos e serviços, sinalizando uma oportunidade para a área de comunicação



# atributos - Sebrae

por porte

por classificação



total

MEI

ME

EPP

cliente

não cliente



produtos e serviços são bem divulgados

72%

76%

68%

66%

73%

72%



Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável

94%

96%

92%

91%

95%

94%



Sebrae transmite credibilidade

95%

96%

94%

92%

96%

95%



Sebrae é uma organização transparente

87%

91%

82%

82%

89%

87%



Sebrae é uma instituição ética

95%

97%

93%

93%

96%

95%



Sebrae é importante para o desenvolvimento econômico e social da localidade

89%

91%

88%

86%

92%

89%



contribuição do Sebrae para o Brasil é importante

97%

98%

96%

94%

98%

97%

# atributos - Sebrae

em %

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT
produtos e serviços são bem divulgados	70	72	76	70	70	71	73	70	77	78	69
Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável	91	95	95	95	92	96	90	95	95	95	87
Sebrae transmite credibilidade	88	96	95	96	95	97	93	95	97	95	93
Sebrae é uma organização transparente	86	89	89	87	87	90	85	90	87	81	82
Sebrae é uma instituição ética	92	96	98	96	94	95	95	95	95	93	92
Sebrae é importante para o desenvolvimento econômico e social da localidade	85	90	90	88	88	88	90	88	91	92	87
contribuição do Sebrae para o Brasil é importante	93	98	96	97	97	97	96	96	98	97	96










por UF

	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
produtos e serviços são bem divulgados	78	74	76	78	75	79	76	75	78	80	74	77	71	76	81	74
Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável	96	93	94	94	95	91	95	94	93	93	93	91	93	95	95	94
Sebrae transmite credibilidade	94	95	96	97	96	94	95	96	95	95	93	90	94	91	94	94
Sebrae é uma organização transparente	83	82	84	89	87	91	89	84	86	87	86	84	87	88	90	83
Sebrae é uma instituição ética	95	95	97	97	95	97	96	92	95	95	97	93	92	95	94	95
Sebrae é importante para o desenvolvimento econômico e social da localidade	94	89	94	91	92	93	93	92	88	91	95	92	92	92	93	91
contribuição do Sebrae para o Brasil é importante	99	97	99	97	96	98	98	97	96	97	99	95	99	98	96	97



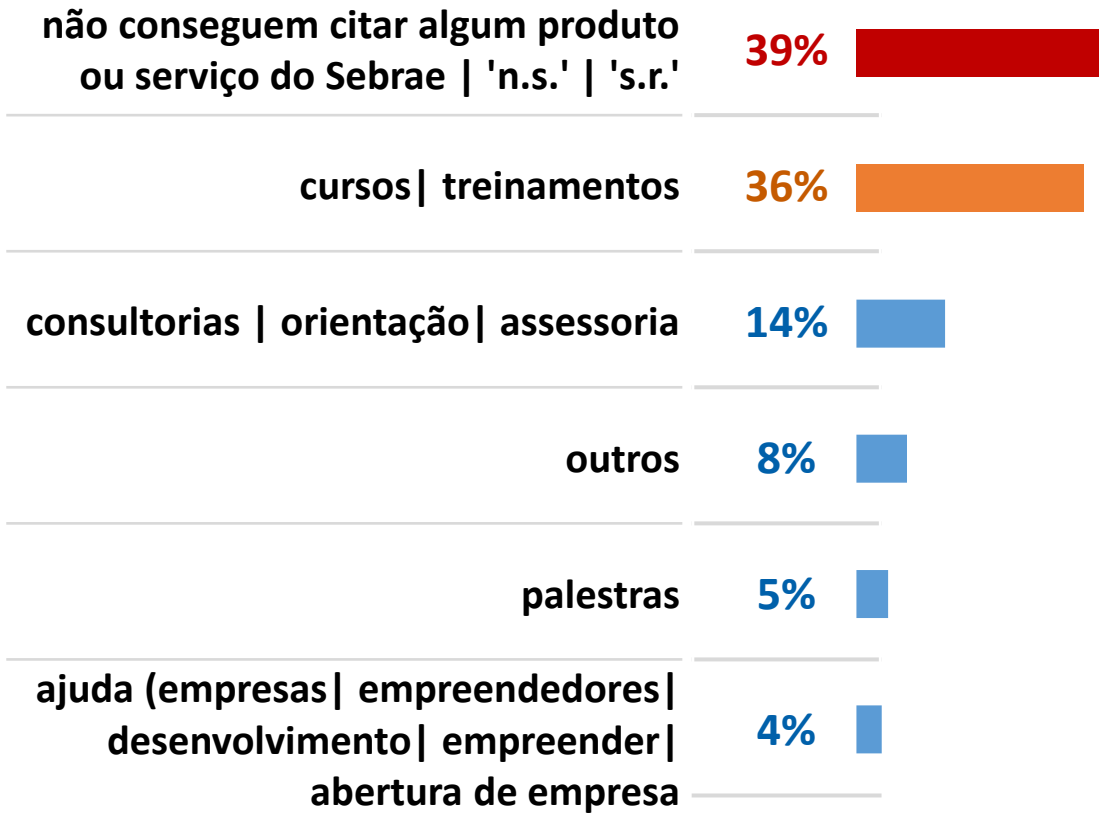
# atributos - Sebrae

	fundamental	médio	superior   pós
 produtos e serviços são bem divulgados	85%	75%	61%
 Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável	95%	96%	91%
 Sebrae transmite credibilidade	95%	96%	94%
 Sebrae é uma organização transparente	91%	90%	82%
 Sebrae é uma instituição ética	94%	97%	94%
 Sebrae é importante para o desenvolvimento econômico e social da localidade	93%	90%	87%
 contribuição do Sebrae para o Brasil é importante	99%	97%	96%



- com exceção do aspecto da 'divulgação', ainda que o perfil com ensino superior seja invariavelmente mais crítico, mesmo esses percentuais ainda continuam bem elevados

# produto ou serviço do Sebrae



base 11.694







- praticamente 2 em cada 5 empreendedores não conseguem citar um produto ou serviço do Sebrae
- para aqueles que conseguiram lembrar de algum tipo de produto ou serviço do Sebrae, os cursos/ treinamento são os mais citados, em um percentual acima de todas as demais menções



# produto ou serviço do Sebrae

por porte

por classificação

	 MEI	 ME	 EPP	 cliente	 não cliente
não conseguem citar algum produto ou serviço   'n.s.'   's.r.'	42	37	35	26	42
cursos   treinamentos	33	40	39	45	34
consultorias   orientação   assessoria	12	16	16	17	13
outros	8	6	7	9	7
palestras	6	5	4	8	5
ajuda (empresas   desenvolvimento   abertura de empresa)	5	3	4	4	4
	6.399	3871	1424	7.033	4661

- independentemente do porte, para os que citam algum produto ou serviço do Sebrae, os cursos/ treinamento são os mais citados, em um percentual acima de todas as demais menções
- o mesmo se observa também na segmentação de clientes & não clientes

em %



# produto ou serviço do Sebrae

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT
não conseguem citar algum produto ou serviço   'n.s.'   's.r.'	45	37	41	36	45	46	37	36	44	36	42
cursos  treinamentos	29	32	35	39	29	31	34	42	33	36	41
consultorias   orientação   assessoria	17	19	15	14	13	14	15	14	15	14	9
outros	8	10	7	7	10	6	9	6	6	7	5
palestras	3	4	2	6	2	4	6	4	5	7	5
ajuda (empresas  desenvolvimento  abertura de empresa)	4	5	4	5	5	2	5	4	4	5	2
	391	616	602	622	572	628	405	422	419	396	405



