

imagem pequenos negócios

dezembro / 2015

objetivos

avaliar o nível de lembrança do Sebrae
junto aos empreendedores brasileiros

&

levantar aspectos relacionados à
imagem e posicionamento da marca do
Sebrae perante os pequenos negócios





metodologia

comentários

resultados

para não esquecer

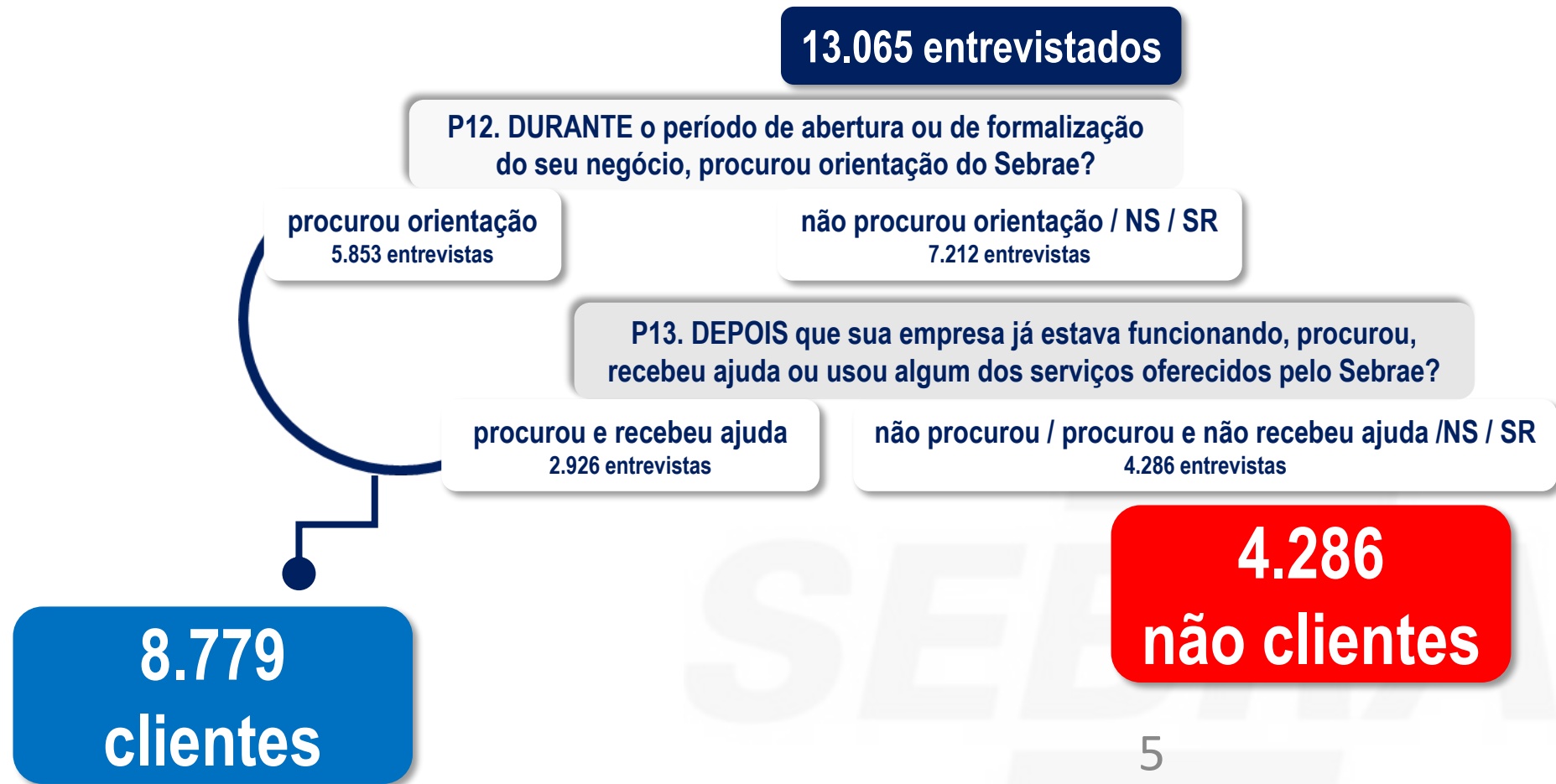
SEBRAE

metodologia

- pesquisa junto a empreendedores do Brasil (clientes e não clientes do Sebrae)
- de diferentes portes de empresas: MEI, ME & EPP
- entrevistas realizadas entre setembro / 2015 e novembro / 2015
- utilizada a metodologia **quantitativa** predominantemente por telefone e eventualmente por e-mail
- aplicação de um **questionário específico** a uma **amostra por perfil**
- o estudo obedeceu aos códigos de ética da:
 - ABEP, ESOMAR e à norma ABNT NBR ISO 20.252
- a margem de erro para os resultados gerais é de **+/- 1%**
- esta apresentação contempla apenas alguns dos principais resultados



cliente & não cliente



OBS: Resultados são ponderados na proporção de 80% não cliente e 20% cliente

segmentação

escolaridade		%
até médio incomp.	2.810	21,5%
médio comp.	4.750	36,5%
3º grau incomp.	1.523	11,7%
3º grau comp. ou mais	3.942	30,3%

porte		%
MEI	6.754	51,7%
ME	4.537	34,7%
EPP	1.774	13,6%

abertura da empresa		%
menos de 2 anos	3.378	26,0%
de 2 a 4 anos	2.819	21,7%
de 5 a 7 anos	1.920	14,8%
mais de 7 anos	4.860	37,5%

classificação		%
cliente	8.779	67,2%
não cliente	4.286	32,8%





metodologia
comentários
resultados
para não esquecer

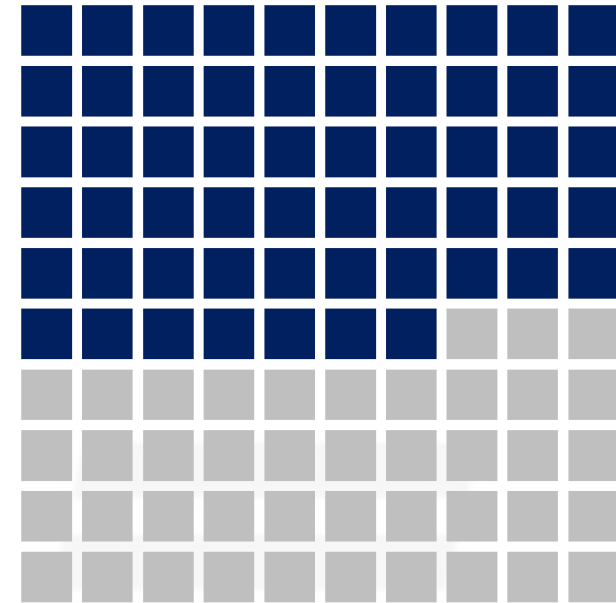


SEBRAE

comentários

- o Sebrae é o 1º nome, associado espontaneamente por mais de 1 em cada 2 empreendedores entrevistados (57%), quando pensam em ‘ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas’
- um *recall* espontâneo 16% superior frente ao apurado na pesquisa realizada em 2014 (49%) (P1)

nome lembrado
quando pensa em
ajuda no
desenvolvimento
das pequenas
empresas



57% citaram o Sebrae



depoimentos



(qual o 1º nome de instituição que o Sr. lembra quando pensa em ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas?) *Santo Antônio* (risos) (Isso é uma instituição Sr.?) *Porque na realidade eu não preciso de ninguém não.* (Não se recorda de nenhuma instituição que auxilie com cursos, palestras, consultorias, feiras?) *É, **tem o Sebrae, ele até ajuda, né?** Mas só que tudo é ilusão no Brasil, o apoio é mais publicitário do que outra coisa, porque na hora que você precisa realmente, você não encontra”* (MEI_CE_comércio)



(qual o 1º nome de instituição que você lembra quando pensa em ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas?) *Nossa Senhora! **Indiscutivelmente Sebrae”***

(EPP_MS_comércio)



(e qual o 1º nome de instituição que a Sra. lembra quando pensa em ajuda no desenvolvimento de pequenas empresas?) *Olha, aqui **no Brasil não tem outra, né?!** Só é pelo o que eu me lembro **é Sebrae, tem o Sebrae”***

(MEI_RJ_indústria)

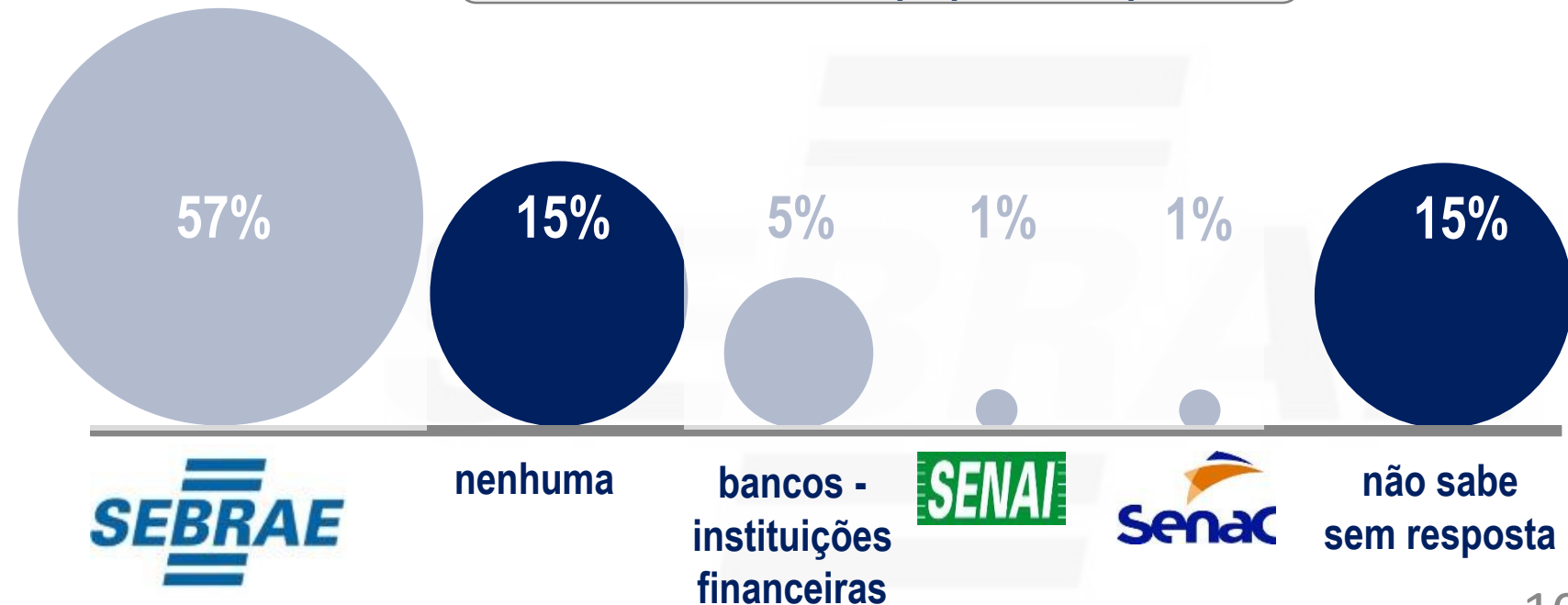


comentários

- O resultado do Sebrae é mais de 4 vezes superior ao total das menções de todas as demais instituições (bancos, Senar, Senai, Senat, Senac, Associações, Sindicatos, etc.), que alcança apenas 13% (P1)

apesar do aumento do *recall* do Sebrae, ainda existiria espaço para crescimento na medida em que quase 1 em cada 3 empreendedores entrevistados (30%) não mencionou nome algum relativo à 'ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas'

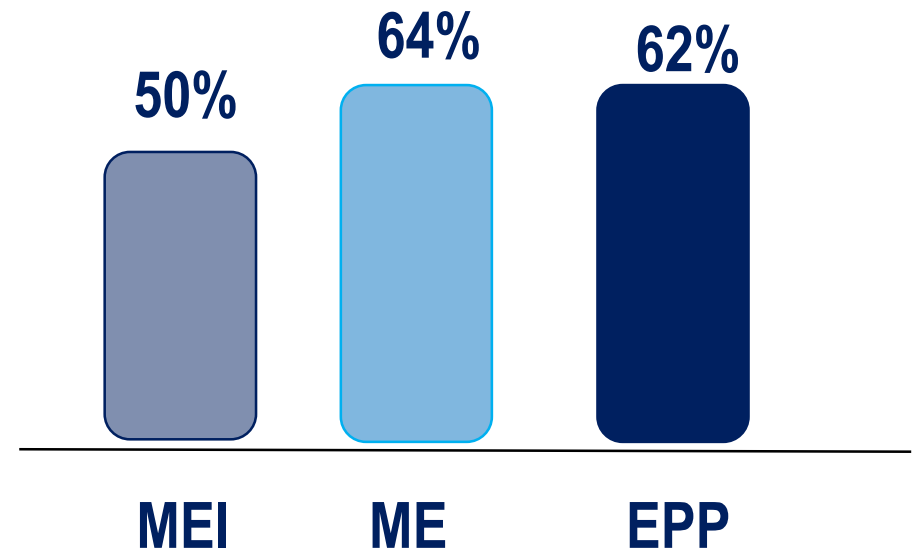
1ª lembrança quando pensa em ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas



comentários

- a associação ao Sebrae está diretamente relacionada à escolaridade desses entrevistados, sendo o perfil dos menos instruídos aquele com os resultados mais reduzidos
- observa-se ser a presença do Sebrae quase 2 vezes maior junto aos empreendedores com o ensino superior do que aqueles com poucos anos de estudo
- analisando em função do porte, as MEIs são aquelas que obtiveram o menor *recall* espontâneo apurado (P1)

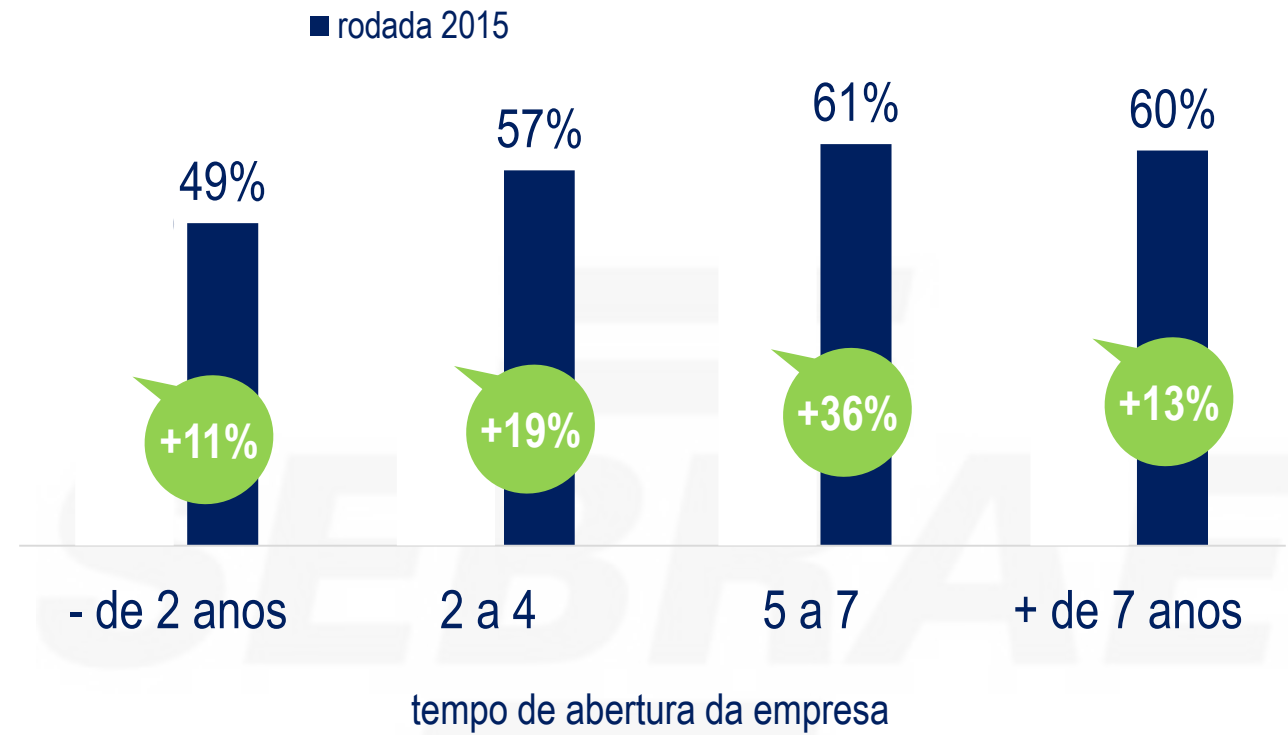
Sebrae como 1ª lembrança quando pensa em ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas



comentários

- as empresas recém abertas (até 2 anos) são as que apresentam o menor percentual de associação ao Sebrae, algo talvez a ser mais trabalhado na comunicação, dadas as incertezas típicas nesse período inicial
- de qualquer forma, da rodada de 2014 para a de 2015 já existiu uma melhoria (11%), apesar de todos os demais perfis também terem crescido e em percentuais ainda maiores (P1)

Sebrae como 1ª lembrança quando pensa em ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas



comentários

- a diferença entre o percentual de lembranças, considerando-se o entrevistado ser ou não cliente do Sebrae possibilita 2 leituras distintas:
- por um lado temos que 3 em cada 4 clientes Sebrae entrevistados (77%) citaram a instituição como o 1º nome que pensam no que diz respeito à ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas, resultado similar aos 76% apurados em 2014
- já os não clientes, apesar de ainda não terem estabelecido um relacionamento formal com o Sebrae, mais da metade dos entrevistados (51%) mencionaram a instituição, algo positivo e que sinaliza melhoria frente aos 41% apurados em 2014 (P1)

Sebrae como 1ª lembrança quando pensa em ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas



comentários

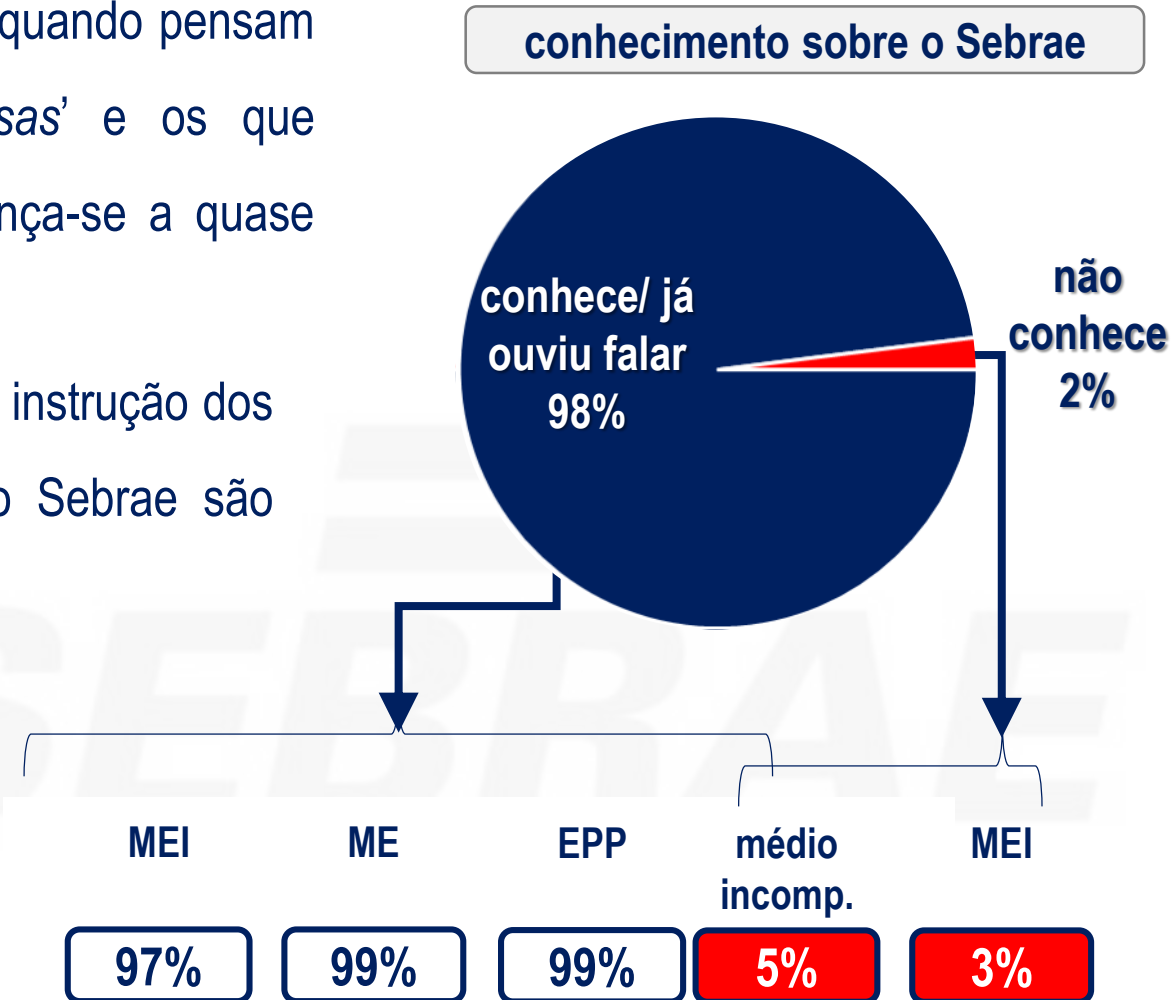
- mesmo com até 3 solicitações de citações, as variações são reduzidas, sinalizando tanto o posicionamento privilegiado do Sebrae como a aparente ausência de outras opções, aos olhos dos empreendedores (P1.1/1.2)

