

# Imagem Pequenos Negócios

janeiro / 2015



# Objetivo



**avaliar a imagem do Sebrae  
junto aos micro e pequenos  
empreendedores  
brasileiros**





---

# Metodologia

Comentários

Resultados

---



# Metodologia

- pesquisa junto a empreendedores do Brasil, clientes e não clientes do Sebrae
- com diferentes perfis de empresas: MEI, ME & EPP
- pesquisa realizada entre outubro / 2014 e janeiro / 2015
- utilizada a metodologia **quantitativa**
- aplicação de um **questionário específico** a uma **amostra por perfil**
- entrevistas respondidas **por telefone e e-mail**
- o estudo obedeceu os códigos de ética da:
  - ABEP, ESOMAR e a norma ISO 20.252
- a margem de erro para os resultados gerais é de **+/- 1%**
- esta apresentação contempla apenas alguns dos principais resultados



# Segmentação da amostra

escolaridade		%
até médio incomp.	2.475	23,1%
médio comp.	4.109	38,4%
3º grau incomp.	1.220	11,4%
3º grau comp. ou mais	2.899	27,1%

porte		%
MEI	5.563	51,6%
ME	4.502	41,7%
EPP	721	6,7%

abertura da empresa		%
menos de 2 anos	1.400	13,0%
de 2 a 4 anos	3.542	33,0%
de 5 a 7 anos	1.495	13,9%
mais de 7 anos	4.294	40,0%

classificação		%
cliente	8.885	82,4%
não cliente	1.901	17,6%





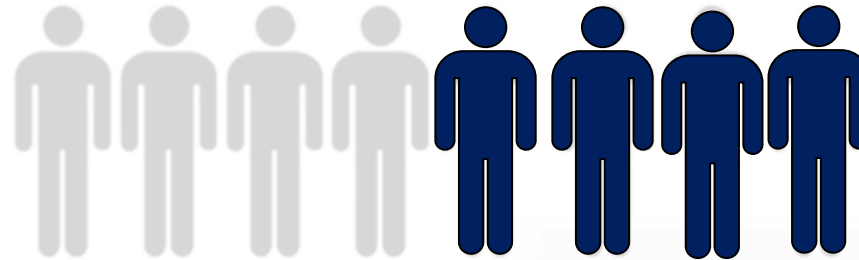
Metodologia  
**Comentários**  
Resultados



# comentários

- o Sebrae é o 1º nome associado espontaneamente por praticamente 1 de cada 2 empreendedores entrevistados (49%) quando pensam em ‘ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas’ (P1)

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



*(qual o 1º nome de instituição que o Sr. lembra quando pensa em ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas?) Rapaz, se existe outro eu não sei, só sei de um: Sebrae”*

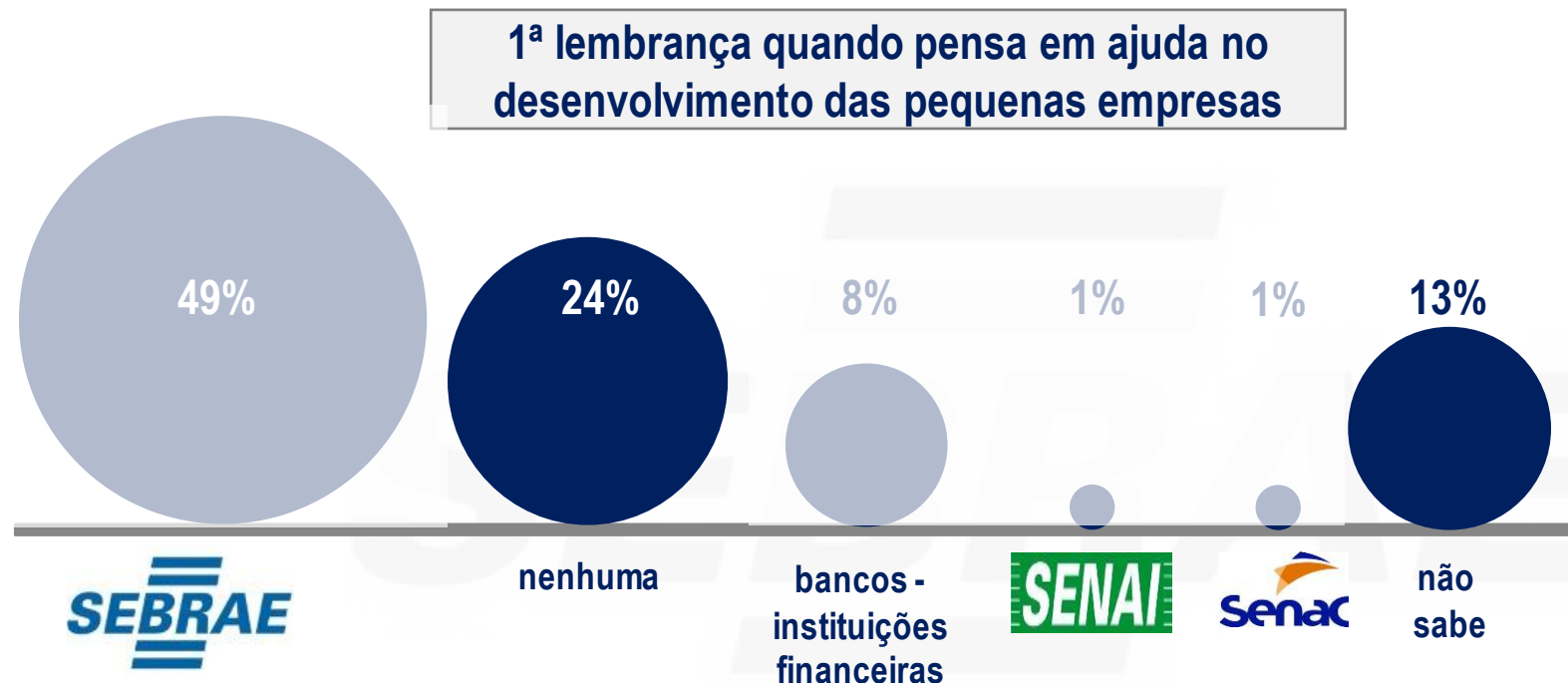
**(AL\_MEI\_Clientes)**



# comentários

- na realidade, o resultado do Sebrae é mais de 3 vezes superior ao total das menções a todas as demais instituições (bancos, Senar, Senai, Senat, Senac, Associações, Sindicatos, etc.) que alcança apenas 14% (P1)

apesar dessa confortável situação, ainda existiria um certo espaço para crescimento na medida em que quase 1 em cada 3 empreendedores entrevistados (37%) não mencionou nome algum relativo à 'ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas'

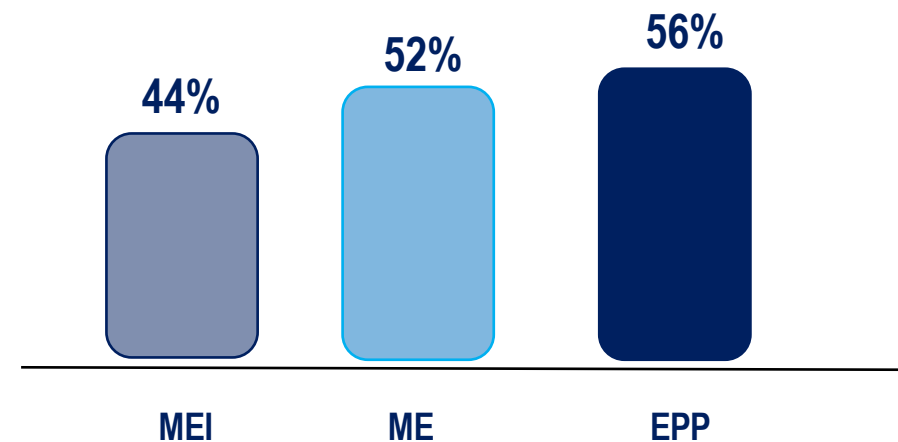




# comentários

- da mesma forma, a associação ao Sebrae está diretamente relacionada ao grau de escolaridade desses empreendedores entrevistados, sendo o perfil dos menos instruídos aquele com os resultados mais reduzidos. Observa-se que a presença do Sebrae é 2 vezes maior junto aos empreendedores com o ensino superior do que aqueles com poucos anos de estudo (P1)
- a associação ao Sebrae também está diretamente relacionada ao porte dessas empresas entrevistadas, sendo o segmento dos MEI aquele com o resultado mais reduzido

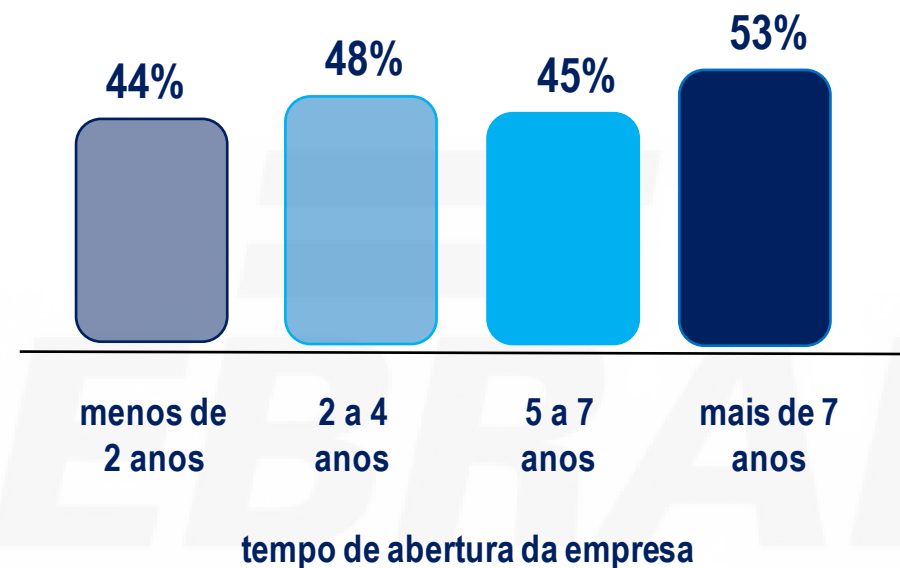
## Sebrae como 1ª lembrança quando pensa em ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas



# comentários

- as pessoas jurídicas recém abertas são as que apresentam o menor percentual de associação ao Sebrae, algo talvez a ser mais bem trabalhado na comunicação dadas as dúvidas e incertezas típicas nesse período inicial (P1)

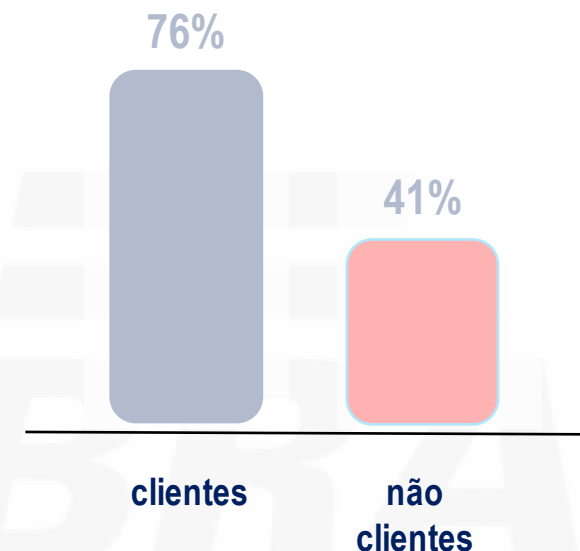
**Sebrae como 1ª lembrança quando pensa em ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas**



# 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 (76%) citaram a instituição como o 1º nome que pensam no que diz respeito à ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas:
- já os não clientes, apesar de ainda não terem estabelecido um relacionamento formal com o Sebrae, mesmo assim 2 em cada 5 entrevistados (41%) mencionaram a instituição, algo positivo e que aparentemente sinaliza uma grande oportunidade (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)
- em vários momentos das análises essa maior proximidade do Sebrae com as empresas de maior porte fica latente, apesar de aparentemente ser o perfil do MEI aquele que mais careceria dessa atenção

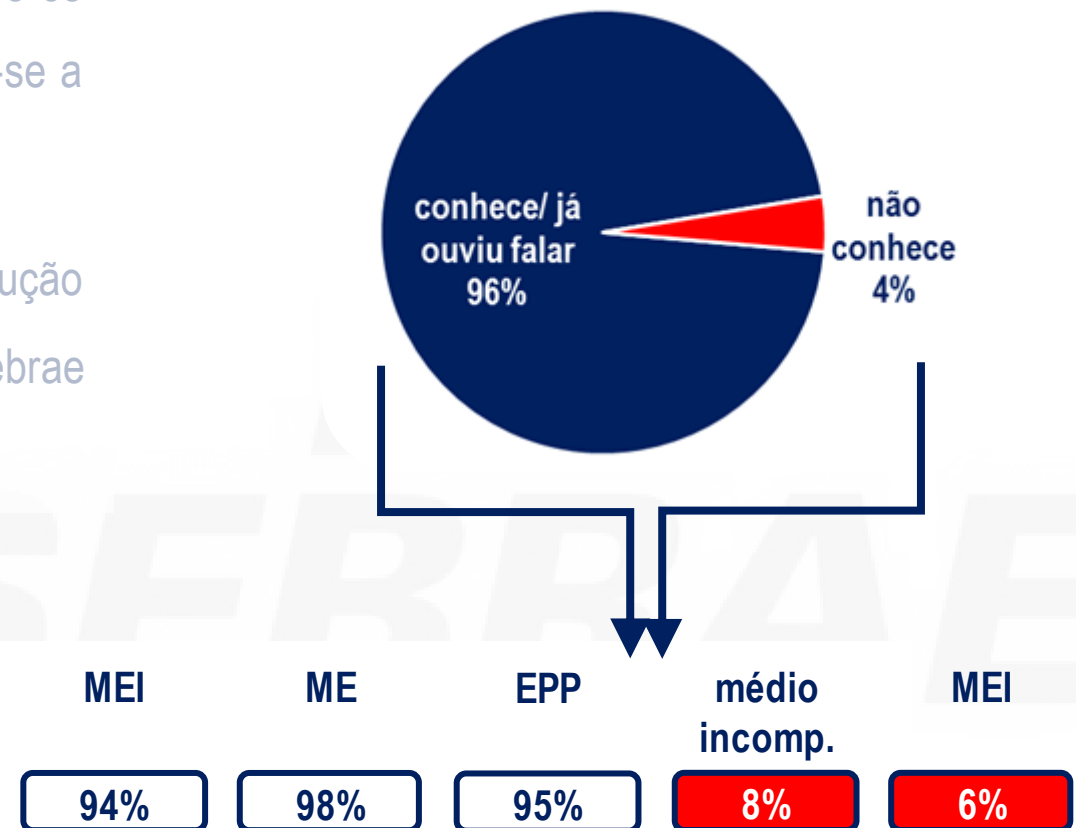
## 1º nome que lembra quando pensa em ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas

	espont.	1º estímulo	2º estímulo	total
<b>Sebrae</b>	49%	2%	0%	51%
<b>bancos/ inst. financ.</b>	8%	4%	1%	13%
<b>Associação Comerc.</b>	1%	1%	0%	2%
<b>SENAC</b>	1%	2%	1%	4%
<b>SENAI</b>	1%	2%	1%	4%