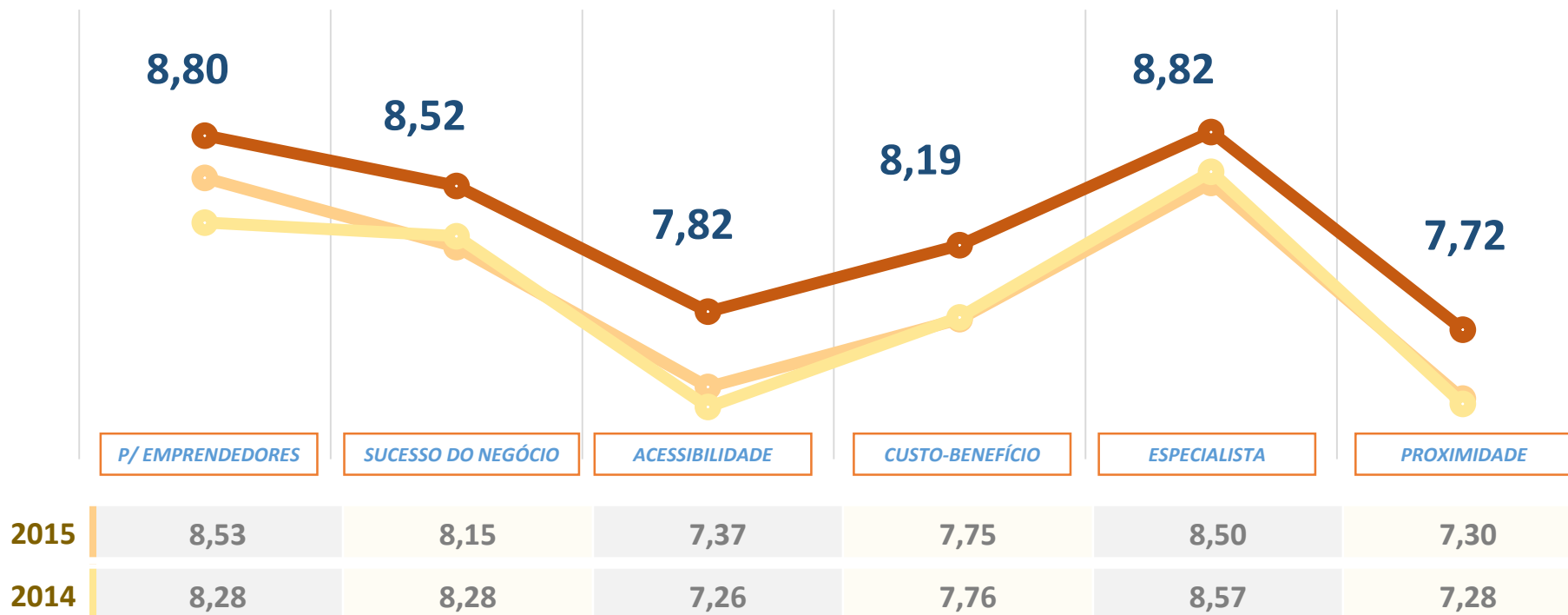
por UF

	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
não conseguem citar algum produto ou serviço   'n.s.'   's.r.'	41	34	42	37	43	37	32	41	41	39	28	41	38	27	33	39
cursos  treinamentos	33	43	34	41	38	36	45	37	33	34	47	34	34	41	36	38
consultorias   orientação   assessoria	9	10	9	14	8	10	13	9	12	10	9	8	11	12	13	9
outros	11	10	11	7	5	8	8	6	9	6	10	7	10	10	11	8
palestras	7	7	6	6	9	7	4	9	6	12	9	11	11	14	9	7
ajuda (empresas  desenvolvimento  abertura de empresa)	4	3	6	3	4	6	5	4	4	6	7	8	3	8	6	5
	396	403	400	412	413	384	415	415	397	379	372	385	380	323	362	380





# posicionamento da marca



- P14. Sebrae é **para empreendedores**. Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada
- P15. conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de **sucesso de um negócio**
- P16. é fácil fazer negócios com o Sebrae, ou seja, é **fácil acessar** seus produtos e serviços?
- P17. considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor **custo-benefício** do mercado
- P18. Sebrae é o maior **especialista em pequenas empresas** no Brasil.
- P19. quando eu preciso, o Sebrae está sempre **por perto**, disponível




- todos os resultados agora em 2016 foram superiores aos apurados nas pesquisas de 2014 e 2015
- os pontos que demandariam alguma atenção seriam a **'acessibilidade'** e a **'proximidade'** do Sebrae junto aos donos de pequenos negócios



Vou ler algumas frases e gostaria que o(a) Sr.(a) avaliasse o quanto concorda com cada uma delas, em uma escala de 0 a 10, onde 0 significa que “discorda totalmente” e 10 que “concorda totalmente”?

# posicionamento da marca

## por porte

	 MEI	 ME	 EPP
p/ empreendedor - p14	9,1	8,5	8,4
sucesso negócio - p15	8,9	8,1	7,9
acessibilidade - p16	8,2	7,4	7,2
custo-benefício - p17	8,5	7,8	7,4
especialista - p18	9,1	8,4	8,4
proximidade - p19	8,1	7,3	7,0
base:	~6.252	~3.724	~1.373

## por classificação

	 cliente	 não cliente
	8,9	8,8
	8,6	8,5
	8,2	7,7
	8,4	8,1
	9,0	8,8
	8,1	7,6
	~6.883	~4.467

- P14.** Sebrae é **para empreendedores**. Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada
- P15.** conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de **sucesso de um negócio**
- P16.** é fácil fazer negócios com o Sebrae, ou seja, é **fácil acessar** seus produtos e serviços?
- P17.** considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor **custo-benefício** do mercado
- P18.** Sebrae é o maior **especialista em pequenas empresas** no Brasil.
- P19.** quando eu preciso, o Sebrae está sempre **por perto**, disponível

- mais uma vez, quanto maior o porte das empresas menor a concordância com as frases analisadas

- como esperado, a concordância dos clientes Sebrae é superior à dos não clientes, mas a diferença é pequena, menor do que a esperada, indicando tanto uma boa imagem da instituição como um considerável conhecimento sobre a mesma



# posicionamento da marca



## por escolaridade

## por tempo

	fundamental	médio	superior ou pós
p/ empreendedor - p14	8,8	8,9	8,6
sucesso negócio - p15	8,9	8,7	8,1
acessibilidade - p16	8,3	7,9	7,5
custo-benefício - p17	8,6	8,3	7,7
especialista - p18	9,0	9,0	8,4
proximidade - p19	8,3	7,9	7,2

base: 1.920 5.994 3.373

	menos de 2 anos	entre 2 e 4 anos	entre 5 e 7 anos	mais de 7 anos
	9,1	9,1	8,9	8,5
	8,8	8,8	8,7	8,2
	8,1	8,1	7,9	7,5
	8,5	8,5	8,3	7,8
	9,1	9,1	9,0	8,5
	8,2	8,0	7,7	7,4

1.084 3.134 2.290 4.763

P14. Sebrae é **para empreendedores**. Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada

P15. conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de **sucesso de um negócio**

P16. é fácil fazer negócios com o Sebrae, ou seja, é **fácil acessar** seus produtos e serviços?

P17. considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor **custo-benefício** do mercado

P18. Sebrae é o maior **especialista em pequenas empresas** no Brasil.