1º nome lembrado quando pensa em ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas

	espont.	1º estímulo	2º estímulo	total
Sebrae	57%	5%	0%	62%
bancos/ inst. financ.	5%	1%	0%	6%
associação comerc.	0%	1%	0%	1%
SENAC	1%	1%	0%	2%
SENAI	1%	1%	1%	3%

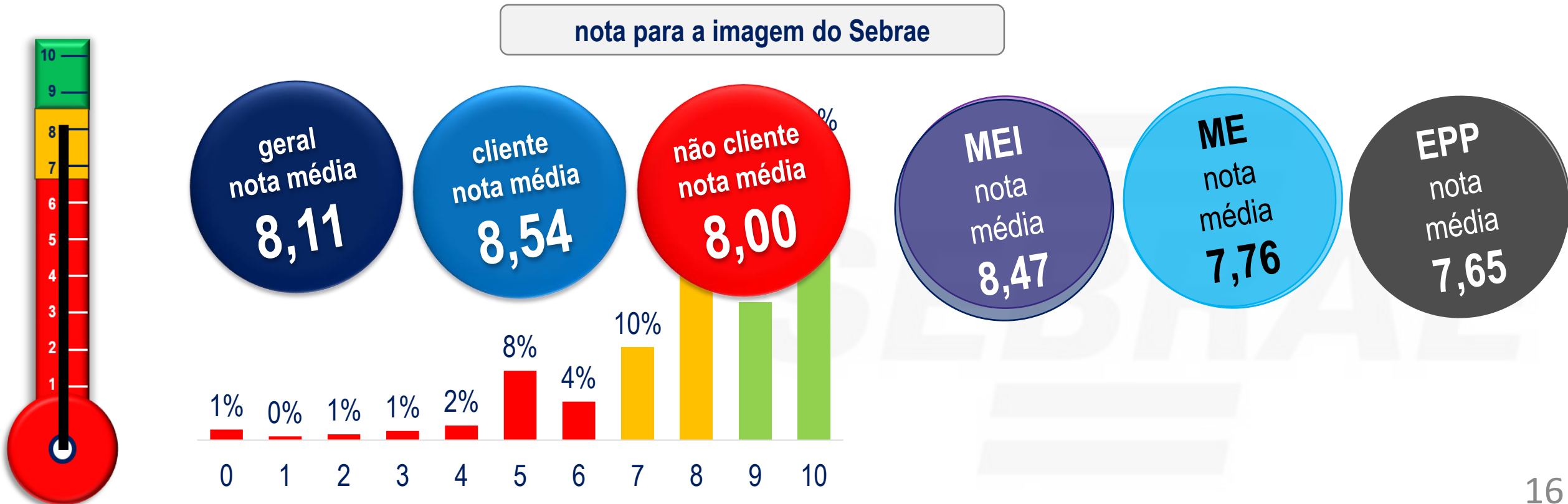
comentários

- considerando-se os empreendedores que citam o Sebrae quando pensam em *'ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas'* e os que conheciam ou já tinham ouvido falar da instituição, alcança-se a quase totalidade desse universo (98%)
- independentemente do porte das empresas, ou do grau de instrução dos empreendedores, os percentuais apurados referentes ao Sebrae são sempre muito elevados
- os poucos (quase 2%) entrevistados que 'não conheciam' ou 'pela 1ª vez ouviam o nome' Sebrae eram, em sua maioria, pessoas com apenas o 'ensino médio incompleto' ou do perfil MEI (P1&P2)



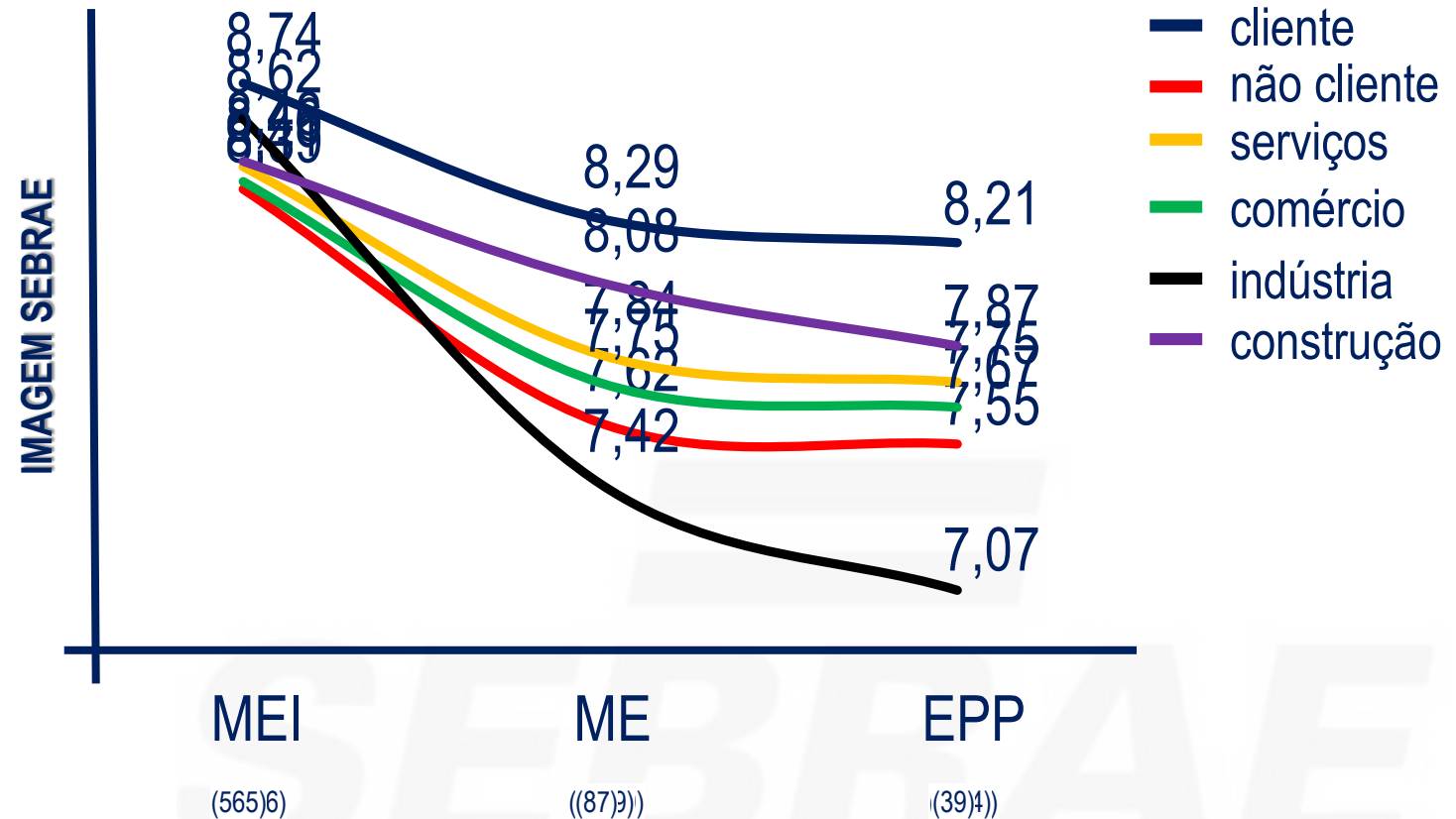
comentários

- a avaliação da imagem do Sebrae é muito positiva, alcançando uma nota equivalente a 8,11.



comentários

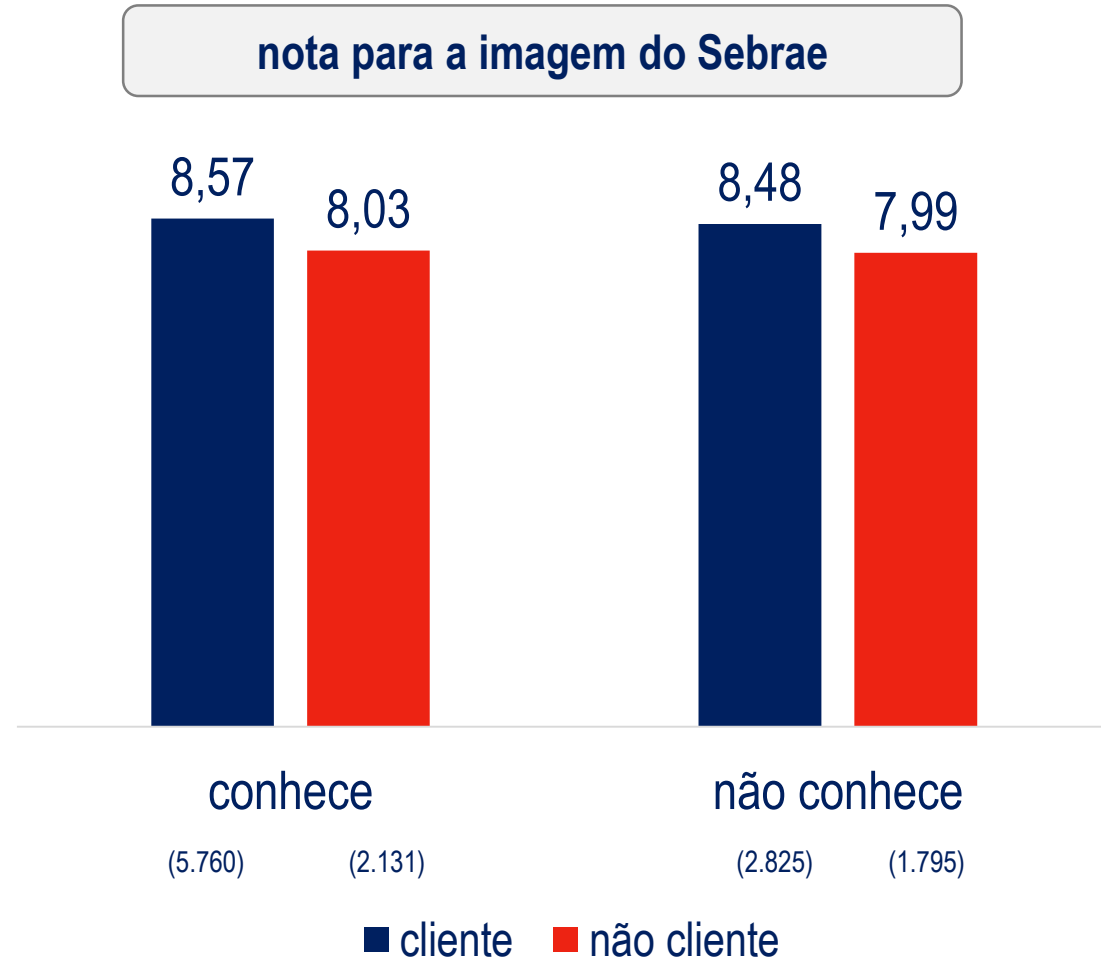
- a diminuição na avaliação da imagem do Sebrae em função dos respectivos portes das empresas entrevistadas se mostra consistente quando considerado o tipo de relacionamento (cliente ou não cliente) (P3)



- na mesma linha, as avaliações da imagem do Sebrae diminuem quando analisadas também por setor de atividade econômica

comentários

- outro resultado interessante se refere ao impacto na avaliação da imagem do Sebrae que o **conhecimento (ou não)** do empreendedor tenha do movimento 'compre do pequeno' (P3)



depoimentos



(em uma escala de 0 a 10, onde 0 a Sra. tem a imagem muito negativa e 10 uma imagem muito positiva, que nota a Sra. daria para a imagem que a Sra. tem do Sebrae?) *Ah **Sebrae** para mim é nota 10, se pudesse dar 1.000, daria até 1.000”*
(MEI_RJ_indústria)



comentários

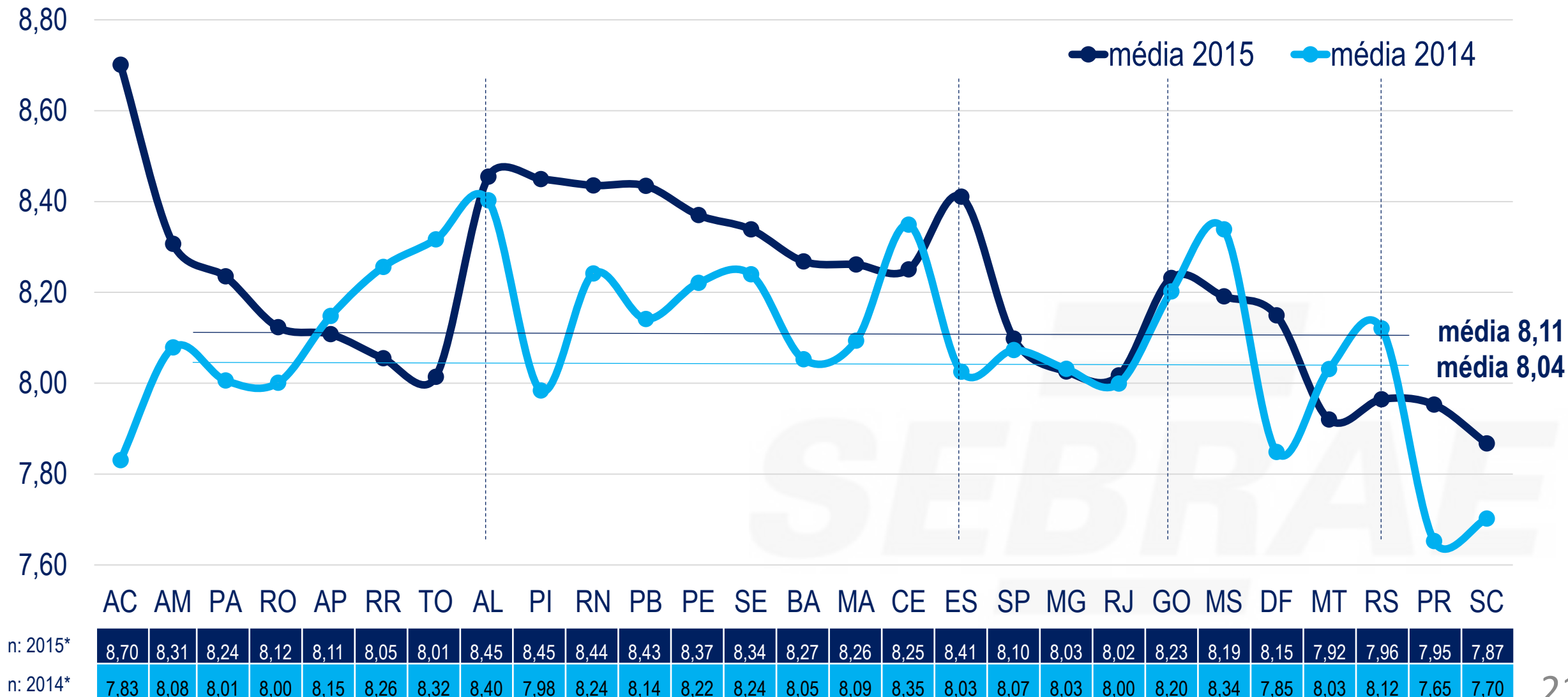
- Cabe ressaltar que outras instituições foram igualmente bem avaliadas, apesar de um certo cuidado com as grandes diferenças nas amostras consideradas (P3)

sem perder de vista as diferentes quantidades de entrevistas, surpreende a pequena diferença entre o 'Sebrae' e os demais participantes do Sistema S

nota para a imagem de cada instituição que ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas

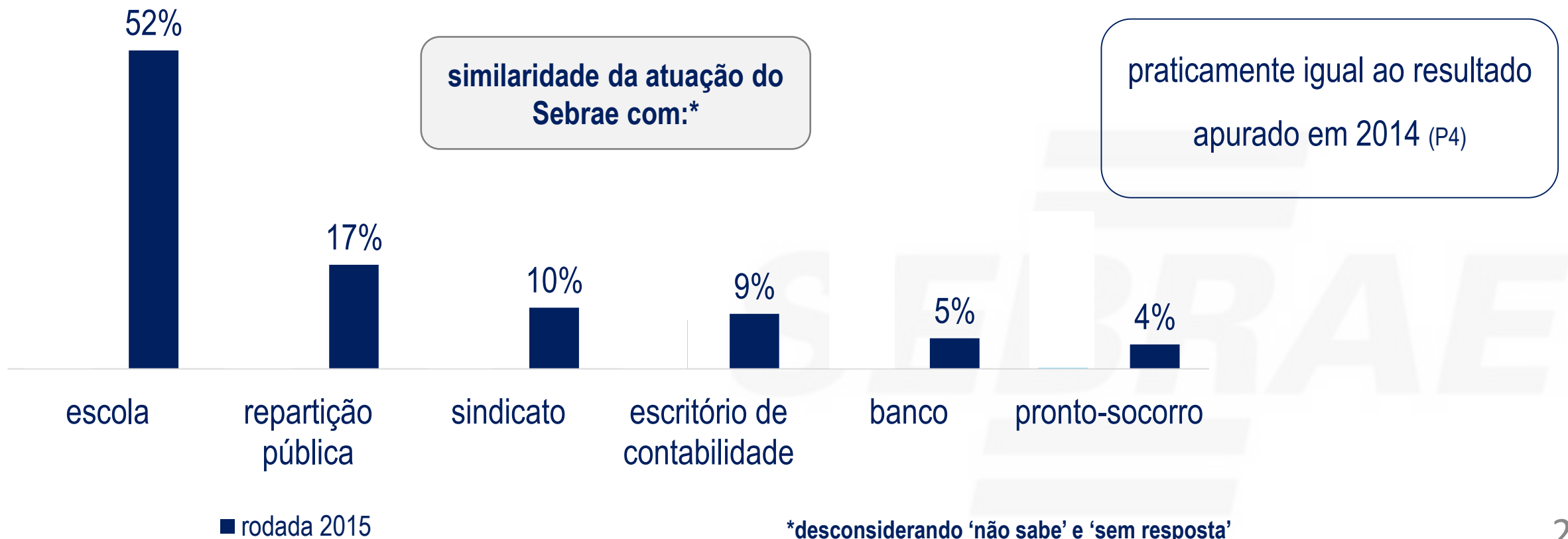


imagem Sebrae



comentários

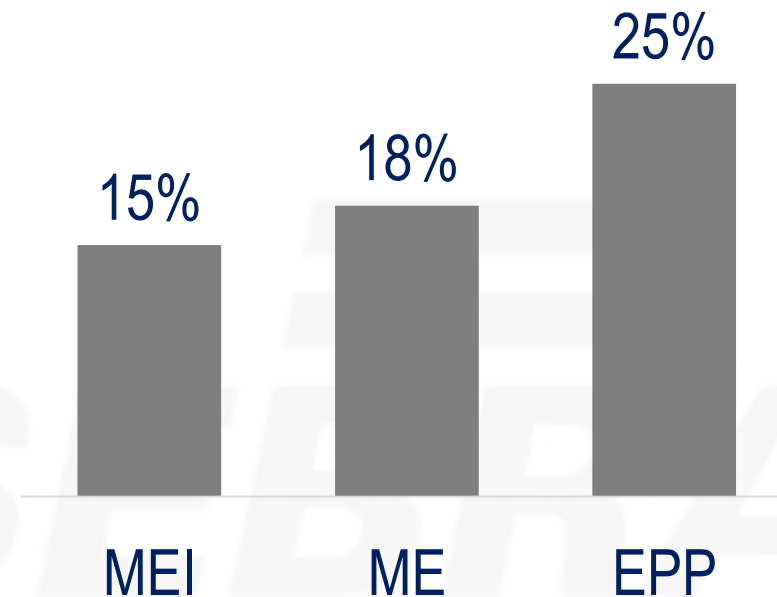
- a associação mais frequente que esses empreendedores fazem à atuação do Sebrae remete a 'escola' (52%), em um percentual ainda maior do que a soma de todas às demais citações (48%)



comentários

- a associação do Sebrae à 'repartição pública' ainda continua presente (17%) e em um patamar considerável, mas ainda equivalente ao apurado em 2014 (16%)
- surpreende o resultado pelo porte das pessoas jurídicas, na medida em que 1 em cada 4 empresas de pequeno porte (EPP) associa o Sebrae à 'repartição pública' (P4)

similaridade da atuação do Sebrae com uma repartição pública:



depoimentos

“ (a atuação do Sebrae parece mais com qual dessas instituições? Banco, escola, sindicato, pronto-socorro, escritório de contabilidade ou repartição pública?) *Eu diria escola porque eu aprendo lá e eu coloco em prática. A escola é quem me ensina*”

(EPP_PB_serviços)



“ (a atuação do Sebrae parece mais com qual dessas instituições? Escritório de contabilidade, repartição pública, banco, escola, sindicato ou pronto-socorro?) *O Sebrae parece mais repartição pública. É o seguinte, às vezes, você não tem acesso ao que você precisa, é tanta burocracia, fila, é tempo, é agenda e você não consegue. Eu, por exemplo, nessa última, não consegui me inserir, eu não consegui ser atendido*”

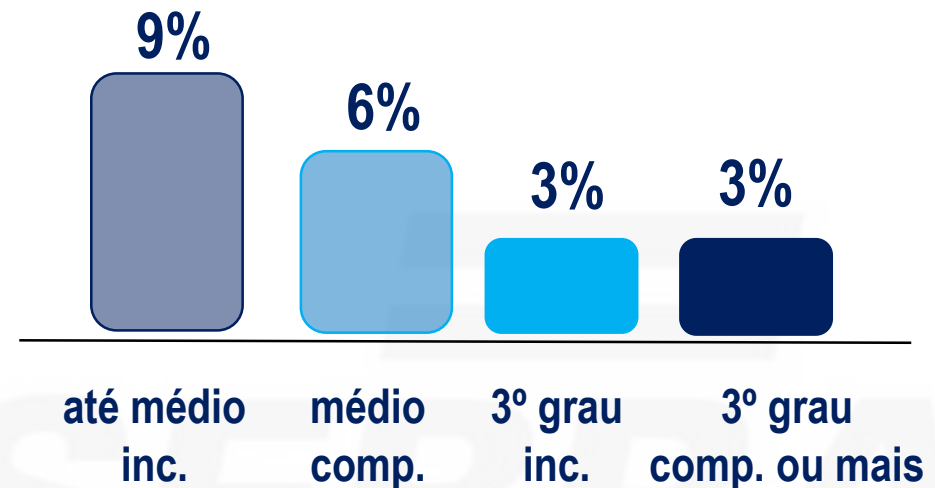


(MEI_BA_serviços)

comentários

- apesar da associação do Sebrae a 'banco' ainda existir (5%) nos resultados gerais, aparentemente a assimilação da informação continuaria ocorrendo, em todos os diferentes graus de instrução

