

 SEBRAE

*Imagem junto aos*

# Pequenos Negócios

pesquisa quantitativa



*objetivos*

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

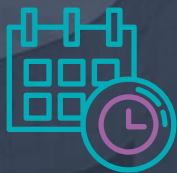
# Imagem do Sebrae



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



de diferentes portes de empresas: MEI, ME & EPP



entrevistas realizadas no último trimestre de cada ano



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



resultados ponderados em função do universo de empresas por porte, UF e tipo (cliente ou não cliente Sebrae)



a margem de erro para os resultados gerais de cada estudo é de +/-

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



total de  
**11.040**  
entrevistas

## detalhamento das entrevistas

### escolaridade\*



fundamental	1.643
médio	4.418
superior   pós	4.905

74 entrevistados não responderam a pergunta

### porte



MEI	5.356
ME	3.761
EPP	1.923

informação da base de dados

### tempo da empresa



menos de 2 anos	471
de 2 a 4 anos	1.825
de 5 a 7 anos	2.217
mais de 7 anos	6.499

28 entrevistados não sabiam há quanto tempo

### classificação

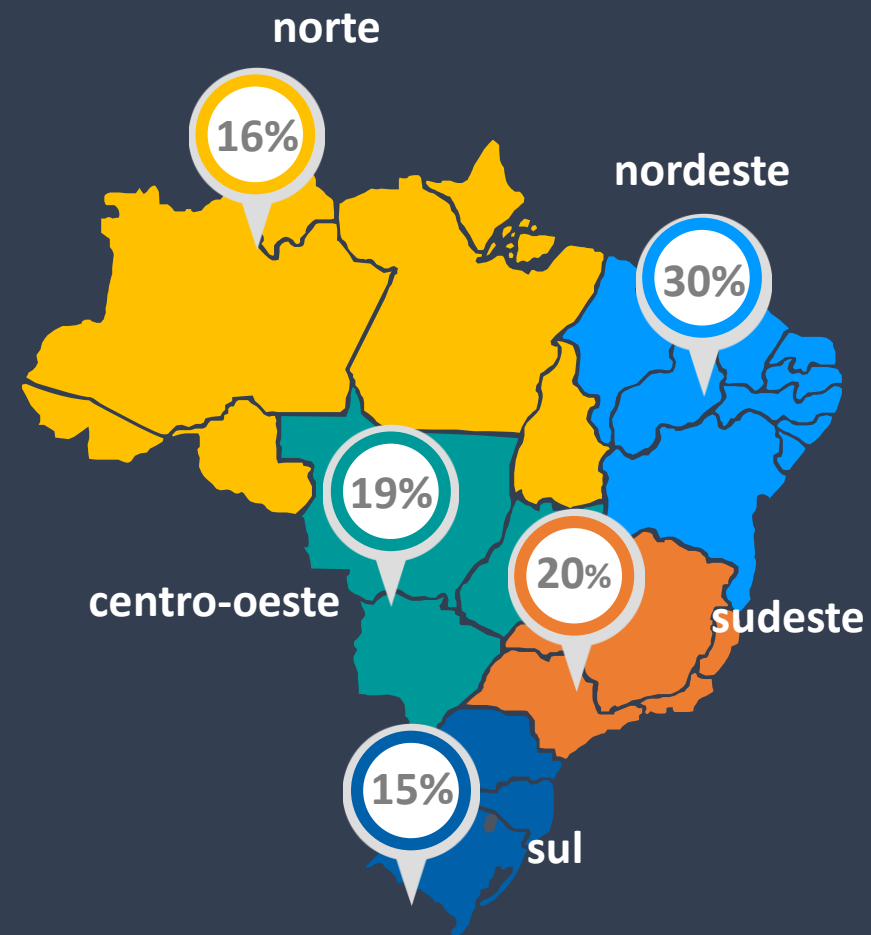


cliente	5.864
não cliente	5.176

informação da base de dados

## detalhamento das entrevistas

AC	203	PB	370
AL	353	PE	387
AM	239	PI	328
AP	142	PR	584
BA	483	RJ	415
CE	391	RN	368
DF	548	RO	316
ES	389	RR	213
GO	604	RS	628
MA	267	SC	451
MG	683	SE	319
MS	436	SP	764
MT	479	TO	374
PA	306		

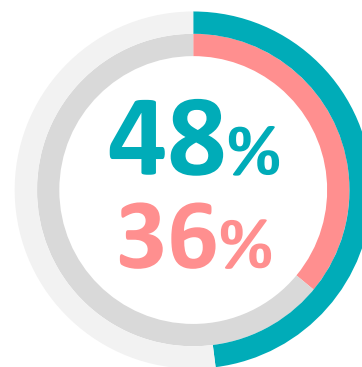




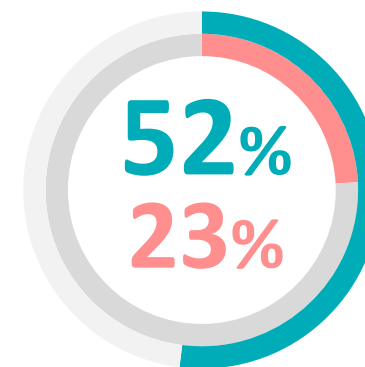
## primeira lembrança

- 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 (p2/p5)
- o expressivo percentual de pessoas respondendo 'não sabe' ou 'sem resposta', contudo, sinaliza a existência ainda de um considerável espaço para uma melhoria nesses indicadores

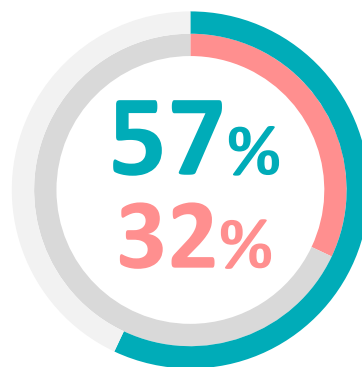
que  
promove o  
**EMPREENDEORISMO**  
no Brasil (p2)



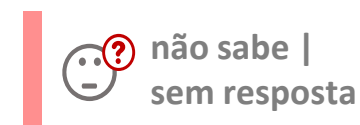
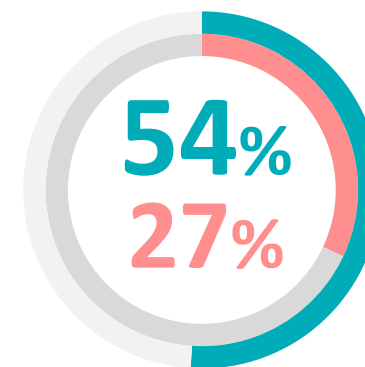
quando pensa em  
**CURSOS** para  
abrir ou melhorar  
empresas (p4)



quando  
pensa em  
**CONSULTORIA**  
para pequenas  
empresas (p3)



quando pensa em  
ajuda no  
**DESENVOLVIMENTO**  
das pequenas  
empresas no Brasil (p5)



base: 11.040





# primeira lembrança

que promove o **EMPREENDEDORISMO** no Brasil (p2)



fundamental	37%	53%
médio	54%	35%
superior   pós	68%	21%

que fornece **CONSULTORIA** para pequenas empresas (p3)



28%	65%
46%	44%
69%	18%

quando pensa em **CURSOS** para pequenas empresas (p4)



35%	48%
47%	28%
55%	16%

quando pensa em ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas no Brasil (p5)



32%	52%
53%	32%
61%	19%

1.643

4.418

4.905

base

- atenção às diferenças nas associações em função do grau de instrução desses empreendedores (p2/p5)

- invariavelmente, quanto menor o grau de instrução dos empreendedores, tanto mais reduzida as associações ao Sebrae

- o empreendedor com apenas o ensino fundamental, normalmente o mais carente desse suporte, além de associar pouco o Sebrae ainda desconhece outras opções existentes

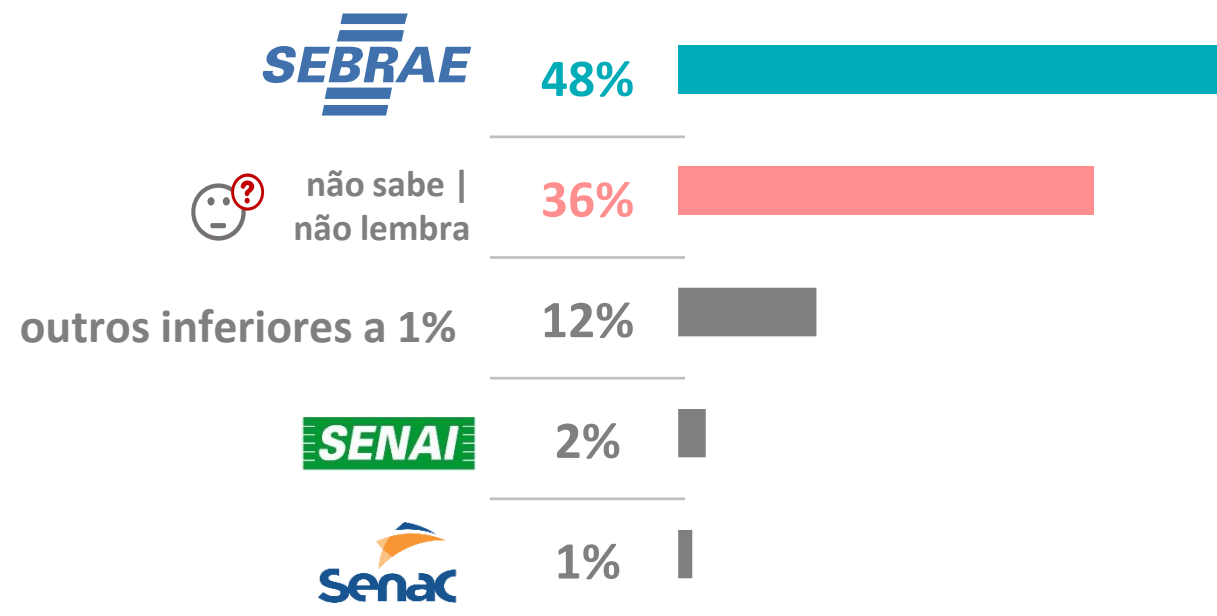
+ informações





## primeira lembrança

instituição que  
promove o  
empreendedorismo  
no Brasil



base: 11.040







# primeira lembrança

## instituição que promove o empreendedorismo no Brasil

por porte

por classificação



MEI

ME

EPP

cliente

não cliente

SEBRAE

44%

51%

55%

56%

47%

não sabem / não lembram

41%

30%

26%

30%

37%

outros inferiores a 1%

10%

14%

16%

9%

12%

SENAI

2%

2%

1%

2%

2%

SENAC

1%

1%

1%

1%

1%

empresas de cosméticos

(Natura, O Boticário, Avon, Hinode, Mary Kay)

1%

1%

0%

0%

1%

base:

5.356

3.761

1.923

5.864

5.176

+ informações





# primeira lembrança

## instituição que promove o empreendedorismo no Brasil



por UF

em %

+ informações

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT
<b>SEBRAE</b>	<b>40</b>	<b>50</b>	<b>51</b>	<b>44</b>	<b>46</b>	<b>45</b>	<b>57</b>	<b>53</b>	<b>45</b>	<b>46</b>	<b>43</b>
não sabem/ não lembram	38	32	33	38	39	39	31	33	36	36	40
outros inferiores a 1%	16	14	11	14	12	11	7	9	12	9	10
SENAI	3	1	2	2	1	2	2	3	3	6	7
SENAC	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1
empresas de cosméticos (Natura, O Boticário, Avon, Hinode, Mary Kay)	0	0	1	1	0	0	--	0	0	1	--

base: 451 628 584 764 415 683 389 548 604 436 479

	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
<b>SEBRAE</b>	<b>57</b>	<b>64</b>	<b>54</b>	<b>49</b>	<b>58</b>	<b>56</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>60</b>	<b>49</b>	<b>61</b>	<b>66</b>	<b>56</b>	<b>72</b>	<b>70</b>	<b>44</b>
não sabem/ não lembram	30	21	34	32	29	33	34	33	25	39	27	26	29	19	22	44
outros inferiores a 1%	10	13	7	12	9	7	10	10	11	8	9	5	10	7	5	8
SENAI	1	1	2	3	2	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	2
SENAC	1	0	2	2	1	1	1	1	2	2	2	--	1	--	1	1
empresas de cosméticos (Natura, O Boticário, Avon, Hinode, Mary Kay)	--	1	0	2	1	2	0	1	1	0	0	1	0	2	--	--

base: 319 368 328 387 370 267 391 483 353 374 239 203 306 142 213 316



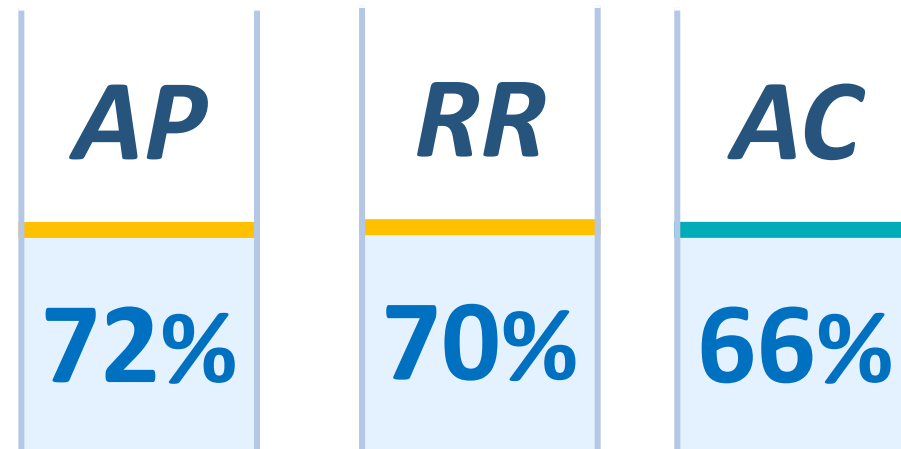


## primeira lembrança

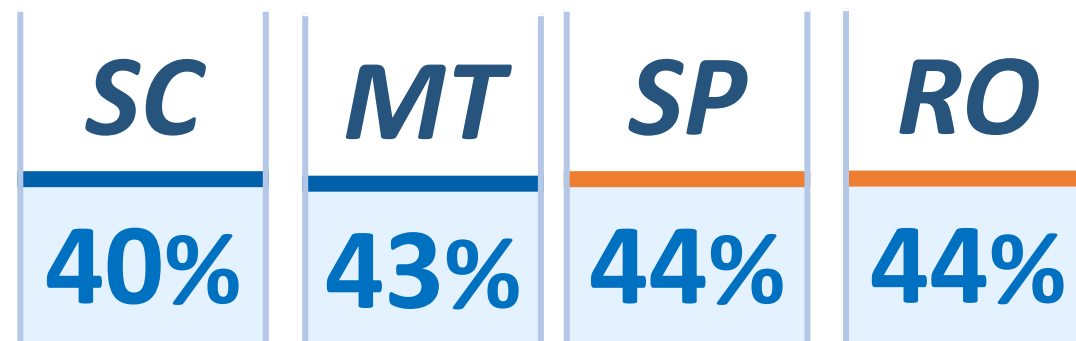
instituição que  
promove o  
empreendedorismo  
no Brasil



maiores  
lembranças



menores  
lembranças



por UF

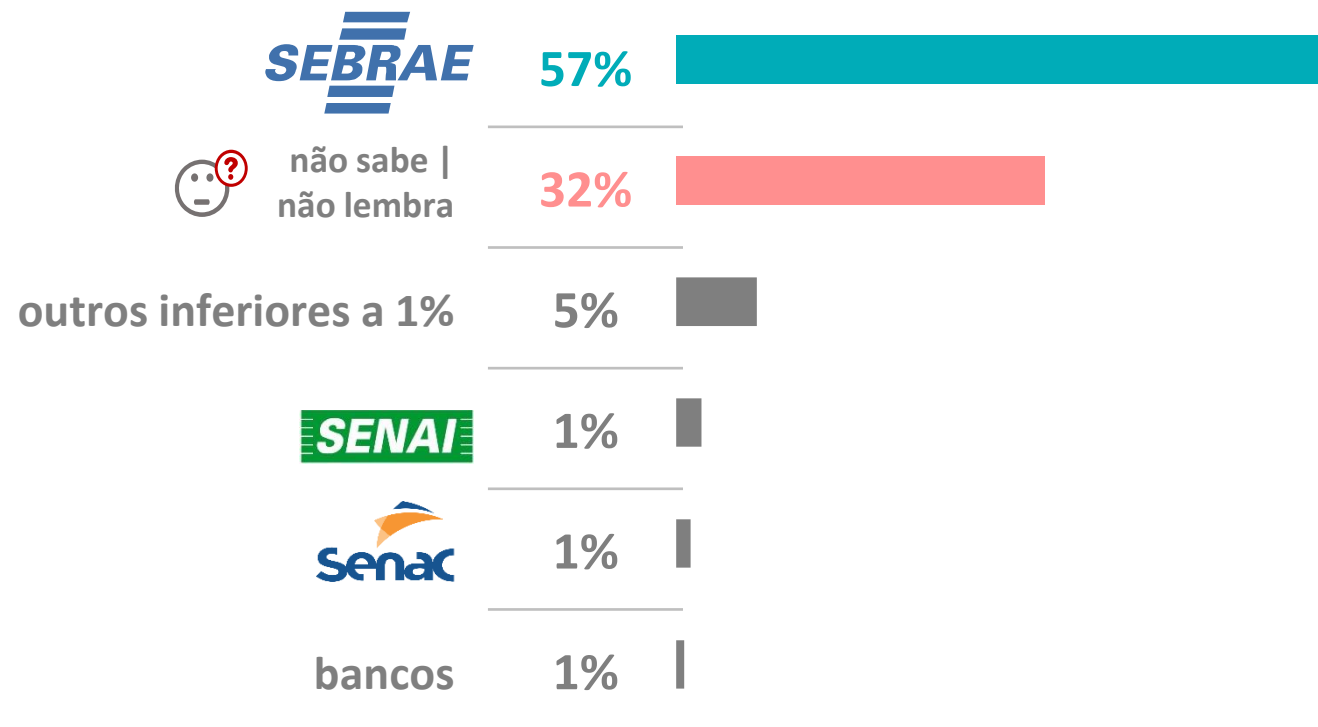
em %





## primeira lembrança

instituição que  
fornece  
**CONSULTORIA** para  
pequenas empresas



 + informações

base: 11.040



P3. Qual o primeiro nome de instituição/empresa que o(a) Sr.(a) lembra quando pensa em CONSULTORIA para pequenas empresas? (RU- ESP)