# comentários

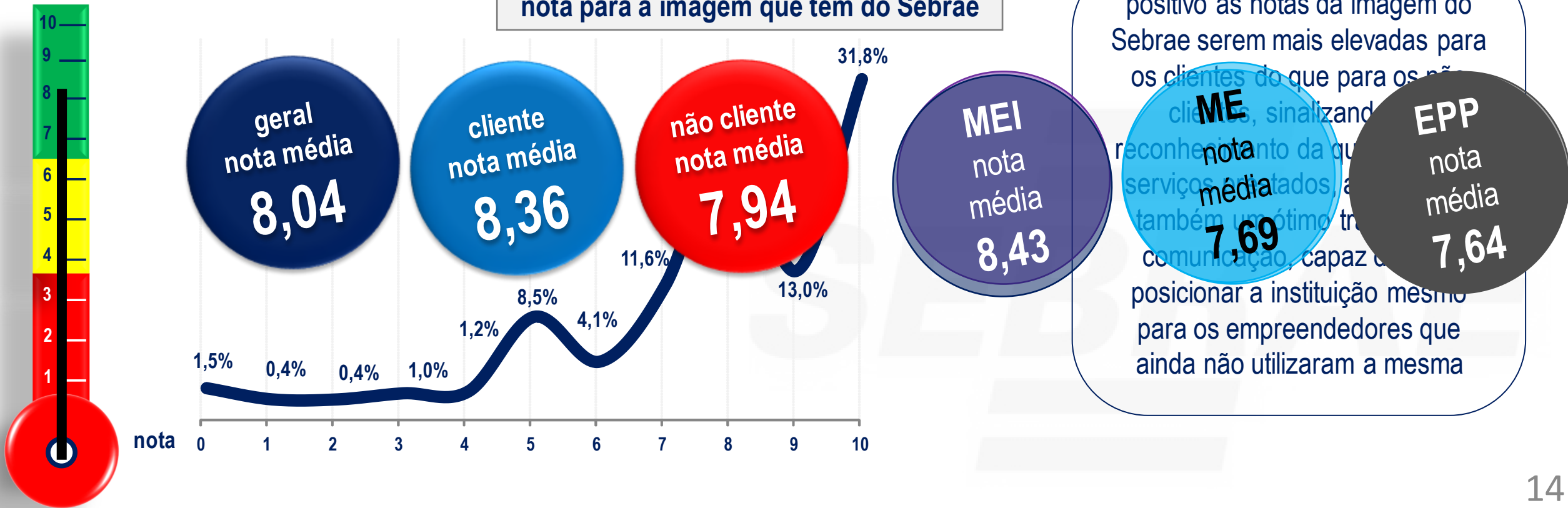
- considerando-se os empreendedores que citam o Sebrae quando pensam em *'ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas'* e os que conheciam ou já tinham ouvido falar da instituição, alcança-se a quase totalidade desse universo (96%)
- independentemente do porte das empresas, ou do grau de instrução dos empreendedores, os percentuais apurados referentes ao Sebrae são sempre muito elevados (P1 & P2)
- tanto que quase 4% desses entrevistados que declararam *'não conhecer'* ou *'ser a 1ª vez que ouviram o nome'* do Sebrae, eram pessoas com apenas o *'ensino médio incompleto'* (8%) ou microempreendedores individuais (6%) (P2)

## conhecimento sobre o Sebrae



# comentários

- a avaliação da imagem do Sebrae é muito positiva, alcançando, em uma escala de '0' a '10', uma nota equivalente a 8,04. Observa-se, no entanto, haver uma diminuição dessas avaliações quanto maior o porte das respectivas empresas (P3)



# comentários

“

*(em uma escala de 0 a 10, onde 0 significa muito negativa e 10 muito positiva, que nota o Sr. daria para a imagem do Sebrae?) Eu tenho uma imagem do Sebrae muito boa, fiz curso já pelo Sebrae, já veio uma pesquisa feita pelo Sebrae também, sobre as empresas, que acompanham o desenvolvimento das empresas. Eu dou 10”* (AC\_ME\_Clientes)



“

*(que nota a Sra. dá para a imagem do Sebrae?) Eu vejo meus amigos que inclusive usam o Sebrae para se fortalecer e gostam muito. Eu acho que é uma empresa acessível e a minha nota é 8 para eles”*

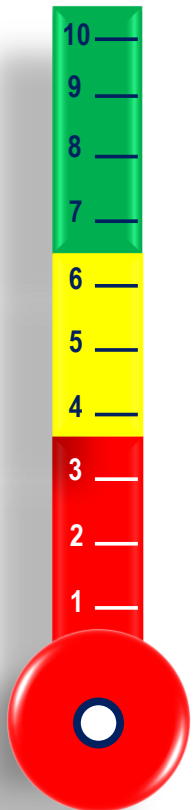
(TO\_ME\_Clientes)



“

*(que nota a Sra. daria para a imagem do Sebrae?) 6. Eu não vou dizer que é tão ruim, não! A cada 30 dias aparece um funcionário aqui para saber como a empresa está, mas é aquele funcionário que não entende de nada e quem poderia ser um consultor para dar orientação, esse daí a gente nunca vê e se for pra ver tem que pagar. Se a empresa já está emperrando, pagamento fica difícil”*

(AL\_MEI\_Clientes)

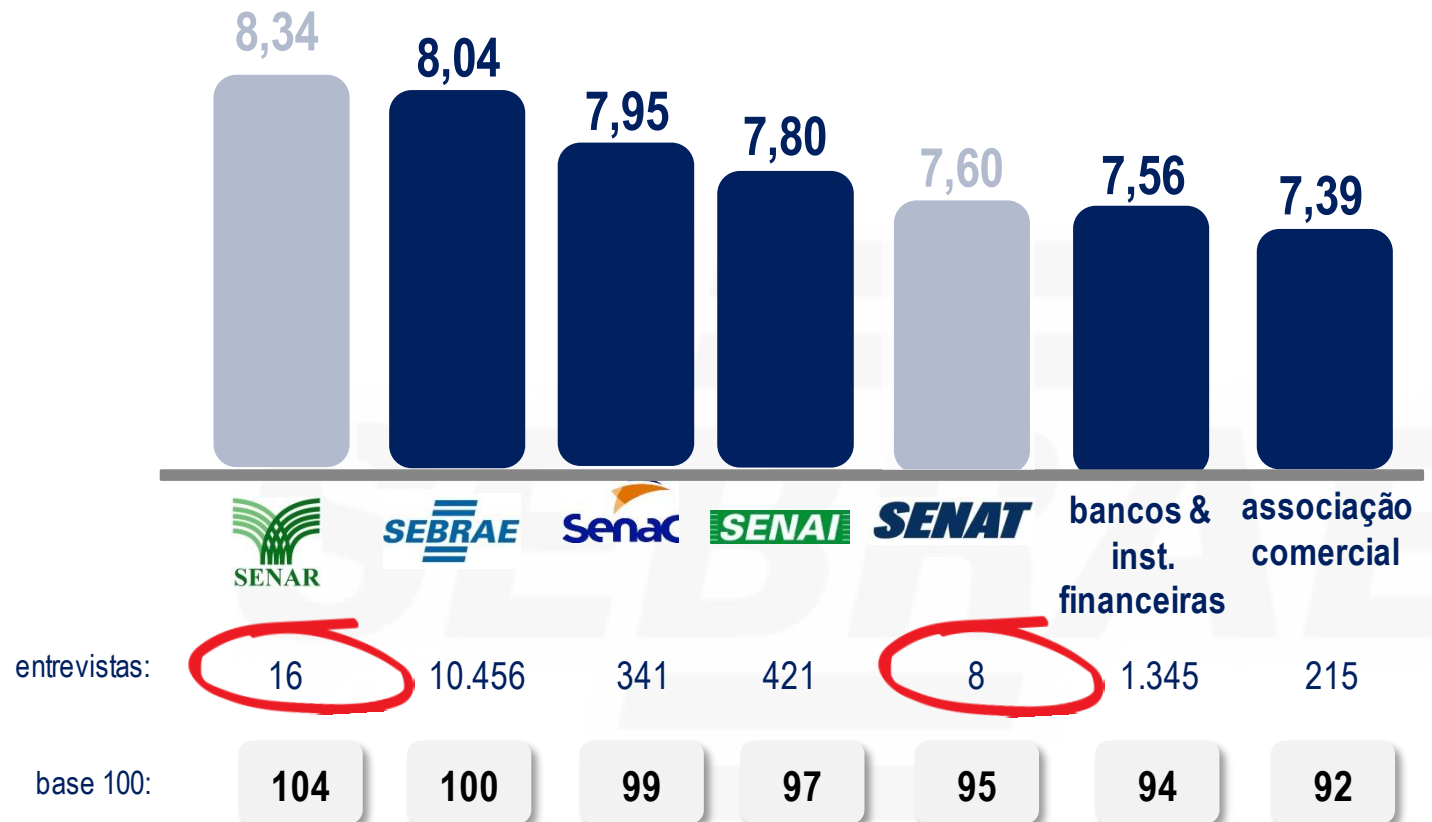


# comentários

- de qualquer forma, é oportuno 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, assim como entre os 'bancos & inst. financeiras'

nota para a imagem que tem do ...





# comentários

- o *recall* geral das propagandas do Sebrae continua bastante elevado, quase 9 em cada 10 se recordando (89%), independentemente do porte ou da escolaridade, mesmo nos perfis mais críticos (P4)

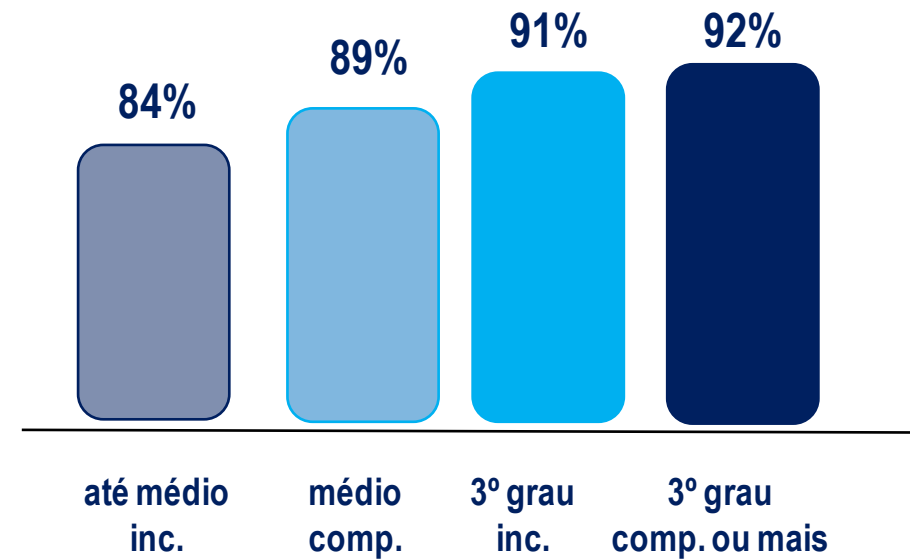


*(o Sr. lembra de ter visto alguma propaganda do Sebrae?) Do Sebrae sim, ouço quase diariamente, na televisão, em folders, cartazes”*

(MT\_MEI\_Clientes)