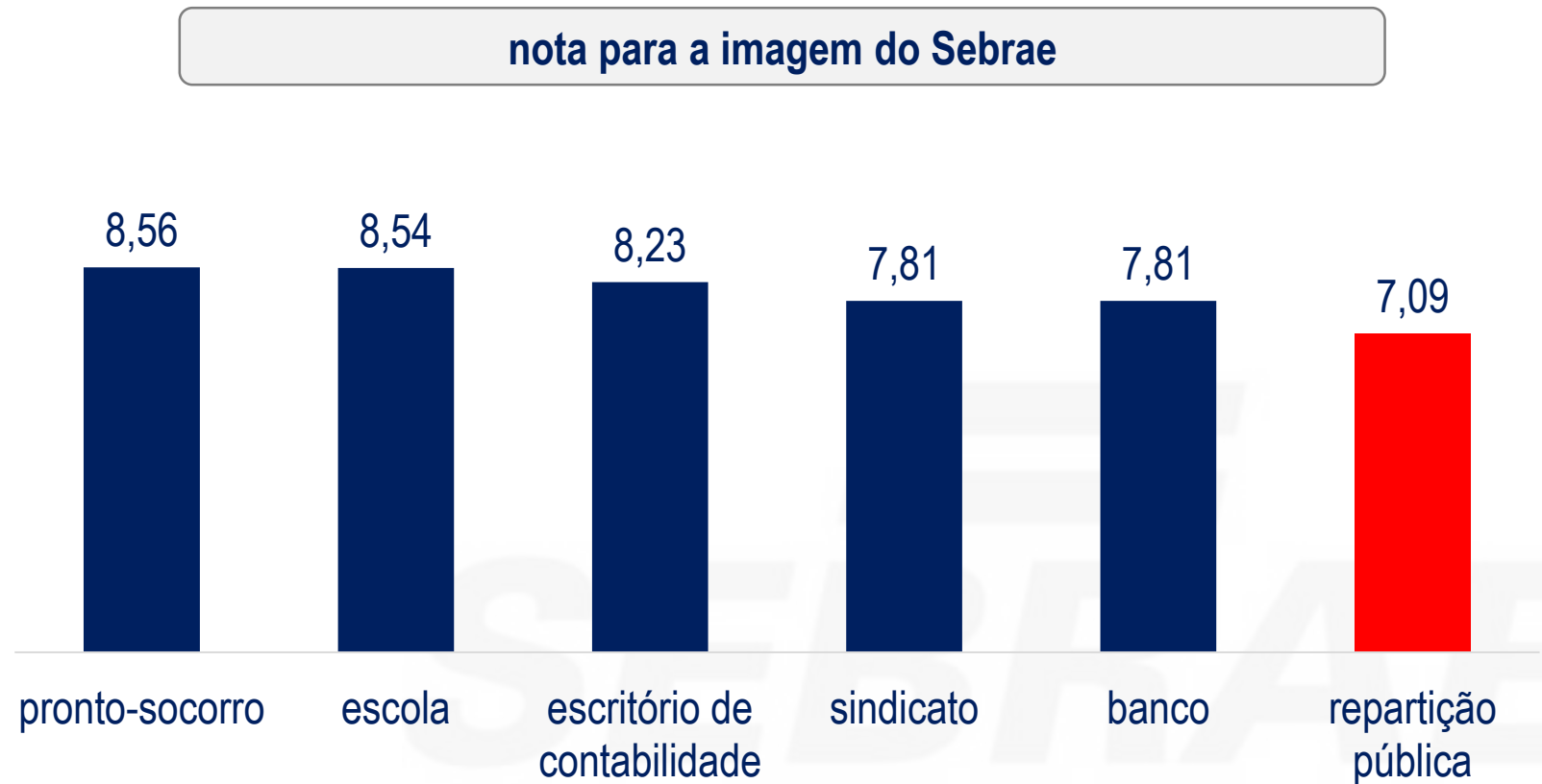
similaridade da atuação do Sebrae com bancos ou instituições financeiras



- a exemplo de 2014, talvez o elevado percentual no perfil menos letrado seja decorrente do crescimento dos MEIs nesses últimos anos (P4)

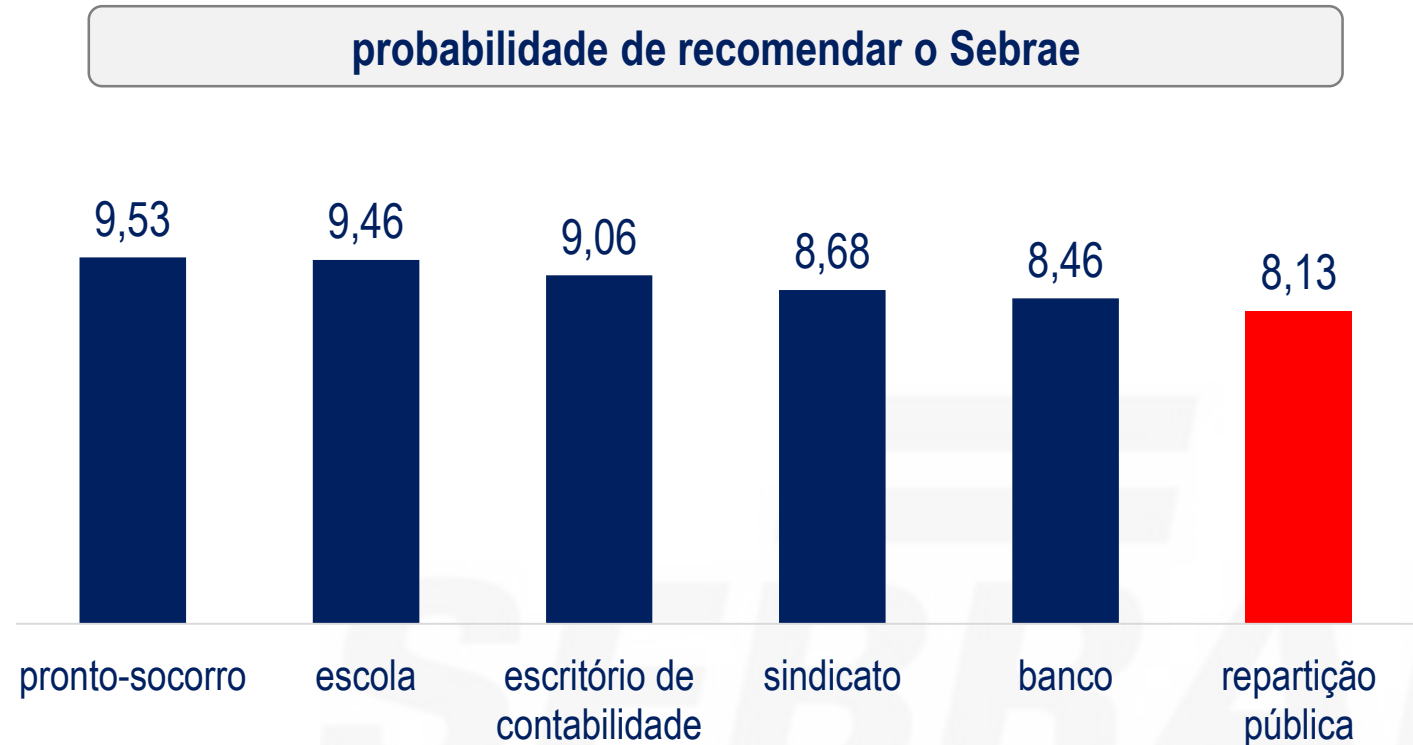
comentários

- a forma como o Sebrae é associado às diferentes instituições afeta a própria avaliação da imagem, como seria de se esperar (P3 & P4)



comentários

- e também impacta a probabilidade da própria recomendação do Sebrae para amigos, parentes ou colegas (P4 & P14)



- interessante que, em ambas as análises, sempre que o Sebrae é associado a uma 'repartição pública', tanto a imagem quanto a probabilidade de recomendação são as notas mais reduzidas

comentários

- com relação ao **posicionamento da marca** do Sebrae, os **aspectos mais críticos** seriam o da **'proximidade'** (P10) e o da **'acessibilidade'** (P7), mas, ainda assim, com notas razoavelmente elevadas, a exemplo do ocorrido na pesquisa de 2014 (P5...P10)

O Sebrae é para empreendedores. Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada (P5)

O Sebrae é o maior especialista em pequenas empresas no Brasil (P9)

O conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de sucesso de um negócio (P6)

Considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor custo-benefício do mercado (P8)

É fácil fazer negócios com o Sebrae, ou seja, é fácil acessar seus produtos e serviços (P7)

Quando preciso, o Sebrae está sempre por perto, disponível (P10)

nota média 2015 nota média 2014

8,5

8,3

8,5

8,6

8,1

8,2

7,7

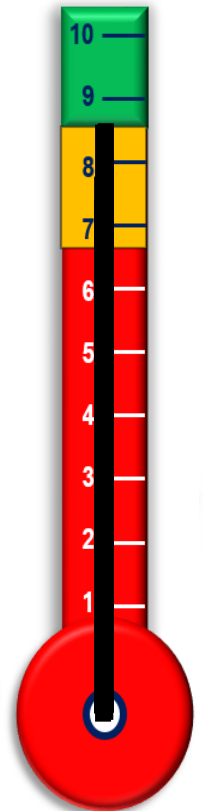
7,8

7,4

7,3

7,3

7,3



depoimentos

“ (quando eu preciso, o Sebrae está sempre por perto, disponível) *Aí é 0, porque eu liguei, eles não vieram, fui lá e eles não vieram, fiz curso lá e eles nunca me visitaram. Então, eu queria a visita deles, entendeu? Para eles poderem me explicar algumas coisas, que as vezes eu me enrolo inteira, aí eu queria uma ajuda deles, mas eles nunca vieram”*

(**MEI_PI_indústria**)



“ (quando eu preciso, o Sebrae está sempre por perto, disponível) *Na verdade, esse ano, eu senti que o Sebrae Mato Grosso do Sul, e automaticamente o Sebrae Brasil, reduziu drasticamente o número de cursos, viu? Então, esse é um ponto que infelizmente eu não vou poder dar 10, eu daria 5”*

(**EPP_MS_comércio**)



comentários

- a comparação das concordâncias apresenta invariavelmente os resultados mais elevados para o perfil do MEI, apesar das diferenças não serem tão expressivas, mas mesmo assim indicando uma tendência importante, a exemplo do ocorrido na pesquisa de 2014 (P5...P10)

	MEI	ME	EPP
O Sebrae é para empreendedores. Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada (P5)	8,8	8,2	8,2
O conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de sucesso de um negócio (P6)	8,6	7,8	7,6
É fácil fazer negócios com o Sebrae, ou seja, é fácil acessar seus produtos e serviços (P7)	7,8	7,0	6,8
Considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor custo-benefício do mercado (P8)	8,2	7,3	7,2
O Sebrae é o maior especialista em pequenas empresas no Brasil (P9)	8,9	8,1	8,0
Quando preciso, o Sebrae está sempre por perto, disponível (P10)	7,8	6,8	6,7



comentários

- a mesma particularidade é observada com aqueles empreendedores com a menor escolaridade, a exemplo também da pesquisa de 2014, apesar de, no geral, todas as concordâncias serem superiores a '6,6' (P5...10)

	até médio inc.	médio comp.	3º grau inc.	3º grau comp. ou +
O Sebrae é para empreendedores. Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada (P5)	8,8	8,7	8,4	8,3
O conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de sucesso de um negócio (P6)	8,7	8,3	7,9	7,6
É fácil fazer negócios com o Sebrae, ou seja, é fácil acessar seus produtos e serviços (P7)	7,9	7,7	6,9	6,8
Considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor custo-benefício do mercado (P8)	8,3	8,0	7,5	7,1
O Sebrae é o maior especialista em pequenas empresas no Brasil (P9)	9,0	8,7	8,2	8,0
Quando preciso, o Sebrae está sempre por perto, disponível (P10)	8,2	7,5	6,8	6,6



comentários

- por outro lado, as maiores concordâncias se concentraram naquelas empresas com o menor tempo de atuação no mercado, algo que sugere algum acompanhamento, posto não ser tão positiva essa diminuição da concordância quanto maior o tempo de existência da pessoa jurídica (P5...10)

	- de 2 anos	2 a 4 anos	5 a 7 anos	+ de 7 anos
O Sebrae é para empreendedores. Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada (P5)	8,8	8,7	8,4	8,2
O conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de sucesso de um negócio (P6)	8,6	8,3	7,9	7,8
É fácil fazer negócios com o Sebrae (P7)	7,8	7,6	7,1	7,0
Considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor custo-benefício do mercado (P8)	8,2	7,9	7,6	7,4
O Sebrae é o maior especialista em pequenas empresas no Brasil (P9)	8,9	8,7	8,2	8,2
Quando preciso, o Sebrae está sempre por perto, disponível (P10)	7,8	7,5	6,8	7,0

O Sebrae é para empreendedores. Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada (P5)

O conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de sucesso de um negócio (P6)

É fácil fazer negócios com o Sebrae (P7)

Considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor custo-benefício do mercado (P8)

O Sebrae é o maior especialista em pequenas empresas no Brasil (P9)

Quando preciso, o Sebrae está sempre por perto, disponível (P10)



comentários

- outro aspecto que chama atenção consiste nas variações muito pequenas entre as concordâncias dos ‘clientes’ e as dos ‘não clientes’, algo a ser mais bem entendido, por suscitar diferentes interpretações (P5...P10)

	cliente	não cliente	variação
O Sebrae é para empreendedores. Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada (P5)	8,9	8,4	6%
O conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de sucesso de um negócio (P6)	8,6	8,0	6%
O Sebrae é o maior especialista em pequenas empresas no Brasil (P9)	9,0	8,4	7%
Considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor custo-benefício do mercado (P8)	8,4	7,6	9%
É fácil fazer negócios com o Sebrae, ou seja, é fácil acessar seus produtos e serviços (P7)	8,2	7,1	13%
Quando preciso, o Sebrae está sempre por perto, disponível (P10)	8,2	7,0	15%



comentários

- as variações são ainda menores entre as concordâncias em função de ‘conhece’r ou ‘não conhecer’ o movimento “compre do pequeno”

	média	conhece o movimento	não conhece
O Sebrae é para empreendedores. Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada (P5)	8,5	8,5	8,6
O conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de sucesso de um negócio (P6)	8,1	8,1	8,2
O Sebrae é o maior especialista em pequenas empresas no Brasil (P9)	8,5	8,5	8,5
Considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor custo-benefício do mercado (P8)	7,7	7,8	7,7
É fácil fazer negócios com o Sebrae (P7)	7,4	7,4	7,3
Quando preciso, o Sebrae está sempre por perto, disponível (P10)	7,3	7,4	7,2



comentários

- comparando-se os níveis de concordância desses mesmos quesitos em 2015 com os resultados de 2014 & 2013, observa-se uma leve tendência à discordância, algo a ser mais bem acompanhado no dia a dia (P5...P10)

	nota média 2015	nota média 2014	nota média 2013
O Sebrae é para empreendedores. Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada (P5)	8,5	8,3	8,6
O Sebrae é o maior especialista em pequenas empresas no Brasil (P9)	8,5	8,6	8,8
O conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de sucesso de um negócio (P6)	8,1	8,2	8,5
Considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor custo-benefício do mercado (P8)	7,7	7,8	8,2
É fácil fazer negócios com o Sebrae, ou seja, é fácil acessar seus produtos e serviços (P7)	7,4	7,3	7,9
Quando preciso, o Sebrae está sempre por perto, disponível (P10)	7,3	7,3	7,9

comentários

- ao analisarmos o grau de concordância pela segmentação de cliente & não cliente, verifica-se que os resultados dos 'clientes' invariavelmente melhoraram, algo não tão claro com relação ao perfil dos 'não clientes' (P5...10)

	2015 cliente	2014 cliente	2015 não cliente	2014 não cliente
Maior especialista em pequenas empresas no Brasil	9,0	8,8	8,4	8,5
Oferece informações/soluções para quem quer abrir uma empresa e para quem já tem uma empresa	8,9	8,6	8,4	8,2
O conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de sucesso de um negócio	8,6	8,4	8,0	8,2
Considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor custo-benefício do mercado	8,4	8,2	7,6	7,6
Quando preciso, o Sebrae está sempre por perto, disponível	8,2	8,0	7,0	7,0
É fácil fazer negócios com o Sebrae	8,2	7,9	7,1	7,0
média	8,6	8,3	7,8	7,8



comentários

- as justificativas para empreender apresentadas pelos entrevistados foram variadas, mas haveria predominância da ‘vocação, sonho’ e de ‘oportunidade lucrativa de negócio/ mercado carente’, correspondendo a 63% no total



- enquanto o ‘empreendedorismo por necessidade’ se restringiria a 1 em cada 5 desses entrevistados (P11)

depoimentos



(e qual foi o principal motivo que levou o Sr. a querer ter um negócio?) *Loucura* (risos)
pura e simples, porque tem quer ser louco, viu?!”

(MEI_CE_comércio)



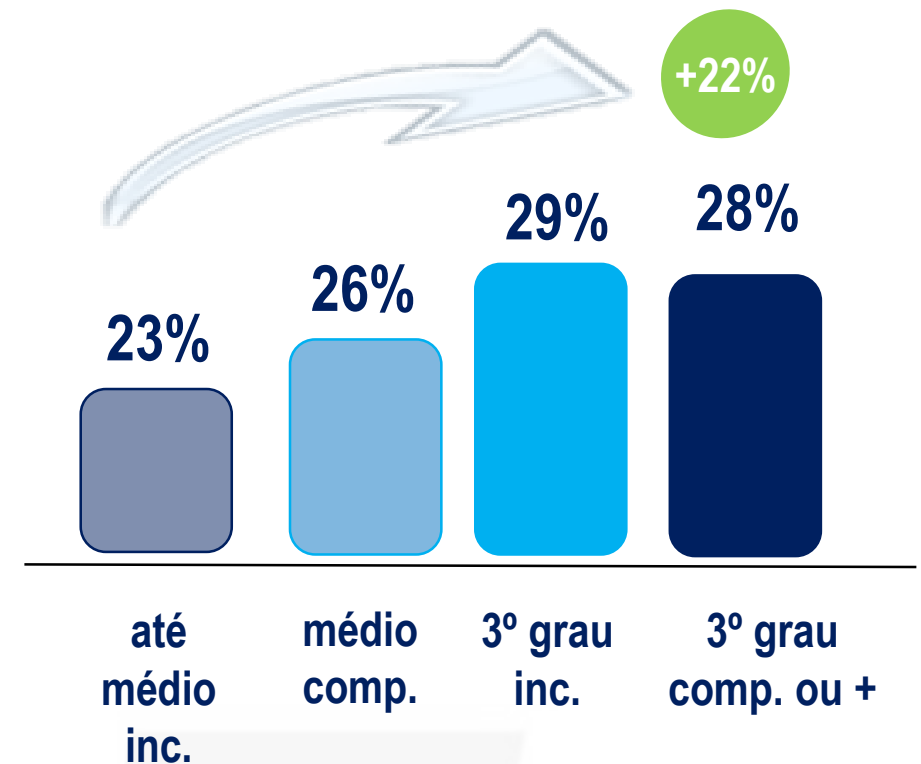
SEBRAE

comentários

- a motivação relacionada ao 'empreendedorismo por oportunidade', apesar do momento de crise econômica, mesmo assim apresentou crescimento em comparação com o resultado de 2014 (de 24% para 27%)* (P11)

- o **crescimento de 22%** entre os dois extremos dos empreendedores segmentados em função dos graus de instrução continua expressivo, apesar de bem **inferior aos 68% de 2014**

abertura da empresa em função de 'oportunidade lucrativa de negócio' ou de um 'mercado carente'*

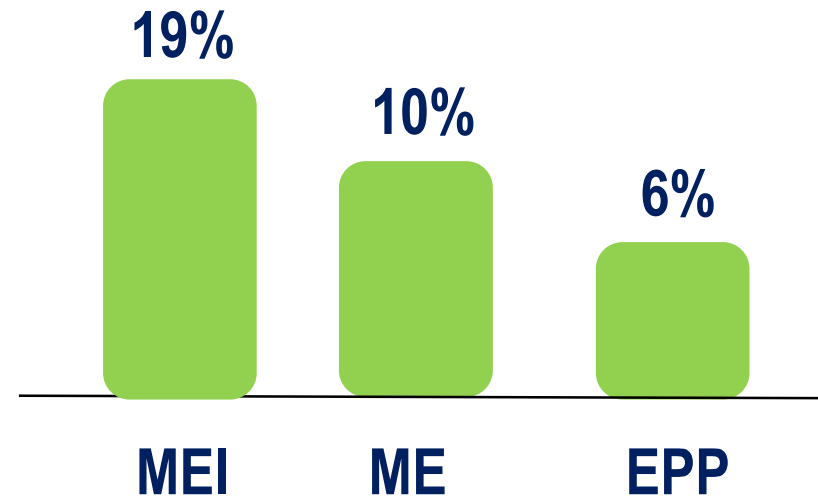


*desconsiderando 'não sabe' e 'sem resposta'

comentários

- no geral, ~1 em cada 7 (14,1%) desses empreendedores recorreu aos préstimos do Sebrae na abertura ou na formalização do negócio
- o perfil do empreendedor MEI foi aquele que mais se valeu desses serviços, com uma utilização maior do que o total dos percentuais das demais classes de empresas (P12)

procura de orientação do Sebrae durante o período de abertura ou de formalização do negócio