## primeira lembrança

instituição que  
fornece  
**CONSULTORIA para  
pequenas empresas**

por porte

por classificação



MEI



ME



EPP



cliente



não cliente

	SEBRAE	MEI	ME	EPP	cliente	não cliente
	<b>49%</b>	<b>65%</b>	<b>69%</b>		<b>67%</b>	<b>55%</b>
não sabem / não lembram	39%	25%	21%		24%	33%
outros inferiores a 1%	6%	5%	6%		5%	6%
SENAI	1%	2%	1%		1%	1%
SENAC	1%	1%	1%		1%	1%
bancos	1%	1%	0%		1%	1%
base:	5.356	3.761	1.923		5.864	5.176

+ informações





# primeira lembrança

instituição que fornece  
**CONSULTORIA** para pequenas empresas



por UF

em %

+ informações

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT
<b>SEBRAE</b>	52	63	56	55	55	54	61	59	60	61	50
não sabem/ não lembram	28	26	33	33	36	35	32	31	30	30	37
outros inferiores a 1%	10	5	6	8	3	8	3	4	6	5	7
SENAI	6	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3
SENAC	1	3	2	1	1	0	1	1	2	1	0

base: 451 628 584 764 415 683 389 548 604 436 479

	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
<b>SEBRAE</b>	66	68	58	54	62	60	66	55	64	56	67	72	56	77	78	49
não sabem/ não lembram	26	23	32	33	28	31	28	36	26	32	29	22	33	17	18	40
outros inferiores a 1%	6	7	4	7	4	7	5	5	5	5	2	3	6	5	2	3
SENAI	0	2	2	2	1	1	1	1	0	2	0	0	1	--	--	3
SENAC	1	0	3	3	2	0	1	0	3	1	0	1	1	--	1	2

base: 319 368 328 387 370 267 391 483 353 374 239 203 306 142 213 316





## primeira lembrança

instituição que  
fornece  
**CONSULTORIA** para  
pequenas empresas



por UF



maiores  
lembranças

**RR**

**78%**

**AP**

**77%**

**AC**

**72%**



menores  
lembranças

**RO**

**49%**

**MT**

**50%**

**SC**

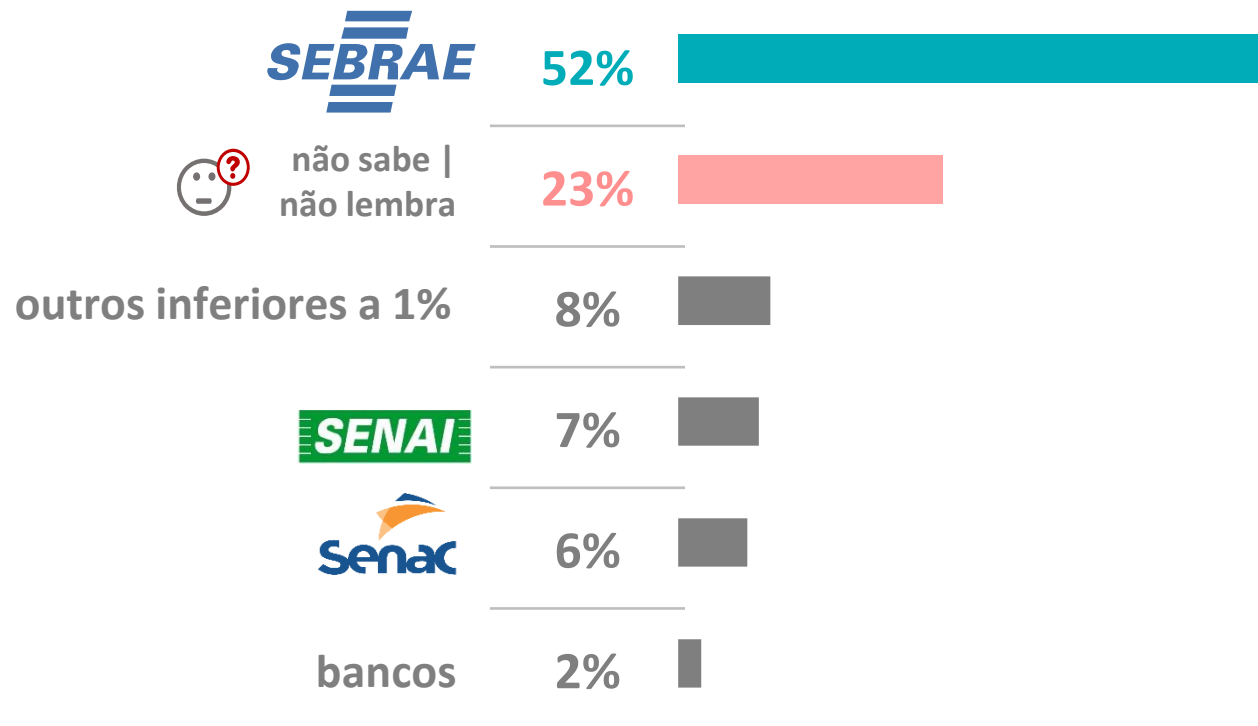
**52%**





## primeira lembrança

instituição que lembra quando pensa em **CURSOS** para abrir ou melhorar empresas



base: 11.040







## primeira lembrança

instituição que lembra quando pensa em **CURSOS** para abrir ou melhorar empresas

### por porte



MEI



ME



EPP

	MEI	ME	EPP
<b>SEBRAE</b>	<b>47%</b>	<b>59%</b>	<b>57%</b>
não sabem/ não lembram	27%	18%	19%
outros inferiores a 1%	8%	8%	11%
SENAI	9%	6%	5%
SENAC	6%	6%	4%
bancos	2%	2%	3%
base:	5.356	3.761	1.923

### por classificação



cliente



não cliente

cliente	não cliente
<b>64%</b>	<b>50%</b>
17%	24%
8%	9%
6%	7%
4%	6%
2%	2%
5.864	5.176





## primeira lembrança

instituição que lembra quando pensa em **CURSOS** para abrir ou melhorar empresas



por UF



	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT
<b>SEBRAE</b>	41	46	50	52	51	48	53	61	55	58	43
não sabem/ não lembram	25	22	22	25	23	26	17	18	21	22	26
outros inferiores a 1%	13	11	8	9	9	9	8	7	8	5	9
SENAI	9	9	9	6	7	9	12	6	7	7	13
SENAC	7	8	8	5	9	4	7	6	5	3	3
bancos	1	3	1	3	1	3	2	1	1	2	3

em %

base: 451 628 584 764 415 683 389 548 604 436 479

	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
<b>SEBRAE</b>	67	67	55	46	61	59	63	59	61	56	61	72	61	74	67	49
não sabem/ não lembram	15	14	23	25	15	25	17	22	17	22	15	14	18	12	13	25
outros inferiores a 1%	4	4	4	8	5	7	6	6	4	6	10	5	7	5	5	10
SENAI	5	6	3	8	10	4	5	6	7	7	7	3	7	5	4	7
SENAC	3	7	9	6	6	4	6	4	6	5	7	4	4	2	8	5
bancos	2	1	4	3	1	2	2	1	2	1	--	1	1	2	1	2

base: 319 368 328 387 370 267 391 483 353 374 239 203 306 142 213 316





## primeira lembrança

instituição que lembra quando pensa em **CURSOS** para abrir ou melhorar empresas



por UF



maiores lembranças

**AP**

**74%**

**AC**

**72%**

**RR**

**67%**

**SE**

**67%**



menores lembranças

**SC**

**41%**

**MT**

**43%**

**PE**

**46%**

**RS**

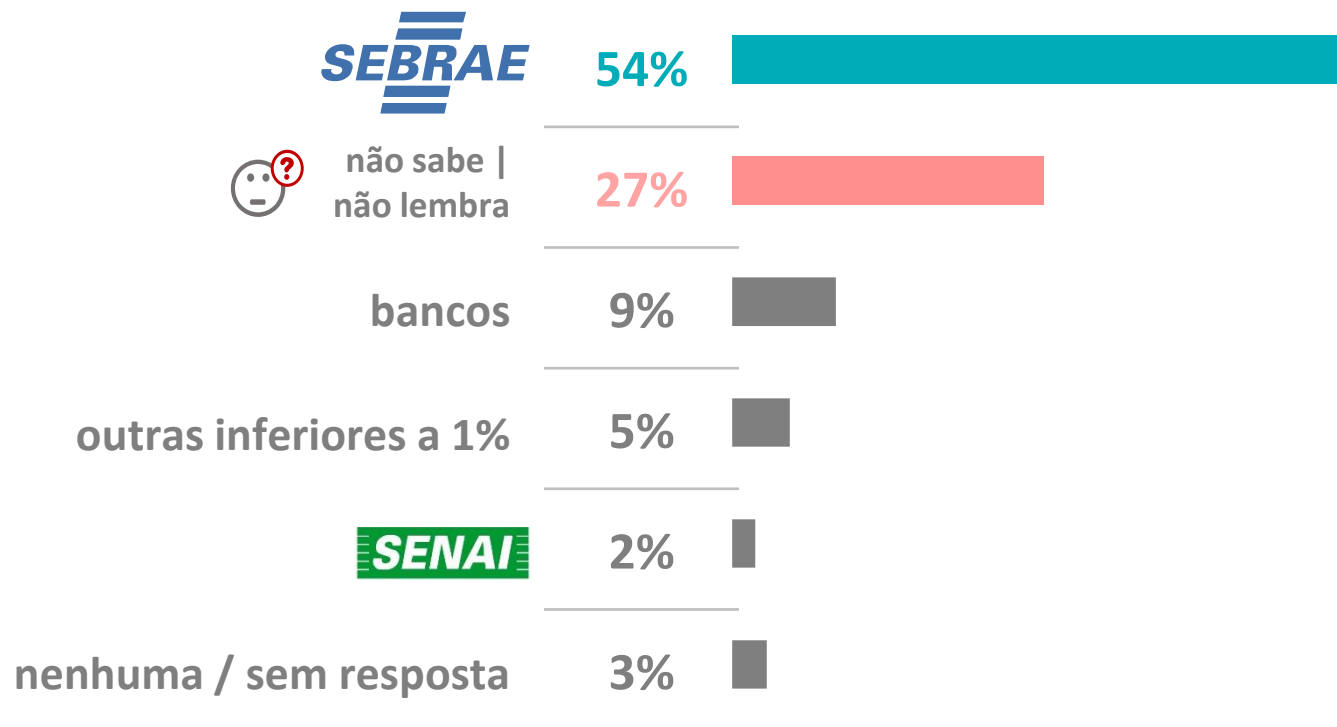
**46%**





## primeira lembrança

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



 + informações

base: 11.040





## primeira lembrança

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

por porte



MEI



ME



EPP

	SEBRAE	51%	59%	59%
não sabem/ não lembram	31%	23%	24%	
bancos	8%	9%	8%	
outras inferiores a 1%	5%	4%	4%	
SENAI	2%	2%	1%	
nenhuma /sem resposta	2%	3%	4%	
base:	5.356	3.761	1.923	

por classificação



cliente



não cliente

	66%	53%
20%	29%	
6%	9%	
4%	5%	
2%	2%	
2%	3%	
5.864	5.176	

 + informações





# primeira lembrança

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



por UF

[+ informações](#)

em %

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT
<b>SEBRAE</b>	49	57	49	56	52	49	59	57	53	55	45
não sabem/ não lembram	27	23	26	30	31	30	26	25	30	28	32
bancos	8	9	10	6	7	10	9	5	8	6	10
outras inferiores a 1%	6	6	9	4	4	6	3	5	6	4	8
SENAI	5	3	3	1	1	2	1	4	2	4	3
nenhuma /sem resposta	5	3	3	2	4	3	3	3	1	3	3

base: 451 628 584 764 415 683 389 548 604 436 479

	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
<b>SEBRAE</b>	63	70	59	52	58	53	58	58	64	60	58	68	66	76	71	53
não sabem / não lembram	20	10	23	27	22	30	19	27	20	26	17	18	21	9	18	33
bancos	13	13	13	13	13	11	18	9	10	5	6	6	7	10	5	7
outras inferiores a 1%	2	4	3	5	4	5	2	3	4	4	14	4	4	3	3	4
SENAI	0	1	2	2	2	--	1	1	1	2	1	1	1	2	0	2
nenhuma /sem resposta	2	1	1	2	1	2	2	2	1	3	4	2	2	1	3	1

base: 319 368 328 387 370 267 391 483 353 374 239 203 306 142 213 316





## primeira lembrança

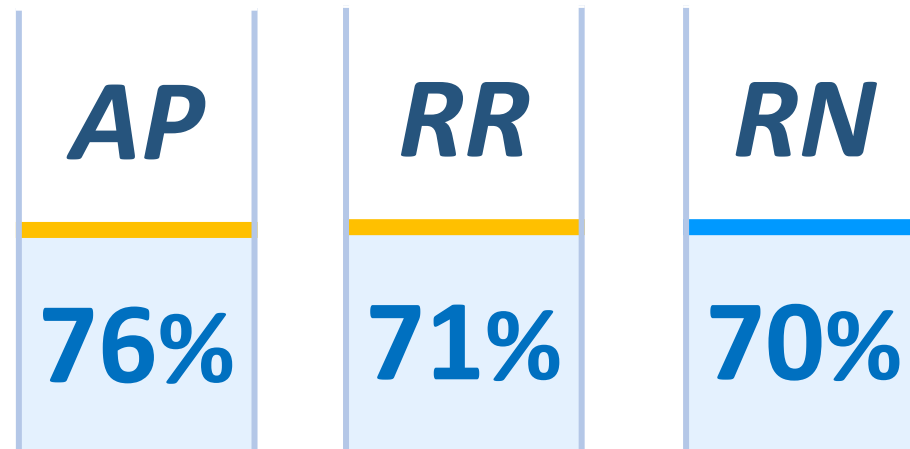
instituição que lembra quando pensa em ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas no Brasil



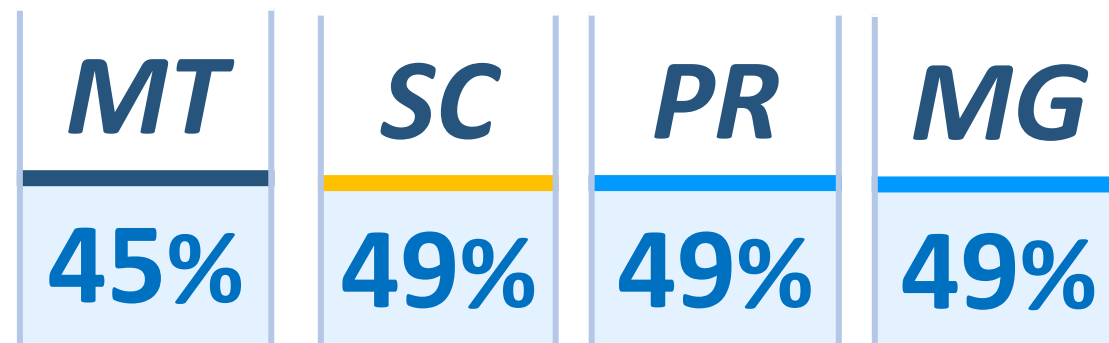
por UF



maiores lembranças



menores lembranças





# conhecimento da instituição

citaram espontaneamente o **SEBRAE** (P2, P3, P4 ou P5)

# 78%



**conhecem** / já ouviram falar do Sebrae

# 21%

# 1%

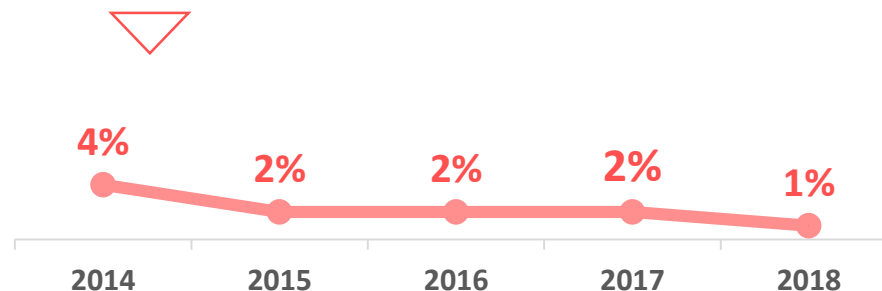
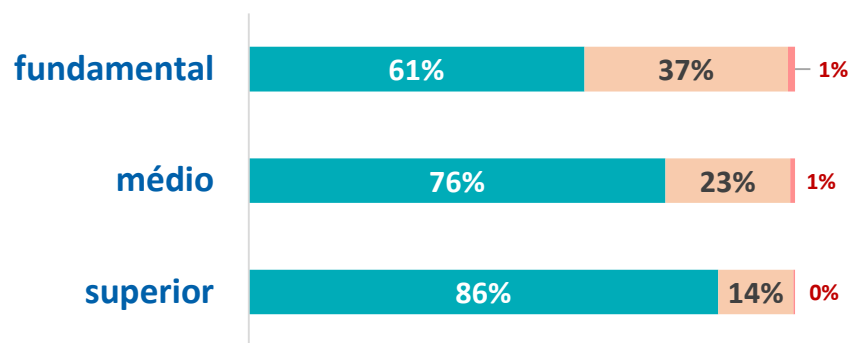
**não conhecem, esta é a 1ª vez que ouvem falar**

- considerando-se os empreendedores que citaram o Sebrae espontaneamente e os que conheciam a instituição (ou já tinham ouvido falar), alcança-se a quase totalidade desse universo (99%) (p6)

- resultado esse até melhor do que o apurado em pesquisas anteriores, confirmando um mínimo desconhecimento dos empreendedores



Informação extra







# conhecimento da instituição

por porte



por classificação






cliente



não cliente



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

- independentemente do porte das empresas, ou mesmo de uma relação com a instituição, os percentuais apurados quanto ao conhecimento sobre o Sebrae são sempre elevados (p6)