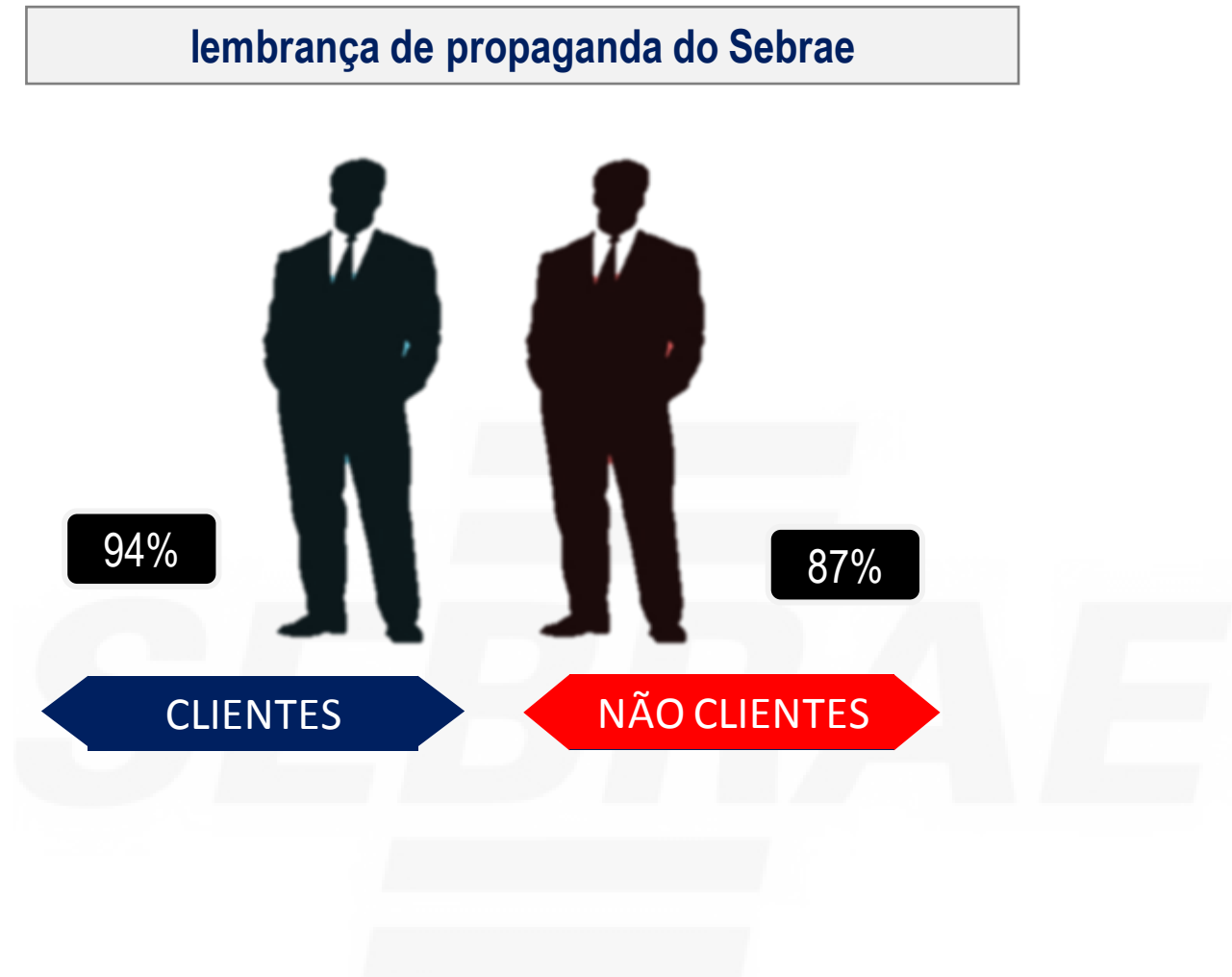


## lembração de propaganda do Sebrae



# comentários

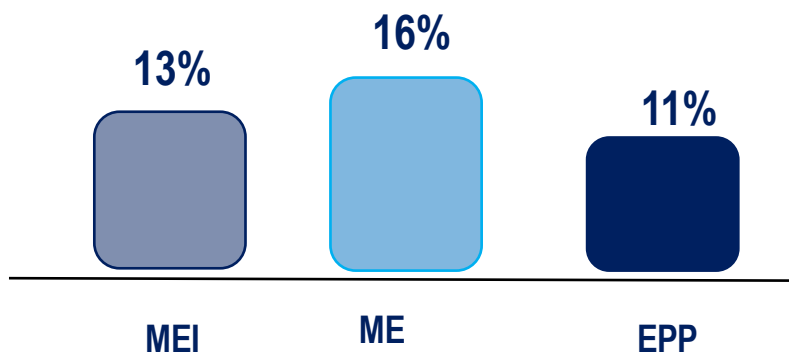
- merece destaque o elevado *recall* mesmo dos empreendedores não clientes do Sebrae, o que atesta um acerto no formato e no tom da comunicação (P4)



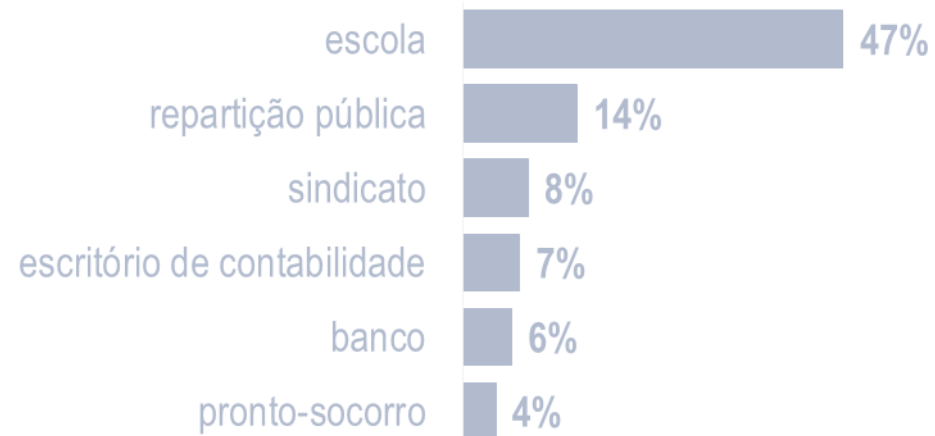
# comentários

- a associação mais frequente que esses empreendedores fazem à atuação do Sebrae remete a 'escola' (47%), em um percentual ainda maior do que a soma de todas às demais citações (43%) (P5)

similaridade da atuação do Sebrae com repartição pública



similaridade da atuação do Sebrae com:



- a associação do Sebrae a 'repartição pública' ainda continua presente (14%), independentemente do porte das empresas analisadas

# comentários

similaridade da atuação do  
Sebrae com:

“

*(a atuação do Sebrae parece mais com qual dessas instituições: banco, escola, sindicato, pronto-socorro, escritório de contabilidade ou uma repartição pública?)  
Uma repartição pública. Por isso que dei nota 5. Tem vínculo com governo, com política partidária”*

(AL\_ME\_Clientes)



“

*(a atuação do Sebrae parece mais com qual dessas instituições?...) Isso aí é pegadinha?  
Bom, talvez uma repartição pública aí que funcione”*

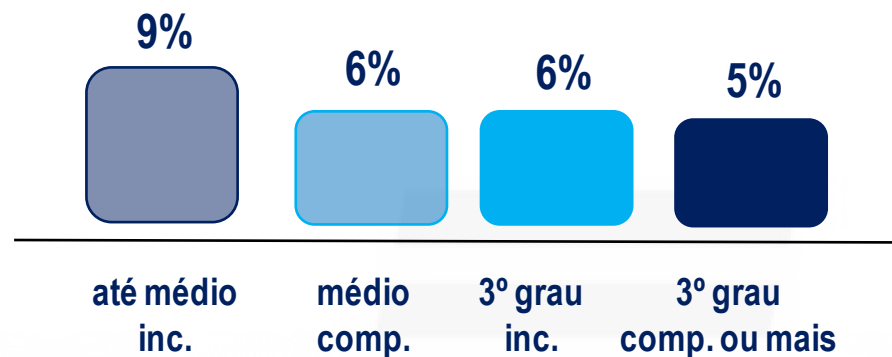
(SC\_MEI\_Clientes)



# comentários

- apesar da associação do Sebrae a 'banco' ainda existir (6%) 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



- talvez o maior percentual no perfil menos letrado seja decorrente do crescimento dos MEIs nesses últimos anos (P5)

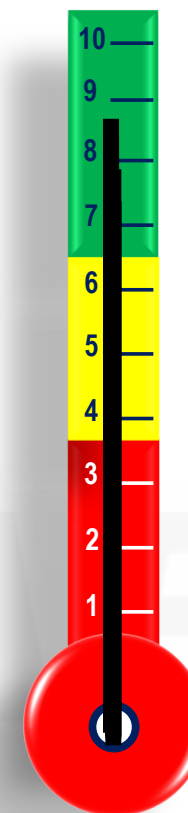
SEBRAE

# comentários

- com relação ao posicionamento da imagem do Sebrae, os aspectos mais críticos seriam o da 'proximidade (P11) e o da 'acessibilidade' (P8), mas, ainda assim, com notas razoavelmente elevadas



	nota média
maior especialista em pequenas empresas no Brasil (P10)	8,6
oferece informações/soluções para quem quer abrir uma empresa e para quem já tem uma empresa (P6)	8,3
o conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de sucesso de um negócio (P7)	8,2
considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor custo-benefício do mercado (P9)	7,8
quando preciso, o Sebrae está sempre por perto, disponível (P11)	7,3
é fácil fazer negócios com o Sebrae (P8)	7,3



# comentários

- a comparação das avaliações apresenta invariavelmente (em todos os quesitos) as notas mais elevadas para o perfil do MEI, apesar das diferenças não serem tão expressivas, mas mesmo assim indicando uma tendência importante (P6...11)



	MEI	ME	EPP
maior especialista em pequenas empresas no Brasil	9,0	8,2	8,3
oferece informações/soluções para quem quer abrir uma empresa e para quem já tem uma empresa	8,6	8,1	7,9
o conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de sucesso de um negócio	8,6	7,9	7,8
considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor custo-benefício do mercado	8,3	7,3	7,4
quando preciso, o Sebrae está sempre por perto, disponível	7,9	6,7	6,7
é fácil fazer negócios com o Sebrae	7,7	6,8	6,8

# comentários

- a mesma particularidade é observada com aqueles empreendedores com a menor escolaridade, apesar de, no geral, todas serem superiores a '6,6' (P6...11)



	até médio inc.	médio comp.	3º grau inc.	3º grau comp. ou mais
<b>maior especialista em pequenas empresas no Brasil</b>	8,9	8,6	8,5	8,0
<b>oferece informações/soluções para quem quer abrir uma empresa e para quem já tem uma empresa</b>	8,5	8,2	8,5	8,1
<b>o conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de sucesso de um negócio</b>	8,7	8,2	8,2	7,6
<b>considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor custo-benefício do mercado</b>	8,3	7,7	7,6	7,2
<b>quando preciso, o Sebrae está sempre por perto, disponível</b>	8,1	7,1	7,2	6,6
<b>é fácil fazer negócios com o Sebrae</b>	7,7	7,2	7,5	6,7



# comentários

- por outro lado, as maiores notas se concentram naquelas empresas com um tempo de atuação entre 2 e 4 anos, algo que sugere algum acompanhamento, posto não ser tão marcante com as mais recentes ou com as mais antigas (P6...11)



**maior especialista em pequenas empresas no Brasil**

**oferece informações/soluções para quem quer abrir uma empresa e para quem já tem uma empresa**

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

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

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

**é fácil fazer negócios com o Sebrae**

	menos de 2 anos	2 a 4 anos	5 a 7 anos	mais de 7 anos
maior especialista em pequenas empresas no Brasil	8,7	8,9	8,6	8,3
oferece informações/soluções para quem quer abrir uma empresa e para quem já tem uma empresa	8,4	8,6	8,4	8,0
o conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de sucesso de um negócio	8,5	8,6	8,1	7,8
considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor custo-benefício do mercado	7,8	8,2	7,6	7,5
quando preciso, o Sebrae está sempre por perto, disponível	7,4	7,7	7,1	7,0
é fácil fazer negócios com o Sebrae	7,5	7,5	7,0	7,0

# comentários

- outro aspecto que chama atenção consiste nas pequenas variações entre as notas dos 'clientes' e as dos 'não clientes', algo a ser mais bem entendido por suscitar diferentes interpretações (P6...11)



**maior especialista em pequenas empresas no Brasil**

**oferece informações/soluções para quem quer abrir uma empresa e para quem já tem uma empresa**

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

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

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

**é fácil fazer negócios com o Sebrae**

	cliente	não cliente	variação
maior especialista em pequenas empresas no Brasil	8,8	8,5	4%
oferece informações/soluções para quem quer abrir uma empresa e para quem já tem uma empresa	8,6	8,2	5%
o conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de sucesso de um negócio	8,4	8,2	3%
considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor custo-benefício do mercado	8,2	7,6	8%
quando preciso, o Sebrae está sempre por perto, disponível	8,0	7,0	14%
é fácil fazer negócios com o Sebrae	7,9	7,0	12%

# comentários

- comparando-se os resultados desses mesmos quesitos de 2014 com 2013, observa-se uma queda generalizada nas avaliações apuradas, que se apresenta oscilando entre -3% e -8% (P6...11)



**maior especialista em pequenas empresas no Brasil**

**oferece informações/soluções para quem quer abrir uma empresa e para quem já tem uma empresa**

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

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

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

**é fácil fazer negócios com o Sebrae**

	2014 geral	2013 geral	variação
maior especialista em pequenas empresas no Brasil	8,6	8,8	-3%
oferece informações/soluções para quem quer abrir uma empresa e para quem já tem uma empresa	8,3	8,6	-3%
o conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de sucesso de um negócio	8,2	8,5	-3%
considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor custo-benefício do mercado	7,8	8,2	-5%
quando preciso, o Sebrae está sempre por perto, disponível	7,3	7,9	-8%
é fácil fazer negócios com o Sebrae	7,3	7,9	-8%