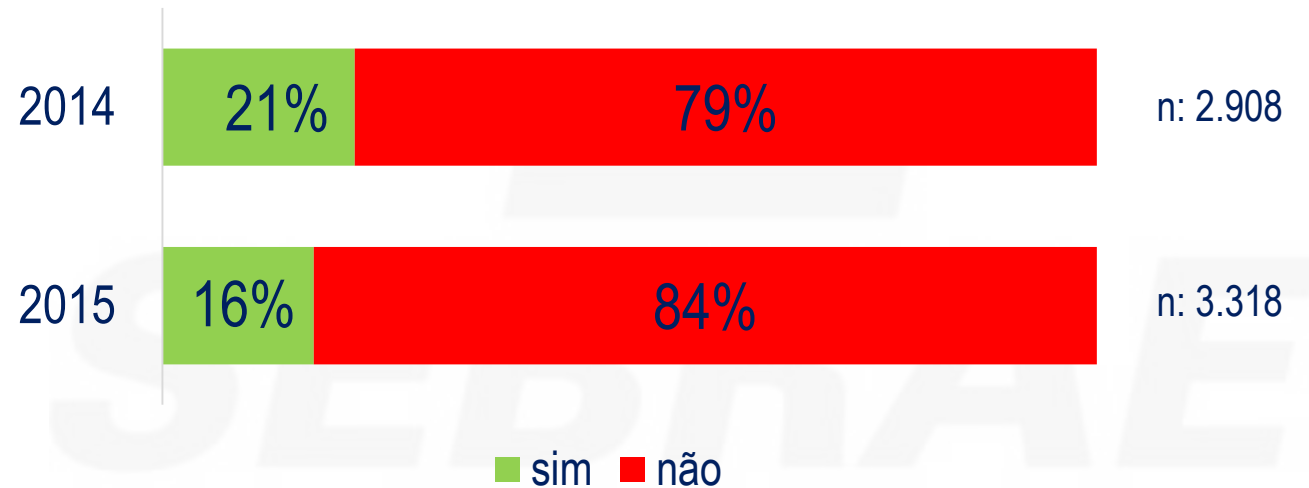


Sebrae na abertura

- com relação às empresas que se constituíram nos últimos 2 anos, percebe-se uma **diminuição** superior a 24% na **busca do Sebrae na abertura ou formalização do negócio**, algo que merece ser acompanhado, dada a diversidade possível das motivações – simplificação do processo, papel do contador, etc. - (P12)

procura de orientação do Sebrae durante o período de abertura ou de formalização do negócio*

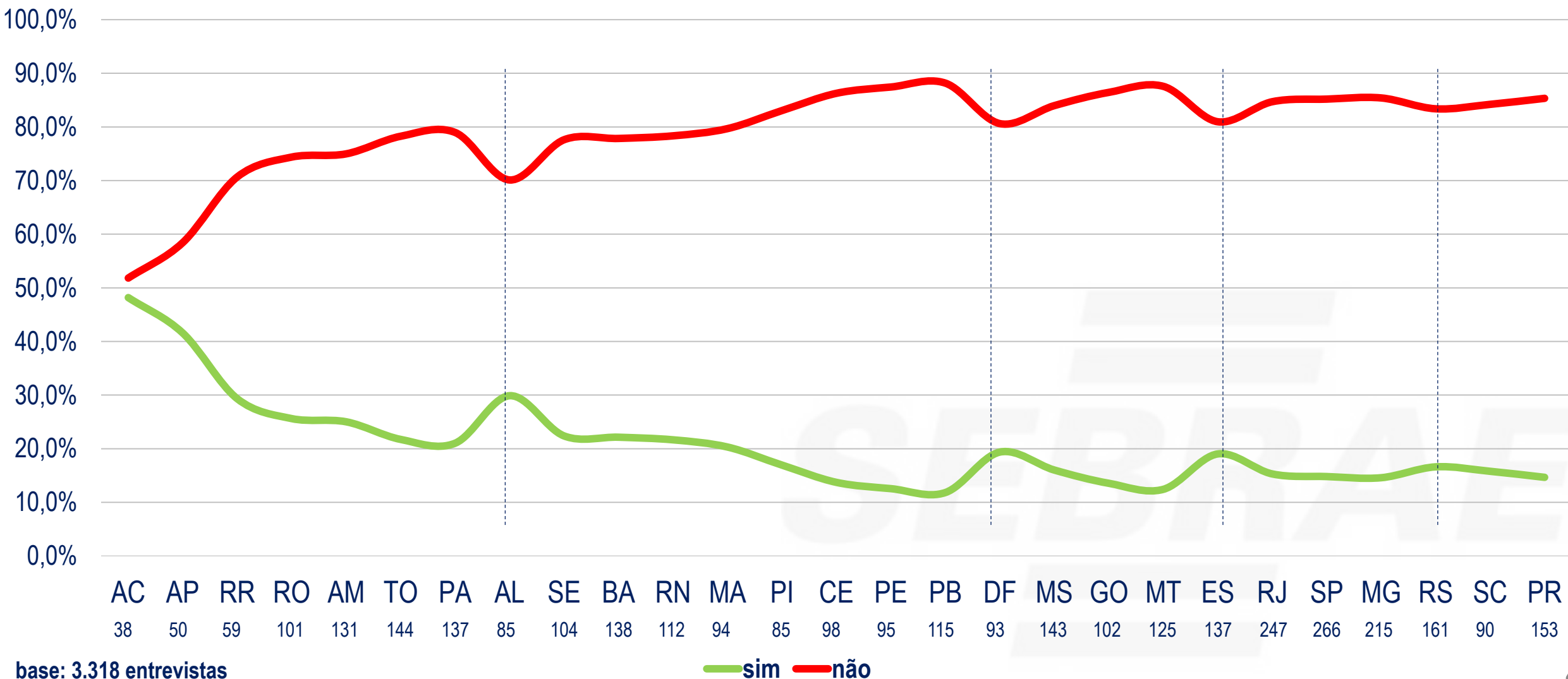
* apenas os entrevistados que afirmaram ter o negócio há menos de 2 anos



Sebrae na abertura*

*considerados apenas os entrevistados que afirmaram ter o negócio há menos de 2 anos

procurou orientação do Sebrae durante o período de abertura ou de formalização do negócio?*



base: 3.318 entrevistas

— sim — não

comentários

- 85% dos entrevistados ‘**não procuraram**’ ou ‘**procuraram e não receberam ajuda do Sebrae**’, valor muito similar aos 84% apurados na pesquisa de 2014 (P13)

procura, recebimento, ajuda ou uso dos serviços oferecidos pelo Sebrae depois que a empresa já funcionava

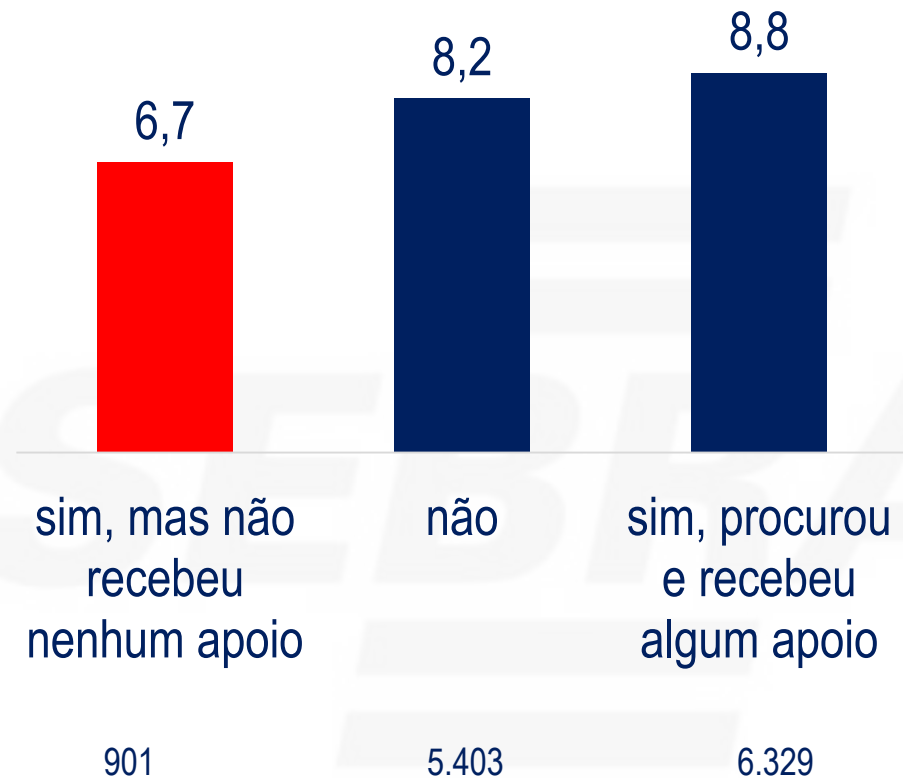


- não
- sim, mas não recebeu nenhum apoio
- sim, procurou e recebeu algum apoio

comentários

- importante destacar que o empreendedor que **‘procurou ajuda do Sebrae’, mas não foi atendido** se mostra bem **mais crítico** do que o esperado no que se refere à imagem da instituição

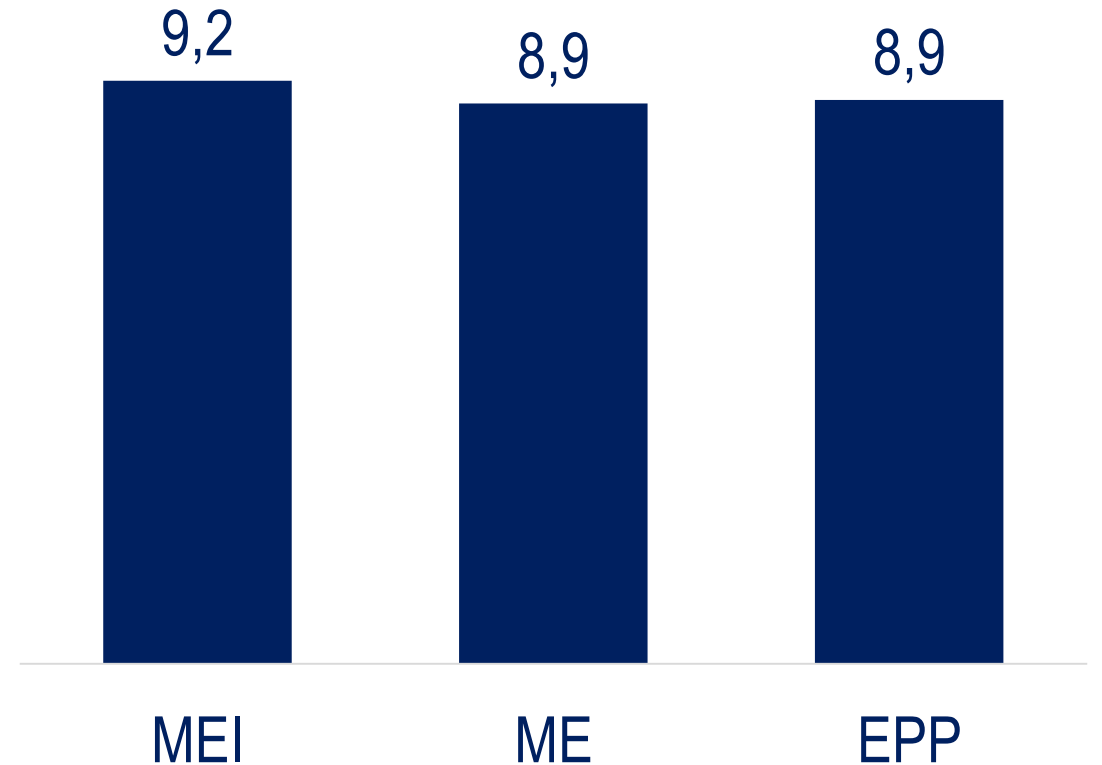
nota para a imagem do Sebrae



comentários

- o grau de recomendação dos serviços do Sebrae alcançou uma média elevada (9,09), independentemente do porte das pessoas jurídicas analisadas, além de relativamente homogêneo entre os mesmos (P14)

recomendação do Sebrae de 0 (com certeza não recomendaria) a 10 (com certeza recomendaria)



depoimentos

“ (e numa escala de 0 a 10, o quanto recomendaria o serviço do Sebrae para os seus amigos, parentes ou colegas?) **Nossa, 10, totalmente satisfeito, recomendaria sim**”

(EPP_MS_comércio)



“ olha, para qualquer pessoa, até para o meu inimigo (risos), até para o meu inimigo indicaria Sebrae para fazer qualquer coisa de empresa (E que nota a Sra. daria?)

Exatamente, daria um 10”

(MEI_RJ_indústria)



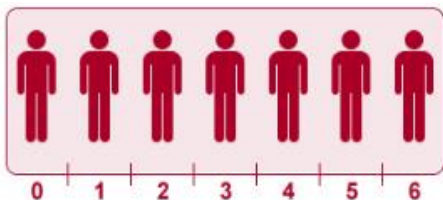
recomendação do Sebrae de 0 (com certeza não) a 10
(com certeza sim)*

70%

é o índice de

recomendação do SEBRAE

(NPS – Net Promoter Score)



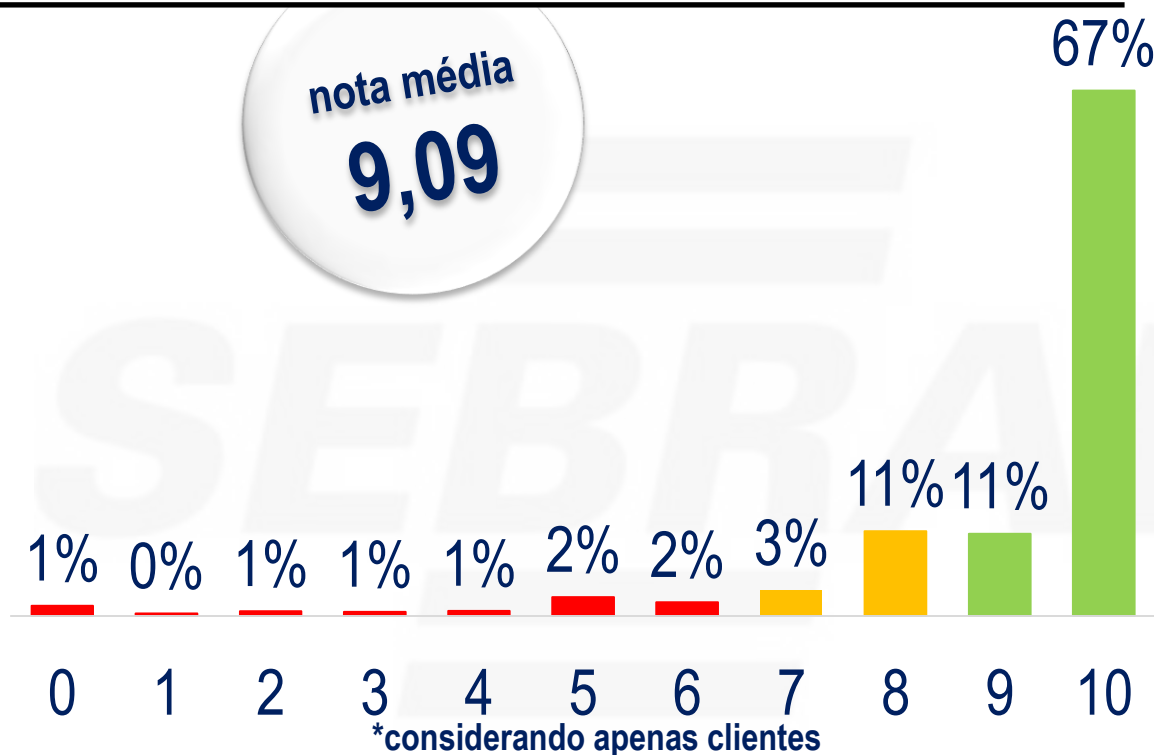
detratores

neutros

promotores



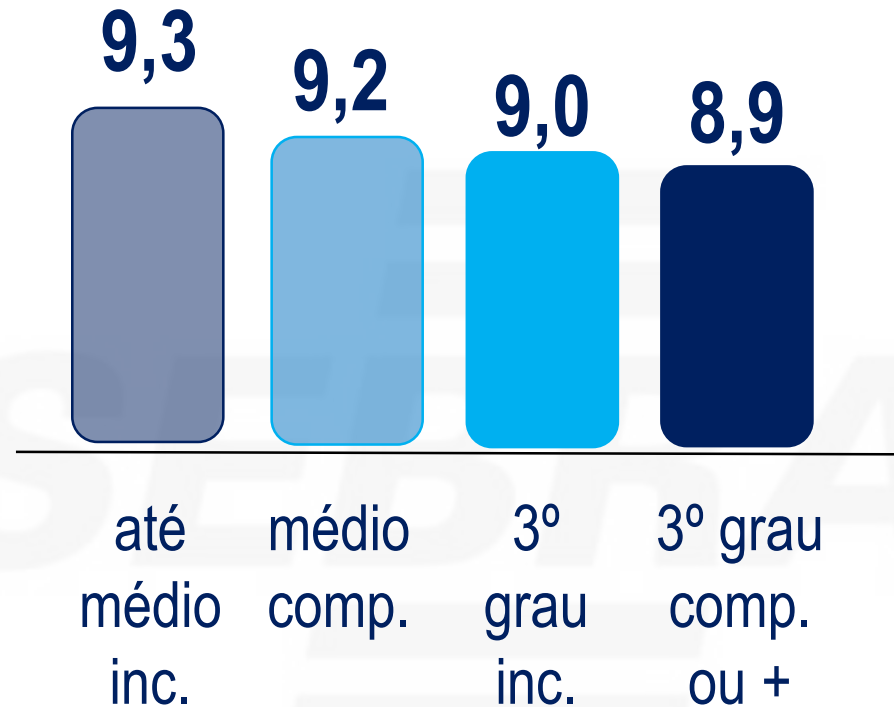
	2013	2014	2015
média	9,02	9,04	9,09
promotores	74%	77%	78%
neutros	18%	15%	14%
depreciadores	8%	9%	8%
NPS	66%	68%	70%



comentários

- haveria uma leve tendência a se **reduzir** a propensão à **recomendação** dos serviços do Sebrae **quanto maior** o grau de **instrução** do empreendedor, apesar das variações não serem tão significativas e do patamar ser sempre bastante elevado (P14)

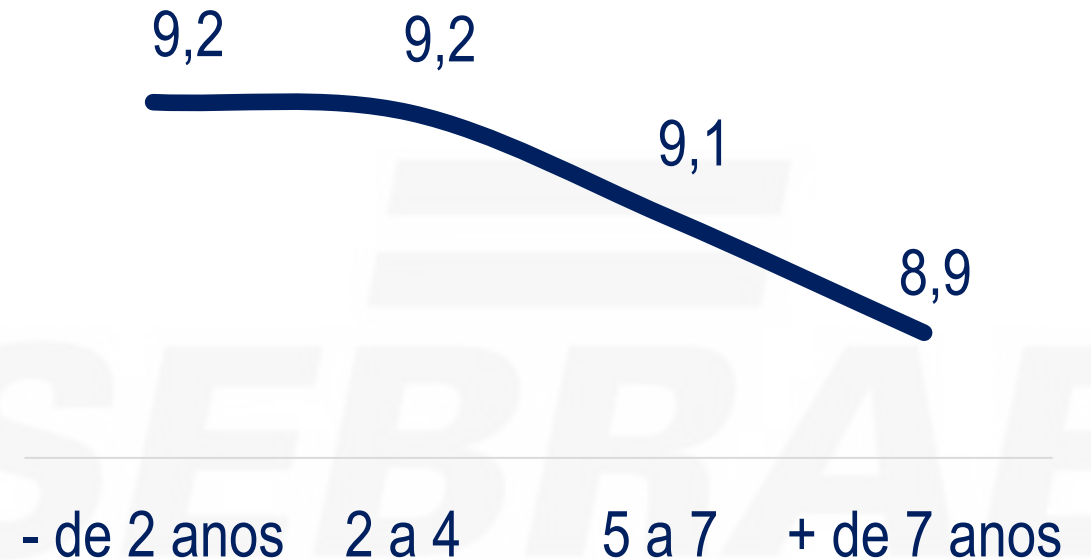
recomendação do Sebrae de 0 (com certeza não recomendaria) a 10 (com certeza recomendaria)



comentários

- tal **comportamento também** seria **perceptível** quando os resultados são analisados em função do **tempo de existência** das empresas, em ambos os casos algo a ser mais bem acompanhado no futuro, por aparentemente se constituírem em referências importantes (P14)

recomendação do Sebrae de 0 (com certeza não) a 10 (com certeza sim)



comentários

1 em cada 2 desses entrevistados não percebe necessidade na própria empresa que já não esteja sendo atendida ou onde o Sebrae pudesse ajudar (P15)

necessidade da empresa que não está sendo atendida e onde o Sebrae poderia ajudar	
gerenciamento/ administração/ organização/ planejamento/ logística	9%
área financeira/ fluxo de caixa	8%
empréstimos/ facilitar acesso a empréstimos/ capital de giro/ compra de materiais	6%
mais cursos/ consultoria/ palestras/ cursos mais baratos	6%
mais conhecimento/ informação/ orientação	5%
marketing/ divulgação/ layout da empresa	4%
compra e vendas/ comércio/ fornecedores/ preço dos produtos	3%
desenvolvimento/ crescimento/ expansão da empresa/ inovação	3%
visitas/ suporte/ apoio/ acompanhamento	3%
atendimento/ relacionamento com cliente/ captação de clientes	2%
documentação/ nota fiscal/ jurídico/ contabilidade/ imposto de renda	2%
treinamento/ capacitação dos funcionários/ gestão de pessoas/ RH	2%
área de investimento/ onde investir	1%
outros	8%
não percebe / não / nada	51%

comentários

desconsiderando esses, as necessidades mais citadas como carência seriam na área administrativa, envolvendo gerenciamento do negócio, organização, planejamento e logística

necessidade da empresa que não está sendo atendida e onde o Sebrae poderia ajudar		
gerenciamento/ administração/ organização/ planejamento/ logística	9%	18%
área financeira/ fluxo de caixa	8%	16%
empréstimos/ facilitar acesso a empréstimos/ capital de giro/ compra de materiais	6%	12%
mais cursos/ consultoria/ palestras/ cursos mais baratos	6%	11%
mais conhecimento/ informação/ orientação	5%	10%
marketing/ divulgação/ layout da empresa	4%	8%
compra e vendas/ comércio/ fornecedores/ preço dos produtos	3%	6%
desenvolvimento/ crescimento/ expansão da empresa/ inovação	3%	6%
visitas/ suporte/ apoio/ acompanhamento	3%	5%
atendimento/ relacionamento com cliente/ captação de clientes	2%	5%
documentação/ nota fiscal/ jurídico/ contabilidade/ imposto de renda	2%	4%
treinamento/ capacitação dos funcionários/ gestão de pessoas/ RH	2%	4%
área de investimento/ onde investir	1%	2%
outros	8%	17%
não percebe/ não/ nada	51%	---