# conhecimento da instituição



por UF

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT
citou o <b>Sebrae</b> espontaneamente	72	79	74	76	76	75	83	80	80	79	70
conhece / já ouviu falar	28	20	25	23	23	24	17	20	19	20	30
não conhece/ 1ª vez que ouviu falar	1	1	1	0	2	1	1	--	1	1	1

base: 451 628 584 762 415 683 389 548 604 436 479

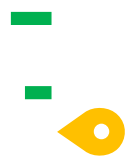
	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
citou o <b>Sebrae</b> espontaneamente	85	92	85	77	84	85	89	81	86	81	86	93	85	94	92	76
conhece / já ouviu falar	13	8	14	23	15	15	10	18	14	19	14	7	15	6	8	24
não conhece/ 1ª vez que ouviu falar	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	--	1	0	--	1	1

base: 319 368 328 387 370 267 391 483 353 373 239 203 306 142 213 316





# imagem



média geral

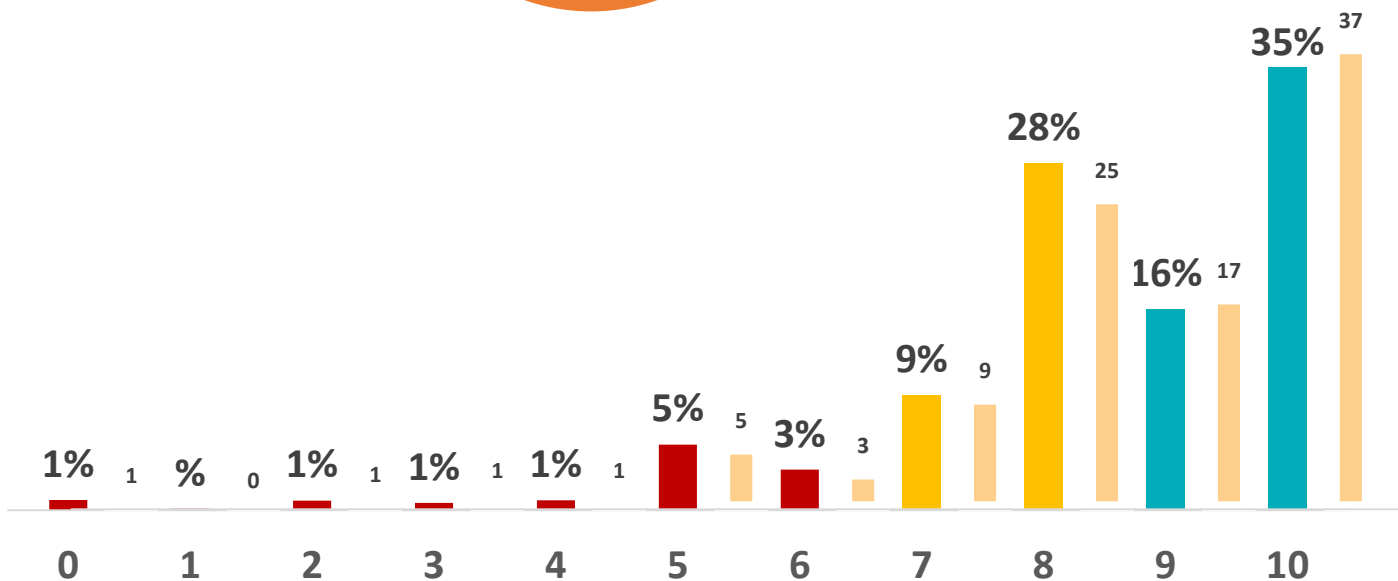


2017 – 8,39

2016 – 8,34

2015 – 8,11

2014 – 8,04



- a imagem do Sebrae continua muito positiva, alcançado uma nota equivalente a 8,37, superando as avaliações de anos anteriores, com exceção de 2017 (p7)
- 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 a 2014 é de +4,1%, apesar do patamar já bastante elevado

+ informações

ver histórico

base: 10.862



P7. 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



5.805

2017	2016	2015	2014
8,46	8,51	8,54	8,36

### não cliente



5.057

2017	2016	2015	2014
8,37	8,31	8,00	7,94

- positivo as notas da imagem do Sebrae serem mais elevadas para os 'clientes', sinalizando o reconhecimento da qualidade dos serviços prestados (p7)
- por outro lado, a ótima avaliação dos não clientes indica um ótimo trabalho da comunicação, bem como uma considerável oportunidade para avançar junto a esse público

## porte



### MEI



5.256

2017	2016	2015	2014
8,65	8,62	8,47	8,43

### ME



3.708

2017	2016	2015	2014
7,99	8,01	7,76	7,69

### EPP



1.898

2017	2016	2015	2014
8,26	7,89	7,65	7,54

- a avaliação da imagem do Sebrae ao longo dos anos tem se tornado mais homogênea, tanto que a variação das notas é cada vez menor

### variação entre as notas

2018	-7%
2017	-8%
2016	-8%
2015	-10%
2014	-11%

ver histórico



P7. 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?

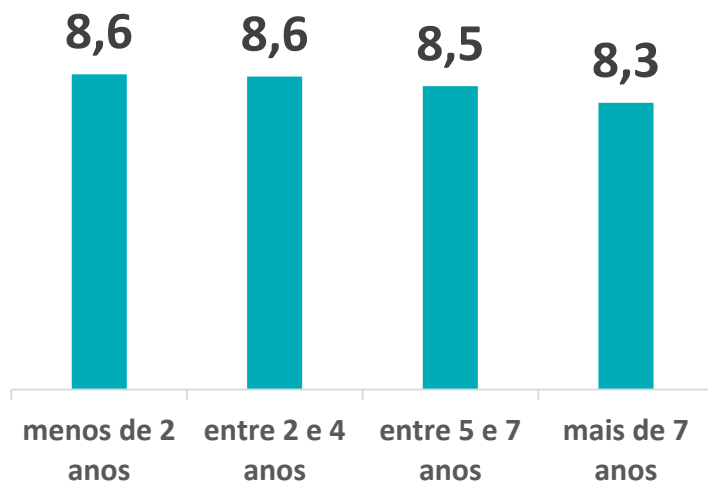


# imagem

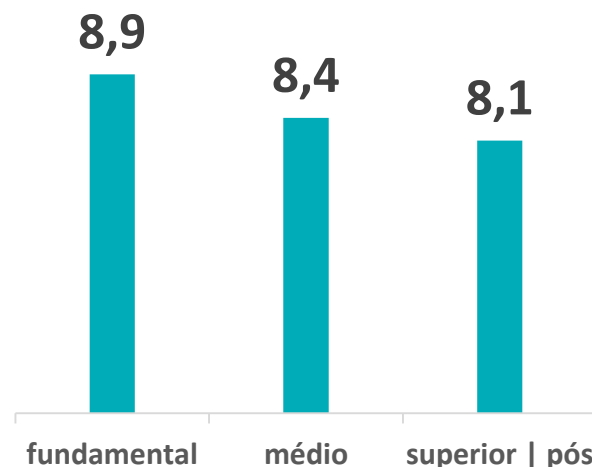
- nos diferentes critérios de segmentação considerados existe uma variação bastante reduzida com relação à avaliação da imagem do Sebrae, o que sinaliza uma forte homogeneidade (p7)



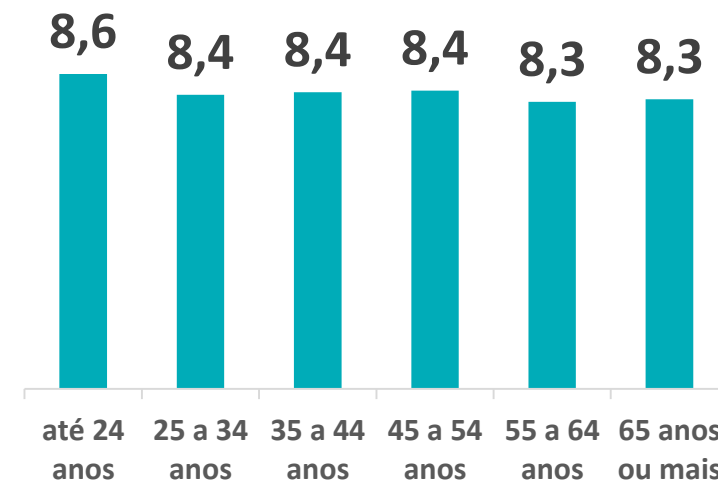
*por tempo de empresa*



*por escolaridade*



*por idade*

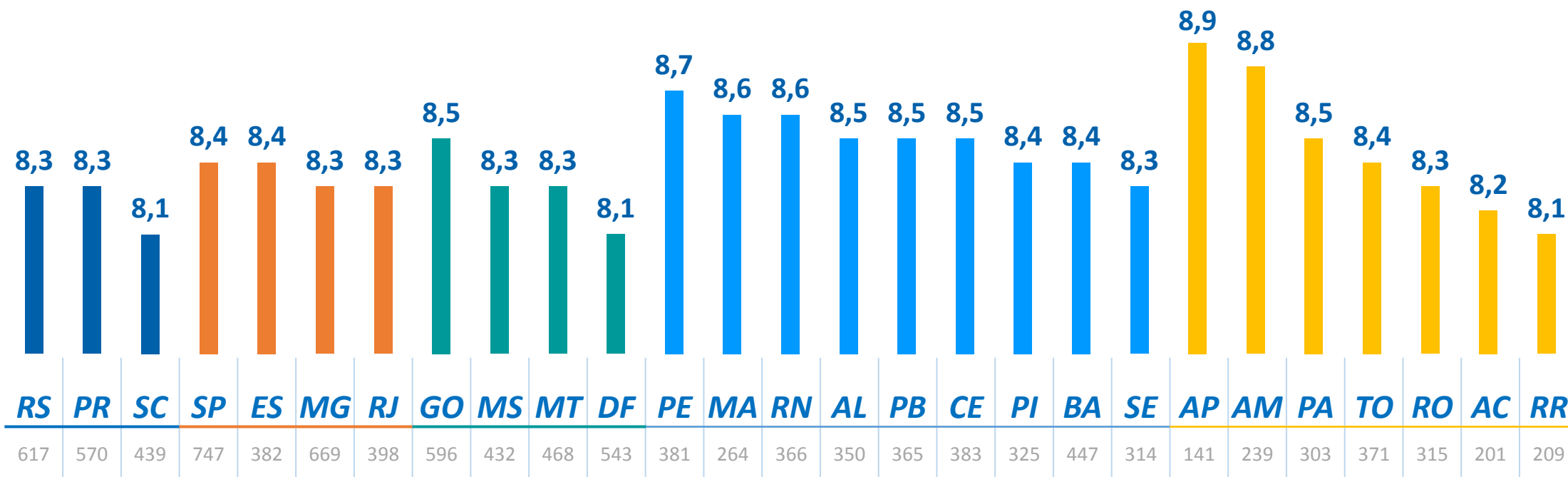




# imagem



por UF



ver em ordem decrescente

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



P7. 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 8 dos 27 estados as avaliações da imagem do Sebrae, agora em 2018, cresceram com relação ao ano anterior, e em 10 deles se mantiveram (p7)
- em 9 unidades ocorreu uma 'diminuição' dessa avaliação da imagem do Sebrae, e quase sempre a mesma se restringiu a 0,1 ou 0,2, com apenas duas exceções (AC & DF), onde as diferenças foram um pouco maiores
- nos estados de GO (+0,5), RN (+0,4), BA (+0,3), AM (+0,3) e AP (+0,4) o crescimento dessa avaliação da imagem do Sebrae com relação ao resultado de 2017 foi mais expressivo

	2014	2015	2016	2017	2018	
RS	8,1	8,0	8,2	8,4	8,3	▼
PR	7,7	8,0	8,2	8,3	8,3	
SC	7,7	7,9	7,8	8,1	8,1	
SP	8,1	8,1	8,3	8,6	8,4	▼
ES	8,0	8,4	8,4	8,4	8,4	
MG	8,0	8,0	8,4	8,3	8,3	
RJ	8,0	8,0	8,4	8,3	8,3	
MS	8,3	8,2	8,4	8,4	8,3	▼
DF	7,9	8,2	8,1	8,4	8,1	▼
MT	8,0	7,9	8,1	8,2	8,3	▲
GO	8,2	8,2	8,5	8,0	8,5	▲
AL	8,4	8,5	8,6	8,7	8,5	▼
PB	8,1	8,4	8,5	8,6	8,5	▼
PI	8,0	8,5	8,6	8,6	8,4	▼
MA	8,1	8,3	8,5	8,6	8,6	
PE	8,2	8,4	8,7	8,6	8,7	▲
CE	8,4	8,3	8,7	8,5	8,5	
SE	8,2	8,3	8,5	8,3	8,3	
RN	8,2	8,4	8,5	8,2	8,6	▲
BA	8,1	8,3	8,2	8,1	8,4	▲
AC	7,8	8,7	8,3	8,7	8,2	▼
AM	8,1	8,3	8,4	8,5	8,8	▲
AP	8,2	8,1	8,6	8,5	8,9	▲
PA	8,0	8,2	8,6	8,5	8,5	
TO	8,3	8,0	8,5	8,4	8,4	
RR	8,3	8,1	8,4	8,3	8,1	▼
RO	8,0	8,1	8,2	8,2	8,3	▲





## imagem

<i>UF</i>	<i>meta estipulada</i>	<i>mensurado</i>	<i>diferença</i>
AP	8,5	8,9	5%
MT	8	8,3	4%
RS	8	8,3	4%
AM	8,5	8,8	4%
PI	8,2	8,4	2%
PE	8,5	8,7	2%
DF	8	8,1	1%
RO	8,2	8,3	1%
MA	8,5	8,6	1%
RN	8,5	8,6	1%
BA	8,4	8,4	0%
GO	8,5	8,5	0%
RR	8,1	8,1	0%
SC	8,1	8,1	0%
SE	8,3	8,3	0%
ES	8,5	8,4	-1%
TO	8,5	8,4	-1%
MG	8,4	8,3	-1%
MS	8,4	8,3	-1%
RJ	8,4	8,3	-1%
Sistema	8,5	8,37	-2%
AL	8,7	8,5	-2%
CE	8,7	8,5	-2%
PA	8,7	8,5	-2%
PB	8,7	8,5	-2%
PR	8,5	8,3	-2%
SP	8,7	8,4	-3%
AC	8,6	8,2	-5%



P7. 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

em %

por porte



MEI



ME



EPP

por classificação



cliente



não cliente

assistência | acompanhamento | consultoria | visitas

10%

16%

11%

18%

12%

divulgação | comunicação | informação

19%

6%

9%

7%

13%

atendimento | capacitação

9%

13%

16%

15%

11%

não sabe | não conhece

15%

9%

8%

12%

11%

outros

10%

10%

9%

7%

10%

ajuda | apoio | atenção

9%

11%

4%

12%

9%

cursos (mais, gratuitos, diferenciados, mais longos, horários)

6%

5%

8%

5%

6%

burocracia

6%

5%

3%

3%

6%

base:

437

496

268

586

615



P8. Em uma palavra, o que o(a) Sr.(a) acha que pode ser melhorado?



# imagem

em %

	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
assistência   acompanhamento   consultoria   visitas	11	14	17	4	10	23	9	18	11	10	16	14	5	5	32	38	9	21	10	22	24	6	20	26	40	4	7
divulgação   comunicação   informação	18	8	10	13	20	16	8	13	6	7	9	9	14	3	3	--	19	6	11	12	4	--	8	10	--	5	1
atendimento   capacitação	8	13	11	15	10	6	16	9	12	11	7	3	2	21	17	10	--	8	13	18	19	2	7	19	40	18	12
não sabe   não conhece	16	4	19	12	10	10	8	13	11	3	22	17	12	10	1	7	14	1	20	--	7	18	4	6	--	12	16
outros	3	10	5	15	12	8	3	8	3	14	3	9	16	4	9	3	--	14	15	3	3	5	11	6	--	21	14
ajuda   apoio   atenção	14	6	4	12	13	5	6	8	10	9	6	7	4	2	4	22	13	10	10	10	4	3	20	3	--	6	1
cursos (mais, gratuitos, diferenciados, mais longos, horários)	1	3	3	4	6	7	21	8	10	12	14	--	1	21	--	6	2	14	5	2	8	--	2	4	--	22	4
burocracia	7	3	2	3	10	9	6	1	7	--	3	1	--	9	9	--	5	1	11	10	8	23	--	3	--	2	3
base:	66	51	68	76	55	90	39	65	72	54	51	35	35	31	25	32	24	39	52	43	52	15	29	35	4	29	34



P8. Em uma palavra, o que o(a) Sr.(a) acha que pode ser melhorado?