# comentários

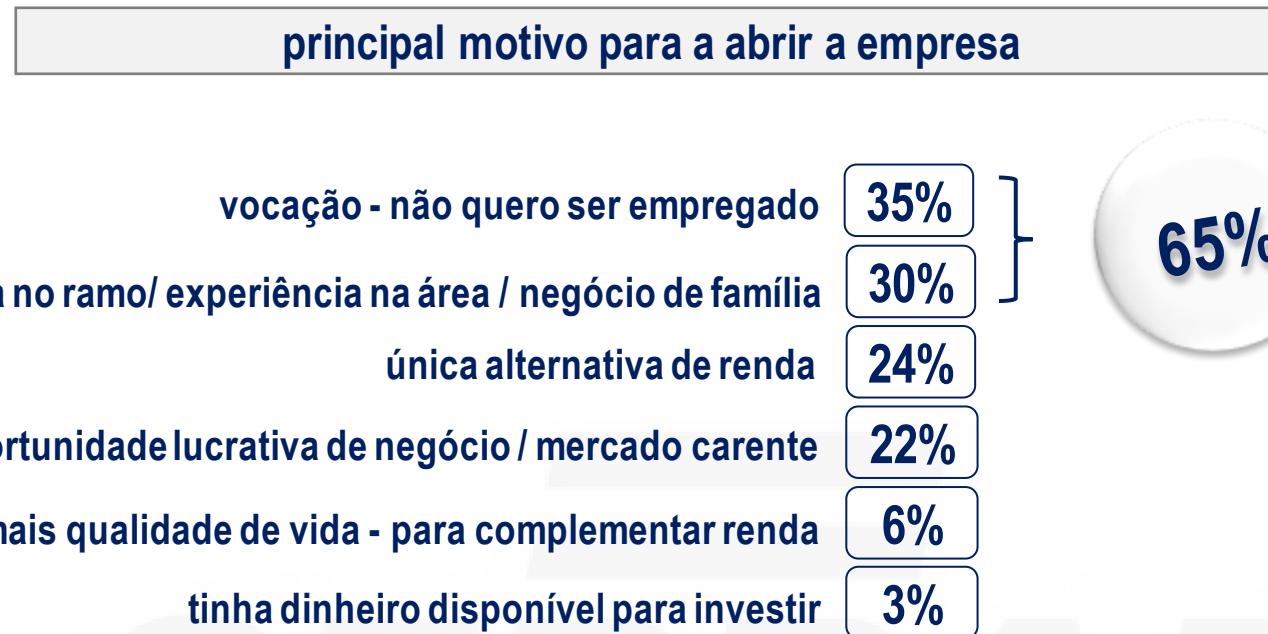
- ao analisarmos a redução pela segmentação cliente & não cliente, verifica-se que as avaliações dos 'clientes' praticamente se mantiveram constantes, diferentemente dos 'não clientes', que se reduziu em quase todos os quesitos (P6...11)



	2014 cliente	2013 cliente	2014 não cliente	2013 não cliente
maior especialista em pequenas empresas no Brasil	8,8	8,9	8,5	8,6
oferece informações/soluções para quem quer abrir uma empresa e para quem já tem uma empresa	8,6	8,6	8,2	8,4
o conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de sucesso de um negócio	8,4	8,5	8,2	8,2
considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor custo-benefício do mercado	8,2	8,2	7,6	7,8
quando preciso, o Sebrae está sempre por perto, disponível	8,0	8,0	7,0	7,2
é fácil fazer negócios com o Sebrae	7,9	7,9	7,0	7,1
<b>média</b>	<b>8,3</b>	<b>8,3</b>	<b>7,8</b>	<b>7,9</b>

# comentários

- as justificativas para empreender apresentadas pelos entrevistados foram variadas, mas haveria predominância da ‘vocação, sonho’ e de ‘experiência na área’, correspondendo a 65% no total

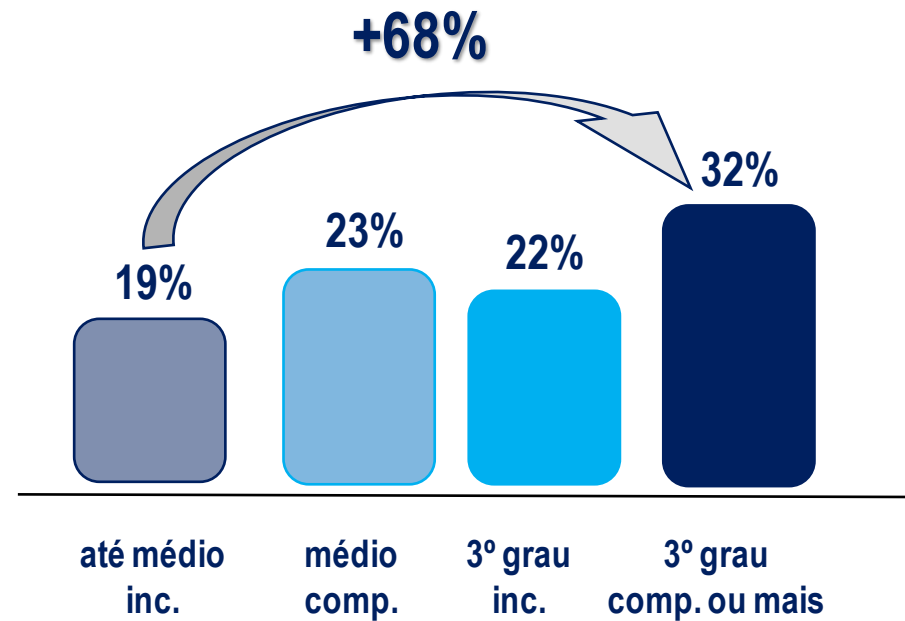


- enquanto o empreendedorismo por necessidade se restringiria a quase 1 em cada 4 desses entrevistados (P12)

# comentários

- a motivação relacionada ao empreendedorismo por oportunidade apresenta alterações que recomendam cuidado na generalização ou a leitura somente do dado geral, como o destaque conforme o porte das empresas exemplifica (P12)
- ou o crescimento de 68% entre os dois extremos dos empreendedores segmentados em função dos respectivos graus de instrução

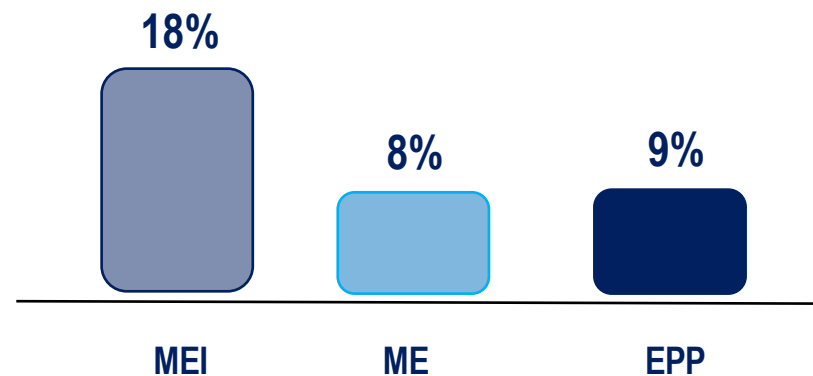
abertura da empresa em função de 'oportunidade lucrativa de negócio' ou 'mercado carente'



# comentários

- no geral, 1 em cada 8 (13,1%) desses empreendedores recorreu aos préstimos do Sebrae na abertura ou na formalização do seu negócio
- o perfil do empreendedor MEI é aquele que mais se valeu desses serviços, com uma utilização maior do que o total dos percentuais das demais classes de empresas (P13)

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



# comentários

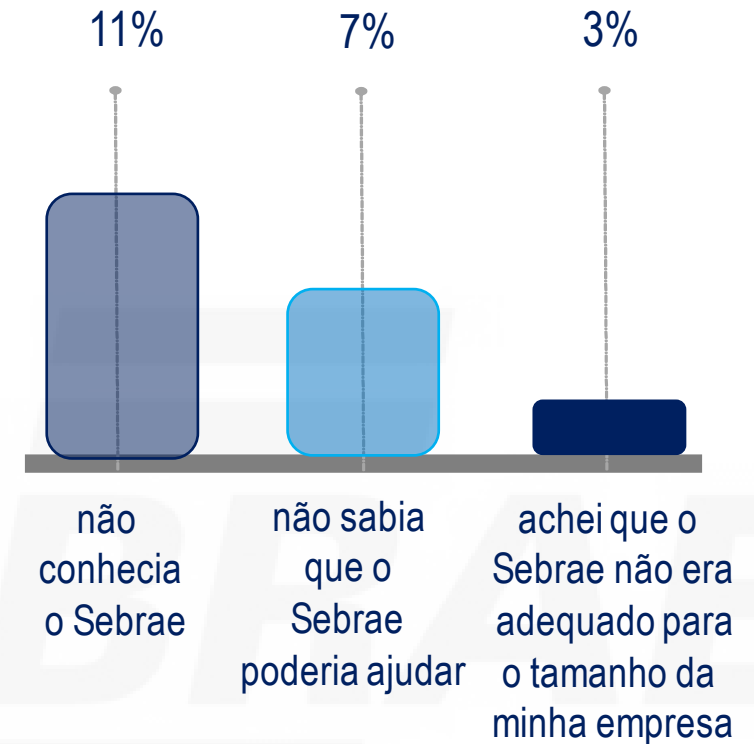
- praticamente 1 em cada 5 entrevistados (21%) justificou não ter recorrido ao Sebrae em função de ‘desconhecimento’ ou de ‘falha de comunicação’, algo, portanto, passível de ser aprimorado (P14)

razão para não procurar o Sebrae no período de abertura

21%

“*(por que a Sra. não procurou o Sebrae nesse período de abertura?) Pela dificuldade que é aqui, questão de deslocamento. O Sebrae aqui fica a 640 quilômetros da minha cidade, e não sabia que o Sebrae poderia me ajudar nesse momento*”

(PI\_ME\_Clientes)





# comentários

- tal desconhecimento apresenta oscilações muito expressivas quando analisado pelos portes ou em função do tempo de existência dessas empresas (P14)

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



- quase 3 em cada 4 entrevistados (74%) não procuraram, receberam ajuda ou sequer usaram algum dos serviços oferecidos pelo Sebrae depois que as respectivas empresas estavam funcionando (P15)

# comentários

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

“ (depois que a empresa já estava funcionando, procurou ajuda, recebeu ajuda ou usou algum serviço oferecido pelo Sebrae?) Nunca mais! Nunca mais vi nenhum curso dado aqui dentro da cidade.

Na minha cidade mesmo, Núcleo Bandeirante, até hoje, deve fazer uns 10 anos que não tem mais um curso do Sebrae aqui para ninguém. Se você quiser dar um curso para os seus funcionários, tem que pagar para uma outra qualquer aí que dê cursos”

(DF\_ME\_Clientes)



“ Olha, eu procuro sempre, assim quando a gente abre, a gente vai lá e eles dão orientação, só que muito pouco. Quando é para interior nem tem essa orientação, é mais para o pessoal da capital, interior é terrível. Sai procurando, porque assim, eu tenho muita dificuldade em questão de colocar preço nas mercadorias, de avaliar como é que faz. Isso daí é tudo consultor, e consultor tem que ser pago,

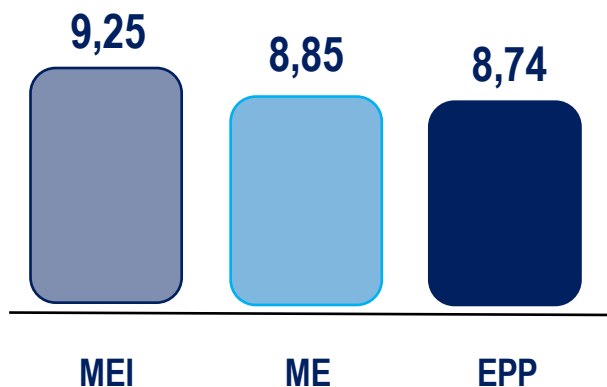
e ele não vem com ajuda para, assim, ajudar o pequeno empreendedor, se não for pagando. E às vezes esse valor se torna alto para quem é pequeno (E a Sra. recebeu algum apoio?) Não, mandaram um formulário por um funcionário e o funcionário não sabe explicar. Eu não sei como agir, como fazer. Infelizmente quem vem entregar também não sabe e a gente fica na mesma situação”

(AL\_MEI\_Clientes)



# comentários

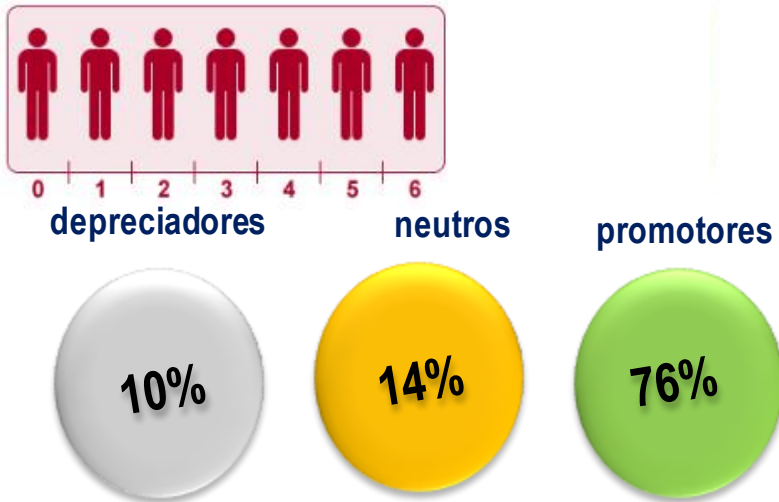
- o grau de certeza com relação à recomendação dos serviços do Sebrae alcançou uma média elevada (9,0), independentemente do porte das pessoas jurídicas analisadas, além de relativamente homogêneo entre os mesmos (P16)