1º

gerenciamento/ administração/ organização/ planejamento/ logística

orientações do processo de funcionamento da empresa desde como arrumar a mercadoria à sua venda, planejamento, fornecer conhecimentos para aliá-los com a prática.

uma gestão diferente, uma visão diferente, um 'up' na nossa empresa, numa parte geral.

auxílio ao microempreendedor na parte do conhecimento, dentro da administração da empresa

melhorar no sistema operacional da empresa, controle de estoque, entrada e saída de produto, Sebrae na cidade Tacaratu.

gerenciamento, controle do estoque, como juntar dinheiro

aprender a administrar o negócio, aprender coisas novas, aprender a colocar preço

2º área financeira/ fluxo de caixa

finanças e empréstimos. As pessoas prometem ajudar, mas deixam a gente devendo

dificuldades em fazer gestão financeira, gostaria de um suporte maior.

ajuda na parte financeira e experiência (vinha de outro ramo de negócio e necessitava orientação no novo ramo de alimentação)

impostos cobrados para os empreendedores. Ajuda para organizar as finanças.

na área financeira e como cuidar do negócio.

ajuda em análise de mercado e consultoria na área financeira

3º

empréstimos/ facilitar acesso a empréstimos/ capital de giro/ compra de materiais

orientação sobre se poderíamos conseguir auxílio de algum banco, inovações e ter um intermediário financeiro.

financiamento para micro empreendedores (Capital de giro).

empréstimo, porém por causa da crise não está sendo possível.

empréstimos, capital para melhorar a estrutura. E cursos, por que o Sebrae dá mais prioridade para quem tem mais dinheiro.

orientação de financiamento para empresa

orientação para financiamento ou completar o projeto

4º

mais cursos/ consultoria/ palestras/ melhorar valor dos cursos

falta consultoria para os empresários que já são bem qualificados

continuidade na consultoria, questões operacionais da empresa, maior apoio às pequenas empresas, estudo de mercado.

mais cursos de venda de produto e de mão de obra. Passar uma formação verdadeira, acompanhamento.

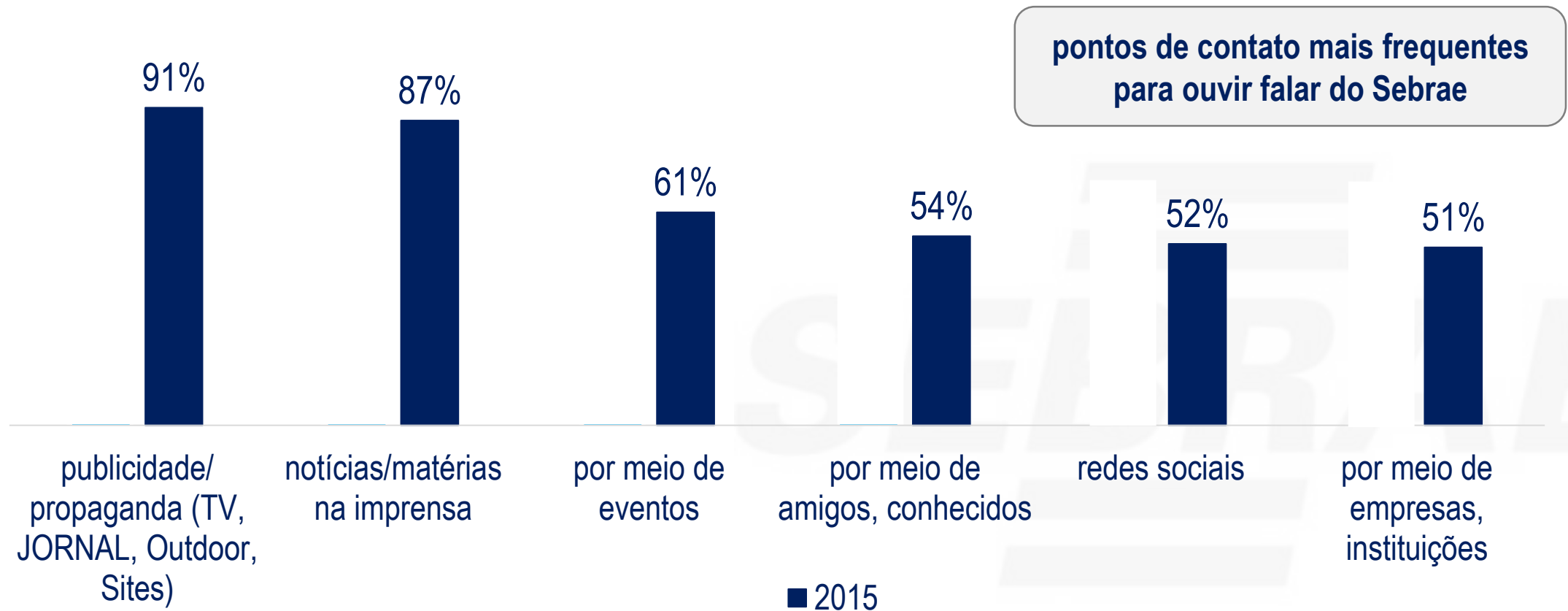
necessidade de palestras acerca de como se atualizar no mercado, como gerenciar, como delegar...

ter mais opções de horários e dias em relação às palestras, e mais temas voltados para área de finanças.

curso para empreendedores, para saber como lidar com os clientes, funcionários, saber administrar da forma correta

comentários

- o canal de contato mais frequente para esses entrevistados ouvirem sobre o Sebrae seria a 'mídia', apesar das 'notícias e matérias na imprensa' serem também um destaque muito importante (P16)



comentários

- as pequenas diferenças registradas entre ‘clientes’ e ‘não clientes’, no que diz respeito à ‘mídia’ e à ‘imprensa’, sinalizam acerto na comunicação e na divulgação do Sebrae (P16)

- no que se refere à divulgação ‘boca a boca’, pela ‘web’ ou via ‘empresas ou instituições’, observam-se diferenças maiores e talvez a necessidade de um esforço mais dirigido para alcançar o perfil de empreendedores que ainda não têm relacionamento com o Sebrae

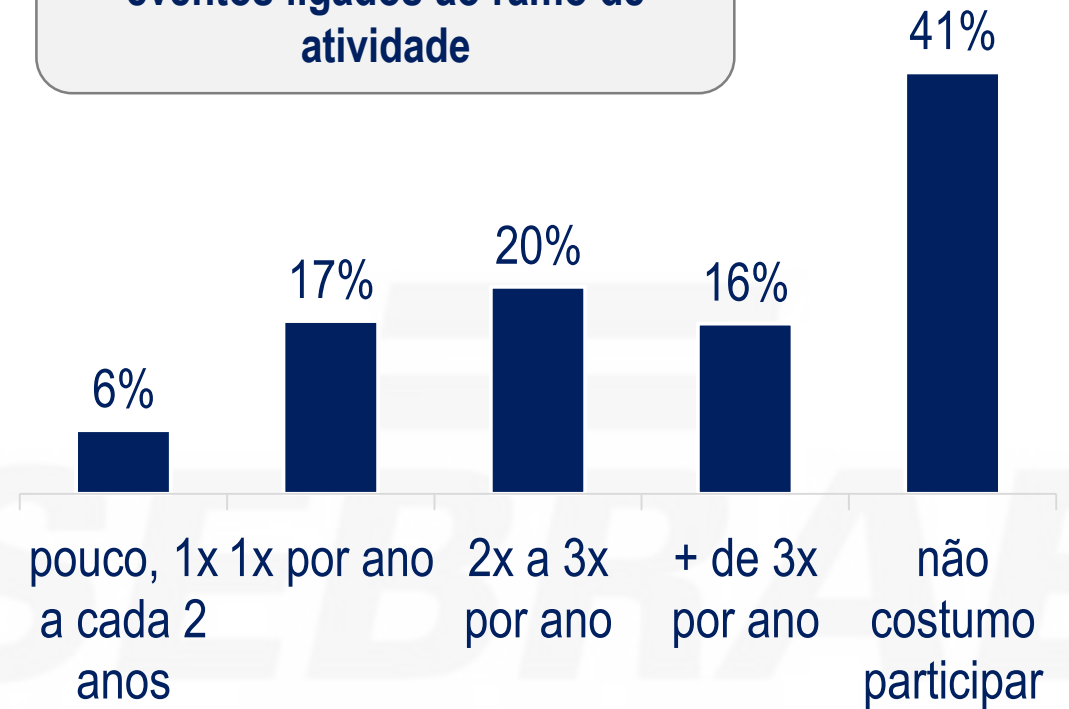
pontos de contato mais frequentes para ouvir falar do Sebrae

	cliente	não cliente	variação
notícias/matérias na imprensa	90%	87%	4%
publicidade/ propaganda (TV, jornal, Outdoor, Sites)	92%	91%	1%
por meio de eventos	73%	58%	20%
por meio de empresas, instituições	64%	48%	25%
por meio de amigos, conhecidos	62%	52%	16%
redes sociais	61%	50%	19%

comentários

- uma parte considerável desse universo de empreendedores (pouco mais de 2 em cada 5 entrevistados) ainda está ausente de eventos ligados ao próprio ramo de atividades, como feiras, congressos, etc. (P17)

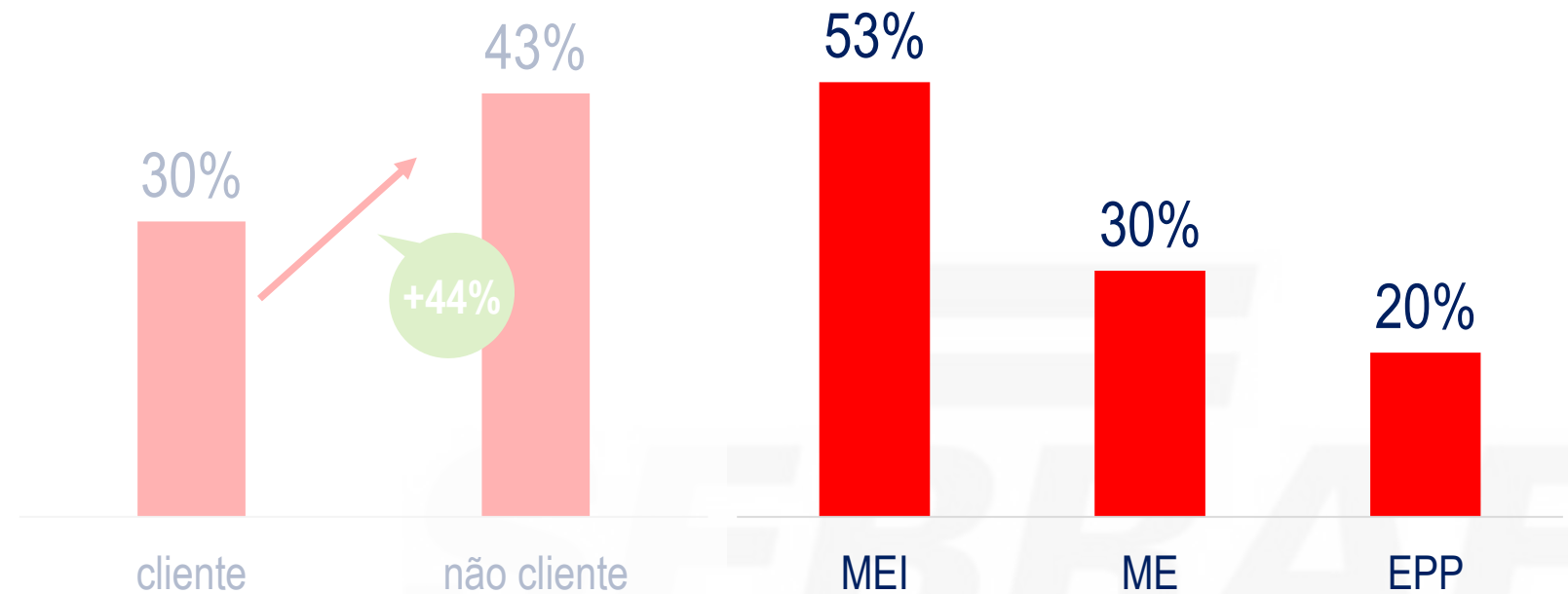
frequência de participação em eventos ligados ao ramo de atividade



comentários

- claramente tal participação (ou não) em eventos está relacionada a diversos critérios de segmentação (P17)

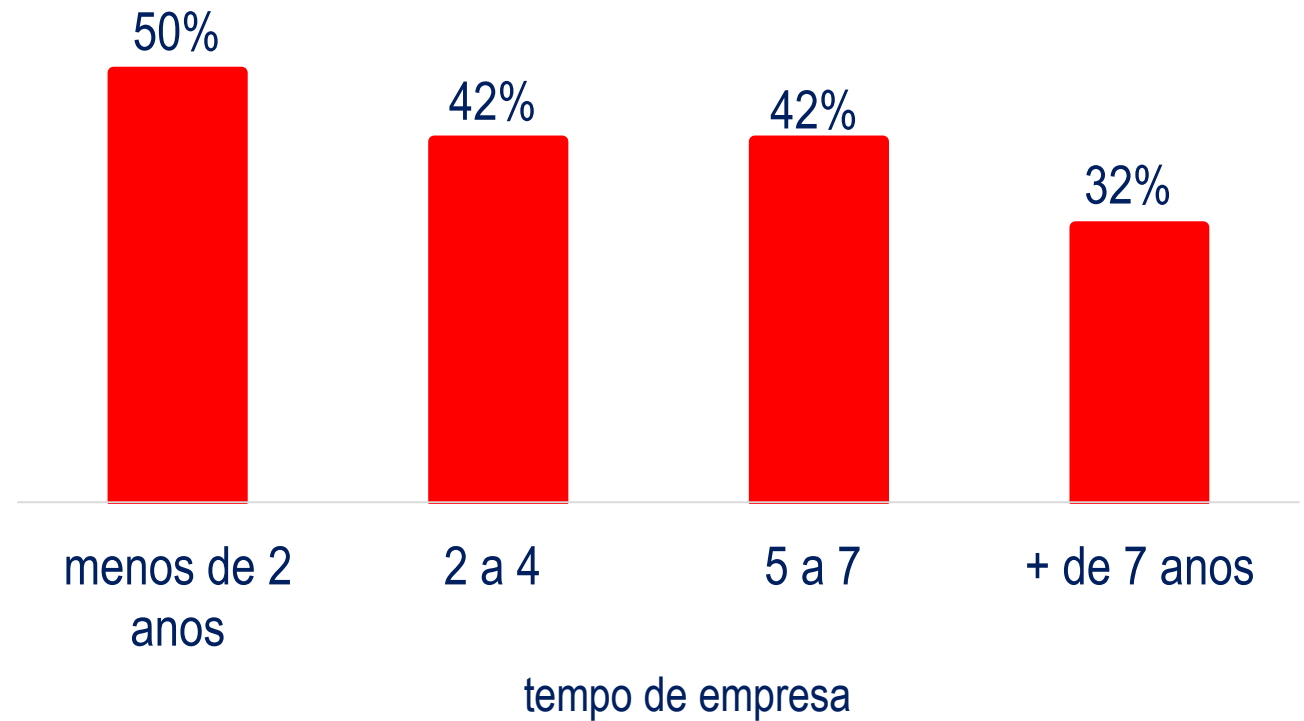
não costumam participar de eventos ligados ao ramo de atividade



comentários

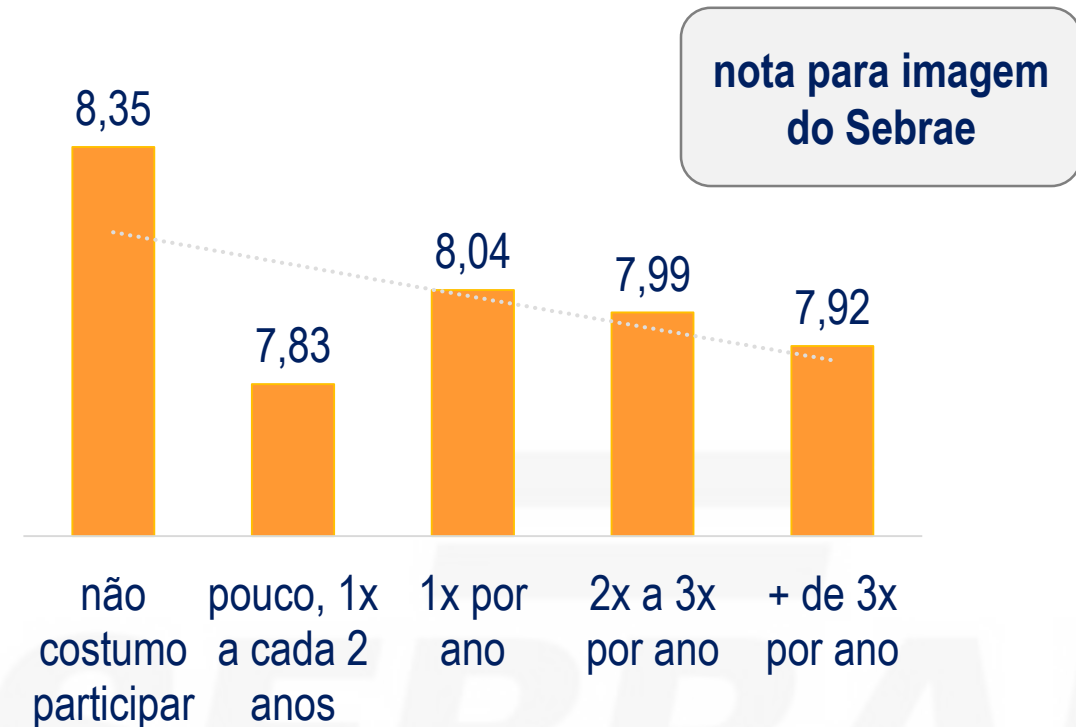
- aparentemente tal comportamento está relacionado com o grau de informação e o conhecimento do mercado dessas pessoas (P17)

não costumam participar de eventos ligados ao ramo de atividade



comentários

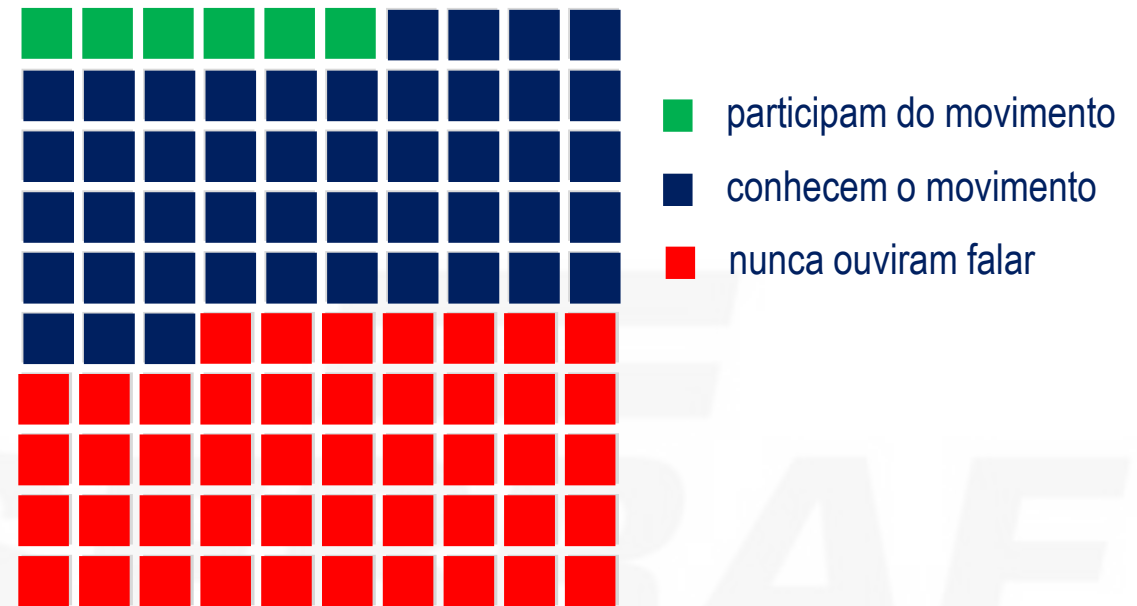
- preocupa a nota da **imagem do Sebrae** **tender a diminuir quanto mais ativo em participações em eventos** (ligados ao ramo de atividades) for o empreendedor, algo que pode sinalizar uma comparação não favorável ao Sebrae (P17)



comentários

- um em cada 17 desses entrevistados (6%) já participava do movimento 'Compre do Pequeno',
- de qualquer forma, ainda existiria um considerável esforço de comunicação a ser levado a cabo, visto que quase 1 em cada 2 deles (47%) ainda não havia sequer ouvido falar do movimento 'Compre do Pequeno'