# imagem

## por idade

## por escolaridade

	<i>em anos</i>						fund.	médio	sup.   pós
	até 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 +			
assistência   acompanhamento   consultoria   visitas	3%	9%	15%	16%	9%	11%	8%	13%	13%
divulgação   comunicação   informação	26%	25%	12%	6%	11%	9%	8%	13%	13%
atendimento   capacitação	9%	11%	14%	14%	9%	2%	5%	10%	15%
não sabe   não conhece	6%	16%	12%	12%	5%	10%	28%	12%	6%
outros	1%	13%	5%	9%	14%	19%	9%	6%	15%
ajuda   apoio   atenção	20%	6%	6%	13%	10%	11%	5%	13%	6%
cursos <small>(mais, gratuitos, diferenciados, mais longos, horários)</small>	3%	5%	6%	5%	7%	11%	4%	8%	4%
burocracia	--	3%	6%	5%	8%	5%	9%	5%	4%
base:	24	203	395	318	199	50	136	458	595

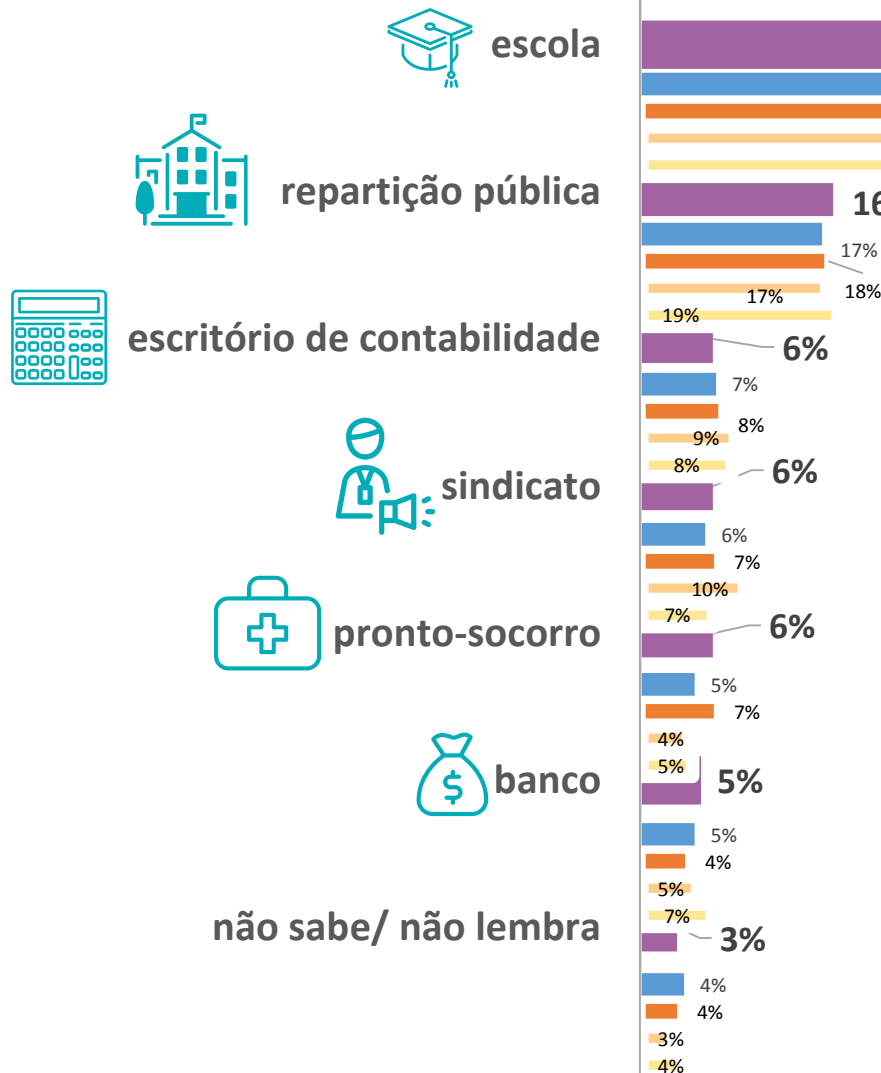




# semelhança

## atuação do Sebrae

ver histórico



- a associação mais frequente que esses empreendedores fazem à atuação do Sebrae ainda continua a ser a de 'escola' (55%), em um percentual maior do que a soma de todas as demais citações (p10)
- trata-se de uma percepção positiva, que vem crescendo ao longo desses 5 anos da pesquisa, ainda que de certa forma represente um entendimento menor da importância e da amplitude dos serviços oferecidos pela instituição

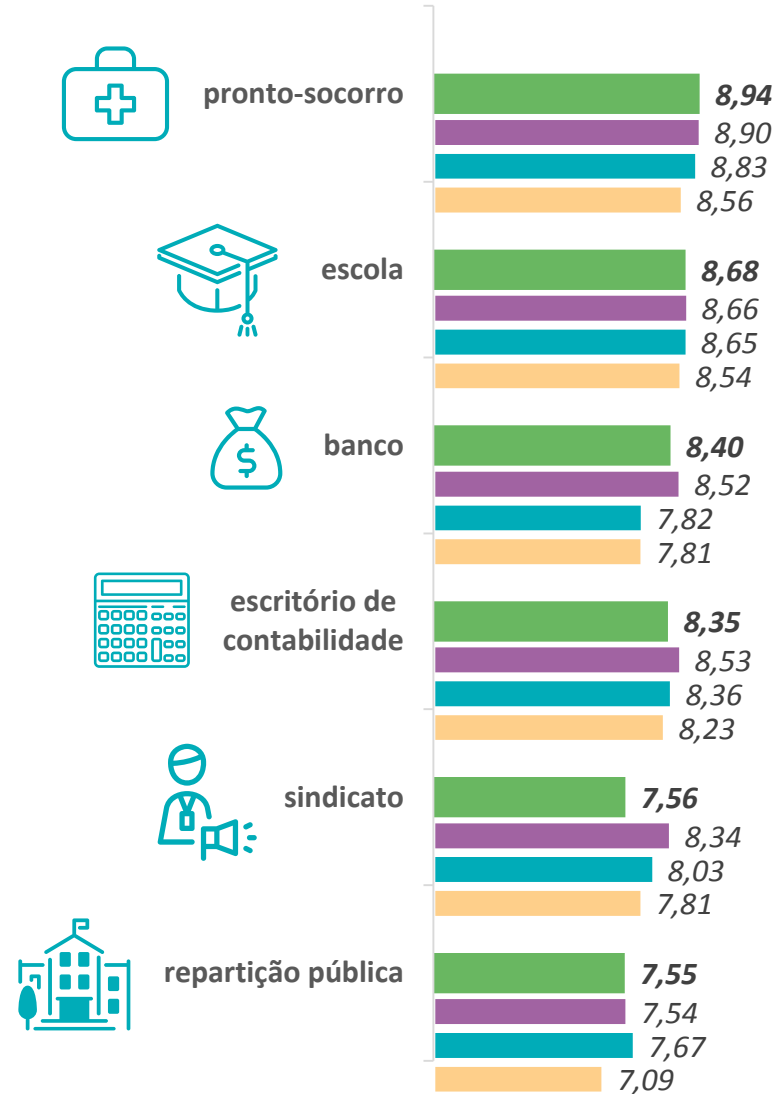
2018 2017 2016 2015 2014





semelhança

## imagem do Sebrae a partir da opinião sobre a forma de atuação



- a forma como o Sebrae é associado aos diferentes tipos de 'instituições' impacta levemente a própria avaliação da imagem, e de certa forma sinaliza as expectativas quanto ao papel esperado (p7/p10)
- de qualquer maneira, quase todas essas avaliações melhoraram em comparação com os resultados de 2016, com exceção daqueles que vêm o Sebrae como 'repartição pública'

 ver histórico






2017 2016 2015





## semelhança

### atuação do Sebrae

em %	por porte			por classificação	
	 MEI	 ME	 EPP	 cliente	 não cliente
escola	51%	58%	61%	56%	54%
repartição pública	16%	18%	14%	16%	16%
escritório de contabilidade	8%	5%	6%	7%	6%
sindicato	8%	4%	4%	6%	6%
pronto-socorro	7%	5%	4%	6%	6%
banco	5%	4%	4%	3%	5%
não sabe/ não lembra	3%	3%	3%	3%	3%
base:	5.316	3.750	1.920	5.846	5.140

- a percepção da atuação do Sebrae se assemelhar mais à 'escola' predomina nas segmentações por porte e em função do relacionamento, sendo a associação à 'repartição pública' sempre a 2ª ideia mais presente (p10)





semelhança







## atuação do Sebrae



cliente



não cliente

	 MEI	 ME	 EPP		 MEI	 ME	 EPP
escola	<b>52%</b>	<b>59%</b>	<b>64%</b>		<b>51%</b>	<b>58%</b>	<b>61%</b>
repartição pública	<b>17%</b>	<b>16%</b>	<b>15%</b>		<b>16%</b>	<b>18%</b>	<b>14%</b>
escritório de contabilidade	<b>7%</b>	<b>6%</b>	<b>4%</b>		<b>8%</b>	<b>4%</b>	<b>6%</b>
sindicato	<b>7%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>		<b>8%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>
pronto-socorro	<b>7%</b>	<b>6%</b>	<b>4%</b>		<b>7%</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>
banco	<b>4%</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>		<b>5%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>
outro	<b>1%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>		<b>0%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>
base	2.873	1.987	986		2.443	1.763	934

- independentemente do porte desses empreendedores entrevistados, ou de já serem (ou não) clientes do Sebrae, a percepção com relação a ser uma 'escola' é sempre o maior destaque (p10)







# semelhança

## atuação do Sebrae



por UF

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT
escola	50	52	56	59	51	55	54	54	58	48	57
repartição pública	21	15	19	13	16	13	17	23	16	20	17
escritório de contabilidade	10	8	6	5	6	7	6	4	6	8	8
sindicato	2	8	4	7	7	9	6	4	6	7	7
pronto-socorro	5	6	6	6	5	6	4	8	6	8	4
banco	6	4	4	4	6	3	7	3	3	3	3
outro	2	2	2	1	3	1	3	2	2	3	1
base:	449	624	581	761	412	680	387	548	601	433	476

em %

	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
escola	51	58	48	60	54	43	49	49	50	41	55	41	50	52	36	47
repartição pública	23	17	24	14	17	23	22	18	17	25	22	22	23	22	24	21
escritório de contabilidade	3	6	7	7	6	10	8	9	7	8	8	13	10	7	9	8
sindicato	5	4	4	1	6	6	4	5	5	10	2	7	4	2	4	9
pronto-socorro	6	7	6	5	6	5	5	8	6	5	2	7	5	5	13	8
banco	5	5	4	6	6	9	7	6	9	5	6	4	4	4	6	1
outro	4	0	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2
base:	317	367	326	385	368	266	389	479	351	372	239	202	304	142	212	315





# semelhança

## atuação do Sebrae

- os resultados por estado indicam variações expressivas nas percepções dos empreendedores quanto à atuação do Sebrae ser a de uma 'repartição pública' (p10)
- ao mesmo tempo em que as variações sobre as associações a 'escola', ainda que elevadas, não são tão acentuadas



por UF

	RS	SP	PE	MG
repartição pública	15%	13%	14%	13%
escola	52%	59%	60%	55%



menores associações à repartição pública

	TO	PI	RR	MA
repartição pública	25%	24%	24%	23%
escola	41%	48%	36%	43%



maiores associações à repartição pública





## atuação do Sebrae

por idade

por escolaridade

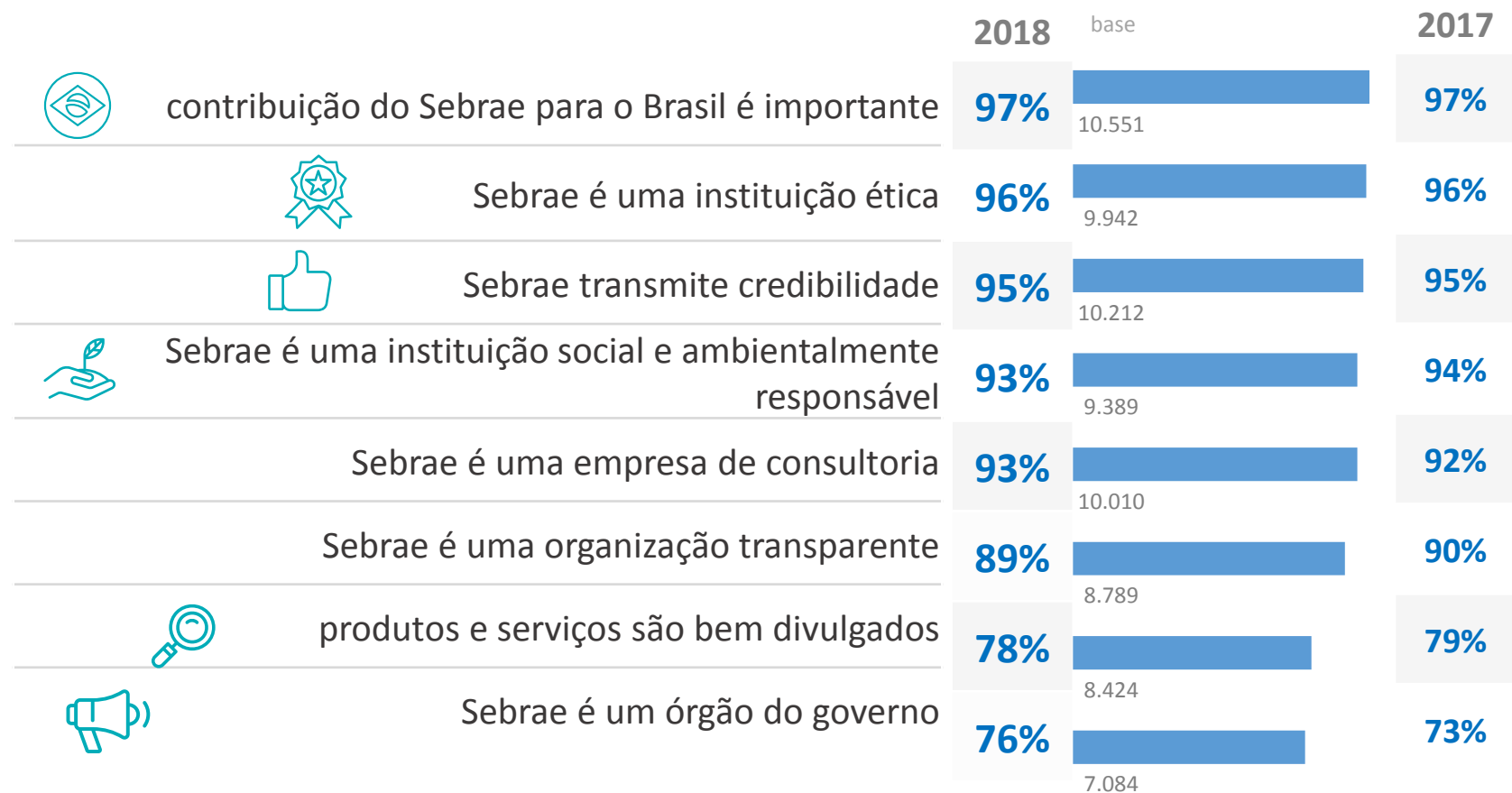
em anos	por idade						por escolaridade		
	até 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 +	fund.	médio	sup.   pós
escola	55%	57%	58%	52%	54%	44%	49%	53%	58%
repartição pública	18%	14%	16%	16%	17%	20%	13%	16%	18%
escritório de contabilidade	7%	7%	6%	7%	5%	4%	8%	8%	5%
sindicato	8%	9%	7%	5%	5%	4%	6%	7%	6%
pronto-socorro	2%	5%	5%	7%	7%	10%	9%	6%	5%
banco	7%	4%	3%	5%	5%	7%	7%	5%	3%
não sabe/ não lembra	4%	2%	2%	3%	3%	4%	5%	3%	2%
base:	205	2.141	3.530	2.991	1.608	438	1.622	4.394	4.899

+ informações





## atributos - Sebrae



- positivo que a quase totalidade de afirmações avaliadas alcançou um grau de concordância muito elevado (p11 a p18)

- uma afirmação com a 2ª menor concordância foi quanto à divulgação de produtos e serviços, sinalizando uma oportunidade para a área de comunicação, e de certa forma também o interesse desses entrevistados

 + informações









## atributos - Sebrae

por porte

por classificação



	total	MEI	ME	EPP	cliente	não cliente
 produtos e serviços são bem divulgados	78%	80%	77%	68%	79%	78%
 Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável	93%	94%	92%	91%	95%	93%
 Sebrae transmite credibilidade	95%	96%	94%	95%	96%	95%
 Sebrae é uma organização transparente	89%	90%	88%	84%	91%	88%
 Sebrae é uma instituição ética	96%	97%	96%	93%	96%	96%
 contribuição do Sebrae para o Brasil é importante	97%	98%	96%	96%	97%	97%
Sebrae é uma empresa de consultoria	93%	93%	93%	89%	94%	92%
Sebrae é um órgão do governo	76%	79%	73%	71%	73%	76%





# atributos - Sebrae

em %

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT
produtos e serviços são bem divulgados	76	78	77	80	71	77	82	74	80	81	78
Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável	89	95	93	93	90	94	94	90	95	92	96
Sebrae transmite credibilidade	93	96	94	97	93	95	97	92	95	92	95
Sebrae é uma organização transparente	83	90	89	91	82	90	89	84	91	83	89
Sebrae é uma instituição ética	95	96	95	98	92	97	96	95	95	93	98
contribuição do Sebrae para o Brasil é importante	97	98	96	99	94	96	98	95	98	95	97
Sebrae é uma empresa de consultoria	93	94	93	91	93	91	95	91	95	94	94
Sebrae é um órgão do governo	78	77	79	72	74	76	86	80	79	75	75









por UF

	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
produtos e serviços são bem divulgados	79	80	80	83	81	81	78	79	80	81	79	84	71	82	84	77
Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável	94	94	94	94	92	96	94	93	91	93	96	96	94	96	90	91
Sebrae transmite credibilidade	96	94	92	95	97	95	94	94	95	94	96	91	94	96	91	93
Sebrae é uma organização transparente	85	87	85	91	86	93	90	87	87	91	87	87	88	90	91	89
Sebrae é uma instituição ética	97	96	93	96	96	96	98	97	95	94	95	93	95	96	93	91
contribuição do Sebrae para o Brasil é importante	98	97	96	98	98	98	97	96	97	97	98	97	98	97	96	96
Sebrae é uma empresa de consultoria	92	95	94	92	96	97	94	92	94	95	94	95	96	96	98	95
Sebrae é um órgão do governo	76	73	74	77	72	74	76	80	76	78	85	74	86	53	51	82





## atributos - Sebrae

	fundamental	médio	superior   pós
 produtos e serviços são bem divulgados	<b>91%</b>	<b>80%</b>	<b>71%</b>
 Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável	<b>97%</b>	<b>94%</b>	<b>90%</b>
 Sebrae transmite credibilidade	<b>97%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>
 Sebrae é uma organização transparente	<b>93%</b>	<b>92%</b>	<b>84%</b>
 Sebrae é uma instituição ética	<b>98%</b>	<b>96%</b>	<b>95%</b>
 contribuição do Sebrae para o Brasil é importante	<b>99%</b>	<b>97%</b>	<b>96%</b>
Sebrae é uma empresa de consultoria	<b>95%</b>	<b>94%</b>	<b>90%</b>
Sebrae é um órgão do governo	<b>88%</b>	<b>79%</b>	<b>68%</b>









- em todos os atributos, os percentuais são decrescentes quanto maior a escolaridade



## atributos - Sebrae



	menos de 2 anos	entre 2 e 4 anos	entre 5 e 7 anos	mais de 7 anos
 produtos e serviços são bem divulgados	<b>73%</b>	<b>79%</b>	<b>79%</b>	<b>78%</b>
 Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável	<b>93%</b>	<b>95%</b>	<b>92%</b>	<b>93%</b>
 Sebrae transmite credibilidade	<b>94%</b>	<b>97%</b>	<b>96%</b>	<b>95%</b>
 Sebrae é uma organização transparente	<b>90%</b>	<b>93%</b>	<b>89%</b>	<b>87%</b>
 Sebrae é uma instituição ética	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>97%</b>	<b>95%</b>
 contribuição do Sebrae para o Brasil é importante	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>97%</b>	<b>96%</b>
Sebrae é uma empresa de consultoria	<b>95%</b>	<b>93%</b>	<b>91%</b>	<b>93%</b>
Sebrae é um órgão do governo	<b>78%</b>	<b>76%</b>	<b>75%</b>	<b>75%</b>







# produto ou serviço do Sebrae

## por porte



MEI

ME

EPP

sim

**64%**

**79%**

**77%**

não

**26%**

**16%**

**17%**

não sabe

**10%**

**5%**

**6%**

sem resposta

**0%**

**0%**

**0%**

base:

5.316

3.750

1.920

## por classificação



cliente

não cliente

**78%**

**70%**

**15%**

**22%**

**6%**

**8%**

**0%**

**0%**

5.846

5.140

- independentemente do porte, para os que citam algum produto ou serviço do Sebrae, os 'cursos' são os mais lembrados, em um percentual bem acima de todas as demais menções (p19)
- o mesmo se observa também na segmentação de clientes & não clientes

+ informações

em %



P19. O(a) Sr.(a) consegue citar algum produto ou serviço do Sebrae? Se sim, qual: \_\_\_\_\_?