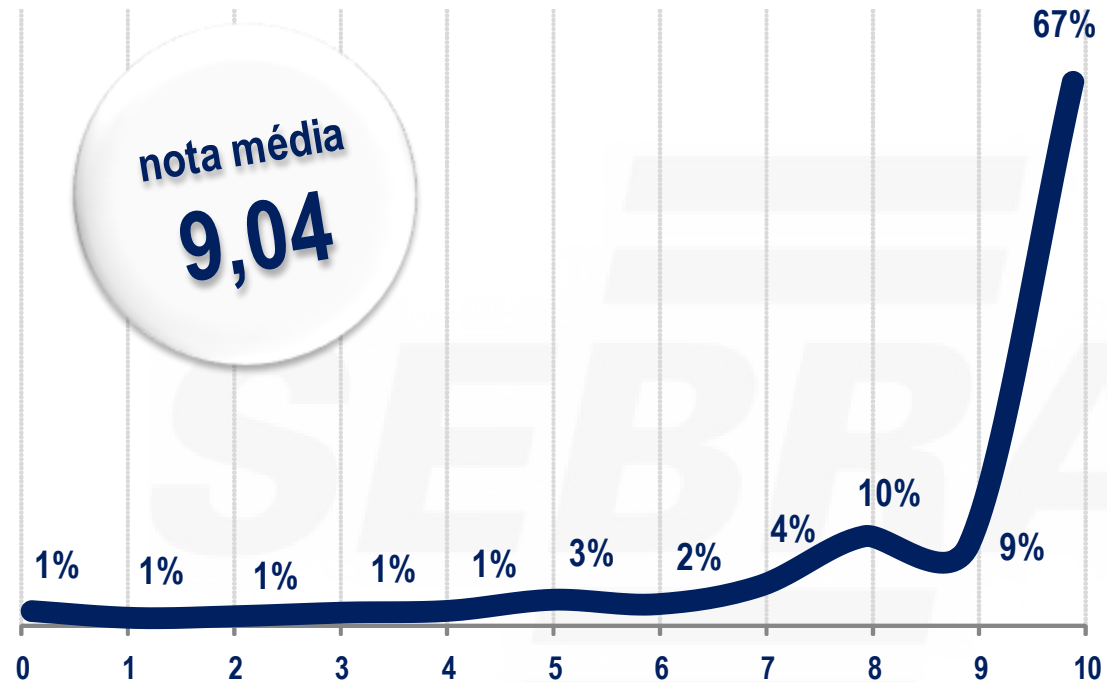
# comentários

**66%** é o Net

Promoter Score – NPS .



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



# comentários

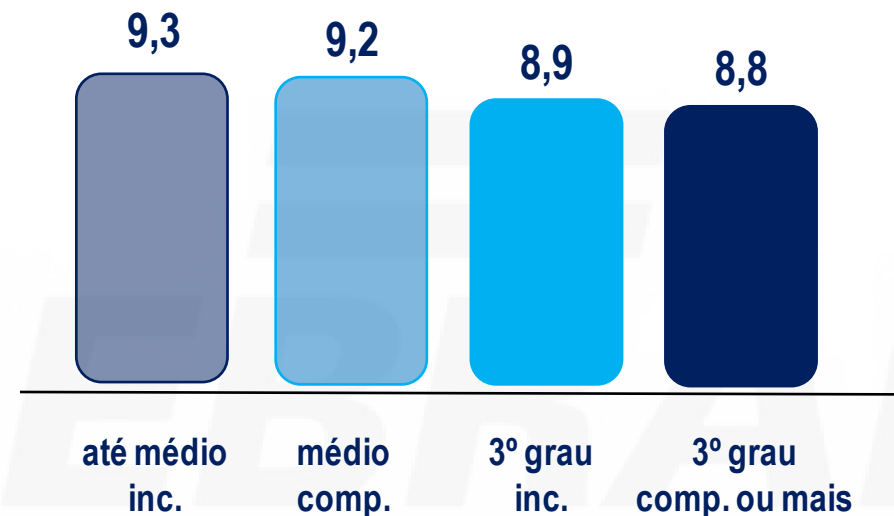
- haveria uma leve tendência a se reduzir a propensão à recomendação dos serviços do Sebrae quanto maior a instrução do empreendedor, apesar das variações não serem tão significativas e do patamar ser sempre bastante elevado (P16)

“ (numa escala de 0 a 10, onde 0 significa ‘com certeza não recomendaria’ e 10 significa ‘com certeza recomendaria’, o quanto a Sra. recomendaria os serviços do Sebrae para os seus amigos, parentes ou colegas?) Ah, totalmente! Se der pra dar 1.000, 1.000 ! 10, minha filha, é 10. Não dá pra dar 1.000, né?”

(RS\_MEI\_Clientes)



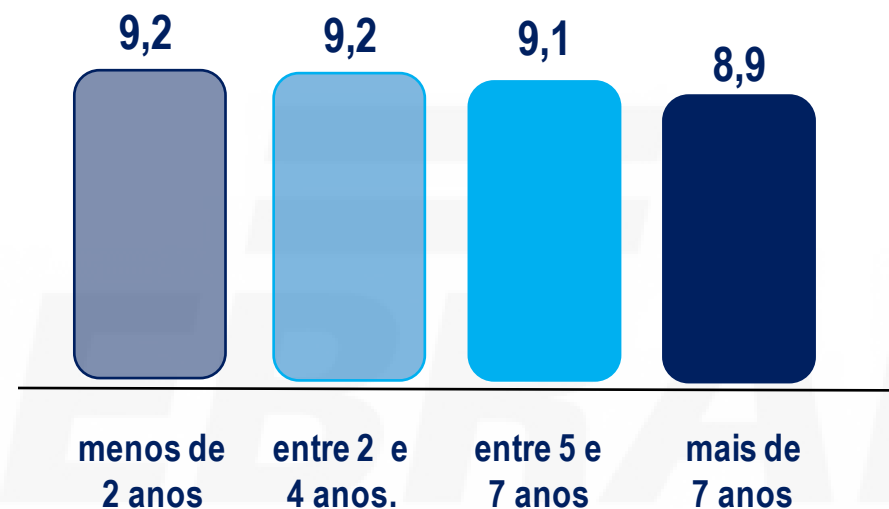
recomendação do Sebrae de 0 (com certeza não recomendaria) a 10 (com certeza recomendaria)



# 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 (P16)

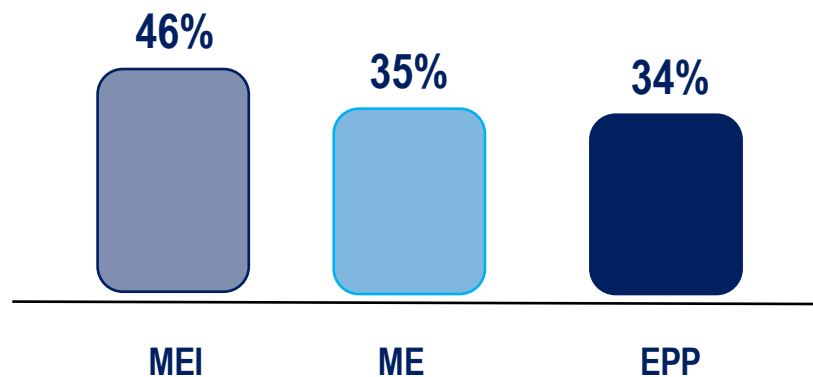
recomendação do Sebrae de 0 (com certeza não recomendaria) a 10 (com certeza recomendaria)



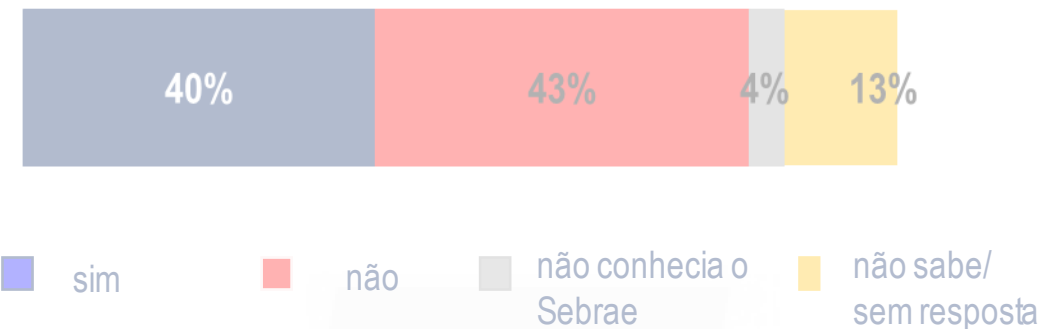
# comentários

- 2 em cada 5 entrevistados afirmam que planejam ir ao Sebrae nos próximos meses (40%), percentual esse ligeiramente inferior aos empreendedores que não pretendem tomar tal iniciativa (43%) (P17)

## planejam ir ao Sebrae nos próximos meses



## intenção de ir ao Sebrae nos próximos meses



- a intenção de ir ao Sebrae aumenta quanto menor o porte das empresas, sugerindo talvez que a menção ou lembrança da instituição, mesmo que sob a forma da pesquisa, já estimularia essa aproximação, o que reforça o papel da comunicação

# comentários

- tal efeito seria perceptível também junto aos clientes e aos não clientes, apesar de distintos graus de intensidade (P17)



*(planeja ir ao Sebrae nos próximos meses?)*

*Sim, em janeiro eu faço o meu relatório de vendas, né?, anual. Aí eu procuro o Sebrae, porque lá eles também se dispõem de contadores que agilizam isso melhor pra gente, já que o meu negócio ainda é pequeno, aí eles dão apoio”*

(AL\_MEI\_Clientes)



planejam ir ao Sebrae nos próximos meses

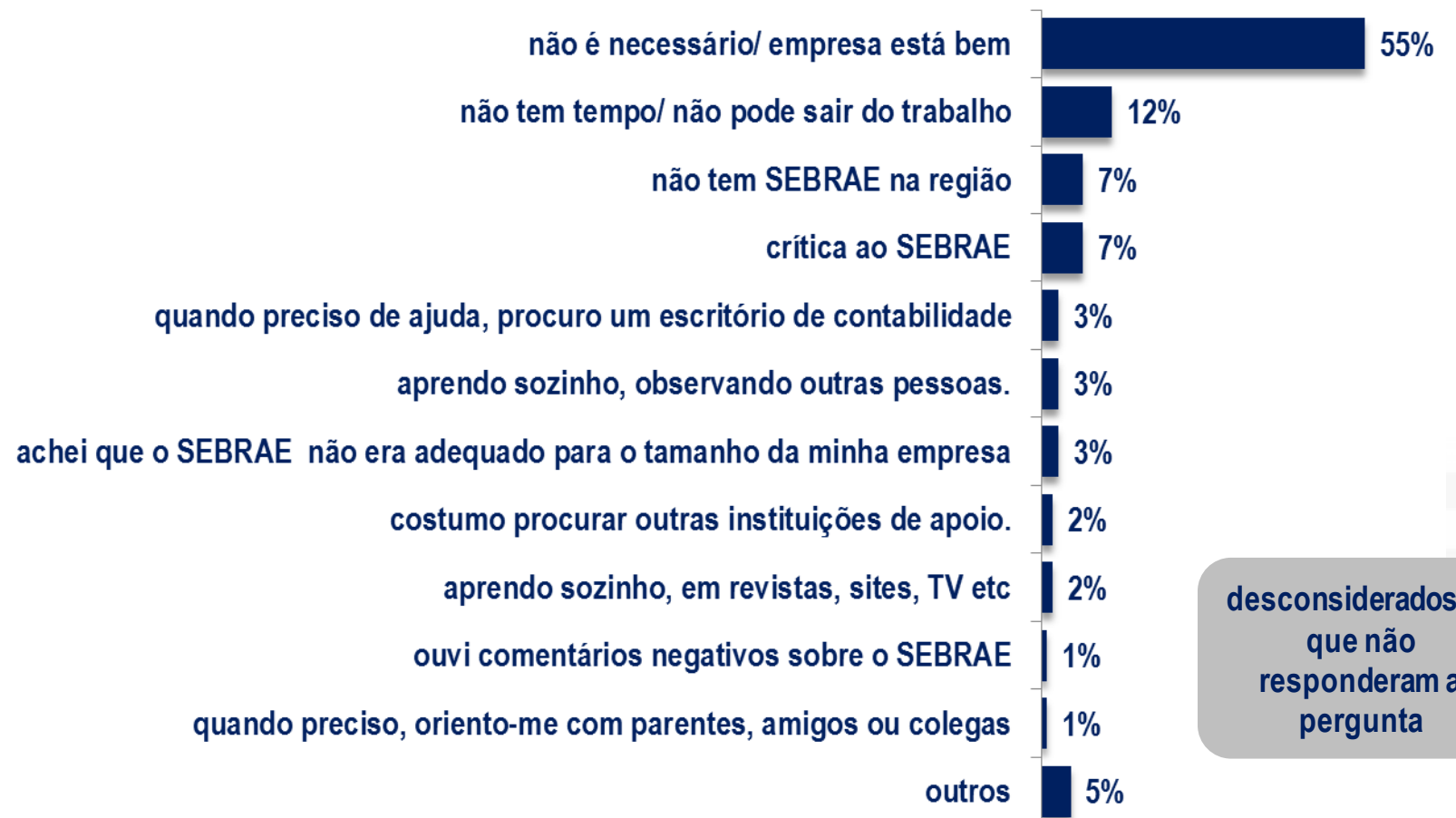




# comentários

- as justificativas apresentadas, considerando apenas as **respostas válidas**, apontam mais de 1 em cada 2 empreendedores descartando a busca do Sebrae por considerarem a própria empresa bem, algo que eventualmente pode significar desconhecimento das opções de serviços oferecidos pela instituição (P18)

## não planejam ir ao Sebrae nos próximos meses\*



desconsiderados os  
que não  
responderam a  
pergunta

# comentários

não planejam ir ao Sebrae nos próximos meses



(a Sra. tem planos de ir no Sebrae nos próximos meses?) Não, porque eu me **decepciono** muito quando as pessoas falam uma coisa e que **não cumprem**. De modo geral pessoas que eu digo, pode ser até uma empresa, eu acho que **quando** você **não pode** cumprir com uma coisa, você **não promete**, você não faz”