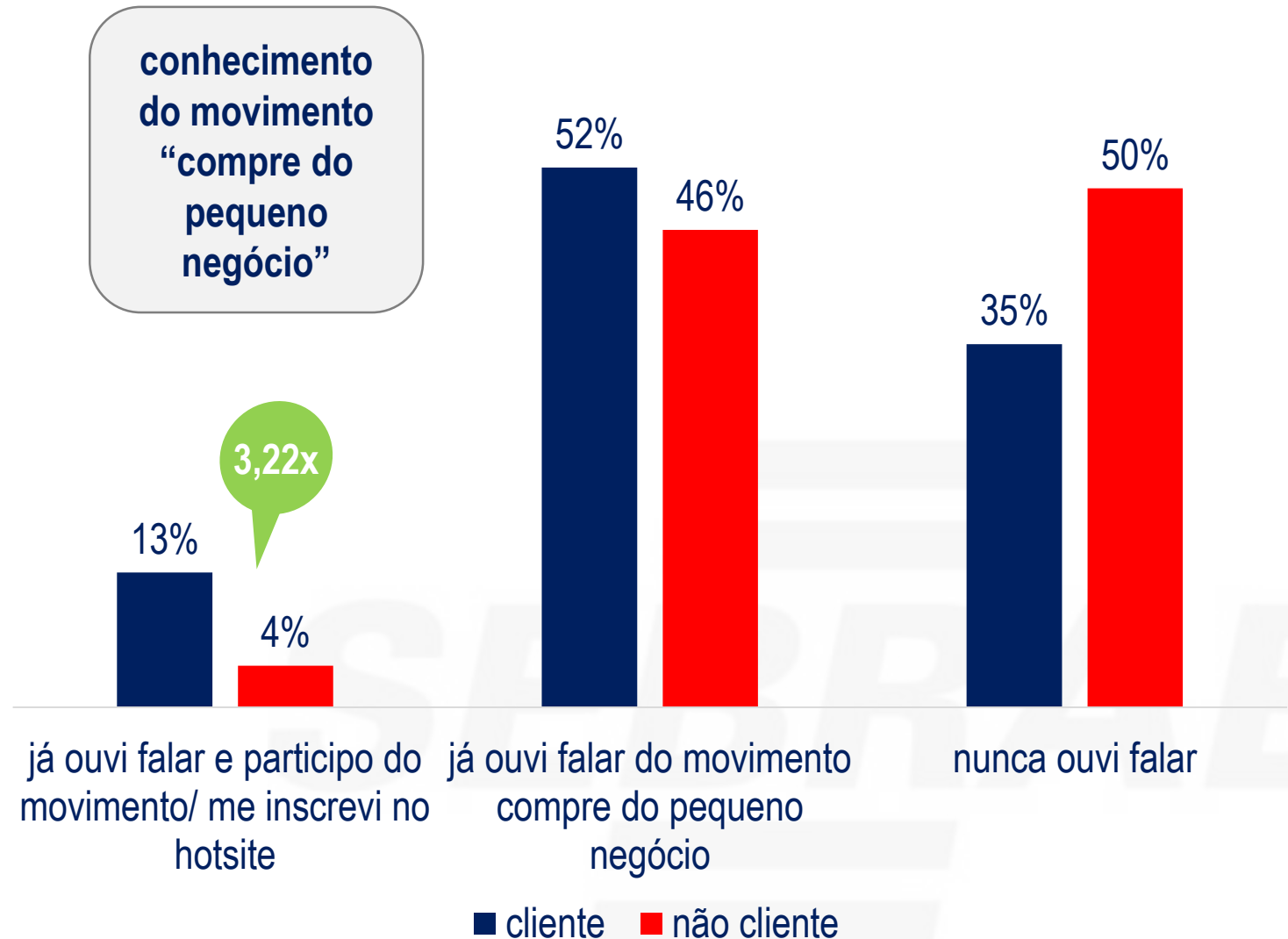
conhecimento do movimento 'compre do pequeno negócio'



53% afirmaram que já ouviram falar no movimento 'Compre do Pequeno'

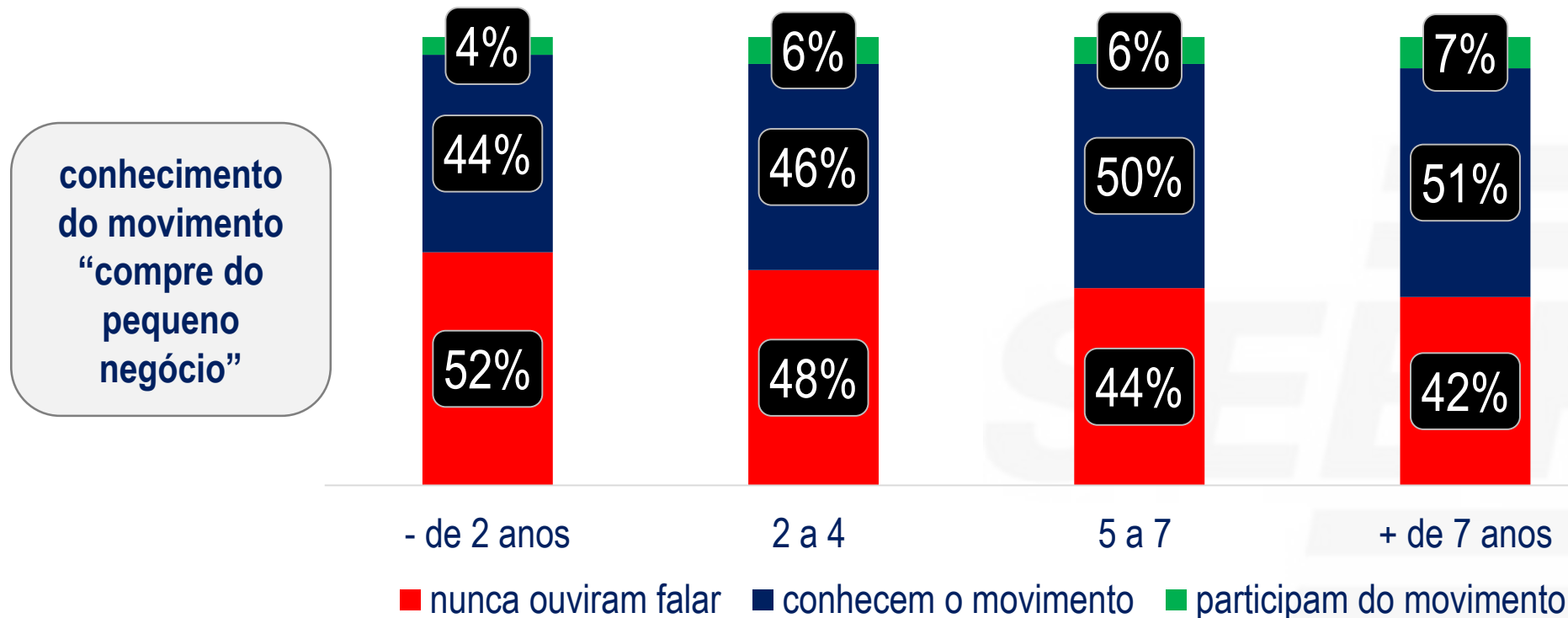
comentários

- mesmo junto ao perfil das empresas clientes do Sebrae, pouco mais de 1 em cada 3 delas ainda não conheciam o movimento 'Compre do Pequeno', apesar da taxa de adesão ter sido mais de 3 vezes (3,22) superior à observada junto às empresas não clientes (P18)

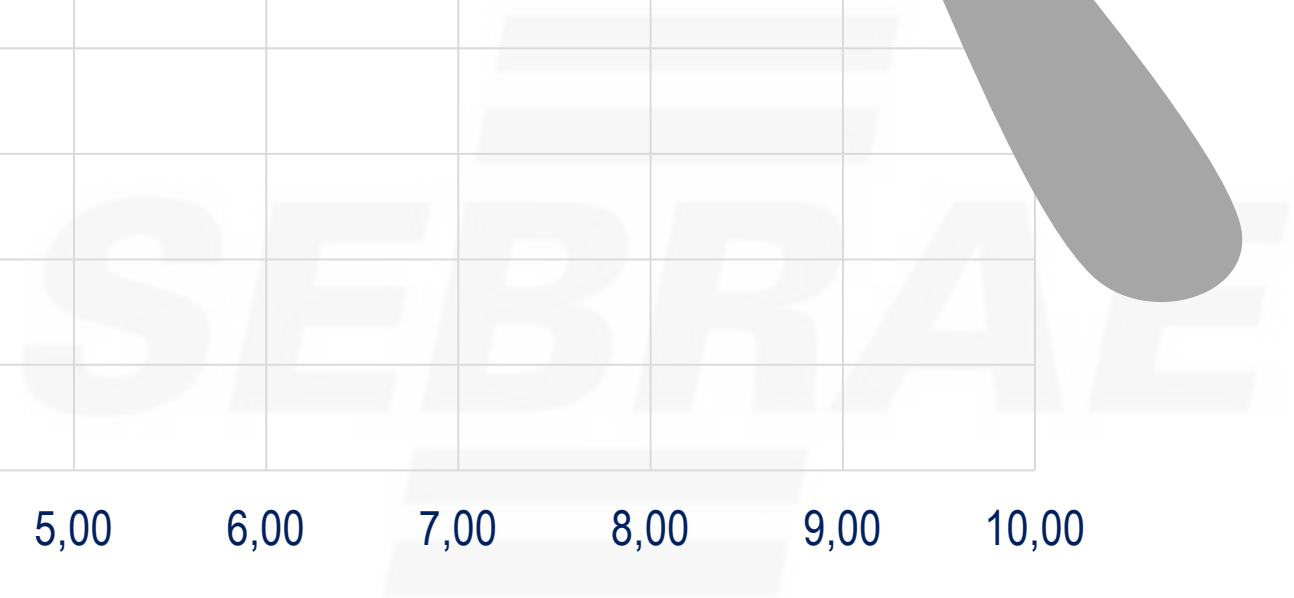
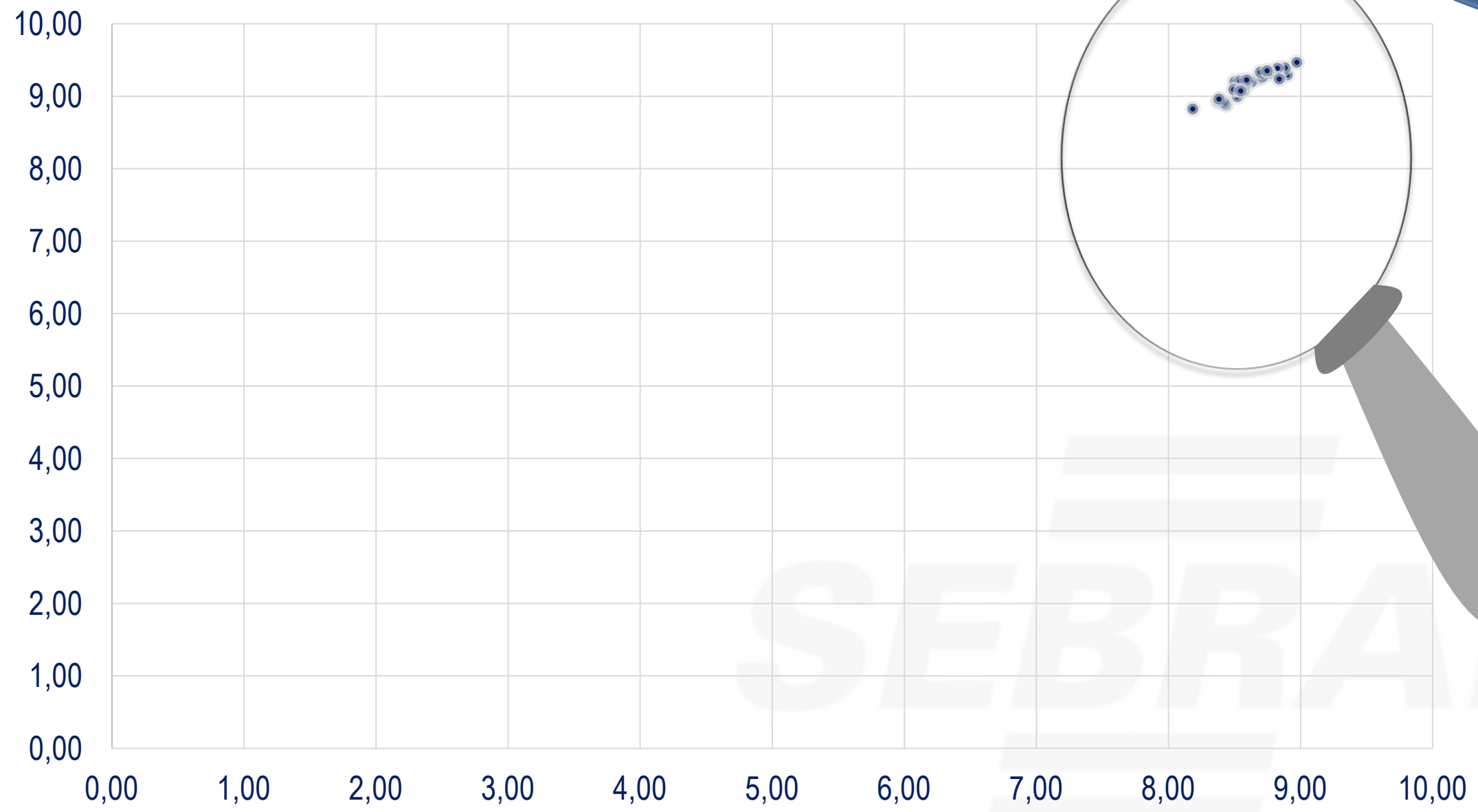


comentários

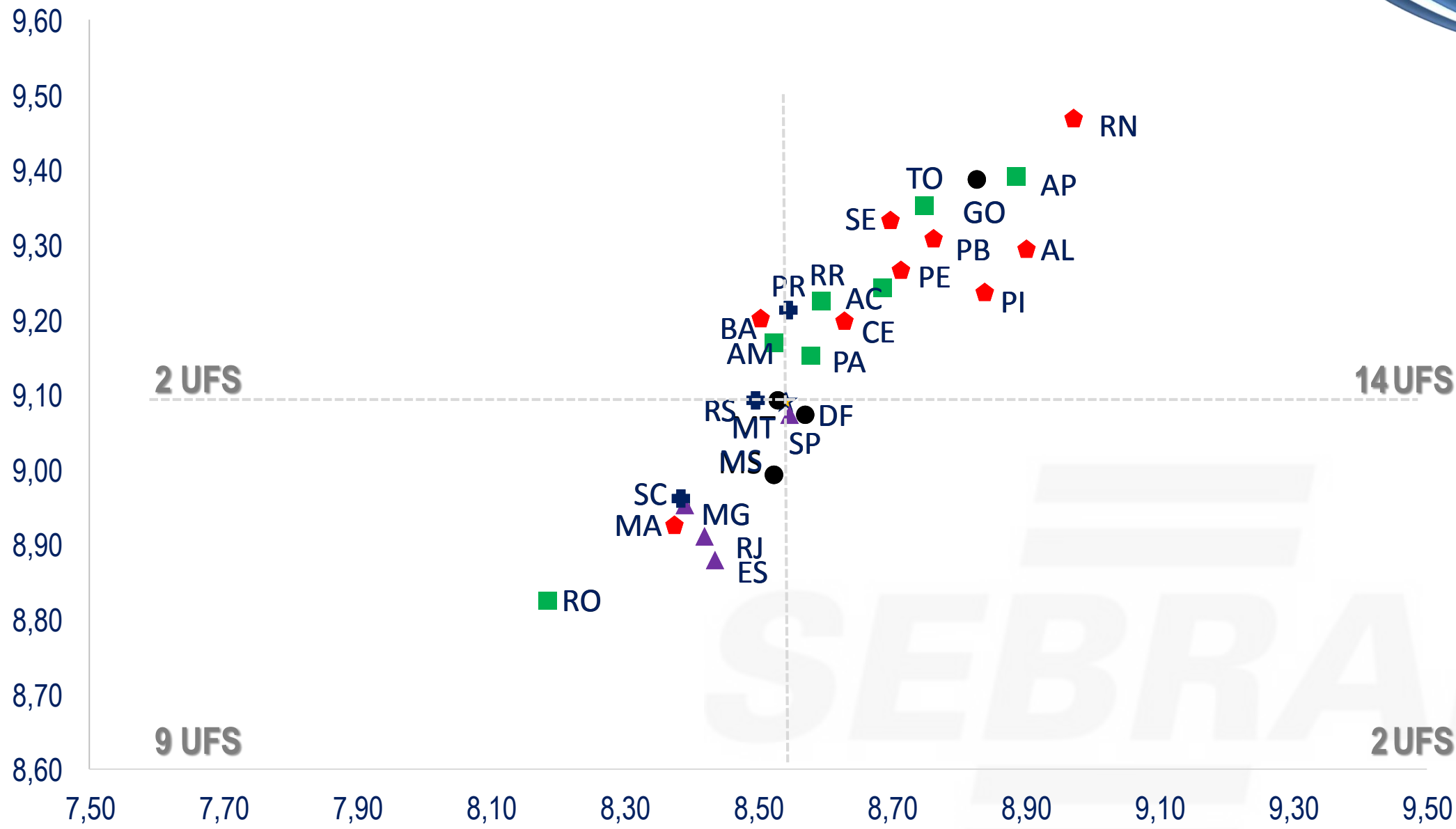
- eventualmente caberia uma análise com relação à forma de divulgação junto às pessoas jurídicas mais novas, visto haver espaço para melhorias na comunicação junto a tais empreendedores (P18)



PROBABILIDADE DE RECOMENDAÇÃO (somente clientes Sebrae)



PROBABILIDADE DE RECOMENDAÇÃO (somente clientes Sebrae)




2 UFS

14 UFS


9 UFS

2 UFS

IMAGEM SEBRAE (somente clientes Sebrae)



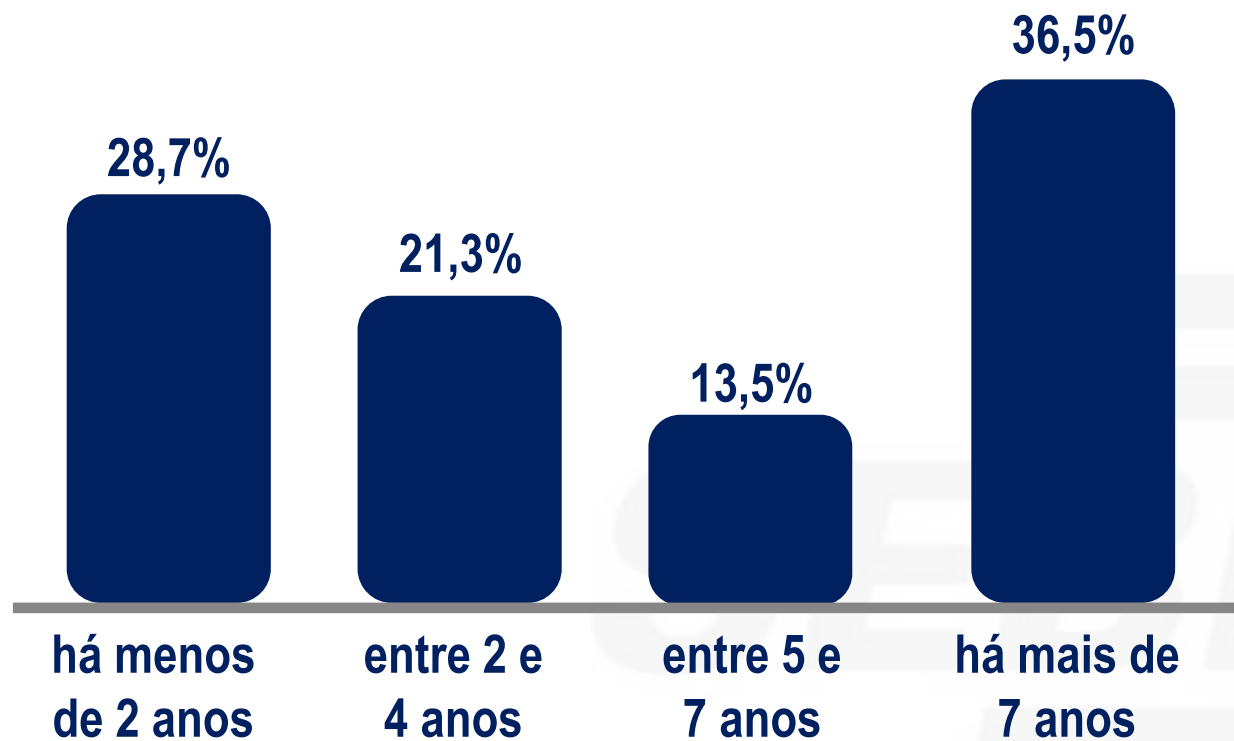
metodologia
comentários
resultados
para não esquecer