# produto ou serviço do Sebrae



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
sim	70	69	72	71	66	69	71	72	71	77	69	74	80	66	70	76	65	78	71	73	71	79	77	80	89	79	71
não	18	20	23	22	24	23	21	20	21	17	23	19	15	29	23	18	25	17	20	19	19	13	17	17	7	13	20
não sabe	11	11	5	6	10	8	8	8	8	6	8	6	5	5	6	6	10	5	9	7	9	8	6	4	4	9	9
sem resposta	--	1	--	0	0	0	0	--	--	0	0	1	--	--	1	--	0	0	0	1	0	1	--	--	0	--	0
base:	449	624	581	761	412	680	387	548	601	433	476	317	367	326	385	368	266	389	479	351	372	239	202	304	142	212	315

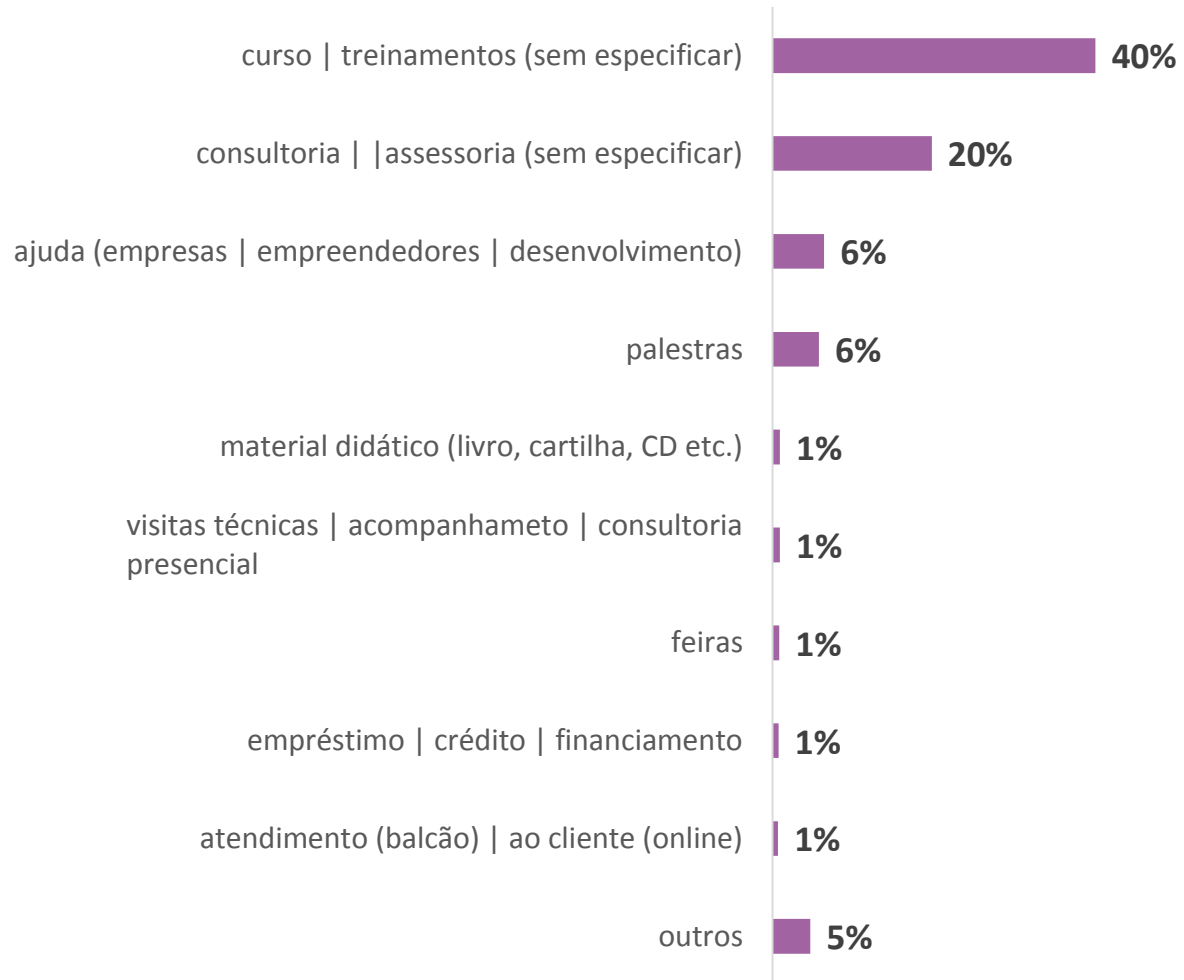
 + informações



P19. O(a) Sr.(a) consegue citar algum produto ou serviço do Sebrae? Se sim, qual: \_\_\_\_\_?



# produto ou serviço do Sebrae



base: 10.986



P19. O(a) Sr.(a) consegue citar algum produto ou serviço do Sebrae? Se sim, qual: \_\_\_\_\_ ?



## produto ou serviço do Sebrae

em %

por porte



MEI



ME



EPP

por classificação



cliente



não cliente

curso | treinamentos (sem especificar)

36%

46%

46%

47%

39%

consultoria | | assessoria (sem especificar)

15%

26%

22%

22%

19%

ajuda (empresas | empreendedores | desenvolvimento)

8%

5%

6%

6%

7%

palestras

5%

6%

7%

7%

6%

outros inferiores a 2%

8%

9%

10%

12%

8%

base:

5.316

3.750

1.920

5.846

5.140



P19. O(a) Sr.(a) consegue citar algum produto ou serviço do Sebrae? Se sim, qual: \_\_\_\_\_ ?



# imagem

## por idade

## por escolaridade

	<i>em anos</i>					
	até 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 +
curso   treinamentos (sem especificar)	<b>40%</b>	<b>41%</b>	<b>46%</b>	<b>37%</b>	<b>38%</b>	<b>29%</b>
consultoria     assessoria (sem especificar)	<b>10%</b>	<b>19%</b>	<b>19%</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>	<b>25%</b>
ajuda (empresas   empreendedores   desenvolvimento)	<b>2%</b>	<b>7%</b>	<b>5%</b>	<b>6%</b>	<b>9%</b>	<b>10%</b>
palestras	<b>5%</b>	<b>6%</b>	<b>7%</b>	<b>6%</b>	<b>5%</b>	<b>3%</b>
outros inferiores a 2%	<b>10%</b>	<b>10%</b>	<b>10%</b>	<b>9%</b>	<b>9%</b>	<b>6%</b>

	fund.	médio	sup.   pós
	<b>28%</b>	<b>37%</b>	<b>48%</b>
	<b>11%</b>	<b>19%</b>	<b>24%</b>
	<b>7%</b>	<b>7%</b>	<b>5%</b>
	<b>4%</b>	<b>7%</b>	<b>6%</b>
	<b>7%</b>	<b>9%</b>	<b>10%</b>

base: 205 2.141 3.530 2.991 1.608 438

1.622 4.394 4.899



P19. O(a) Sr.(a) consegue citar algum produto ou serviço do Sebrae? Se sim, qual: \_\_\_\_\_ ?



# produto ou serviço do Sebrae

em %

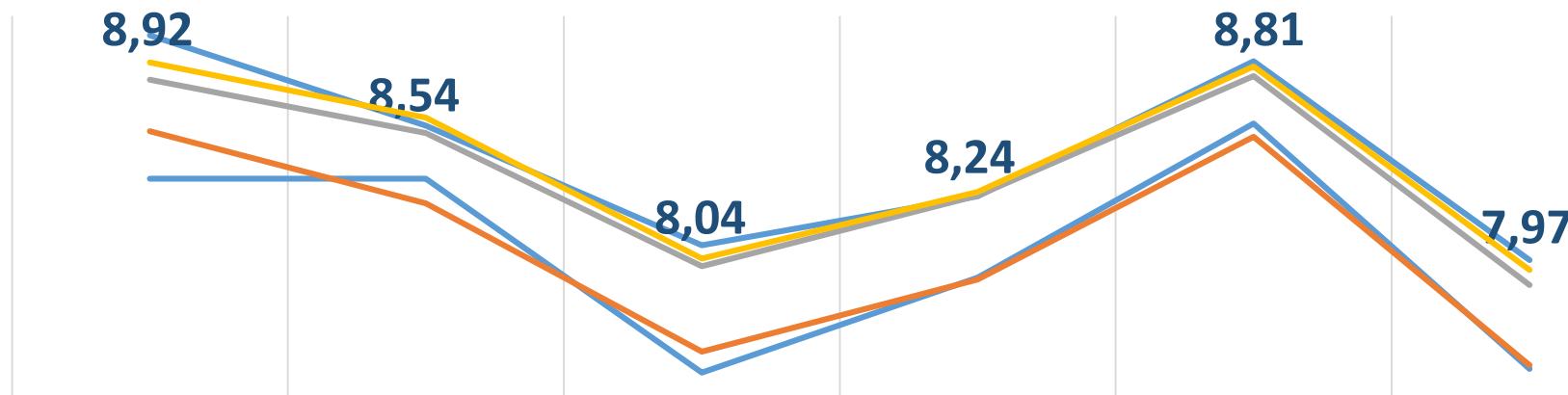
	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
curso   treinamentos (sem especificar)	32	33	38	43	39	35	37	45	44	46	40	42	47	39	42	43	34	48	43	36	43	47	45	40	55	38	44
consultoria    assessoria (sem especificar)	23	22	26	19	16	20	21	20	19	22	19	19	25	18	17	23	17	22	18	23	18	20	18	20	18	27	10
ajuda (empresas   empreendedores   desenvolv.)	8	7	4	7	7	6	7	3	5	4	4	8	7	7	7	10	5	5	5	5	6	11	10	10	5	6	6
palestras	3	4	4	7	2	8	10	4	5	7	4	8	7	7	6	6	5	5	7	5	9	6	7	6	9	10	6
outros inferiores a 2%	11	13	8	7	8	9	11	8	9	12	9	10	9	9	10	8	11	11	12	13	9	8	10	13	20	10	12
base:	449	624	581	761	412	680	387	548	601	433	476	317	367	326	385	368	266	389	479	351	372	239	202	304	142	212	315



P19. O(a) Sr.(a) consegue citar algum produto ou serviço do Sebrae? Se sim, qual: \_\_\_\_\_ ?



# posicionamento da marca



P20. Sebrae é **para empreendedores**.

Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada

P21. conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de **sucesso de um negócio**

P22. é fácil fazer negócios com o Sebrae, ou seja, é **fácil acessar** seus produtos e serviços?

P23. considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor **custo-benefício** do mercado

P24. Sebrae é o maior **especialista em pequenas empresas** no Brasil.

P25. quando eu preciso, o Sebrae está sempre **por perto**, disponível

	P/EMPREENDEDORES	SUCESSO DO NEGÓCIO	ACESSIBILIDADE	CUSTO-BENEFÍCIO	ESPECIALISTA	PROXIMIDADE
2017	8,89	8,60	7,86	8,21	8,87	7,80
2016	8,80	8,52	7,82	8,19	8,82	7,72
2015	8,53	8,15	7,37	7,75	8,50	7,30
2014	8,28	8,28	7,26	7,76	8,57	7,28

- quase todos os resultados em 2018 foram superiores aos apurados nas pesquisas anteriores (p20/p25)

- a exemplo dos anos anteriores, os pontos que demandariam alguma atenção seriam a 'acessibilidade' e a 'proximidade' do Sebrae junto aos donos de pequenos negócios



P20 a P25 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 – p20

9,1

8,7

8,8

sucesso negócio – p21

8,8

8,2

8,2

acessibilidade – p22

8,2

7,8

7,7

custo-benefício – p23

8,5

8,0

8,0

especialista – p24

9,0

8,5

8,6

proximidade – p25

8,2

7,7

7,7

base:

~5.192

~3.636

~1.857

## por classificação



cliente

não cliente

9,1

8,9

8,6

8,5

8,4

8,0

8,4

8,2

8,9

8,8

8,4

7,9

~5.721

~4.964

P20. Sebrae é **para empreendedores**.

Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada

P21. conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de **sucesso de um negócio**

P22. é fácil fazer negócios com o Sebrae, ou seja, é **fácil acessar** seus produtos e serviços?

P23. considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor **custo-benefício** do mercado

P24. Sebrae é o maior **especialista em pequenas empresas** no Brasil.

P25. quando eu preciso, o Sebrae está sempre **por perto**, disponível

- invariavelmente o perfil MEI é aquele que apresenta sempre o maior grau de concordância, algo já presente nos anos anteriores (p20/p25)

- como observado também em 2016 e 2017, a concordância dos 'clientes' Sebrae é superior a 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



+ informações



P20 a P25 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 escolaridade

## por tempo

	fundamental	médio	superior ou pós
p/ empreendedor – p20	9,2	8,9	8,8
sucesso negócio – p21	9,2	8,7	8,1
acessibilidade – p22	8,7	8,1	7,7
custo-benefício – p23	9,0	8,3	7,9
especialista – p24	9,3	8,9	8,5
proximidade – p25	8,7	8,0	7,7
base:	~1.561	~4.292	~4.765

	menos de 2 anos	entre 2 e 4 anos	entre 5 e 7 anos	mais de 7 anos
p/ empreendedor – p20	9,1	9,1	9,0	8,9
sucesso negócio – p21	8,7	8,8	8,6	8,4
acessibilidade – p22	8,2	8,2	8,2	7,9
custo-benefício – p23	8,7	8,4	8,3	8,1
especialista – p24	9,0	9,0	8,9	8,7
proximidade – p25	8,3	8,2	8,1	7,9
base:	~446	~1.772	~2.151	~6.289

P20. Sebrae é **para empreendedores**.

Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada

P21. conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de **sucesso de um negócio**

P22. é fácil fazer negócios com o Sebrae, ou seja, é **fácil acessar** seus produtos e serviços?

P23. considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor **custo-benefício** do mercado

P24. Sebrae é o maior **especialista em pequenas empresas** no Brasil.

P25. quando eu preciso, o Sebrae está sempre **por perto**, disponível

- novamente em 2018, os empreendedores mais escolarizados são os mais críticos ao avaliarem as frases estimuladas (p20/p25)

- o mesmo se aplica à criticidade quando analisada sob a ótica do tempo de existência da empresa, tal qual também já observado em 2016 e 2017



P20 a P25 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

p20 - Sebrae é **para empreendedores**. Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada

p21 - conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de **sucesso de um negócio**

p22 - é fácil fazer negócios com o Sebrae, é **fácil acessar** seus produtos e serviços

p23 - considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor **custo-benefício** do mercado

p24 - Sebrae é o maior **especialista em pequenas empresas** no Brasil

p25 - quando preciso, o Sebrae está sempre **por perto**, disponível

p20 - Sebrae é **para empreendedores**. Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada

p21 - conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de **sucesso de um negócio**

p22 - é fácil fazer negócios com o Sebrae, ou seja, é **fácil acessar** seus produtos e serviços

p23 - considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor **custo-benefício** do mercado

p24 - Sebrae é o maior **especialista em pequenas empresas** no Brasil

p25 - quando preciso, o Sebrae está sempre **por perto**, disponível

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



por UF

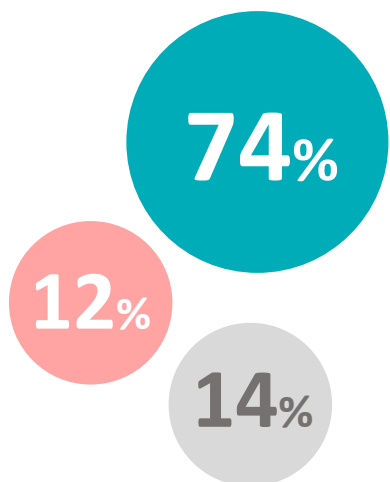
SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
9,1	9,1	9,0	9,1	9,0	9,0	9,0	9,1	8,9	9,0	9,1	9,0	9,2	9,3	8,7	8,7
8,7	8,8	8,8	8,9	8,9	8,9	8,8	8,6	8,7	8,7	9,1	8,7	8,9	9,1	8,3	8,4
8,1	8,4	8,2	8,3	8,2	8,5	8,4	8,2	8,4	8,3	8,5	8,4	8,0	8,8	8,0	8,2
8,6	8,5	8,5	8,5	8,6	8,8	8,4	8,5	8,5	8,4	8,7	8,5	8,6	9,0	8,1	8,2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