(TO\_ME\_Cliente)



(planeja ir ao Sebrae nos próximos meses?) Não, eu não vou ao Sebrae, mas eu **sempre indico** pra quem quer abrir alguma coisa, algum tipo de empreendimento, é bom ter conhecimento, tem que ter uma base para poder ter informação”

(AC\_ME\_Clientes)



# comentários

- por segmento, tal desconsideração com relação a procurar o Sebrae nos próximos meses tende a crescer quanto maior o porte da empresa ou quanto mais anos de estudo tem o empreendedor (P18)

“ (planeja ir no Sebrae nos próximos meses?) Não, não, não. (Por qual motivo a senhora não planeja ir?) Na verdade **nunca precisei** trabalhar com ajuda do Sebrae, eu acredito que até agora não, **não preciso**”

(MA\_ME\_NãoCliente)



não planejam ir ao Sebrae nos próximos meses porque 'não é necessário' ou porque a 'empresa está bem'

MEI	EPP	variação
53%	63%	19%

PORTE

ESCOLARIDADE

até média comp.	3º grau ou mais	variação
52%	60%	16%

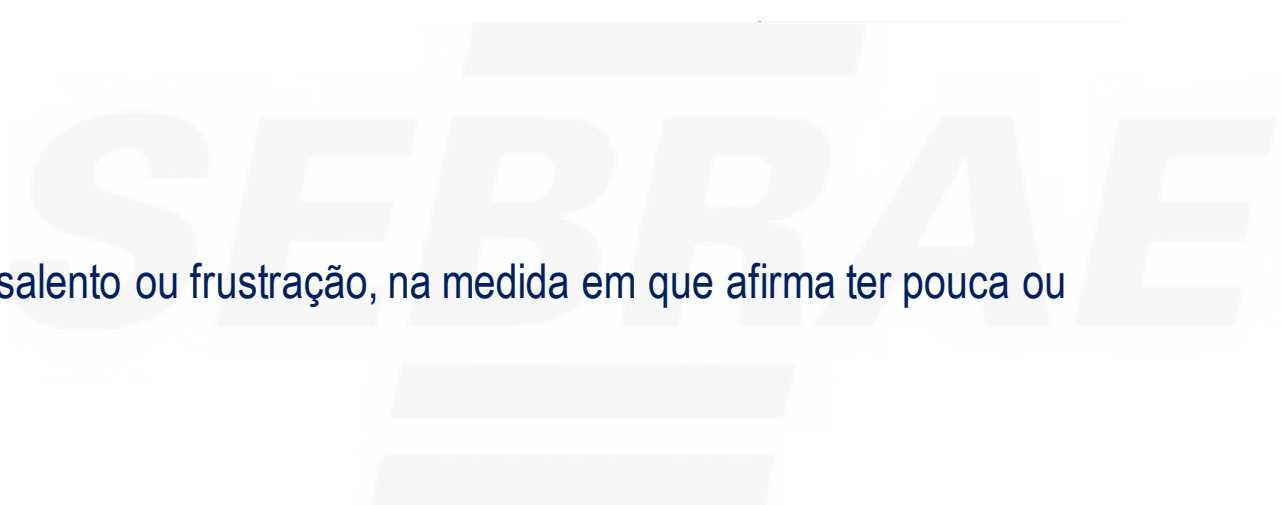
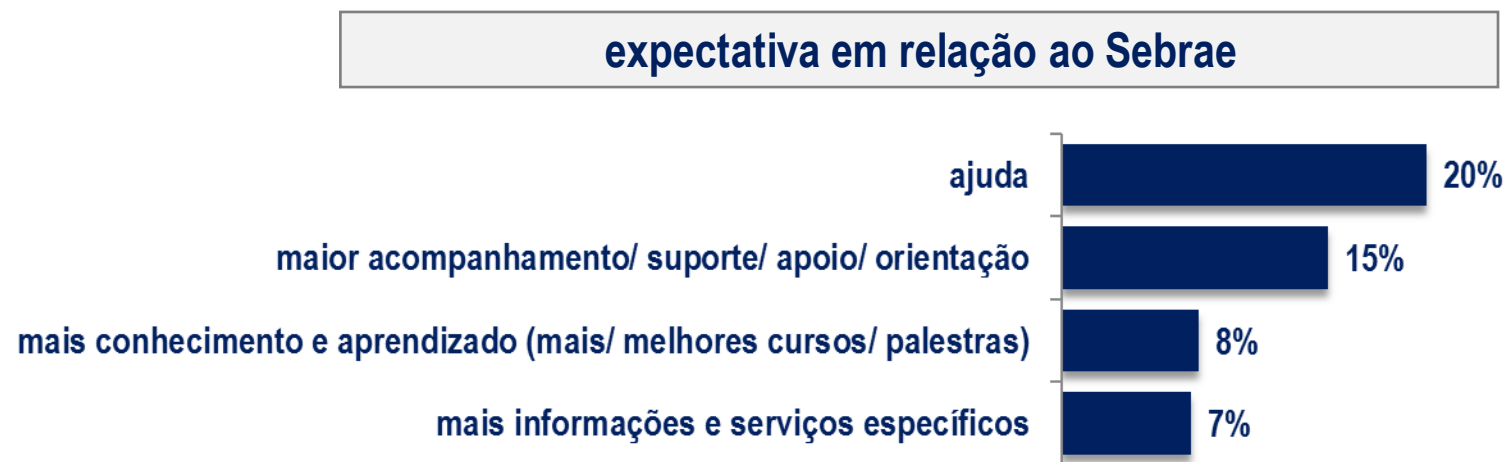
cliente	não cliente	variação
46%	56%	22%

CLASSIFICAÇÃO

# comentários

- pouco mais da metade das citações referentes às expectativas se concentraram em 4 aspectos, dos quais a questão do 'conhecimento & aprendizado' seria somente a 3ª (ou a rigor a 4ª) família de menções mais frequentes (P19)

- por outro lado, 1 em cada 5 entrevistados transparece desalento ou frustração, na medida em que afirma ter pouca ou nenhuma expectativa



# comentários

- os percentuais variam em função do relacionamento com os entrevistados, mas ainda com o 'conhecimento' talvez abaixo do esperado

## expectativa em relação ao Sebrae

	cliente	não cliente
ajuda	23%	19%
pouca/ nenhuma expectativa	9%	23%
maior acompanhamento/ suporte/ apoio/ orientação	23%	12%
conhecimento e aprendizado (mais/ melhores cursos/ palestras)	11%	6%
mais informações e serviços específicos	9%	7%

# comentários

pontos de contato mais frequentes  
para ouvir falar do Sebrae

publicidade / propaganda (TV, jornal, outdoor, sites)	88%
notícias / matérias na imprensa	78%
redes sociais	44%
por meio de amigos, conhecidos	41%
por meio de eventos	38%
por meio de empresas, instituições	34%

- 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 (P20)

SEBRAE

# 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 (P20)
- mas, no que se refere à divulgação 'boca a boca', pela 'web' ou via 'empresas ou instituições' observam-se grandes diferenças e a necessidade de um esforço mais dirigido para se alcançar o perfil de empreendedores que ainda não tem relacionamento com o Sebrae

## pontos de contato mais frequentes para ouvir falar do Sebrae

	cliente	não cliente	variação
notícias/matérias na imprensa	83%	77%	8%
publicidade/ propaganda (TV, JORNAL, Outdoor, Sites)	90%	88%	2%
por meio de eventos	59%	32%	86%
por meio de empresas, instituições	50%	29%	69%
por meio de amigos, conhecidos	52%	38%	35%
redes sociais	52%	41%	25%



Metodologia  
Comentários  
**Resultados**

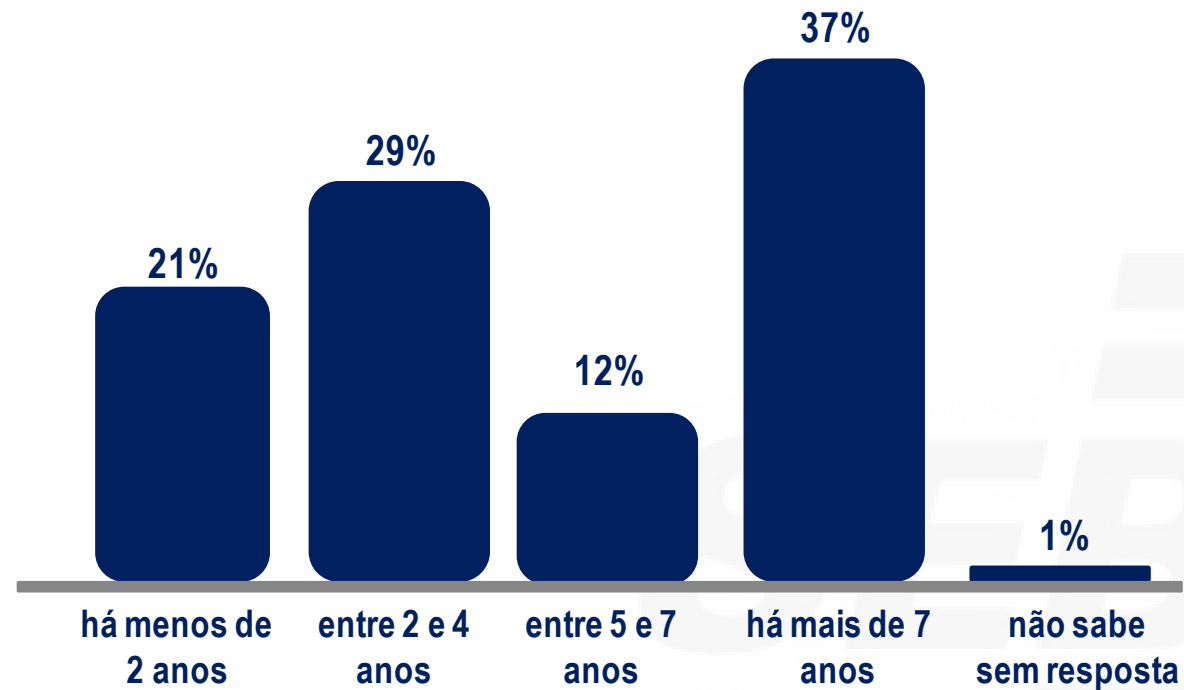


\* Resultados ponderados



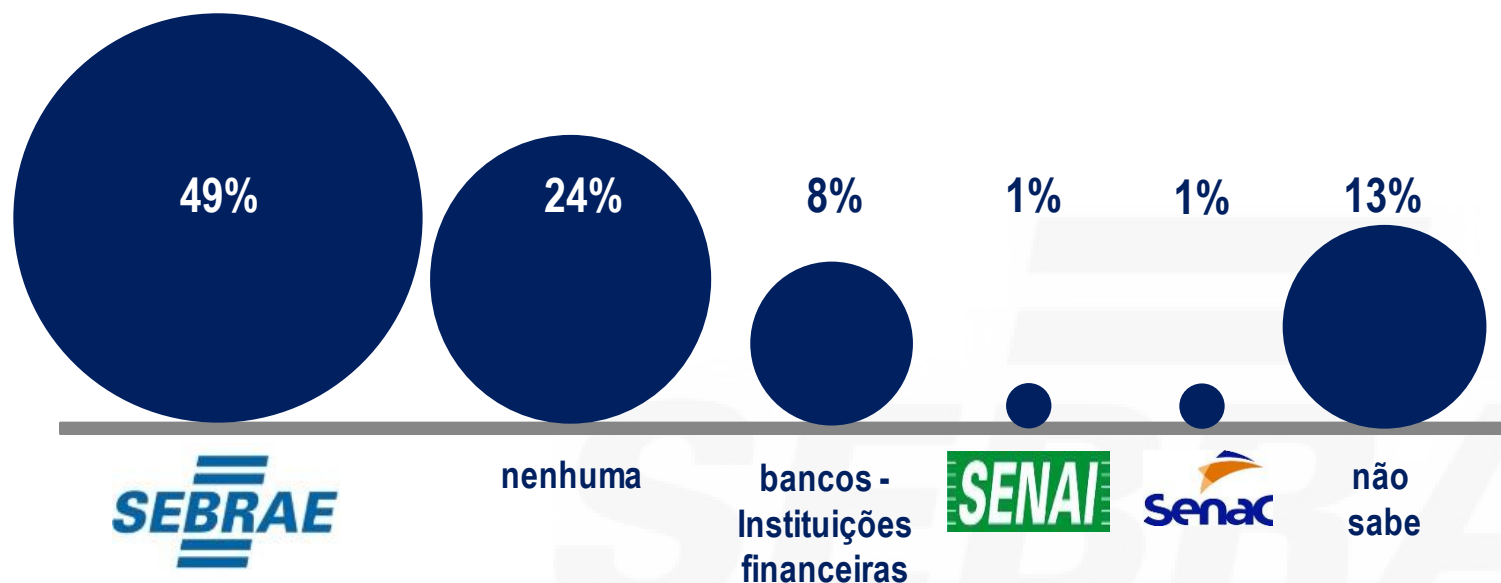
# tempo

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



# lembrança em ajuda

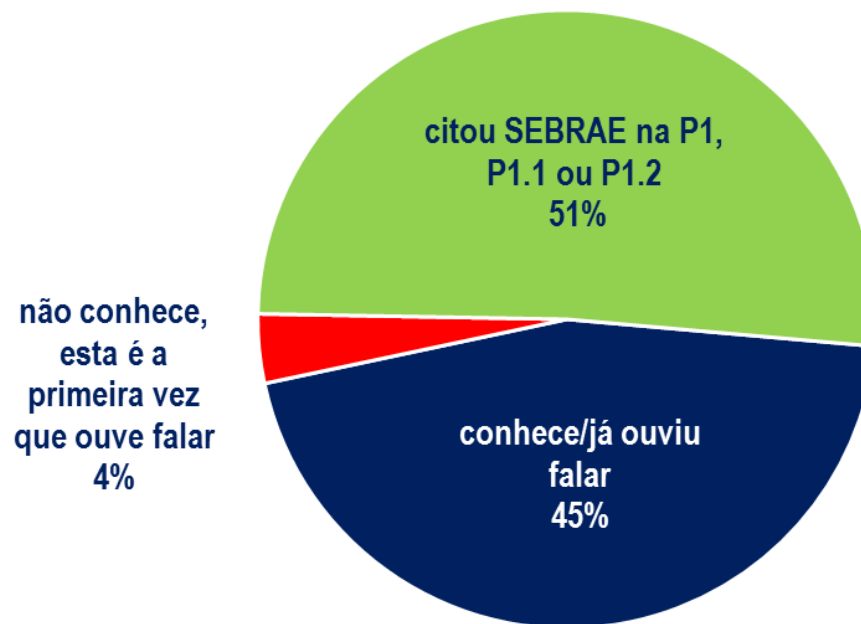
P1. qual o **PRIMEIRO** nome de instituição que lembra quando pensa em ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas?\*