SEBRAE

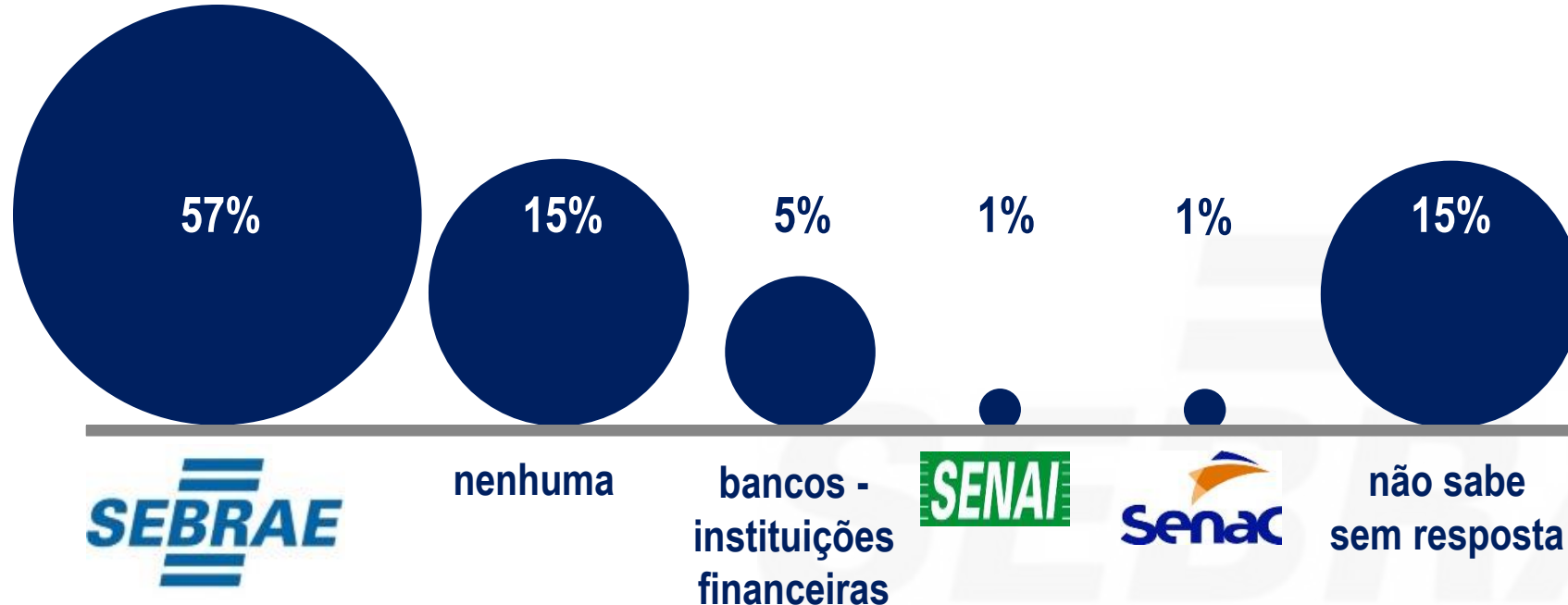
tempo

F1. Há quanto tempo é dono do seu negócio ou empreende?



lembrança em ajuda

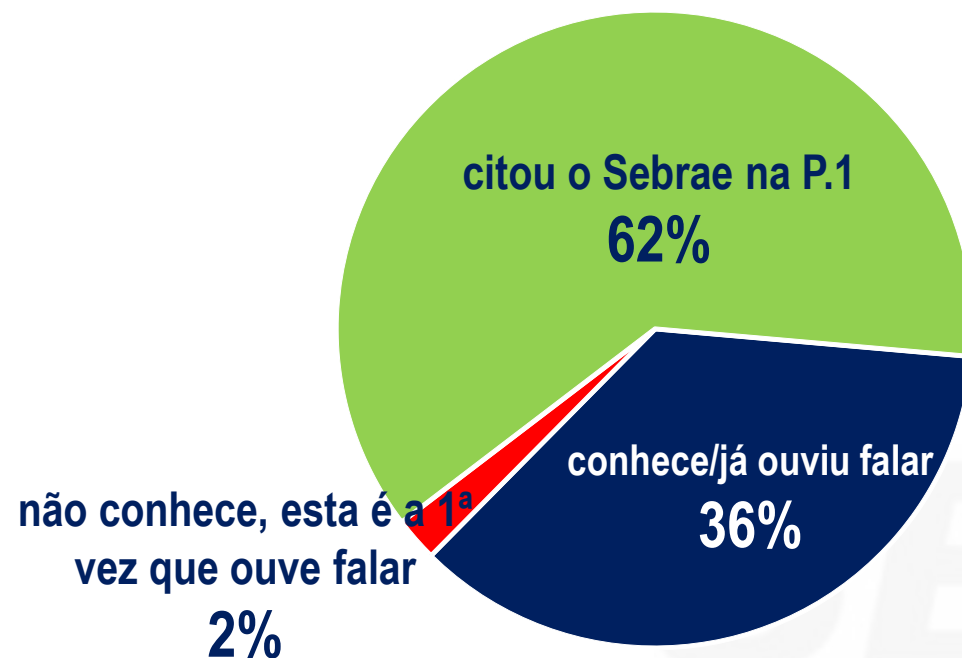
P1. Qual o **PRIMEIRO** nome de instituição que lembra quando pensa em ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas?*



- Associações Comerciais, SENAT, SENAR, Sindicato receberam menos de 1% das citações cada
- 5% dos entrevistados citaram outras instituições

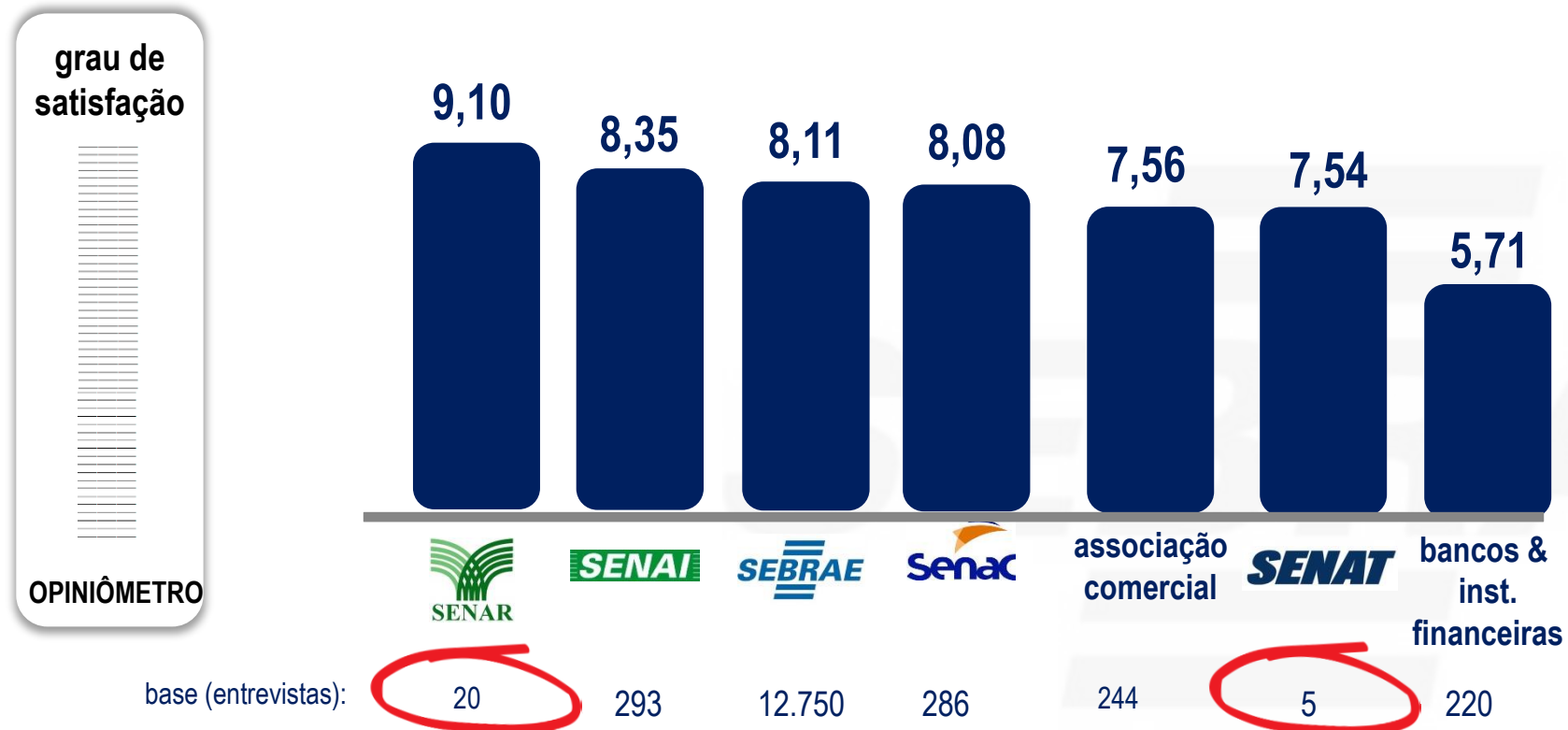
lembrança em ajuda

P2. Conhece ou já ouviu falar sobre o Sebrae ou está ouvindo esse nome pela 1ª vez?



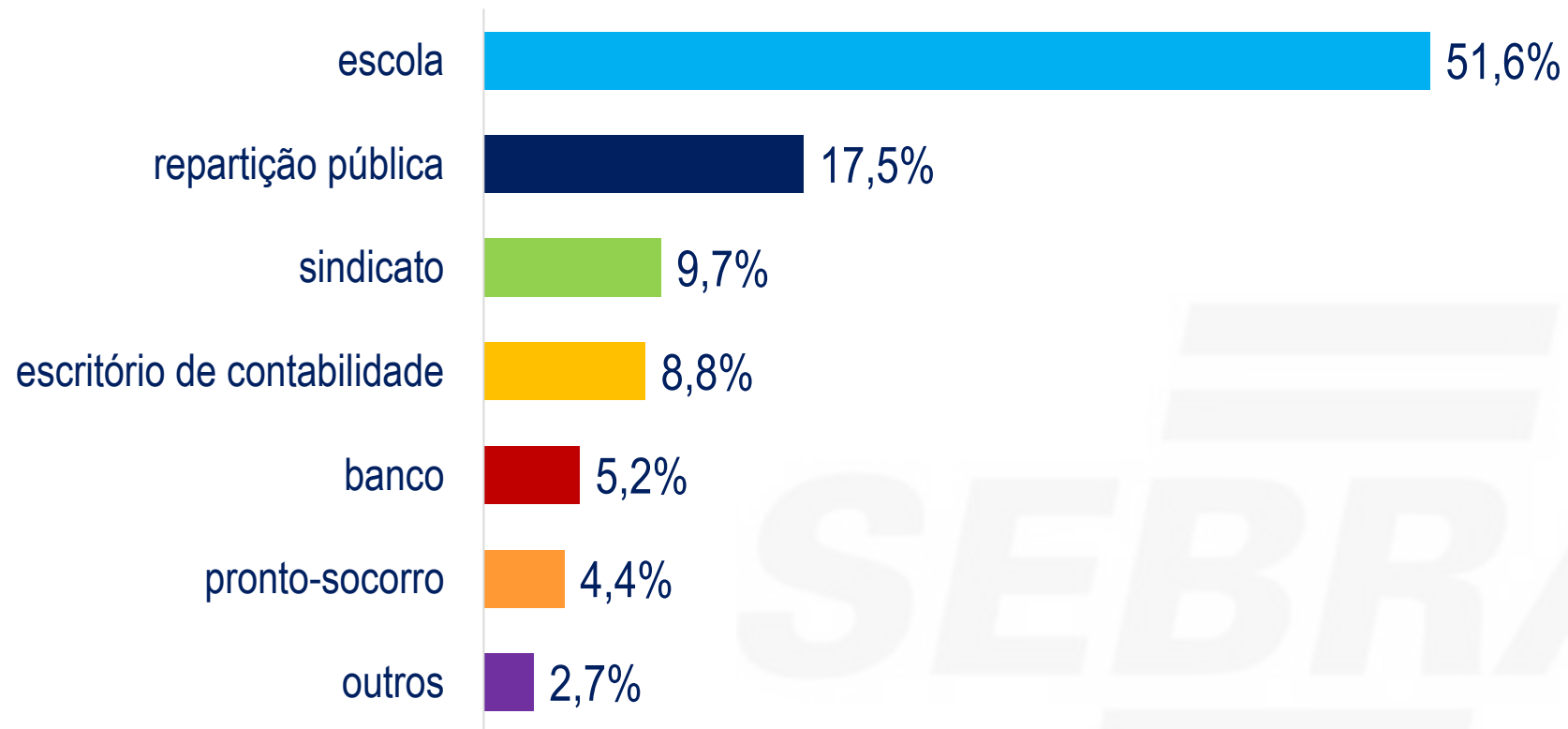
avaliações das instituições

P3. Em uma escala onde 0 significa que tem uma imagem muito negativa e 10 uma imagem muito positiva, que nota daria para a imagem que o Sr. (a) tem do ...?



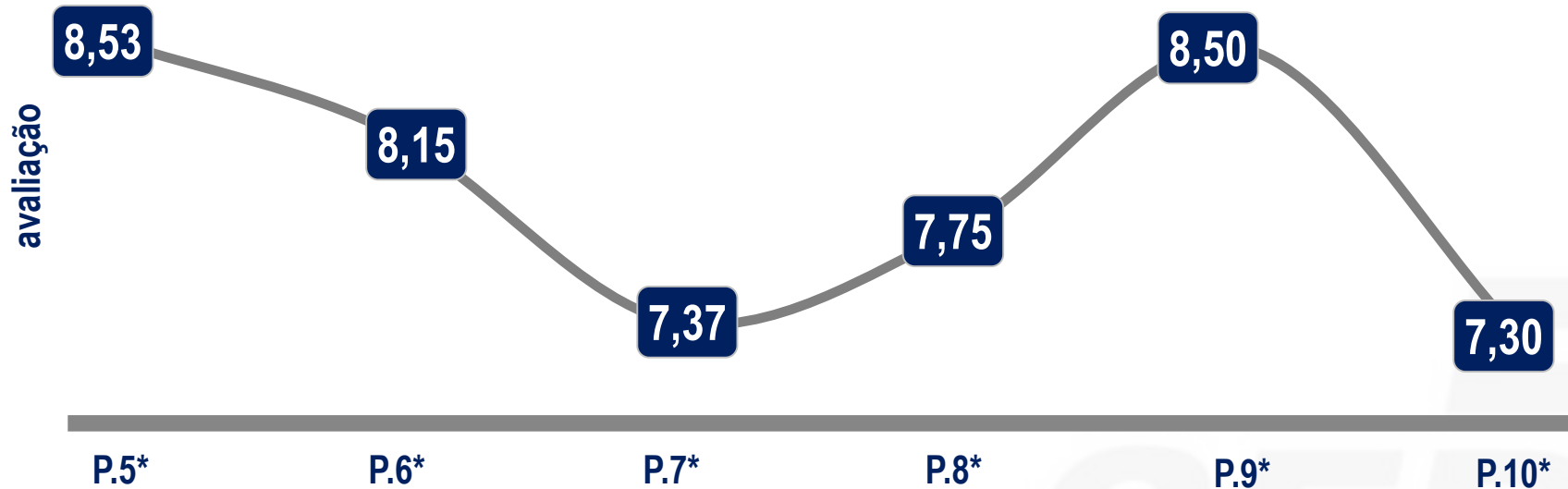
semelhança

P4. Na sua opinião, a atuação do Sebrae parece mais com qual dessas instituições?



atributos SEBRAE

Numa escala onde 0 significa que “discorda totalmente” e 10 que “concorda totalmente”, o quanto concorda com a frase



P5. O Sebrae é para empreendedores. Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada. (12.868)

P6. O conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de sucesso de um negócio. (12.823)

P7. É fácil fazer negócios com o Sebrae, ou seja, é fácil acessar seus produtos e serviços? (12.498)

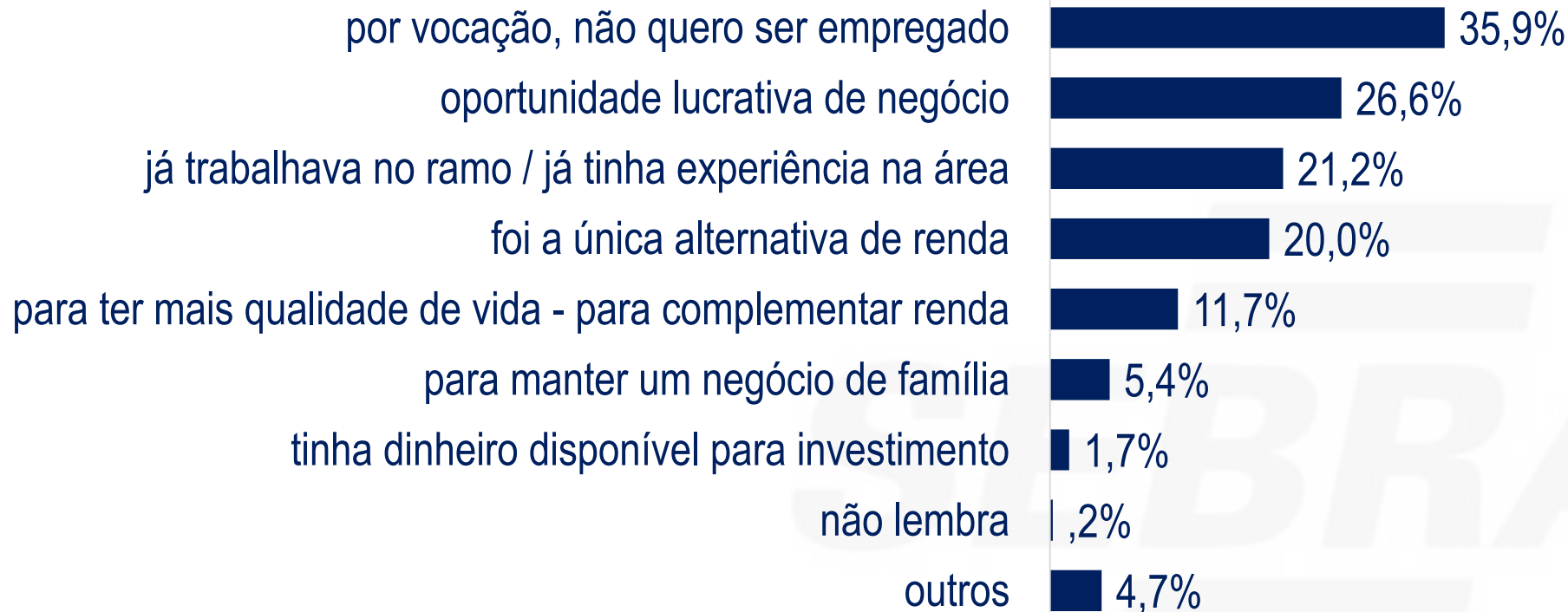
P8. Considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor custo-benefício do mercado. (12.362)

P9. O Sebrae é o maior especialista em pequenas empresas no Brasil. (12.622)

P10. Quando eu preciso, o Sebrae está sempre por perto, disponível. (12.597)

motivação para empreender

P11. Qual o principal motivo que levou o(a) Sr.(a) a abrir sua empresa?

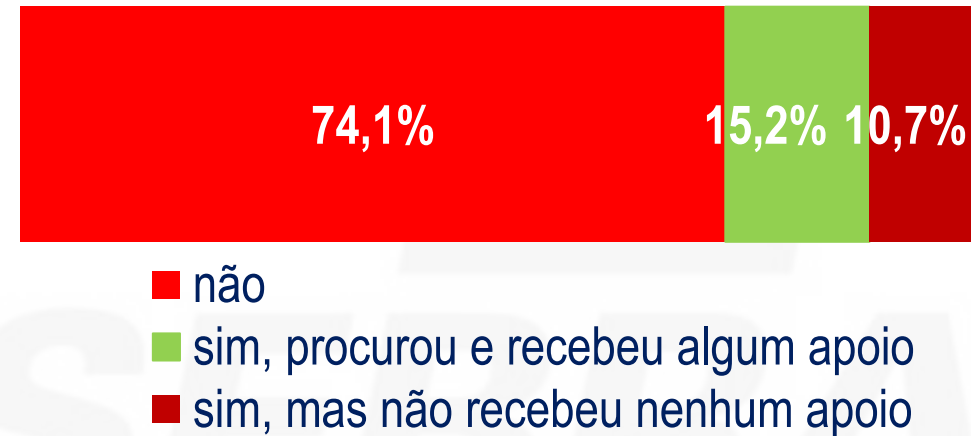


Sebrae na abertura

P12. Durante o período de abertura ou de formalização do seu negócio, o(a) Sr. (a) procurou orientação do Sebrae?



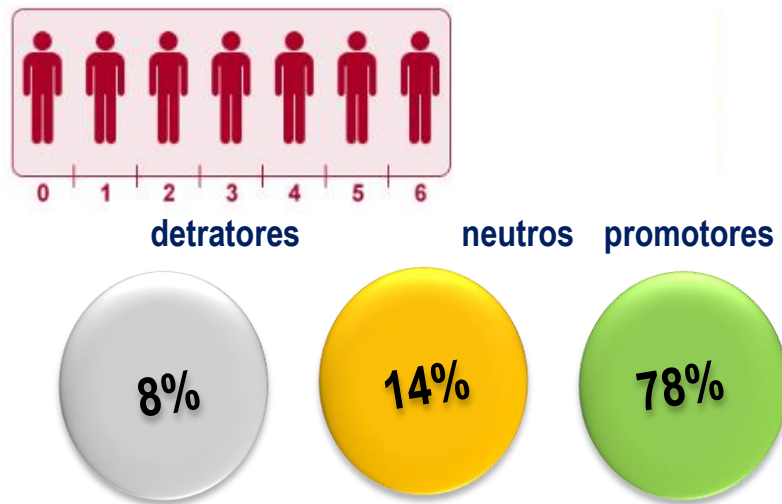
P13. DEPOIS que sua empresa já estava funcionando, procurou, recebeu ajuda ou usou algum dos serviços oferecidos pelo Sebrae?