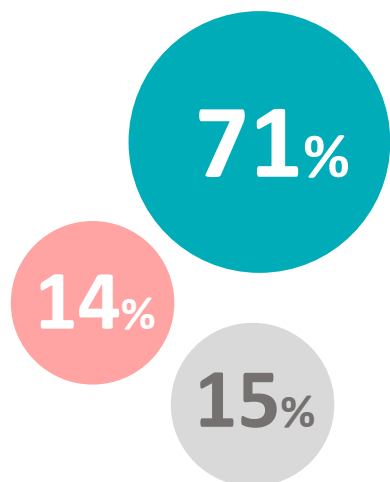


# atendimento digital

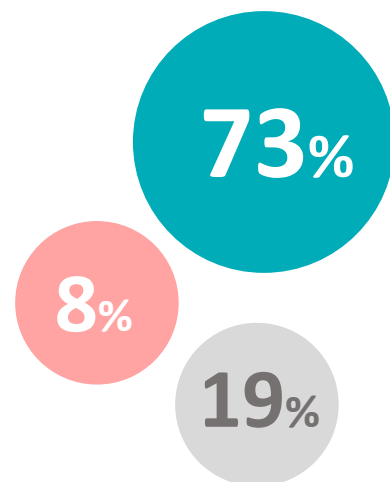
O Sebrae está fortemente presente no ambiente digital



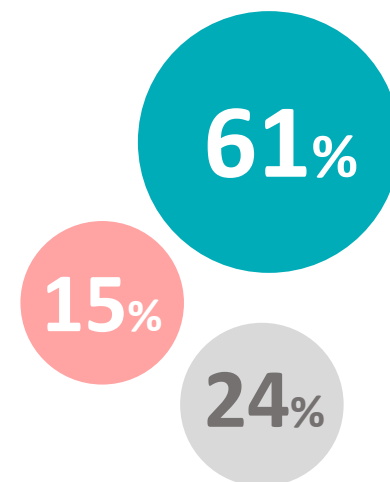
O Sebrae disponibiliza conteúdos relevantes na internet



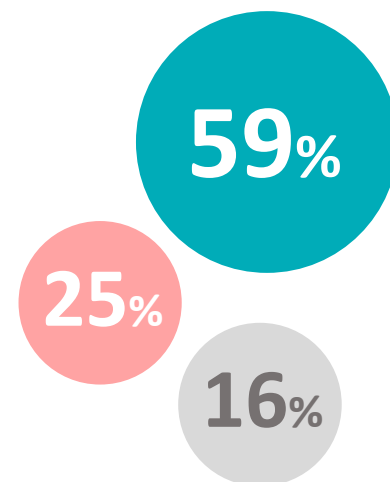
Os serviços que o Sebrae oferece no ambiente digital são pertinentes e atuais



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 com o mais elevado percentual de 'não concordância', a qual, somado ao 'desconhecimento' (41%), constituem um volume expressivo, superior a 2017 (26%) (p30)

- todos os demais percentuais de 'desconhecimento' e de 'discordância' de 2018 foram inferiores aos resultados de 2017 e 2016, o que sinaliza alguma melhoria nesses aspectos, ainda que em uma 'velocidade' moderada

base 10.986





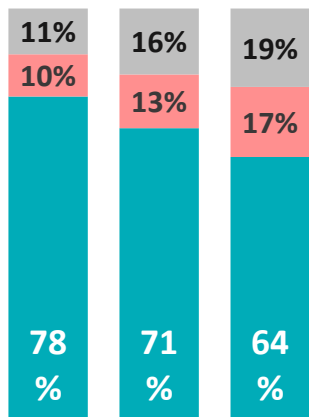
# atendimento digital

por porte

O Sebrae está fortemente presente no ambiente digital



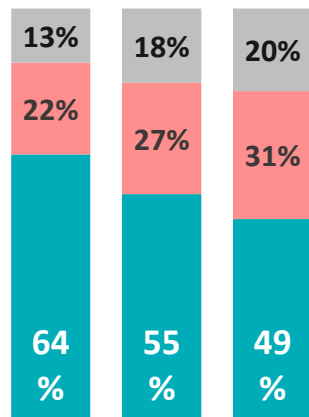
MEI | ME | EPP



O Sebrae é muito atuante nas redes sociais



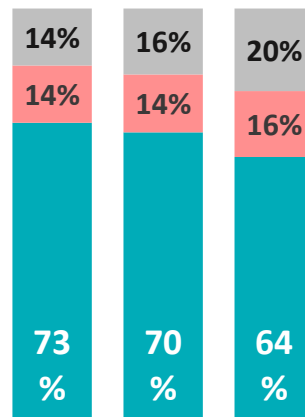
MEI | ME | EPP



O Sebrae disponibiliza conteúdos relevantes na internet



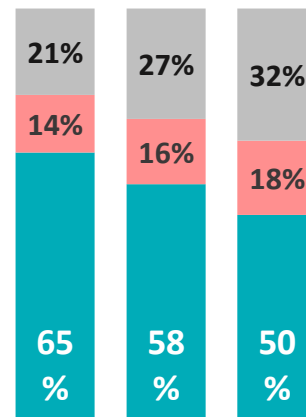
MEI | ME | EPP



Os aplicativos do Sebrae são úteis para o meu negócio



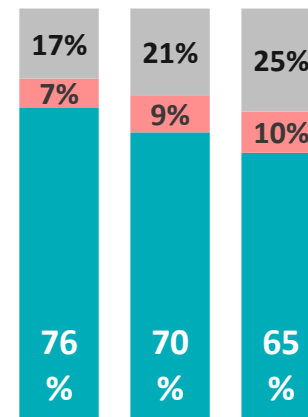
MEI | ME | EPP



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



MEI | ME | EPP



● concorda

● não concorda

● não sabe avaliar

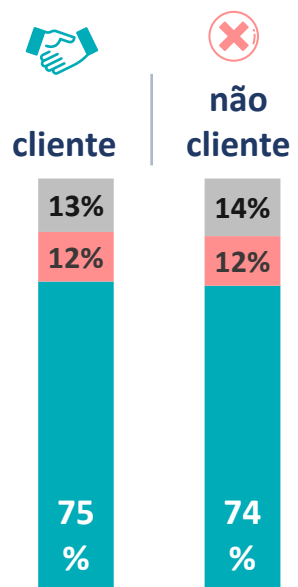




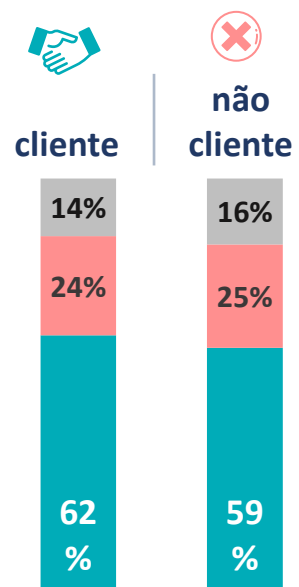
# atendimento digital

por classificação

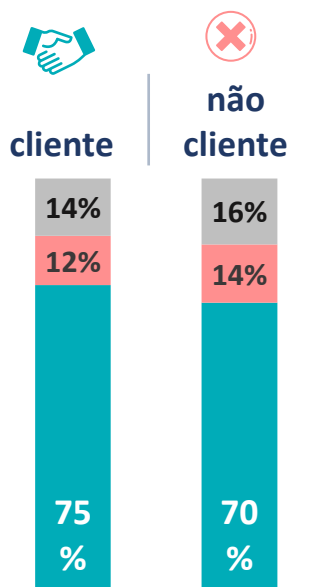
O Sebrae está fortemente presente no ambiente digital



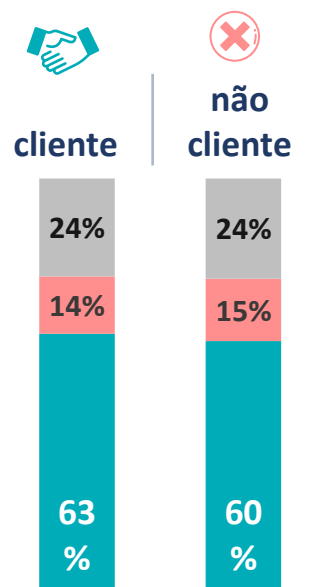
O Sebrae é muito atuante nas redes sociais



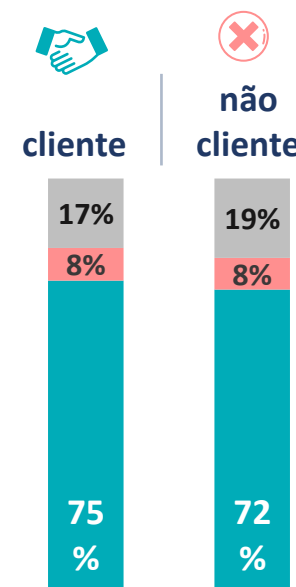
O Sebrae disponibiliza conteúdos relevantes na internet



Os aplicativos do Sebrae são úteis para o meu negócio



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



● concorda

● não concorda

● não sabe avaliar



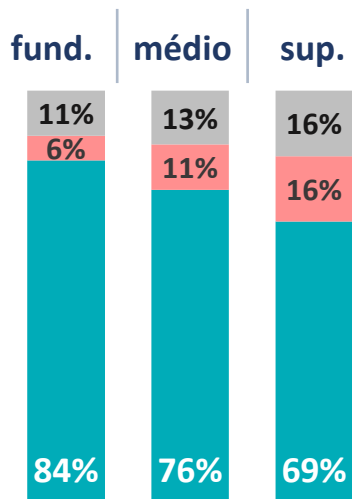


# atendimento digital

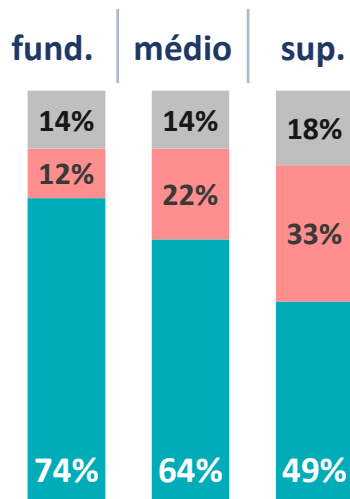
por escolaridade



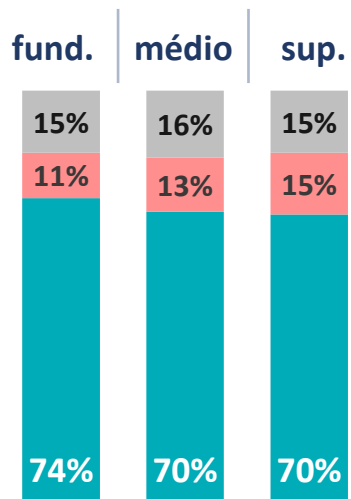
O Sebrae está fortemente presente no ambiente digital



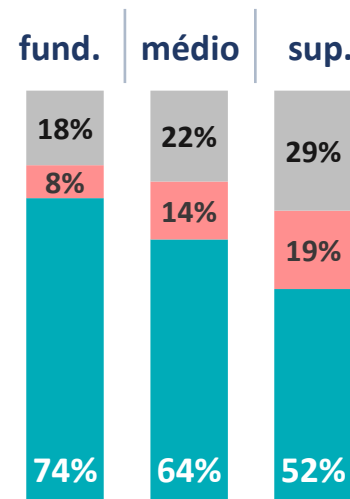
O Sebrae disponibiliza conteúdos relevantes na internet



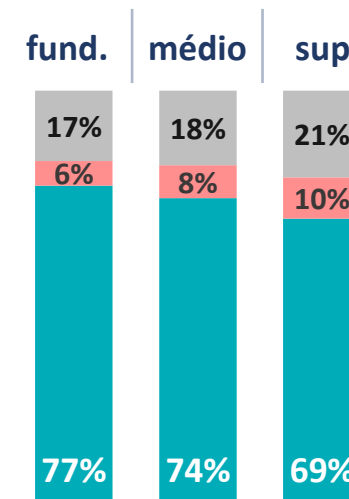
Os serviços que o Sebrae oferece no ambiente digital são pertinentes e atuais



O Sebrae é muito atuante nas redes sociais



Os aplicativos do Sebrae são úteis para o meu negócio



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

- mais uma vez, quanto maior a escolaridade dos empreendedores menor a concordância com as frases analisadas (p26/p30)

- tanto sobre a disponibilização de conteúdos relevantes na internet, quanto no que se refere à atuação nas redes sociais, os percentuais de concordância dos mais escolarizados são preocupantes





# 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	66	76	72	77	68	78	76	69	75	73	73	78	75	75	73	76	77	71	70	73	75	76	66	74	78	69	72
	14	11	11	11	15	11	13	16	10	14	12	8	15	12	14	10	11	10	14	13	10	13	13	11	14	11	12
	20	13	17	12	17	12	11	15	15	13	16	14	11	14	13	14	12	19	16	14	15	10	21	15	8	19	16
Sebrae é muito atuante nas redes sociais	56	59	56	60	50	64	59	54	60	60	57	61	61	69	62	64	69	60	62	65	72	61	57	61	68	59	63
	24	26	27	24	30	23	28	32	24	28	24	23	29	22	26	22	21	24	22	21	16	23	26	24	26	26	23
	19	15	18	16	20	14	14	13	16	11	18	16	10	9	12	14	11	16	16	13	11	16	17	15	6	15	14
O Sebrae disponibiliza conteúdos relevantes na internet	68	74	72	72	63	72	72	67	71	73	66	70	69	74	71	70	72	72	71	71	76	79	67	73	82	61	66
	15	12	13	12	19	17	14	19	11	15	12	13	18	11	16	15	16	12	12	15	11	12	10	13	11	19	13
	17	14	15	16	18	11	14	14	18	11	22	18	13	14	14	15	12	16	18	14	14	9	23	14	6	20	21

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	60	62	61	52	64	60	57	63	58	55	61	64	65	65	63	65	61	64	62	63	69	59	69	67	57	63
	16	13	15	14	22	15	17	19	13	18	16	13	15	16	15	15	11	13	15	14	16	14	17	13	13	20	16
	31	27	23	25	26	21	24	24	25	25	29	26	20	19	20	22	24	26	21	23	21	18	24	18	20	24	21
Os serviços que o Sebrae oferece no ambiente digital são pertinentes e atuais	64	73	70	74	70	74	75	71	74	70	69	70	75	78	73	74	74	74	72	73	76	76	70	77	79	66	69
	11	8	7	8	7	9	9	13	8	12	9	9	11	8	11	9	8	6	8	6	8	9	8	8	6	11	10
	26	19	23	18	23	18	16	17	18	18	22	20	14	14	16	16	18	20	20	20	17	15	21	15	15	23	21

em %

concorda

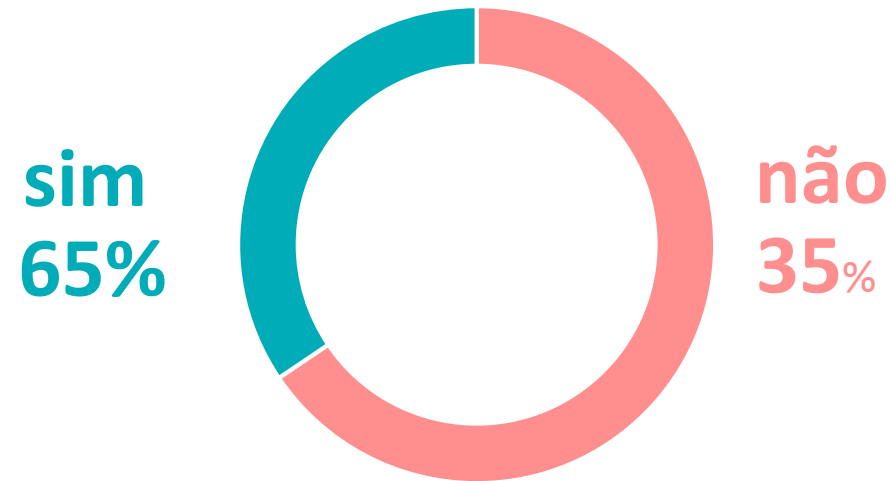
não concorda

não sabe avaliar






## já acessou o site do SEBRAE



- tendo em vista a forte predominância da imagem do Sebrae, assim como a avaliação bastante positiva da instituição, a existência de 1 em cada 3 empreendedores que ainda não acessou o site/portal do Sebrae até que surpreende (p31)
- ainda mais se observarmos que mesmo junto às empresas que já são clientes do Sebrae, esse percentual alcança a apenas 72%
- por outro lado, já é positivo que 64% daqueles empreendedores que ainda não são clientes do Sebrae já tenham acessado o site/portal



### por porte

	 MEI	 ME	 EPP
sim	62%	70%	69%
não	38%	30%	31%
	5.316	3.750	1.920

### por classificação

	 cliente	 não cliente
sim	72%	65%
não	28%	35%
	5.846	5.140



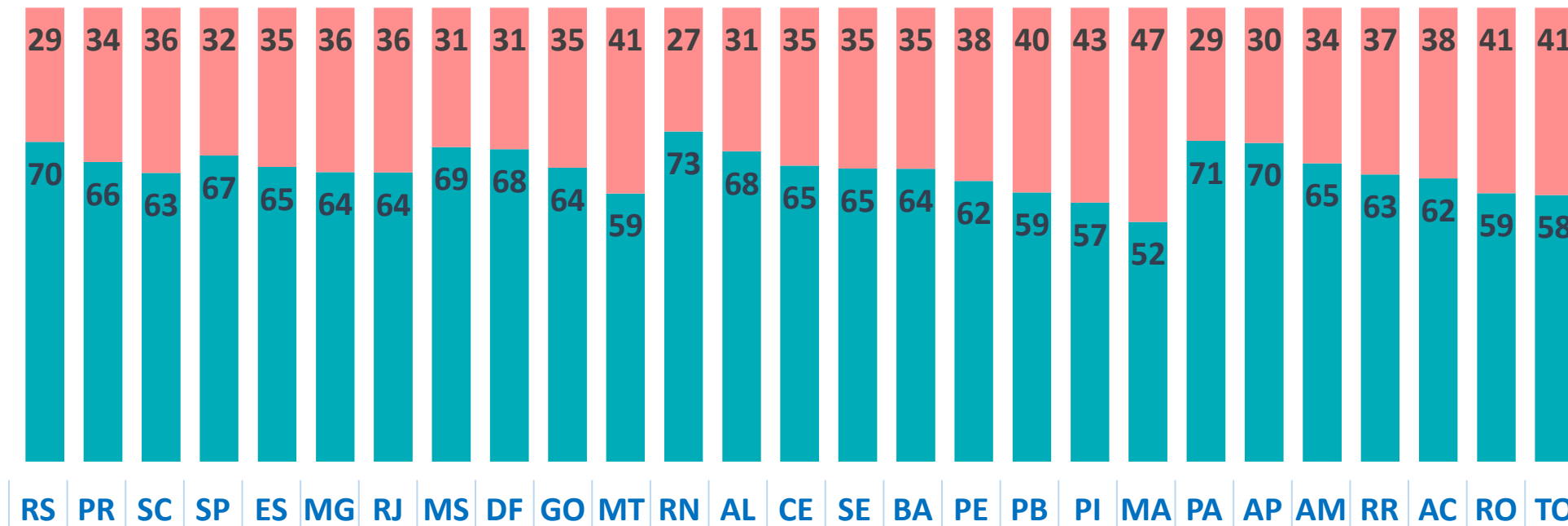


# já acessou o site do SEBRAE



por UF

- acessou o site do SEBRAE
- não acessou o site do SEBRAE



total 624 581 449 761 387 680 412 433 548 601 476 367 351 389 317 479 385 368 326 266 304 142 239 212 202 315 372