1% dos entrevistados citou Associações Comerciais. SENAT, SENAR, Sindicato receberam menos de 1% das citações cada.  
3% dos entrevistados citaram outras instituições

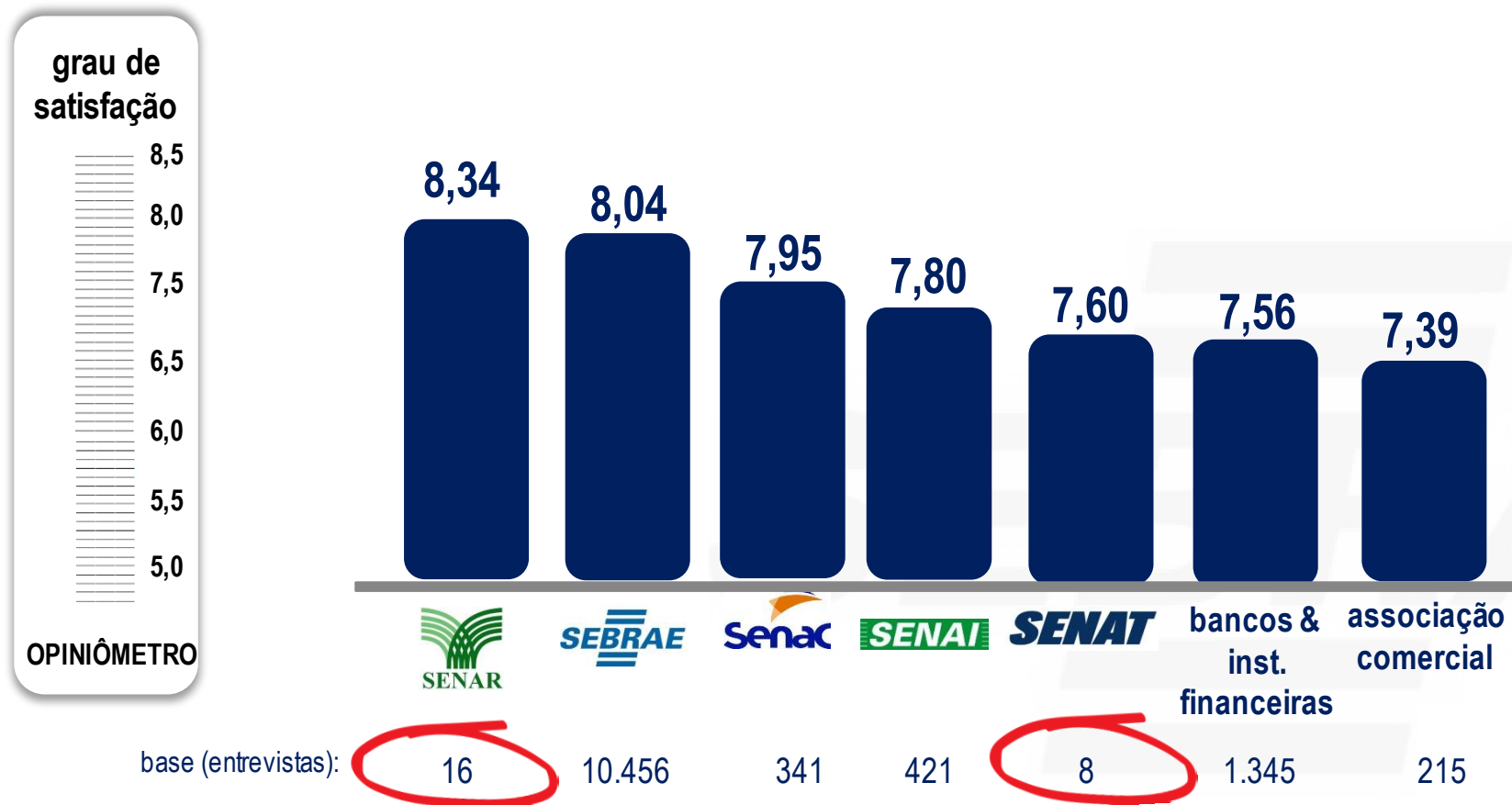
# lembrança em ajuda

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



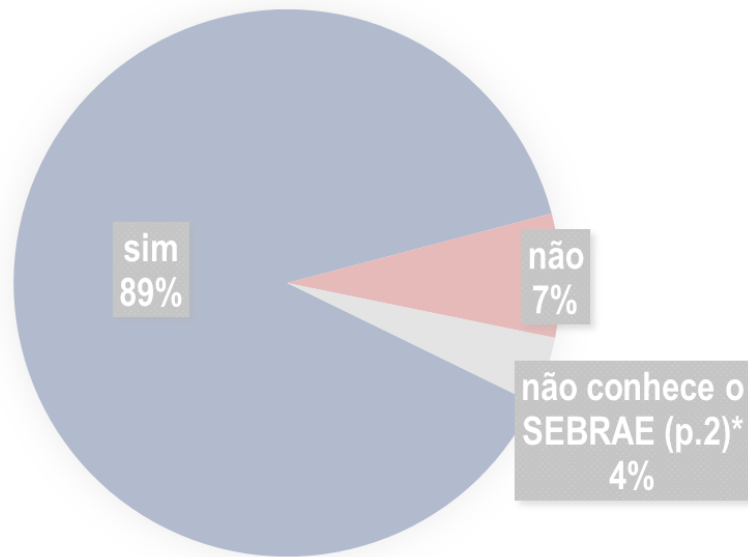
# avaliações das instituições

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 Sebrae?

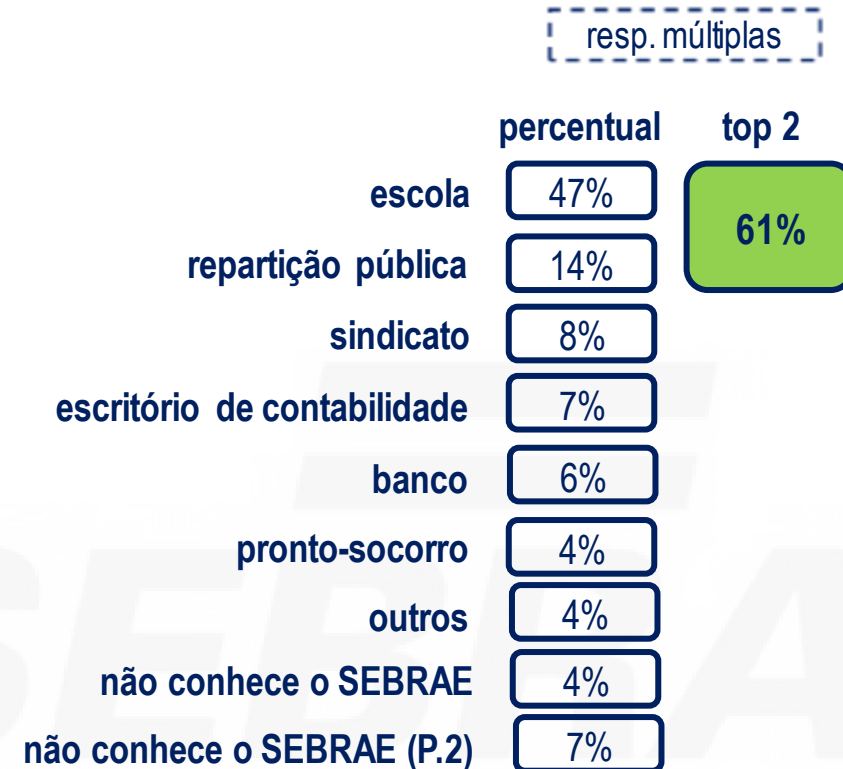


# propaganda & semelhança

P4. lembra de ter visto propaganda do Sebrae?

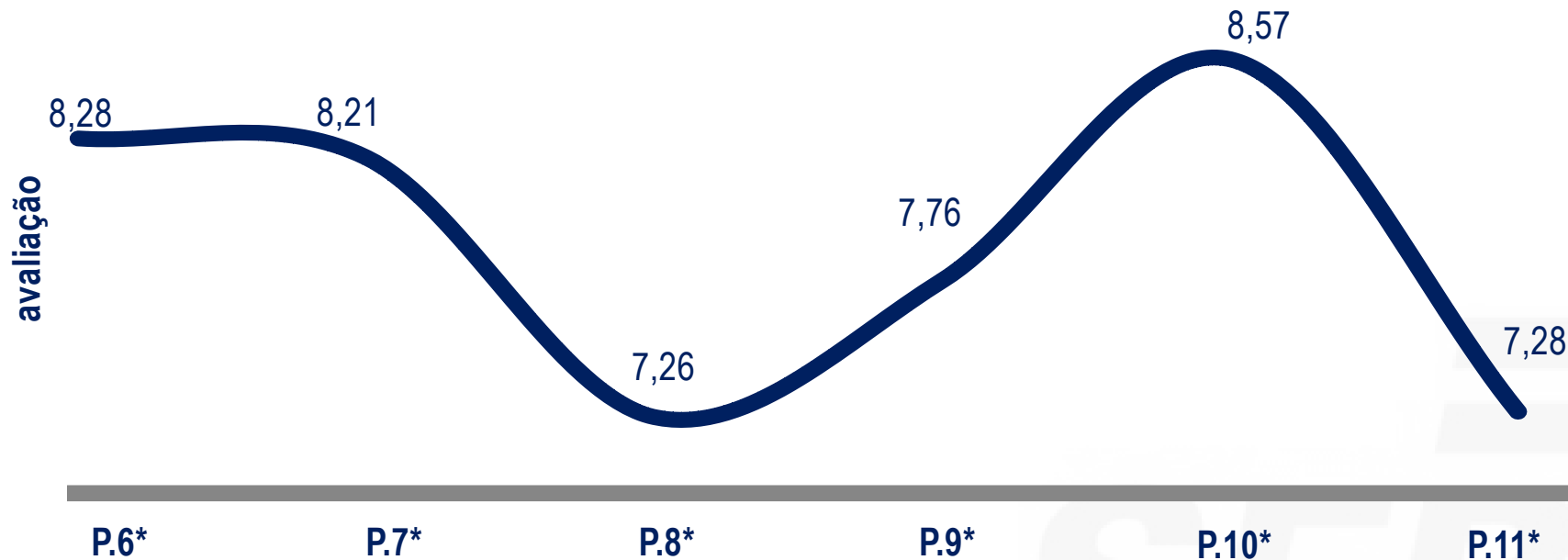


P5. na sua opinião, a atuação do Sebrae parece mais com qual dessas instituições?



# atributos SEBRAE

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



P.10\* O SEBRAE é uma organização que não é muito importante para mim porque não é um benefício que me traz para quem já tem uma pequena empresa consolidada.

base: 10.500 entrevistas

# motivo de abertura

P12. qual o principal motivo que o levou a abrir sua empresa?

tabela geral	percentual	top 2
vocação	35%	59%
única alternativa de renda	24%	
oportunidade lucrativa	22%	
manter negócio de família	19%	
trabalhava no ramo	11%	
mais qualidade de vida – complementar renda	6%	
dinheiro disponível para investimento	3%	
para formalizar (nota fiscal, INSS, CNPJ)	2%	
para se ocupar ou ter mais conhecimento	2%	
outros	2%	
não conhece o SEBRAE (P.2)	4%	

base: 10.786 entrevistas

# Sebrae na abertura

P13. durante o período de abertura ou de formalização do seu negócio, o(a) Sr. (a) procurou orientação do Sebrae?