P19. quando eu preciso, o Sebrae está sempre **por perto**, disponível

- mais uma vez, os empreendedores mais escolarizados são os mais críticos ao avaliarem as frases estimuladas

- o mesmo se aplica a criticidade quando analisada sob a ótica do tempo de existência da empresa



Vou ler algumas frases e gostaria que o(a) Sr.(a) avaliasse o quanto concorda com cada uma delas, em uma escala de 0 a 10, onde 0 significa que “discorda totalmente” e 10 que “concorda totalmente”?

# posicionamento da marca

p14 - Sebrae é **para empreendedores**. Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada

p15 - conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de **sucesso de um negócio**

p16 - é fácil fazer negócios com o Sebrae, é **fácil acessar** seus produtos e serviços

p17 - considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor **custo-benefício** do mercado

p18 - Sebrae é o maior **especialista em pequenas empresas** no Brasil

p19 - quando preciso, o Sebrae está sempre **por perto**, disponível

p14 - Sebrae é **para empreendedores**. Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada

p15 - conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de **sucesso de um negócio**

p16 - é fácil fazer negócios com o Sebrae, ou seja, é **fácil acessar** seus produtos e serviços

p17 - considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor **custo-benefício** do mercado

p18 - Sebrae é o maior **especialista em pequenas empresas** no Brasil

p19 - quando preciso, o Sebrae está sempre **por perto**, disponível

SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT
8,3	8,7	8,7	8,8	8,8	8,8	8,9	8,6	9,0	8,7	8,6
7,8	8,4	8,3	8,5	8,7	8,6	8,7	8,3	8,6	8,5	8,3
7,2	7,7	7,8	8,0	7,7	7,4	7,8	7,6	8,0	7,7	7,6
7,5	8,2	7,9	8,3	8,0	8,0	8,0	8,0	8,2	8,3	8,1
8,3	8,8	8,7	8,7	8,9	8,6	8,7	8,7	8,9	8,9	8,8
7,2	7,6	7,8	7,9	7,5	7,3	7,8	7,5	7,9	7,8	7,5



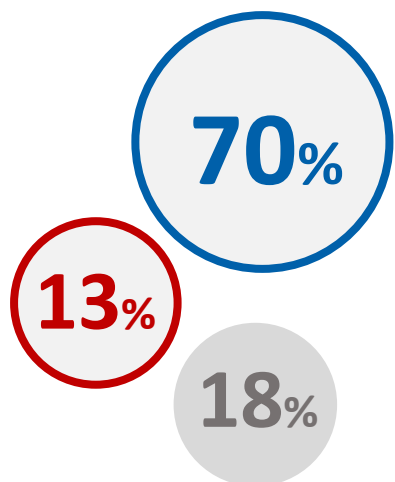
por UF

SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
8,9	9,0	8,9	9,1	8,9	8,9	9,1	8,9	8,9	8,6	8,7	8,8	8,9	9,1	8,9	8,5
8,8	8,8	8,9	8,8	8,6	8,9	9,0	8,6	8,7	8,5	8,6	8,7	8,7	9,0	8,9	8,3
8,4	8,2	7,9	8,1	8,1	8,2	8,2	7,8	8,1	8,0	8,1	8,2	8,1	8,6	8,1	7,7
8,4	8,5	8,6	8,5	8,5	8,6	8,6	8,4	8,5	8,1	8,5	8,4	8,5	8,9	8,6	8,1
9,1	9,2	9,3	9,1	9,1	9,2	9,2	9,0	9,1	8,9	9,1	9,1	9,2	9,3	9,0	8,9
8,0	8,2	7,8	8,0	7,8	7,9	7,9	7,6	7,8	7,9	8,3	8,0	7,9	8,5	8,3	7,6

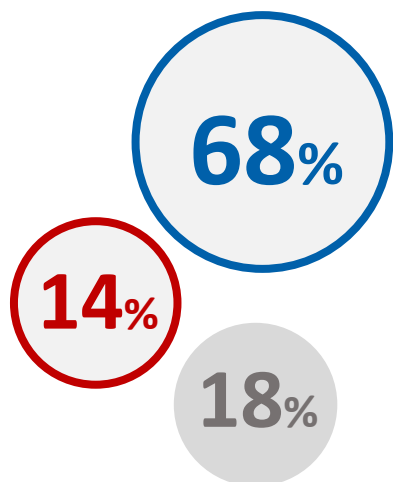


# atendimento digital

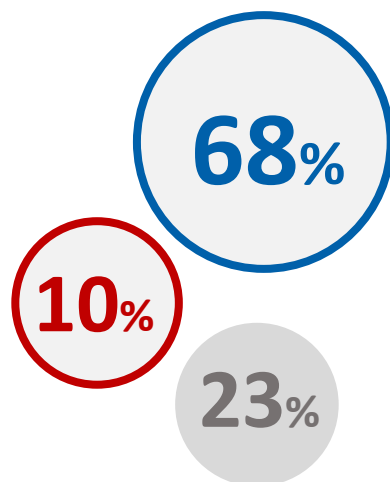
O Sebrae está fortemente presente no ambiente digital



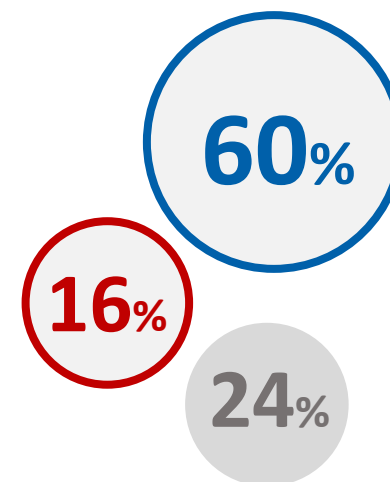
O Sebrae disponibiliza conteúdos relevantes na internet



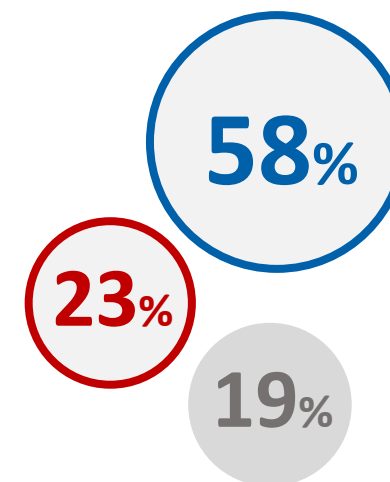
Os serviços que o Sebrae oferece no ambiente digital são pertinentes e atuais



Os aplicativos do Sebrae são úteis para o meu negócio



O Sebrae é muito atuante nas redes sociais



- concorda**
- não concorda**
- não sabe avaliar**

- a 'presença do Sebrae nas redes sociais' foi a afirmação que teve o maior grau de não concordância, a qual em conjunto com o desconhecimento constituem um volume expressivo