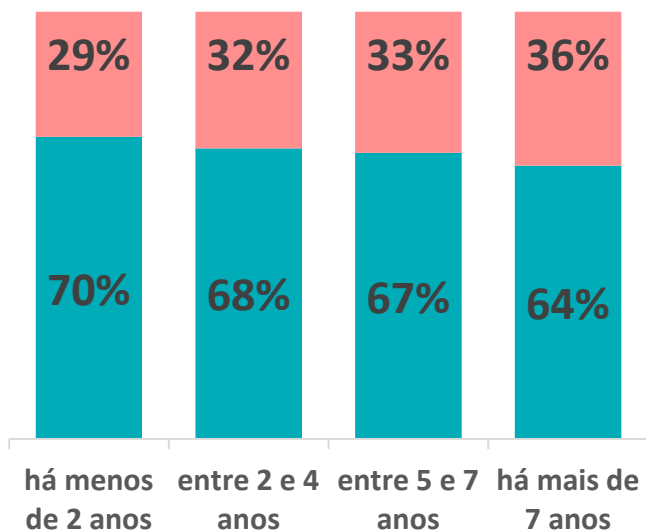




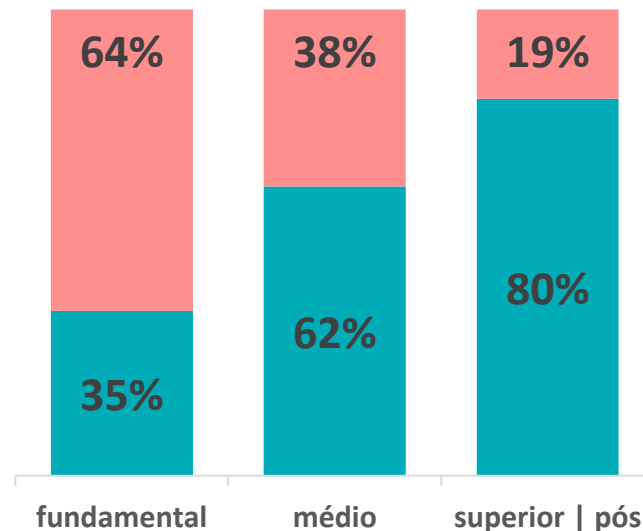
## já acessou o site do SEBRAE

- acessou o site do SEBRAE
- não acessou o site do SEBRAE

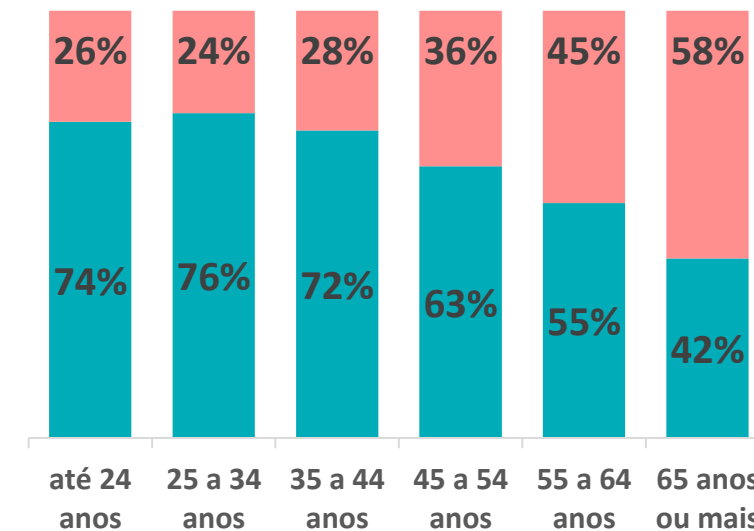
por tempo de empresa



por escolaridade



por idade

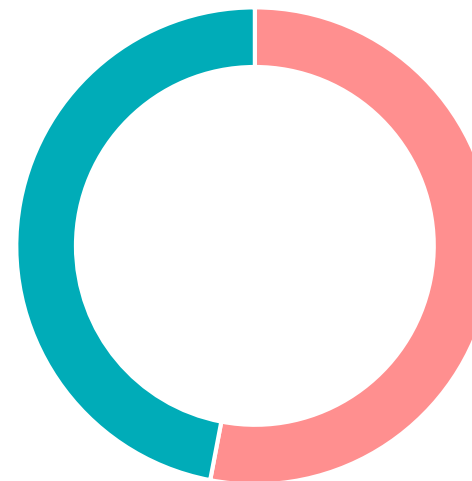




## conhece o site do SEBRAE com cursos gratuitos a distância

- mais da metade dos empreendedores entrevistados (53%) ainda desconhece o site do Sebrae com cursos gratuitos a distância (p32)




**sim**  
**47%**





**não**  
**53%**

- tal desconhecimento ainda é muito elevado pelos diferentes portes das empresas, como também para os empreendedores já clientes do Sebrae

### por porte

	 MEI	 ME	 EPP
sim	42%	52%	51%
não	57%	48%	48%
	5.316	3.750	1.920

### por classificação

	 cliente	 não cliente
sim	57%	45%
não	43%	54%
	5.846	5.140



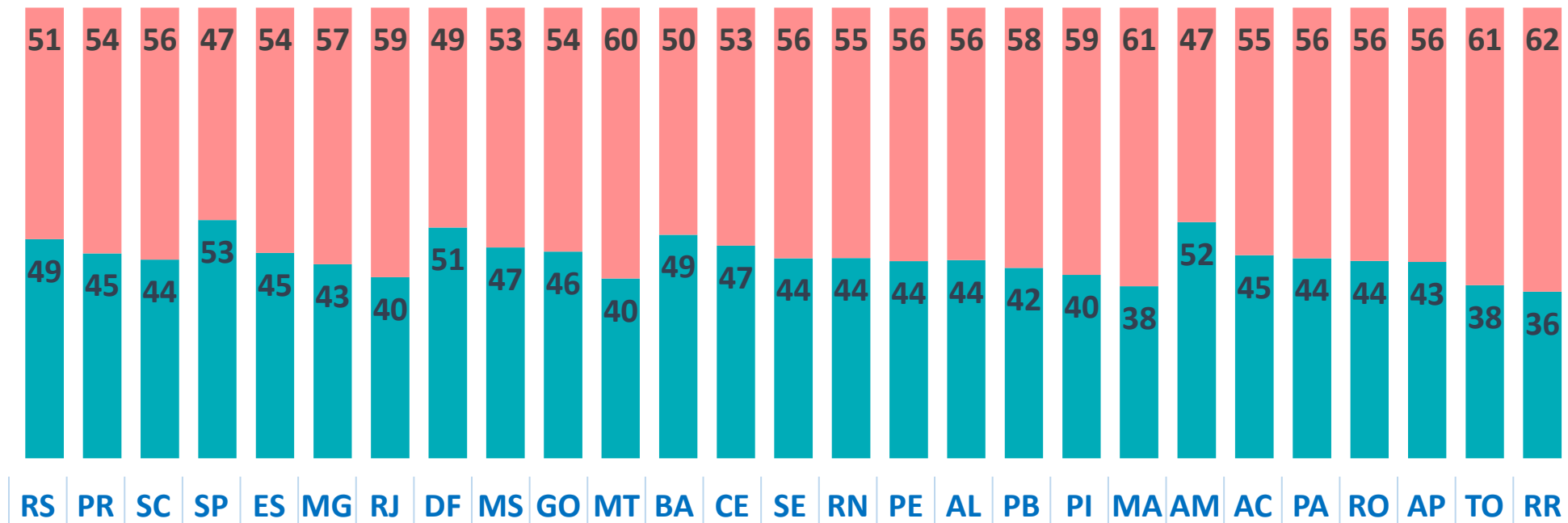


# conhece o site do SEBRAE com cursos gratuitos à distância



por UF

- conhece o site do SEBRAE
- não conhece o site do SEBRAE



total 624 581 449 761 387 680 412 548 433 601 476 479 389 317 367 385 351 368 326 266 239 202 304 315 142 372 212

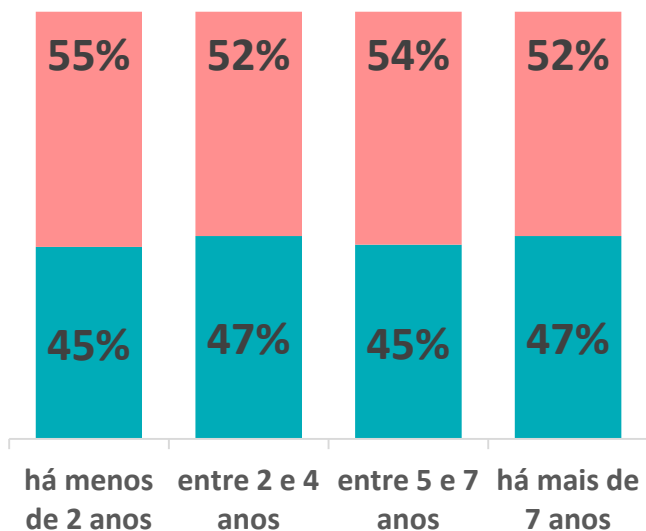




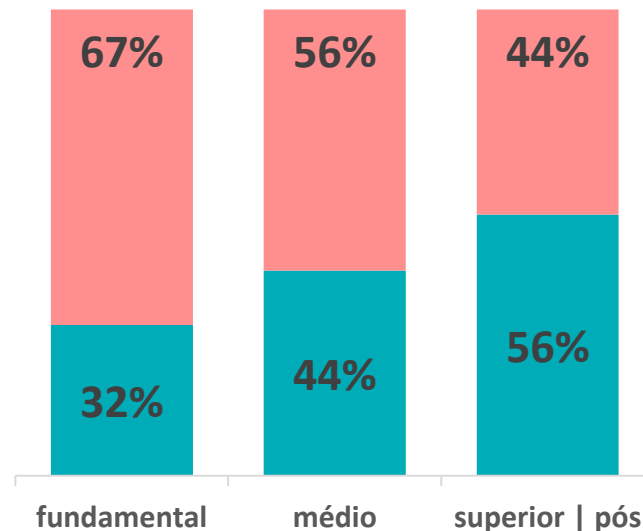
## conhece o site do SEBRAE com cursos gratuitos à distância

- conhece o site do SEBRAE
- não conhece o site do SEBRAE

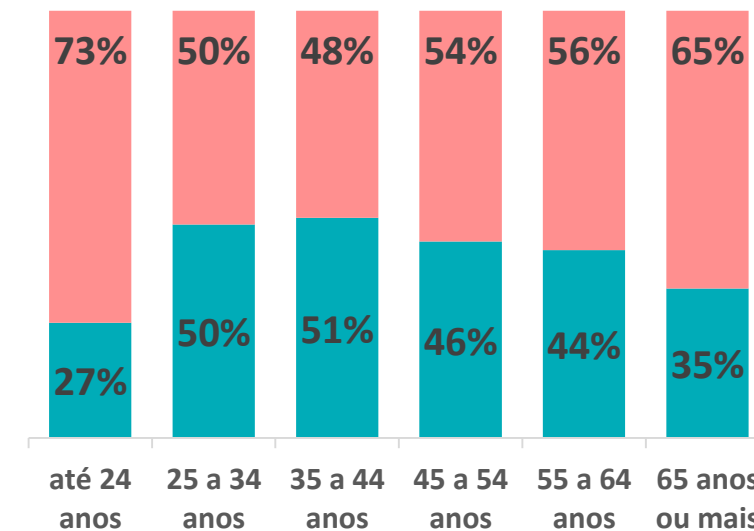
por tempo de empresa



por escolaridade



por idade



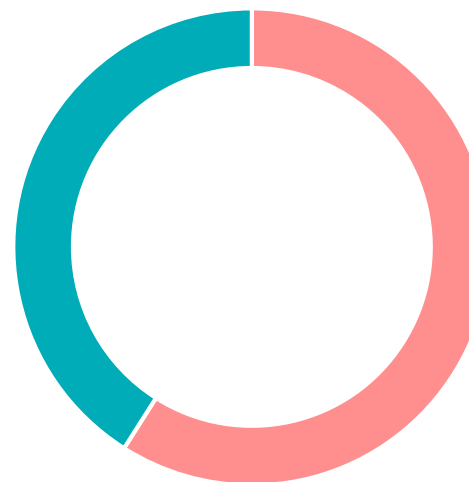


## procurou orientação do Sebrae antes da abertura

- pouco mais de 2 em cada 5 entrevistados procuraram orientação do Sebrae no período de abertura ou na formalização do negócio (p33)






sim  
41%



não  
59%

- existe uma considerável diferença de resultados quando analisado pelo porte da empresa, ou mesmo pelo relacionamento com o Sebrae

### por porte

	 MEI	 ME	 EPP
sim	48%	34%	29%
não	52%	66%	71%
	5.281	3.716	1.910

### por classificação

	 cliente	 não cliente
sim	51%	39%
não	49%	61%
	5.809	5.098





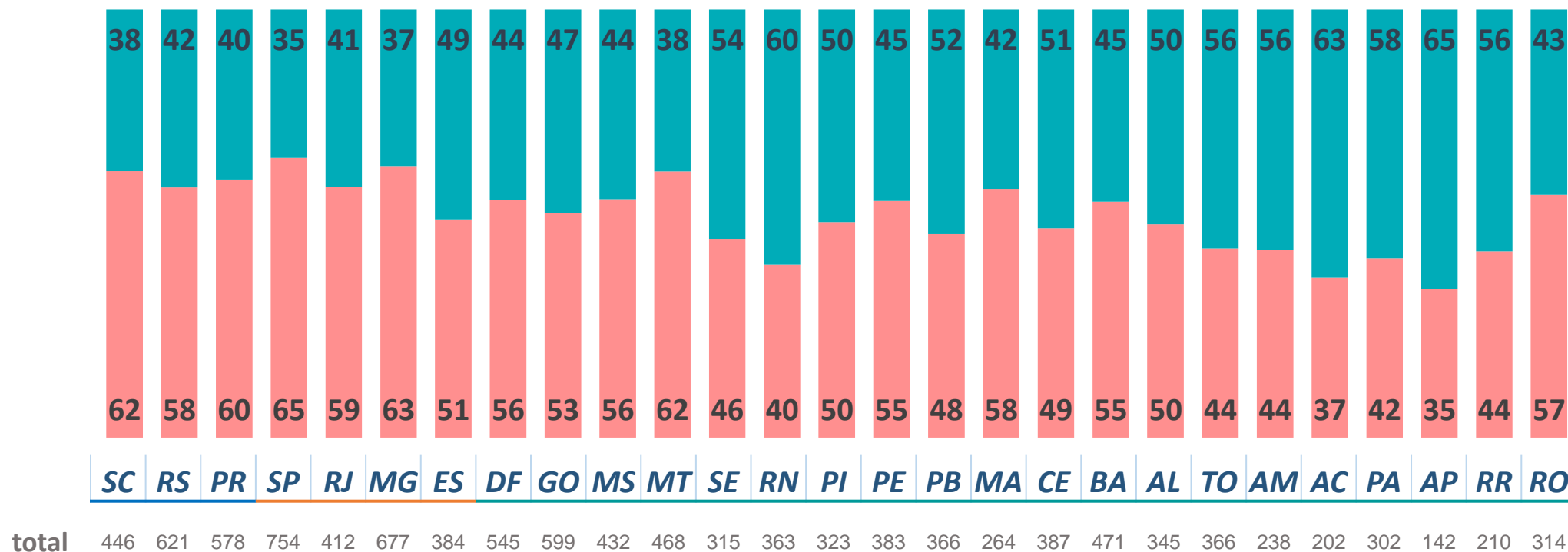


# procurou orientação do Sebrae antes da abertura



por UF

- procurou o SEBRAE
- não procurou o SEBRAE

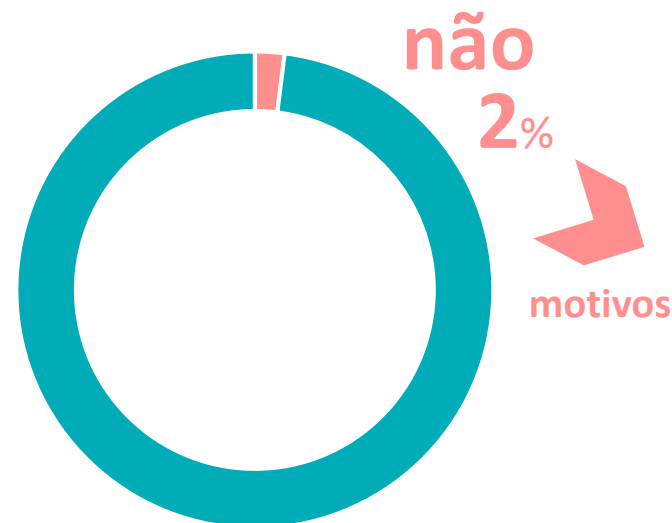




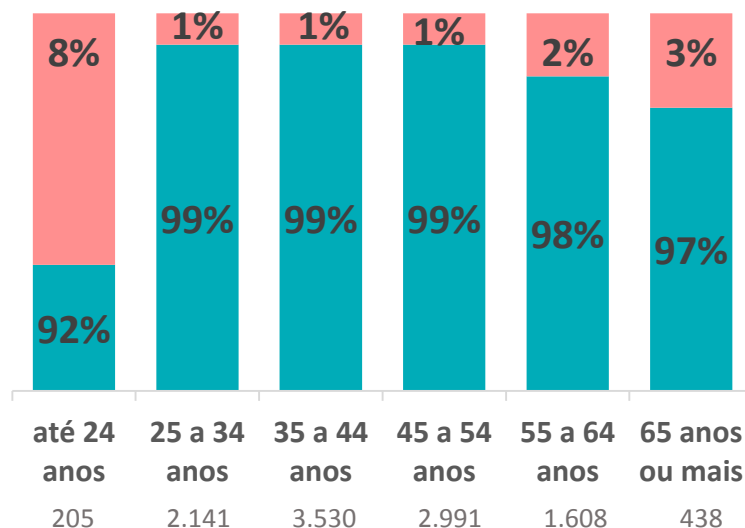
# acredita que o empreendedorismo transforma a realidade do país