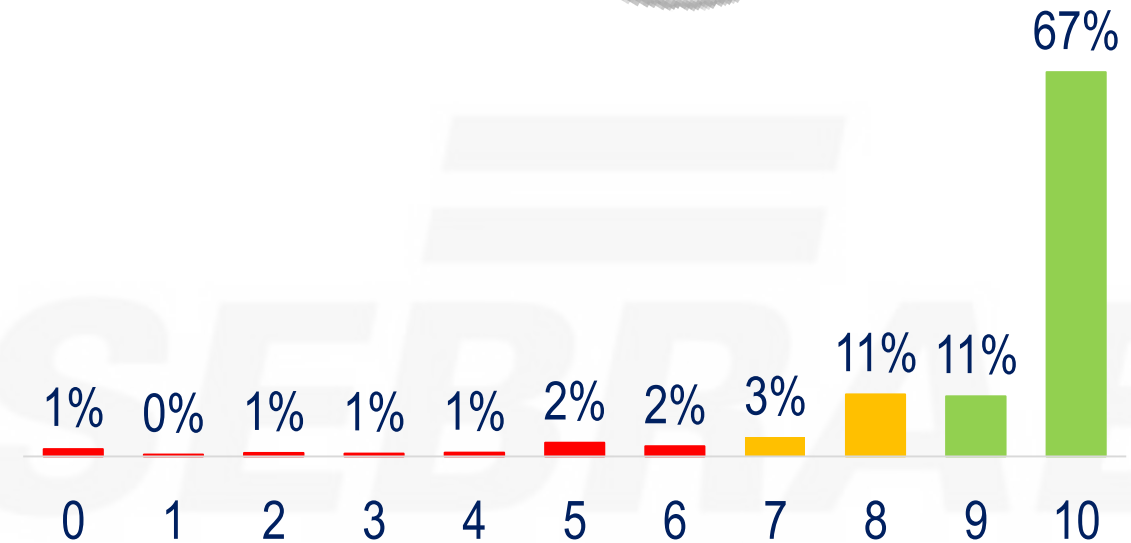
recomendação

P14. Em uma escala de onde 0 a 10, onde 0 significa “com certeza não recomendaria” e 10 significa “com certeza recomendaria”, o quanto recomendaria os serviços do Sebrae para amigos, parentes ou colegas?*

*somente respostas de clientes foram consideradas



NPS: 70,4 %



base: 8.750 entrevistas

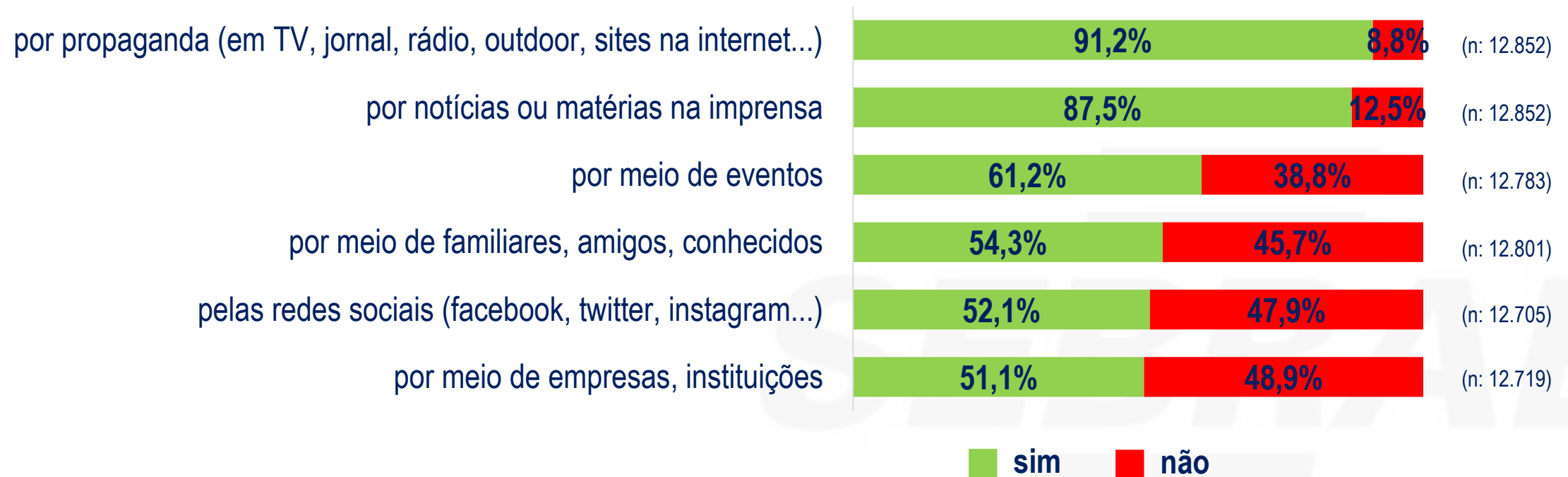
necessidades não atendidas

P15. O(A) Sr.(a) percebe alguma necessidade da sua empresa que não está sendo atendida e que o Sebrae poderia ajudar? Quais necessidades?

gerenciamento/ administração/ organização/ planejamento/ logística	9%
área financeira/ fluxo de caixa	8%
empréstimos/ facilitar acesso a empréstimos/ capital de giro/ compra de materiais	6%
mais cursos/ consultoria/ palestras/ cursos mais baratos	6%
mais conhecimento/ informação/ orientação	5%
marketing/ divulgação/ layout da empresa	4%
compra e vendas/ comércio/ fornecedores/ preço dos produtos	3%
desenvolvimento/ crescimento/ expansão da empresa/ inovação	3%
visitas/ suporte/ apoio/ acompanhamento	3%
atendimento/ relacionamento com cliente/ captação de clientes	2%
documentação/ nota fiscal/ jurídico/ contabilidade/ imposto de renda	2%
treinamento/ capacitação dos funcionários/ gestão de pessoas/ RH	2%
área de investimento/ onde investir	1%
outros	8%
não percebe/ não/ nada	51%

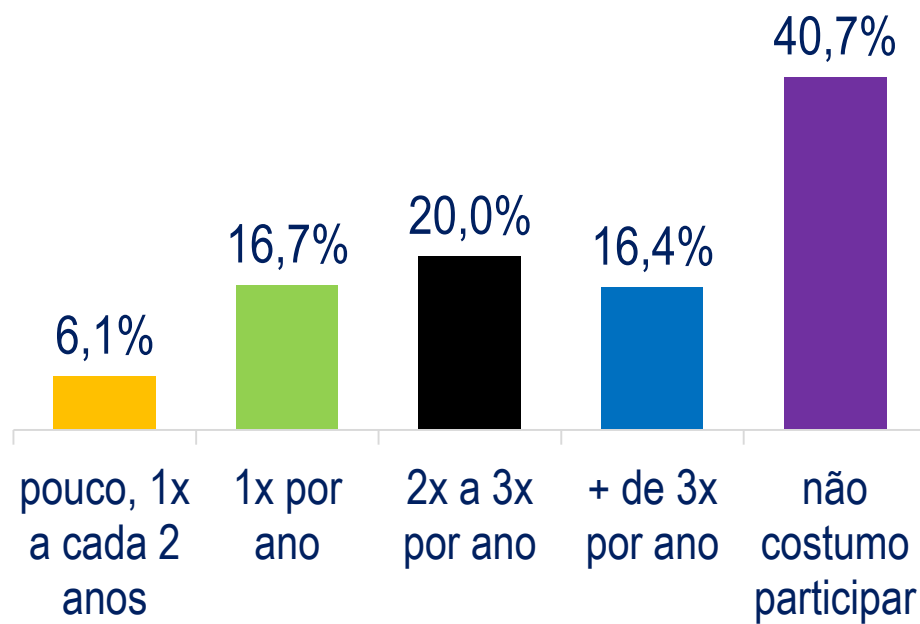
como ouviu falar do Sebrae

P16. Eu vou citar alguns itens e gostaria que o(a) Sr(a) dissesse por meio de quais ouviu falar do SEBRAE com mais frequência:



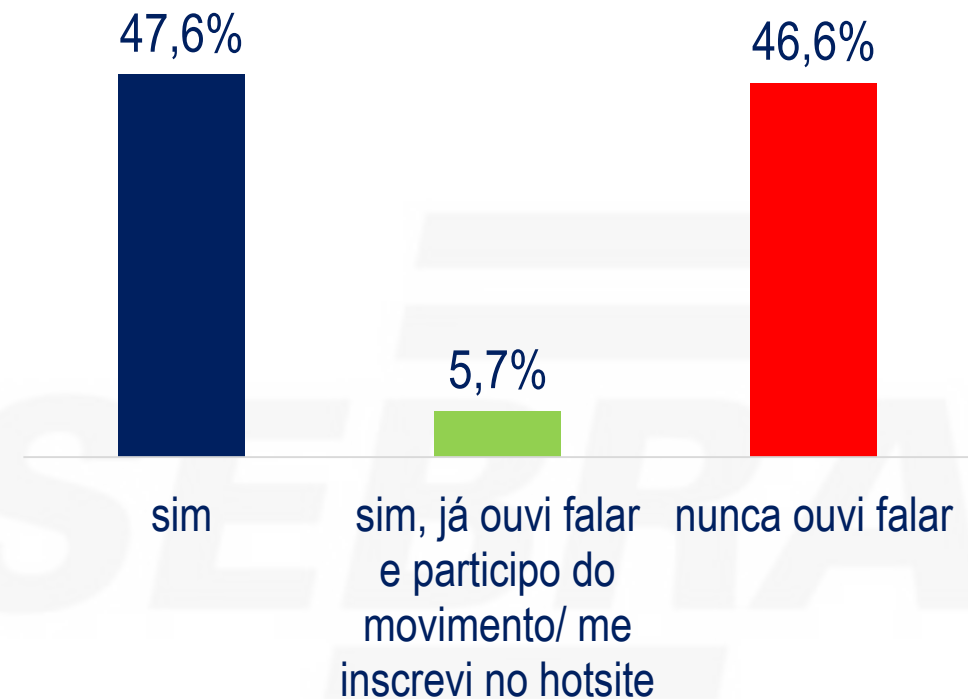
frequência & movimento Sebrae

P17. Com que frequência o(a) Sr.(a) costuma participar de eventos ligados ao seu ramo de atividade? (ex: feiras, congressos, etc)



base: 12.887 entrevistas

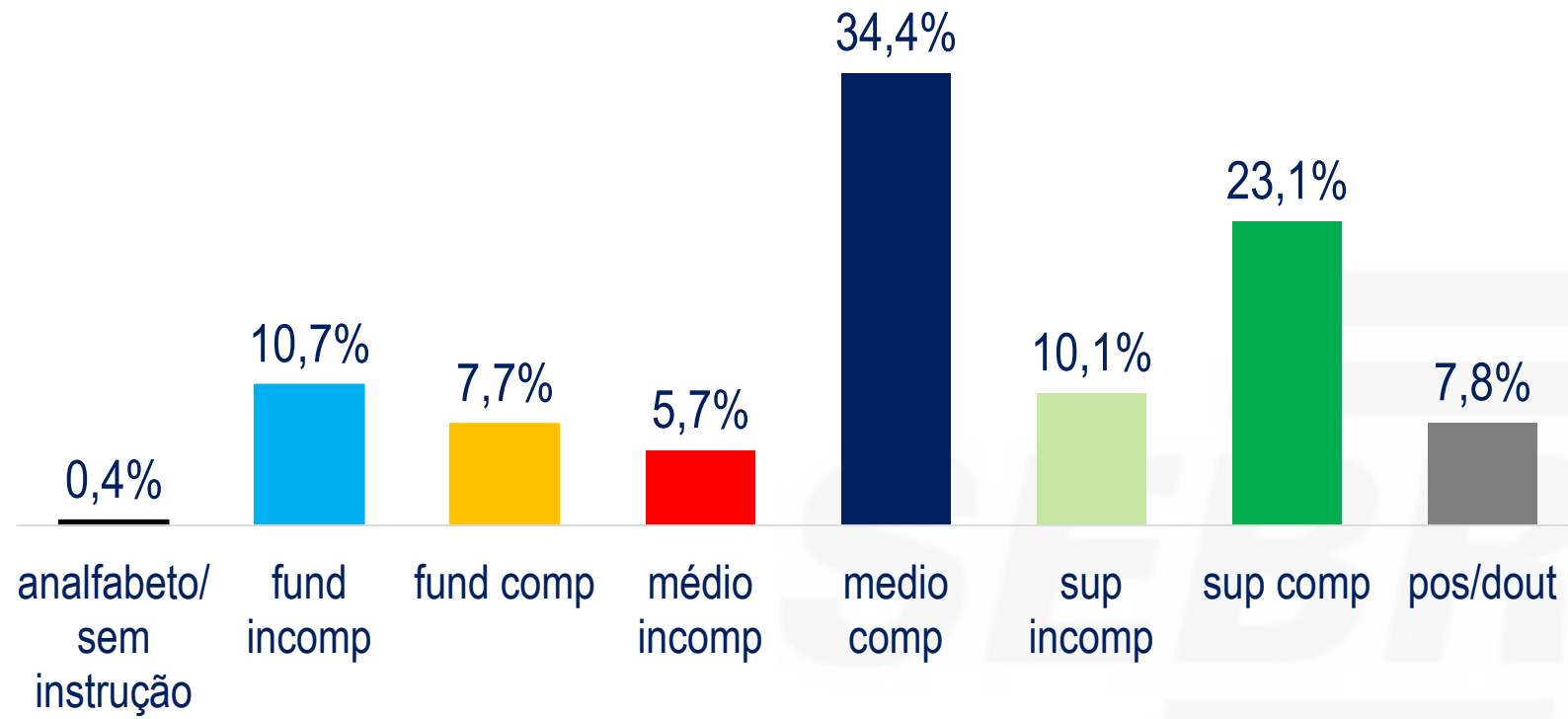
P18. O(A) Sr.(a) já ouviu falar do movimento “compre do pequeno negócio”?



base: 12.815 entrevistas

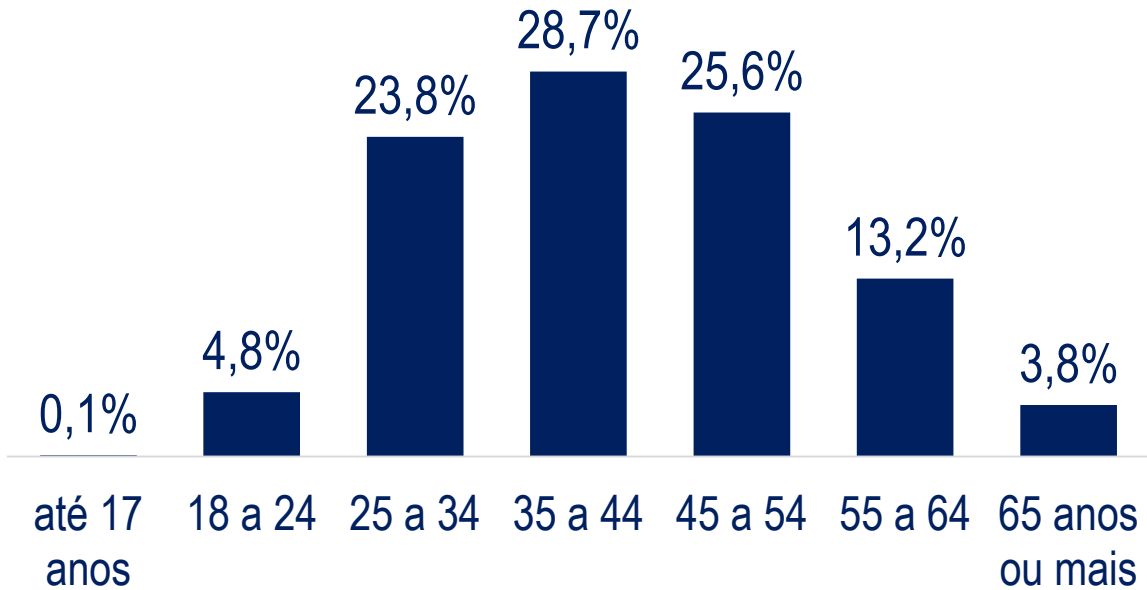
escolaridade

P19. Qual a sua escolaridade?



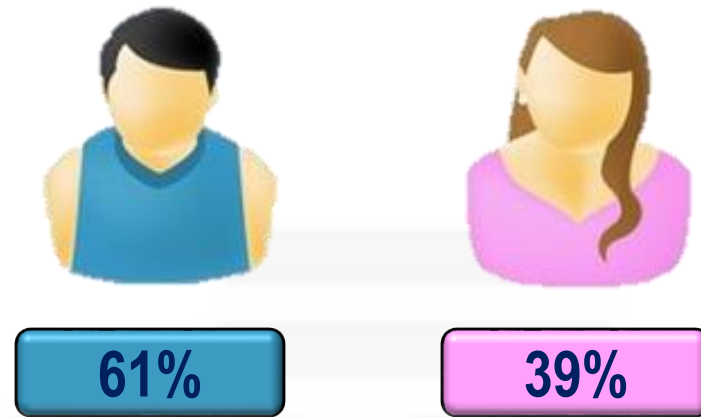
idade & sexo

P20. Qual a sua idade?



base: 13.019 entrevistas

P21. Sexo



base: 13.065 entrevistas



metodologia
comentários
resultados

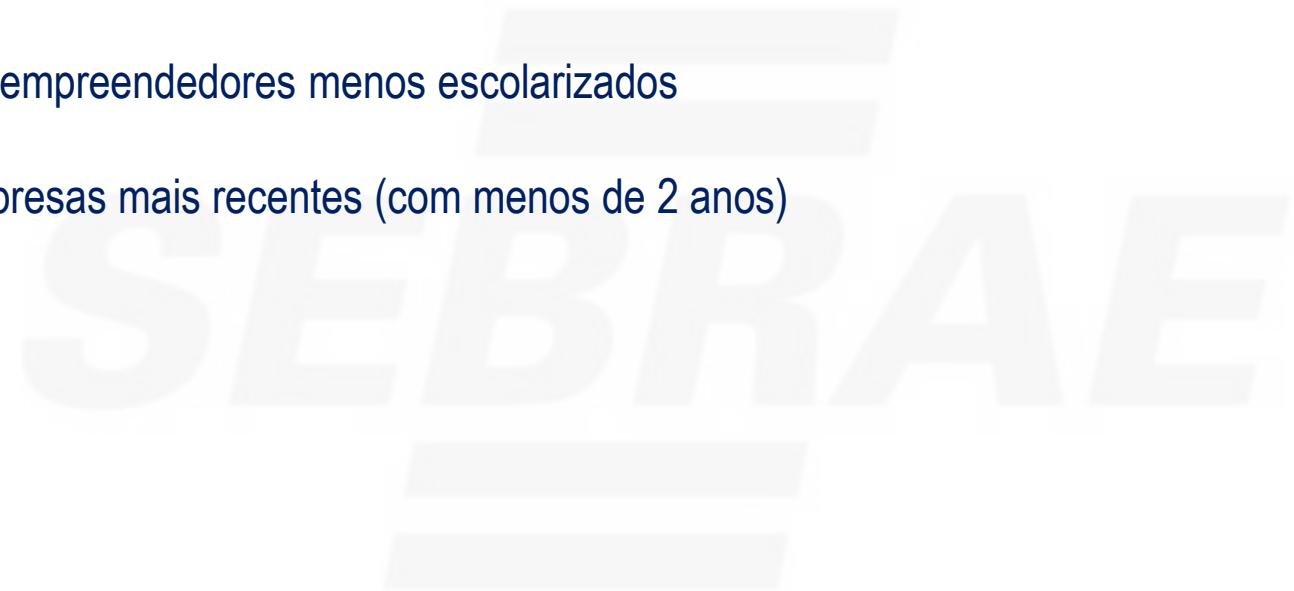
para não esquecer



SEBRAE

para não esquecer

- a imagem do Sebrae continua positiva (8,11), inclusive superior à apurada em 2014
- os clientes Sebrae avaliam melhor (8,54), mas o conceito junto aos não clientes também é excelente (8,00)
- inspira cuidados a imagem ser melhor quanto menor o porte da empresa avaliadora, em todos os setores
- mais de 1 em cada 2 entrevistados (57%) pensa no Sebrae quando indagados sobre MPEs
- merece atenção tal *recall* não ser tão presente junto aos empreendedores menos escolarizados
- assim como também o *recall* ser menor da parte das empresas mais recentes (com menos de 2 anos)



para não esquecer

- ainda predomina a associação do Sebrae à 'escola', tal qual os resultados de 2014
- parcela menor, porém ainda relevante, associa Sebrae à 'repartição pública', com reflexos menos positivos à imagem
- como em 2014, em 2015 tanto a 'proximidade' como a 'acessibilidade' do Sebrae seriam os atributos a serem trabalhados
- merecem atenção as avaliações dos atributos do Sebrae por parte dos 'mais escolarizados'
- assim como também das empresas com mais de 7 anos de atuação no mercado
- chama atenção a diminuição da busca pelo Sebrae por orientação na abertura ou na formalização do negócio
- o contato mais frequente tem sido por propaganda, mas aparentemente o boca a boca poderia ser mais estimulado

SEBRAE

Unidade de Gestão Estratégica – UGE

Equipe:

Dênis Pedro Nunes (coordenação da pesquisa)

Alexandre Vasconcelos Lima

Ramon de Almeida Bispo