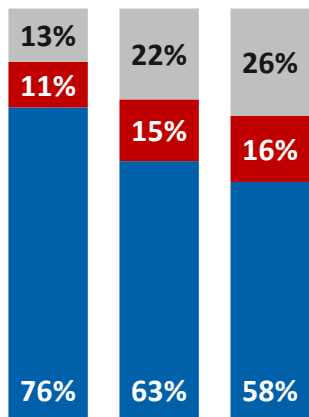
- chama atenção também o alto desconhecimento da 'utilidade dos aplicativos do Sebrae para o negócio' e a 'pertinência e atualidade dos serviços no ambiente digital'

base 11.694

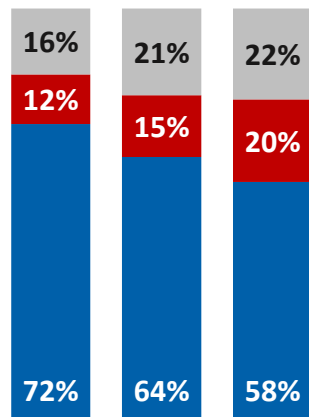
# atendimento digital

por porte

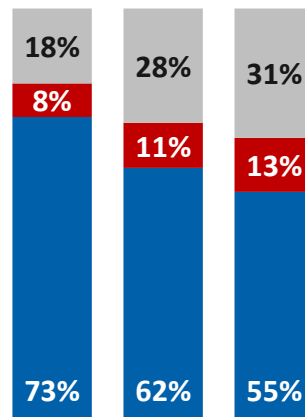
O Sebrae está fortemente presente no ambiente digital



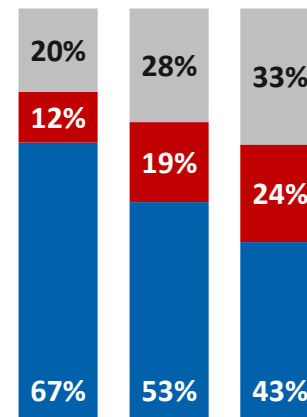
O Sebrae disponibiliza conteúdos relevantes na internet



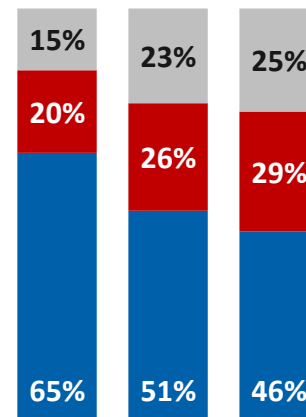
Os serviços que o Sebrae oferece no ambiente digital são pertinentes e atuais



Os aplicativos do Sebrae são úteis para o meu negócio



O Sebrae é muito atuante nas redes sociais



concorda



não concorda



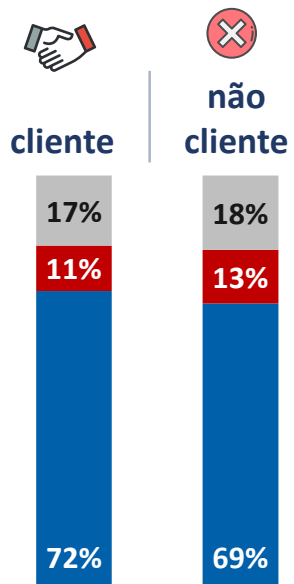
não sabe avaliar



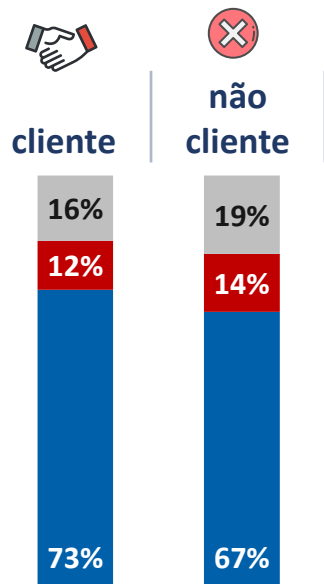
# atendimento digital

por classificação

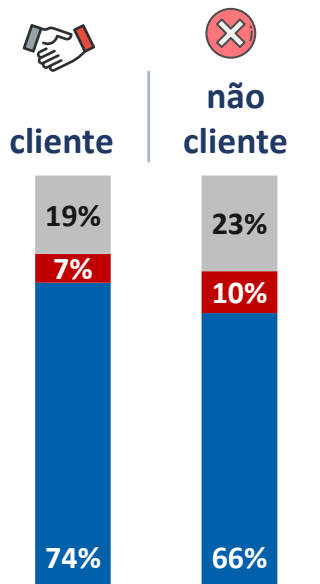
O Sebrae está fortemente presente no ambiente digital



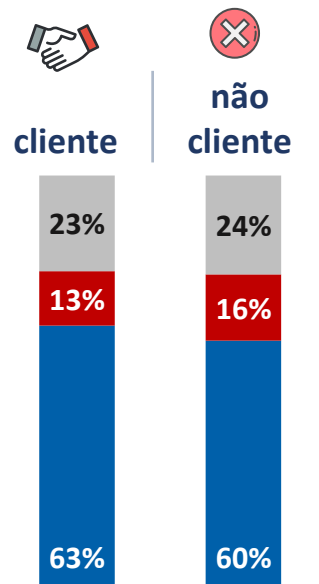
O Sebrae disponibiliza conteúdos relevantes na internet



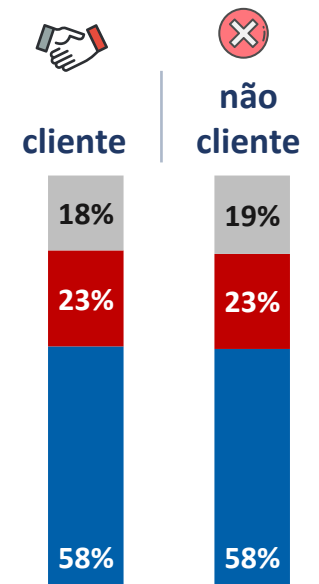
Os serviços que o Sebrae oferece no ambiente digital são pertinentes e atuais



Os aplicativos do Sebrae são úteis para o meu negócio



O Sebrae é muito atuante nas redes sociais



● concorda

● não concorda

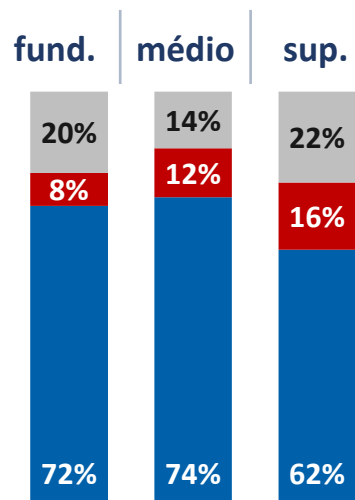
● não sabe avaliar

# atendimento digital

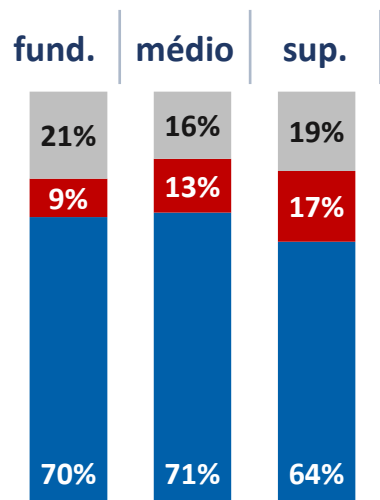


por escolaridade

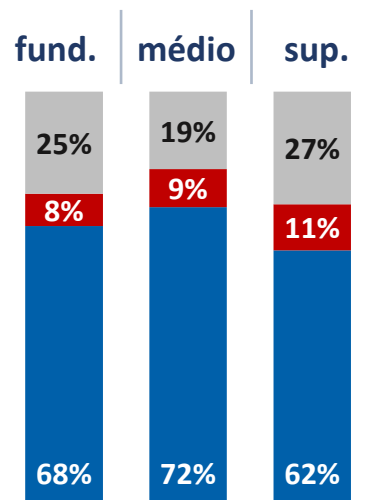
O Sebrae está fortemente presente no ambiente digital