- os resultados pelas segmentações apresentaram variações mínimas (sempre entre 97% e 99%), com exceção do perfil mais jovem (até 24 anos) que mereceria alguma atenção por parte da comunicação (p34)

**sim**  
**98%**



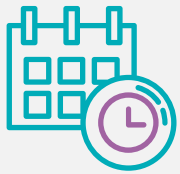
*por idade*



*citações*

não sabe/ sem resposta	<b>38</b>
burocracia/ linhas de crédito/ empréstimos caros/ impostos/ leis	<b>28</b>
falta de apoio ao empreendedor	<b>23</b>
há outros fatores envolvidos, não apenas empreendedorismo	<b>21</b>
questões políticas/ governo	<b>15</b>
despreparo/ falta de vontade de empreender	<b>14</b>
situação atual do país	<b>11</b>
(críticas ao) Sebrae não ajuda/ não se posiciona	<b>10</b>
não muda/ transforma nada	<b>5</b>
outros inferiores a 5 menções	<b>24</b>





# tempo de atividade

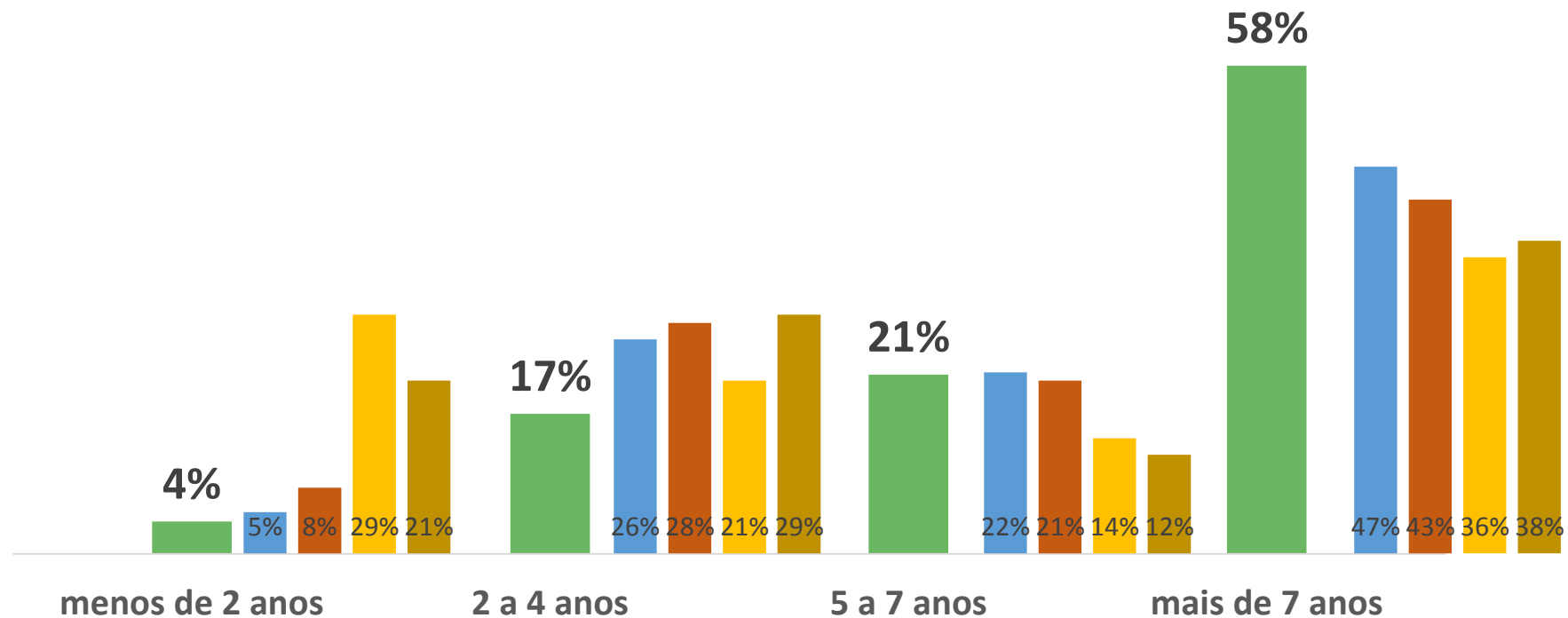
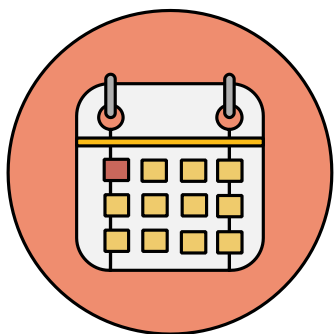
2017

2016

2015

2014

## tempo de empresa



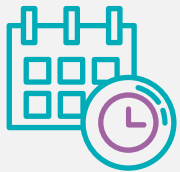
ver histórico

base: 11.012 entrevistas

+info






P1. Há quanto tempo o(a) Sr.(a) é dono do seu negócio ou empreende?



# tempo de atividade

## por porte

	 MEI	 ME	 EPP
- de 2 anos	5%	3%	1%
2 a 4 anos	26%	6%	4%
5 a 7 anos	31%	12%	6%
+ de 7 anos	38%	79%	88%
base:	5.338	3.755	1.919

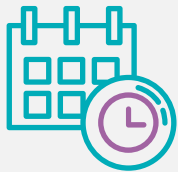
## por classificação

	 cliente	 não cliente
	6%	3%
	20%	16%
	21%	21%
	53%	59%
	5.848	5.164

 + informações



P1. Há quanto tempo o(a) Sr.(a) é dono do seu negócio ou empreende?



# 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	3	2	3	4	5	4	5	5	3	2	7	4	2	3	2	6	3	3	6	4
2 a 4 anos	17	12	12	18	18	18	20	18	17	17	15	19	14	14	17	13	11	14	18	14
5 a 7 anos	23	23	20	20	26	20	22	22	24	26	24	20	22	19	16	23	22	20	16	20
+ de 7 anos	58	62	66	57	51	59	53	56	56	54	53	57	62	64	64	58	63	64	60	62
base:	449	627	584	763	414	682	389	546	600	434	478	317	367	328	386	370	266	390	483	350

	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
- de 2 anos	4	2	2	5	4	5	2
2 a 4 anos	18	17	14	17	12	24	18
5 a 7 anos	22	22	26	29	19	23	22
+ de 7 anos	56	58	59	49	65	47	58
base:	373	239	203	306	142	211	315

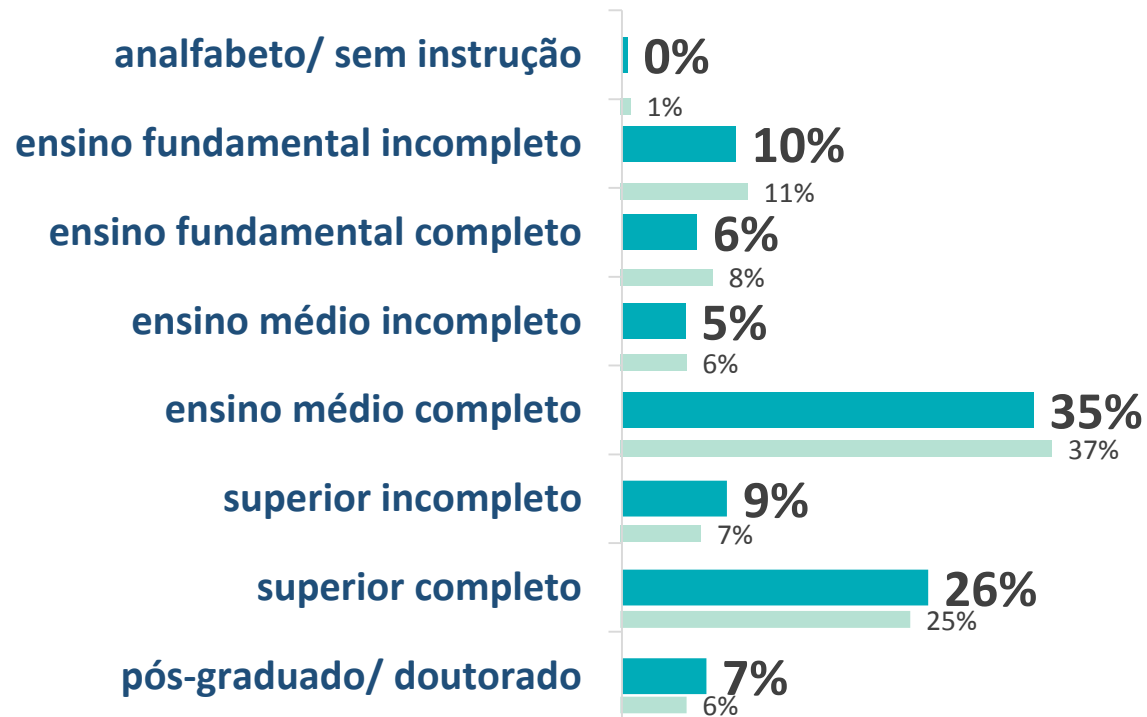
+ informações



P1. Há quanto tempo o(a) Sr.(a) é dono do seu negócio ou empreende?



# escolaridade



base

5.314

3.737

1.915

5.826

5.140

por porte



MEI

1%

15%

8%

7%

39%

7%

19%

4%



ME

0%

5%

5%

4%

32%

11%

33%

11%



EPP

0%

2%

3%

3%

25%

13%

41%

12%

por classificação



cliente

0%

8%

6%

6%

36%

9%

27%

9%



não cliente

1%

10%

7%

5%

35%

9%

26%

7%



ver histórico

base: 10.966 entrevistas

2017





# escolaridade

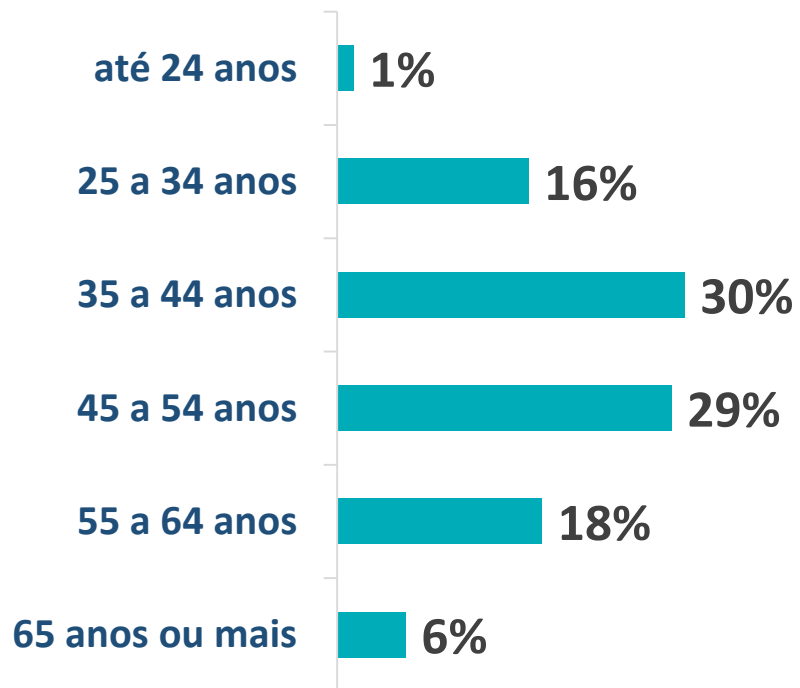
por UF

	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>	--	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	2	1	1	0	--	0	1	0	1	1	--	2	--	0	1	--
<b>ensino fundamental incompleto</b>	11	10	10	8	14	12	9	9	12	12	14	9	6	9	10	6	11	9	7	10	10	11	12	8	8	11	20
<b>ensino fundamental completo</b>	6	7	5	7	7	6	6	5	8	11	6	7	4	7	6	6	5	9	5	4	5	5	5	6	5	5	8
<b>ensino médio incompleto</b>	6	6	5	5	6	5	8	6	6	4	4	6	6	5	5	7	8	5	6	3	5	6	9	7	5	6	5
<b>ensino médio completo</b>	32	34	37	32	34	38	41	27	36	24	32	33	37	42	40	35	43	44	42	35	47	33	32	41	37	37	26
<b>superior incompleto</b>	10	11	9	9	9	7	7	8	8	13	10	9	10	6	7	12	7	7	10	11	6	14	12	14	9	7	14
<b>superior completo</b>	25	25	27	29	23	25	22	36	25	30	28	28	26	28	26	24	22	21	26	25	25	24	23	20	32	28	22
<b>pós-graduado   doutorado</b>	9	7	7	9	6	7	6	10	4	7	5	7	10	4	6	9	3	4	4	10	2	7	5	4	5	5	5
<b>base</b>	450	626	583	757	415	681	387	545	604	434	472	317	367	324	386	369	262	389	475	347	368	236	203	304	141	209	315





# idade



## por porte



MEI

2%

20%

31%

28%

16%

4%



ME

1%

13%

28%

30%

20%

7%



EPP

1%

11%

28%

31%

19%

10%

## por classificação



cliente

2%

21%

32%

25%

16%

4%



não cliente

1%

16%

30%

29%

18%

6%

base

5.313

3.737

1.914

5.825

5.139

base: 10.964 entrevistas







# 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	2	1	1	1	0	1	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	3	1	2	2	2	2	3	4	2	2	3
25 a 34 anos	20	19	16	14	10	18	22	18	21	18	17	20	24	15	17	16	18	17	20	32	26	16	15	23	14	27	22
35 a 44 anos	33	27	32	24	30	30	28	36	33	35	38	29	38	31	37	34	28	36	36	30	31	36	31	35	39	34	32
45 a 54 anos	25	29	25	30	29	32	27	27	28	30	28	32	26	33	25	33	30	31	25	23	25	30	33	26	25	25	27
55 a 64 anos	15	18	20	22	21	14	19	14	14	10	12	12	7	19	16	12	15	14	12	9	13	14	11	10	17	8	12
65 anos ou +	5	5	6	8	10	4	2	4	3	5	4	4	3	1	3	3	6	2	5	3	3	1	7	3	3	3	4
base	450	626	583	758	414	682	385	545	602	435	471	318	367	324	386	369	263	389	474	347	365	236	203	304	142	211	315





# sexo



masculino  
**63%**  
feminino  
**37%**

### por porte



MEI

60%

40%



ME

66%

34%



EPP

69%

31%

base

5.356

3.761

1.923

### por classificação



cliente

59%

41%



não cliente

64%

36%

5.864

5.176

### 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	61	68	70	62	56	62	62	65	65	67	67	68	63	66	63	69	64	69	61	67	66	65	62	67	66	56	62
feminino	39	32	30	38	44	38	38	35	35	33	33	32	37	34	37	31	36	31	39	33	34	35	38	33	34	44	38
base	451	628	584	764	415	683	389	548	604	436	479	319	368	328	387	370	267	391	483	353	374	239	203	306	142	213	316





*para não  
esquecer*

**1**

forte associação do Sebrae a consultoria, curso, empreendedorismo, e desenvolvimento das MPEs, mas ainda que com muito espaço para crescimento (p2 a p5)

**2**

a ausência de outros nomes ou referências junto aos empreendedores permanece em 2018, sinônimo de oportunidade para o Sebrae ocupar um espaço ainda sem 'dono' (p2 a p5)

**3**

ambas considerações são pertinentes para todas as escolaridades dos empreendedores, mas particularmente mais relevantes para aqueles com apenas o ensino fundamental

**4**

a imagem do Sebrae continua muito boa, mas existe ainda espaço para melhoria junto àqueles com ainda uma avaliação apenas razoável da instituição

**5**

a percepção do Sebrae enquanto 'escola' é muito positiva e expressiva, mas as associações a 'repartição pública', 'contabilidade' ou 'banco' ainda indicam um trabalho a ser realizado

**6**

mesmo sendo positiva a associação a 'escola', o fato é que tal representa uma simplificação e uma diminuição do verdadeiro papel e dos serviços prestados pelo Sebrae

7

a maior divulgação dos produtos e serviços do Sebrae continua sendo em 2018 uma expectativa generalizada, a exemplo do apurado em anos anteriores (p17)

8

em 2018 praticamente ocorreu a manutenção dos já altos graus de concordância com os diferentes aspectos do posicionamento da marca Sebrae (p20 a p25)

9

mas ainda assim a 'acessibilidade' e a 'proximidade' do Sebrae seriam os aspectos da marca a serem melhorados, a exemplo da situação já observada em 2017

10

o 'atendimento digital' do Sebrae é um outro conjunto de atributos com melhorias em 2018, frente aos números anteriores, ainda que a passos lentos (p26 a p30)

11

contudo, a soma do 'desconhecimento' com a 'discordância' sinaliza espaço para uma maior penetração, sendo a limitação talvez a instrução de parte do público-alvo

12

tanto o maior acesso ao site do Sebrae, quanto o conhecimento dos cursos gratuitos a distância são situações a serem melhoradas (p31 e p32)

13

mesmo com todos os bons resultados, o fato de mais de 3 em cada 5 empreendedores ainda não procurarem o Sebrae antes de abrir o negócio deveria se constituir em uma meta a orientar o trabalho da instituição (p33)

14

até como forma de tentar possibilitar um futuro mais promissor para o empreendedor e uma maneira de cultivar um relacionamento mais perene (p33)



*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)