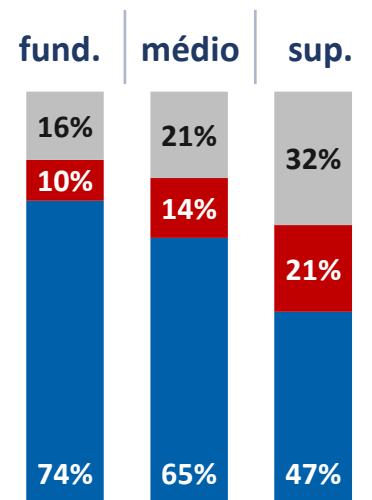
O Sebrae disponibiliza conteúdos relevantes na internet



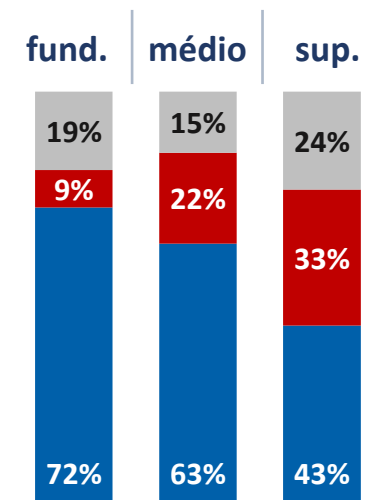
Os serviços que o Sebrae oferece no ambiente digital são pertinentes e atuais



Os aplicativos do Sebrae são úteis para o meu negócio



O Sebrae é muito atuante nas redes sociais



- concorda**
- não concorda**
- não sabe avaliar**

- mais uma vez, quanto maior a escolaridade dos empreendedores menor a concordância com as frases analisadas

- tanto sobre o protagonismo do Sebrae nas redes sociais, quanto no que se refere aos aplicativos, o percentual de concordância dos empreendedores mais escolarizados é preocupante



# atendimento digital

por UF

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
O Sebrae está fortemente presente no ambiente digital	60	68	72	68	67	67	65	68	77	72	74	80	73	77	75	77	76	75	73	76	71	75	77	75	77	77	73
	18	11	11	13	10	14	16	18	10	10	11	9	13	12	13	13	13	11	14	11	14	12	11	9	14	10	14
	22	21	16	19	23	20	18	14	13	17	15	12	14	11	12	10	11	14	13	13	15	12	12	16	9	14	13
Sebrae é muito atuante nas redes sociais	56	58	62	52	58	56	59	58	66	61	65	71	65	70	64	62	66	58	63	68	67	64	68	62	63	72	70
	22	24	23	25	21	23	24	24	22	21	22	18	20	20	21	27	22	26	23	18	20	23	19	23	27	16	19
	22	18	15	22	21	21	18	17	12	18	14	11	16	10	15	11	12	16	14	14	13	13	12	15	10	12	11
O Sebrae disponibiliza conteúdos relevantes na internet	66	70	68	66	66	69	62	70	69	72	70	73	67	73	74	72	74	68	75	70	71	69	72	74	76	76	73
	13	13	15	13	14	16	18	14	15	9	14	14	15	14	12	17	9	15	12	14	11	18	14	12	12	8	12
	21	17	18	22	20	15	20	16	16	19	16	13	18	13	14	11	17	17	13	16	18	13	14	14	12	16	15

em %

 concorda

 não concorda

 não sabe avaliar

# atendimento digital

por UF

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
Os aplicativos do Sebrae são úteis para o meu negócio	52	61	61	55	59	57	58	62	66	62	65	73	69	74	66	66	70	67	68	68	68	66	72	71	67	68	70
	19	14	15	17	13	18	20	18	16	16	17	11	12	14	15	17	14	12	13	14	15	14	15	12	19	11	13
	29	26	24	27	28	25	22	20	18	22	18	16	19	12	19	17	16	21	20	17	18	20	13	17	14	21	17
Os serviços que o Sebrae oferece no ambiente digital são pertinentes e atuais	62	65	71	64	65	64	66	71	71	68	72	77	76	75	73	78	78	72	74	74	71	78	77	72	79	77	73
	11	10	8	9	9	12	13	10	6	9	9	8	9	8	11	10	8	9	13	9	11	9	11	8	8	7	10
	28	25	21	27	26	23	21	20	23	23	19	15	16	17	16	12	14	19	13	16	18	13	12	20	12	16	17

em %

 concorda

 não concorda

 não sabe avaliar

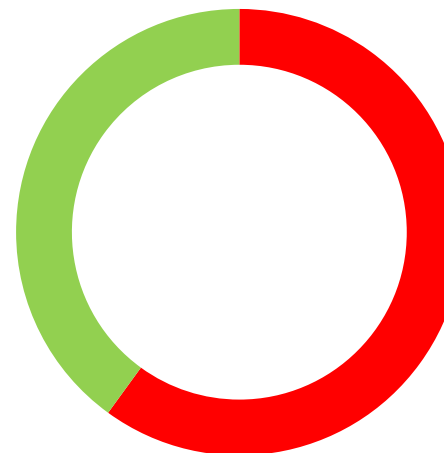
# período de abertura

em %

- 2 em cada 5 entrevistados procuraram orientação do Sebrae no período de abertura ou na formalização do negócio






**sim**  
40%




**não**  
60%

- existe uma considerável diferença de resultados quando analisado pelo porte da empresa

## por porte

	 MEI	 ME	 EPP
sim	50	28	27
não	50	72	73
	6.367	3.824	1.397

## por classificação

	 cliente	 não cliente
sim	59	36
não	41	64
	6.970	4.618

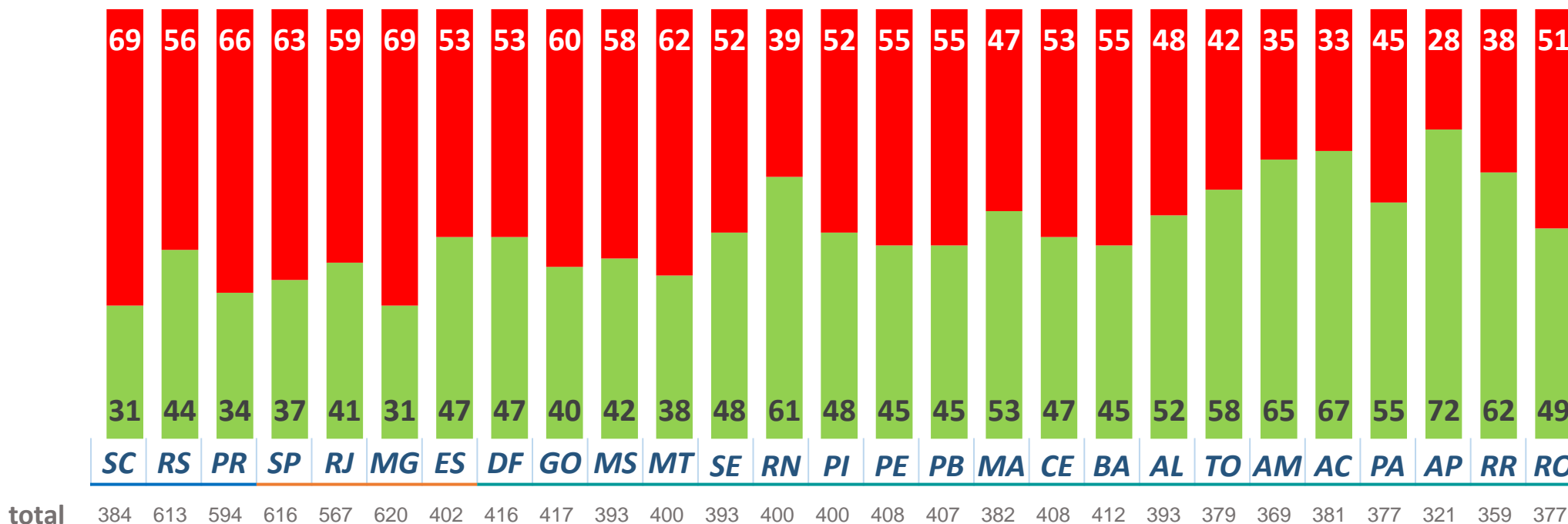


# período de abertura



por UF

- procurou o SEBRAE
- não procurou o SEBRAE

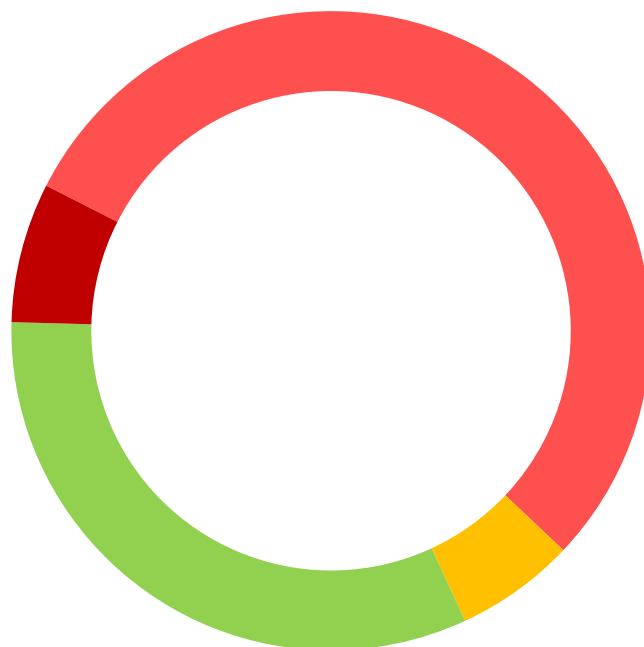


# depois de funcionando

- ainda que mais da metade dos empreendedores não tenha procurado o Sebrae, 1 em cada 3 buscou e recebeu orientações do Sebrae



- a avaliação da imagem do Sebrae é impactada em função do atendimento recebido pelos donos de pequenos negócios, ainda que mesmo para quem não procurou a mesma ainda seja positiva



55%

**não procuraram**  
orientação no SEBRAE

8,2

7%

**procuraram mas NÃO**  
**obtiveram** orientação  
no SEBRAE

6,8

33%

**procuraram e**  
**obtiveram**  
orientação no SEBRAE

8,9

6%

**receberam ajuda ou**  
**usaram serviço,** mas  
não procuraram

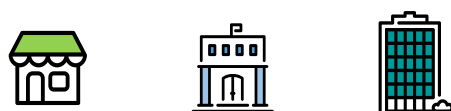
8,7

P8. IMAGEM  
SEBRAE

base: 11.584

# depois de funcionando

por porte



MEI ME EPP

	MEI	ME	EPP
não	56	52	58
sim, procurou e recebeu algum apoio	33	32	33
sim, mas não recebeu nenhum apoio	6	9	7
recebi ajuda ou usei serviço, mas não procurei	5	7	3
	6.351	3.830	1.403

por classificação



cliente não cliente

	cliente	não cliente
não	25	61
sim, procurou e recebeu algum apoio	60	27
sim, mas não recebeu nenhum apoio	6	7
recebi ajuda ou usei serviço, mas não procurei	9	5
	6.972	4.612



# depois de funcionando

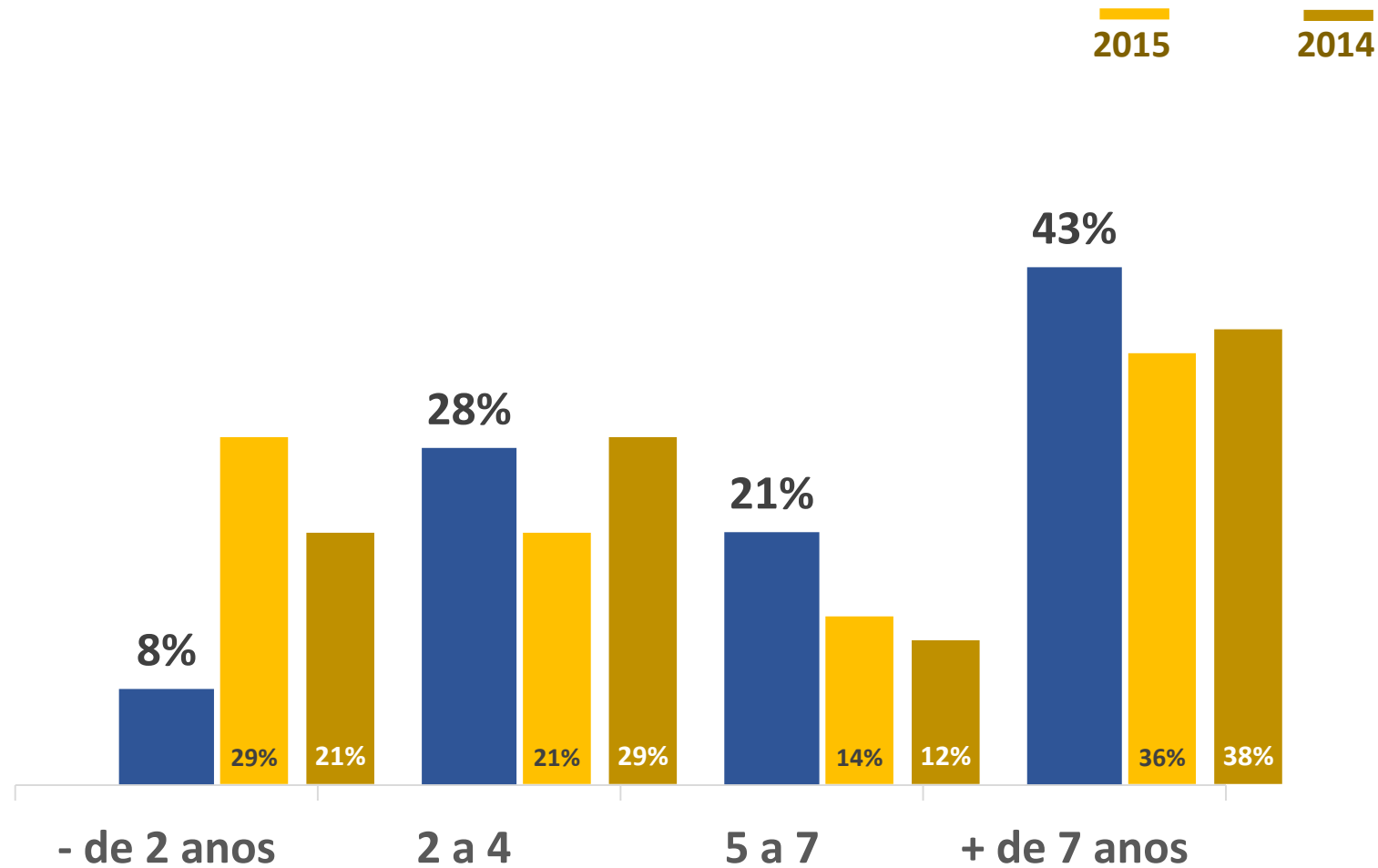
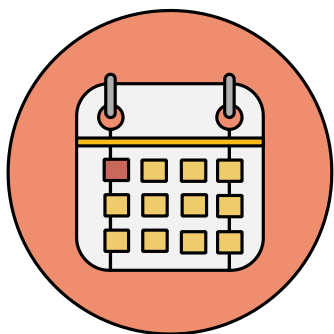


por UF

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
não	61	52	56	54	59	60	56	50	51	54	56	51	47	56	57	53	46	51	53	45	40	48	47	51	37	39	45
sim, procurou e recebeu algum apoio	29	37	30	34	28	27	33	36	35	30	33	38	38	32	31	30	36	37	35	40	45	41	40	36	47	41	38
sim, mas não recebeu nenhum apoio	6	4	5	7	9	8	6	6	7	9	8	6	8	4	6	9	8	6	7	5	8	4	6	6	9	6	5
recebi ajuda ou usei serviço, mas não procurei	5	6	9	5	4	5	6	7	7	7	3	5	7	8	5	8	10	5	5	10	7	7	7	7	7	13	12
total	385	613	588	620	565	626	404	420	418	388	401	394	401	399	407	407	381	409	413	390	378	366	381	375	321	359	375

# tempo de atividade

## tempo de empresa



ver histórico

base: 11.703 entrevistas

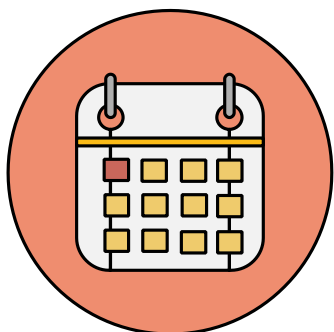
! houve uma mudança metodológica que impactou o resultado dessa pergunta

+info






# tempo de atividade


## tempo de empresa



### por porte

	 MEI	 ME	 EPP
- de 2 anos	11%	4%	2%
2 a 4 anos	40%	14%	8%
5 a 7 anos	23%	19%	14%
+ de 7 anos	26%	63%	76%
base:	6.406	3.874	1.423

### por classificação

	 cliente	 não cliente
	13%	7%
	26%	29%
	20%	21%
	41%	43%
	6.988	4.715



# tempo de atividade



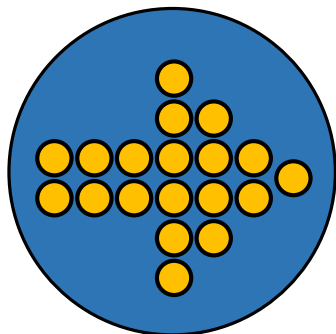
por UF



	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	
- de 2 anos	7	6	4	8	12	6	7	7	8	4	7	6	7	5	6	7	5	7	10	8	
2 a 4 anos	24	26	31	27	32	27	26	28	27	28	32	29	26	30	22	34	31	33	30	31	
5 a 7 anos	19	20	17	23	16	23	22	24	20	27	21	17	26	21	22	20	19	19	21	20	
+ de 7 anos	49	48	47	42	40	43	45	40	45	41	41	48	40	44	50	39	45	41	39	40	
base:	393	619	608	620	575	630	404	422	423	398	396	404	400	413	410	382	412	415	399		
	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO														
- de 2 anos	10	6	10	10	12	6	10														
2 a 4 anos	29	30	27	31	31	37	32														
5 a 7 anos	22	24	21	23	23	24	23														
+ de 7 anos	38	40	42	37	33	33	35														
base:	375	371	383	378	323	362	381														

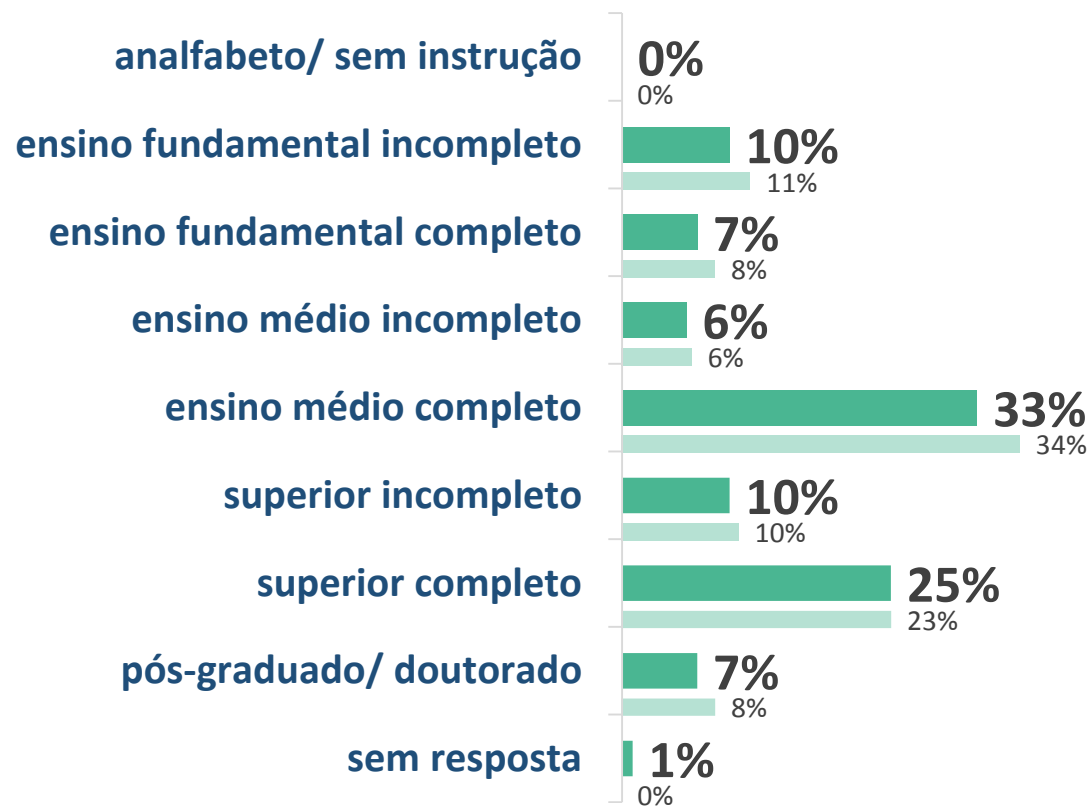


# ramo de atividade






# escolaridade



 ver histórico



por porte

	 MEI	 ME	 EPP
	0	0	0
	14	6	2
	9	6	2
	8	4	4
	37	28	26
	10	10	12
	18	33	39
	3	11	14
	1	1	0

por classificação

	 cliente	 não cliente
	0	0
	8	11
	6	8
	6	7
	35	33
	11	10
	25	25
	10	6
	0	1



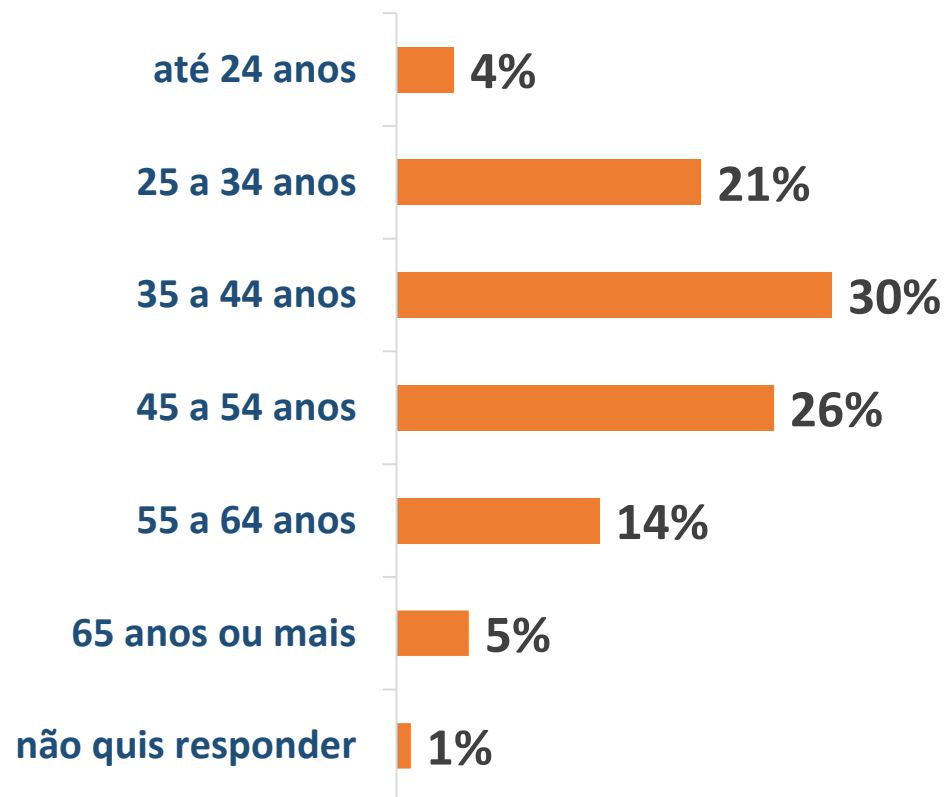
# escolaridade

por UF

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
<b>analfabeto   sem instrução</b>	--	1	0	--	--	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	--	1	0	--	0	1	--	1	1	--	1	0
<b>ensino fundamental incompleto</b>	8	10	11	9	9	10	15	10	10	14	14	14	14	13	8	14	6	10	10	17	13	8	16	8	8	15	20
<b>ensino fundamental completo</b>	8	9	4	8	8	9	10	7	7	8	8	5	8	11	7	10	7	5	6	6	7	7	9	7	5	5	7
<b>ensino médio incompleto</b>	4	5	5	4	11	8	5	5	9	6	7	7	9	8	6	7	6	7	10	7	9	5	10	11	8	9	10
<b>ensino médio completo</b>	39	34	37	26	33	32	36	31	32	35	32	37	35	40	40	30	54	43	39	37	35	38	32	38	43	35	32
<b>superior incompleto</b>	7	12	5	13	10	9	5	11	11	8	8	12	12	7	9	13	7	10	10	8	9	15	10	10	14	12	9
<b>superior completo</b>	20	22	30	33	21	22	21	28	22	23	26	18	20	18	23	20	14	18	18	18	22	20	19	20	17	18	15
<b>pós-graduado   doutorado</b>	13	7	7	7	8	8	9	6	7	6	5	5	3	2	5	6	5	5	6	5	3	7	2	4	3	4	6
<b>sem resposta</b>	2	0	2	0	0	1	1	--	1	0	0	1	--	1	1	2	1	1	2	1	0	1	1	1	2	1	1
<b>base</b>	396	622	611	626	580	637	409	425	424	401	410	396	406	402	414	415	388	415	419	403	380	373	386	382	324	362	384



# idade



## por porte



MEI ME EPP

4	2	4
24	16	16
32	28	26
24	27	32
11	19	15
3	7	7
1	1	0

## por classificação



cliente não cliente

3	4
24	20
30	30
26	26
13	14
3	5
0	1



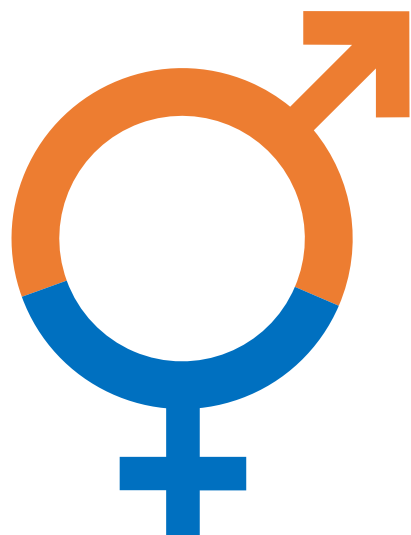
# idade

por UF

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
até 24 anos	5	3	3	4	2	5	2	4	1	4	4	4	5	3	2	2	4	6	5	4	4	1	6	2	5	4	3
25 a 34 anos	21	20	21	18	15	21	23	21	27	22	26	20	23	27	28	24	22	28	25	25	25	20	26	27	30	27	24
35 a 44 anos	30	30	28	30	28	30	27	37	28	31	27	30	33	28	27	38	40	30	30	32	33	41	32	35	31	32	32
45 a 54 anos	26	26	27	25	30	27	29	19	23	30	26	28	25	29	29	19	24	20	26	25	22	21	24	24	24	24	27
55 a 64 anos	12	13	13	16	17	13	15	15	17	10	15	13	9	10	12	12	8	12	12	11	14	12	9	8	8	12	9
65 anos ou +	4	7	5	6	7	4	2	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	1	2	2	4	2	3	1	1	4
não sabe/ não quis responder	2	1	2	0	1	1	1	--	1	1	0	1	--	1	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
base	396	622	611	626	580	637	409	425	424	401	410	396	406	402	414	415	388	415	419	403	380	373	386	382	324	362	384



# sexo



**masculino**  
**62%** 61%

**feminino**  
**38%** 39%

## por porte



MEI ME EPP

57 68 70

43 32 30

base 6467 3895 1428

## por classificação



cliente não cliente

57 63

43 37

base 7034 4756

## por UF

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
masculino	64	64	63	58	58	66	62	60	66	63	61	66	65	65	64	67	67	58	65	63	69	68	64	73	67	60	63
feminino	36	36	37	42	42	34	38	40	34	37	39	34	35	35	36	33	33	42	35	37	31	32	36	27	33	40	37
base	396	622	611	626	580	637	409	425	424	401	410	396	406	402	414	415	388	415	419	403	380	373	386	382	324	362	384





*para não  
esquecer*

**1**

apesar da forte associação do Sebrae junto aos mais escolarizados, tal não ocorre com os empreendedores com apenas o ensino fundamental

**2**

haveria uma grande ausência de referências junto aos empreendedores com apenas o ensino fundamental, sinônimo de oportunidade

**3**

além de se tratar do perfil de empreendedores que mais necessitaria desse apoio e suporte para a própria sobrevivência

**4**

mesmo com o Sebrae já possuindo uma imagem bastante positiva, os resultados ainda assim continuam melhorando

**5**

essa melhoria inclusive em 2016 se deu em praticamente todas as unidades, sugerindo consistência e homogeneidade

**6**

muito positivo que o gap nas avaliações das empresas de maior porte frente às de menor esteja se reduzindo ano a ano

7

a maior divulgação dos produtos e serviços do Sebrae seria uma expectativa generalizada, uma vez que a imagem já estaria bem sólida

8

apesar da 'acessibilidade' e a 'proximidade' do Sebrae ainda poderem ser aspectos da imagem a serem melhorados

9

a presença do Sebrae, tanto nas redes sociais quanto em aplicativos, é outro aspecto a ser mais bem trabalhado

10

a iniciativa dos empreendedores em buscar o Sebrae, apesar dos números positivos, indica espaço para melhorias



***obrigado!***

**Sebrae Nacional**  
**Unidade de Gestão Estratégica – UGE**

**Dênis Pedro Nunes**  
denis.pedro@sebrae.com.br



**(61) 2107.0800**

**[www.checonpesquisa.com.br](http://www.checonpesquisa.com.br)**