■ sim   
 ■ não   
 ■ não conhecia o SEBRAE   
 ■ não sabe/sem resposta

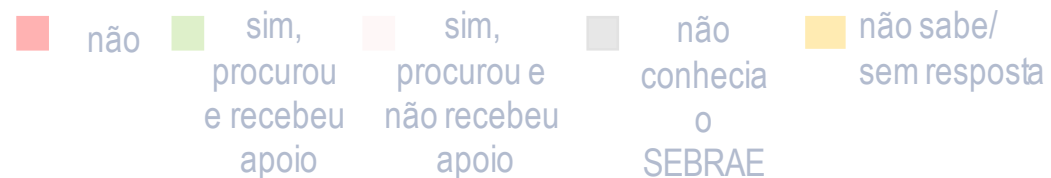
P14. por que NÃO procurou o Sebrae nesse período de abertura?

tabela geral	percentual	top 2
já sabia como abrir a empresa	14%	25%
não conhecia o SEBRAE	11%	
não teve necessidade/interesse	7%	
não sabia que o SEBRAE poderia ajudar	7%	
escritório de contabilidade fez tudo	7%	
não tinha SEBRAE na região	6%	
não teve tempo/ oportunidade	6%	
orientei-me com parentes, amigos ou colegas	4%	
aprendi sozinho, observando outras pessoas	2%	
o SEBRAE não era adequado para o tamanho da minha empresa	2%	
aprendi sozinho, em revistas, sites, tv etc	2%	
críticas ao SEBRAE	1%	
procurei outras instituições de apoio	1%	

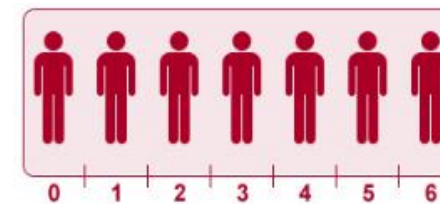


# procurou o Sebrae depois de aberta

P15. depois que sua empresa já estava funcionando, procurou, recebeu ajuda ou usou algum dos serviços oferecidos pelo Sebrae?

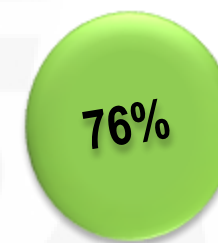
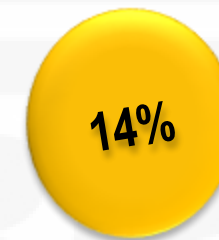


P16. Em uma escala de onde 0 a 10, onde 0 significa “com certeza não recomendaria” e 10 significa “com certeza recomendaria”, o quanto recomendaria os serviços do Sebrae para amigos, parentes ou colegas?



detratores

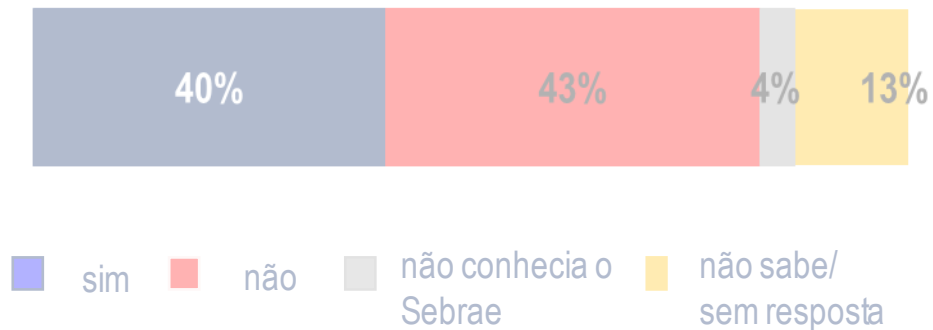
neutros promotores



SEBRAE

# ida futura ao Sebrae

P17. planeja ir ao Sebrae nos próximos meses?



P18. por que NÃO planeja ir ao SEBRAE nos próximos meses?



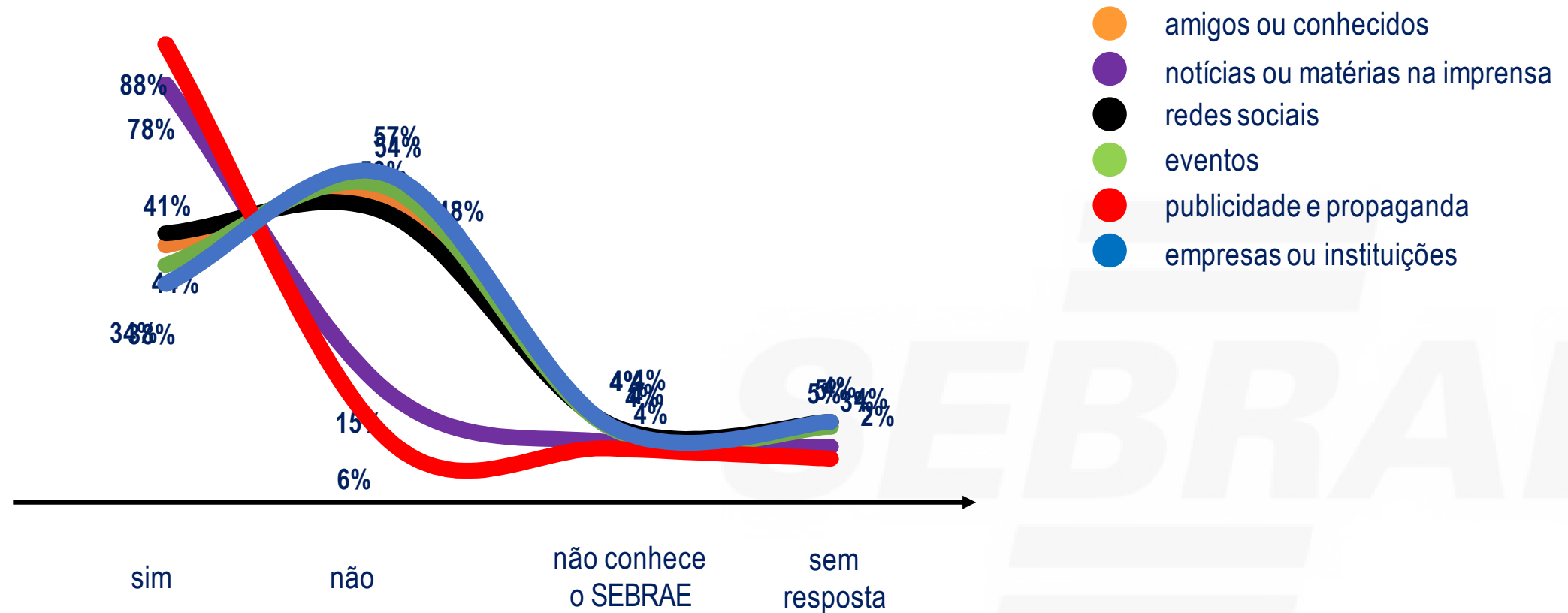
# expectativa & conhecimento

P19. qual a sua expectativa em relação ao Sebrae? Ou seja, o que você espera do SEBRAE?



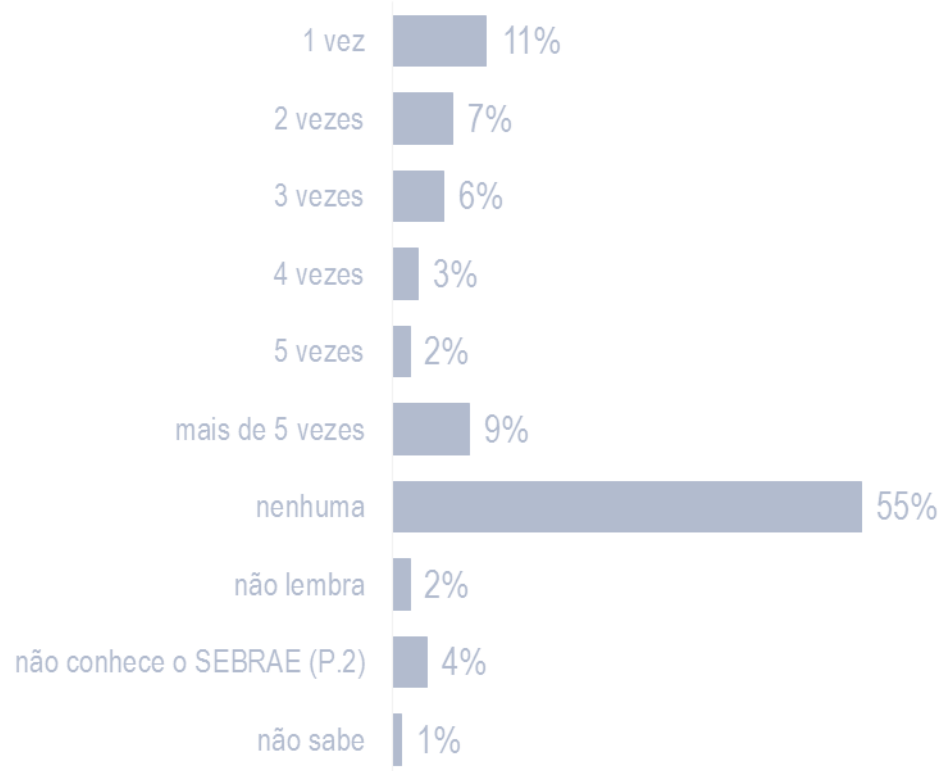
# clientes

P20. Eu vou citar alguns itens e gostaria que o(a) Sr(a) dissesse por meio de quais ouviu falar do SEBRAE com mais frequência:

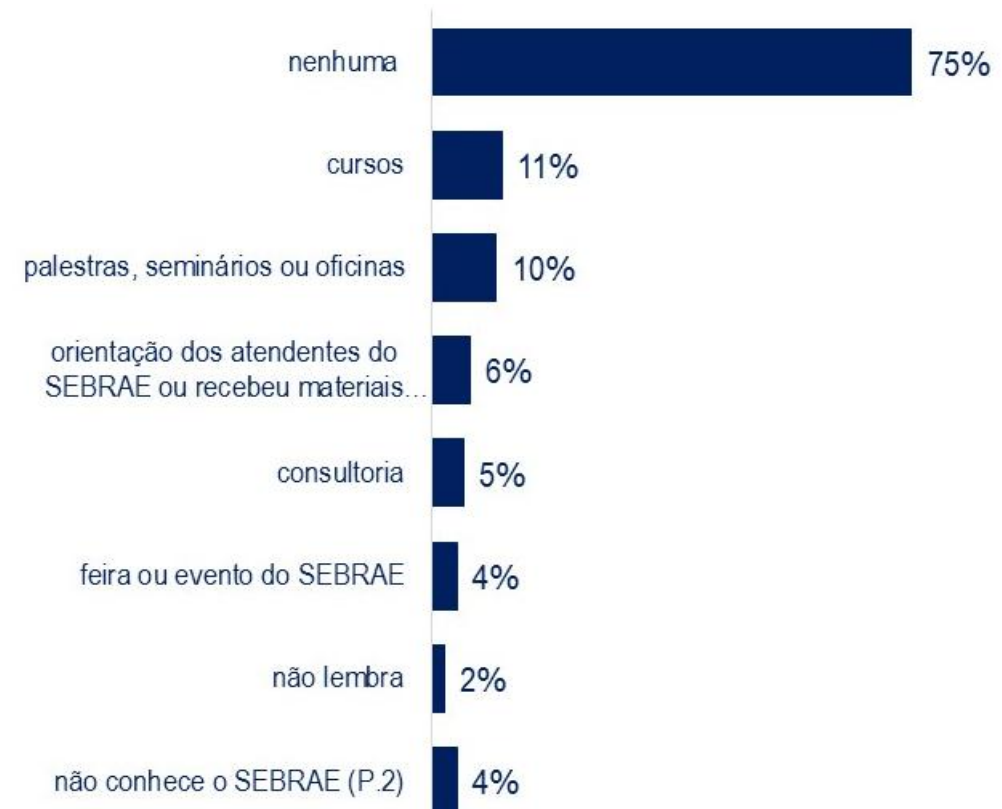


# atendimento & atividades

**P21. Em quantas oportunidades o seu negócio teve contato com o Sebrae?**

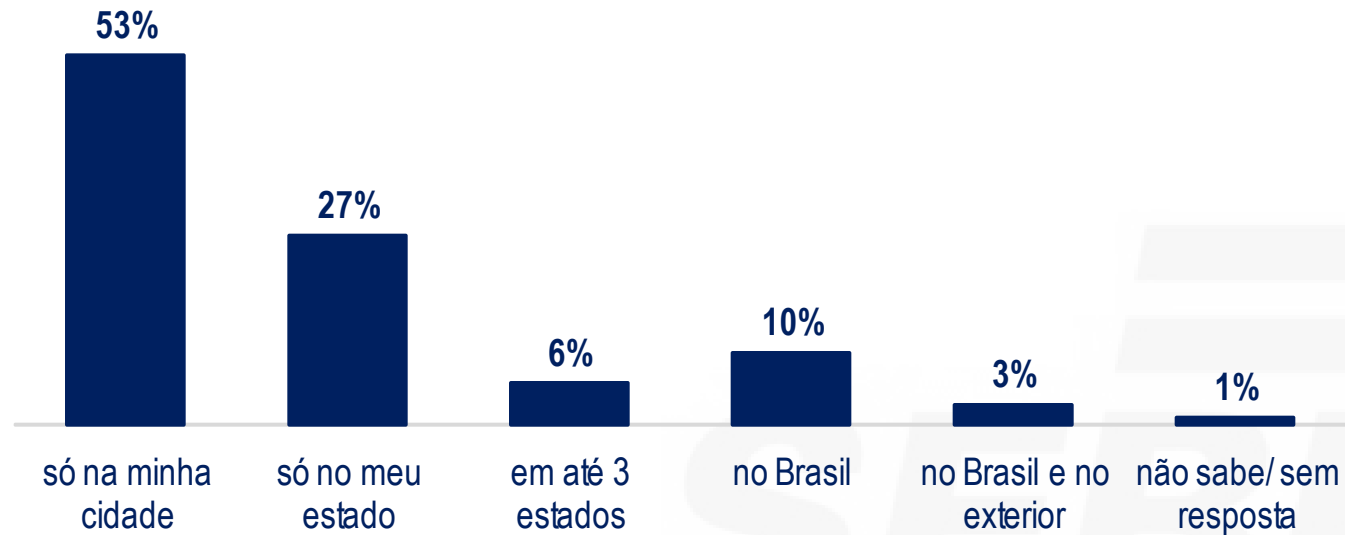


**P22. De quais atividades do Sebrae já participou ?**



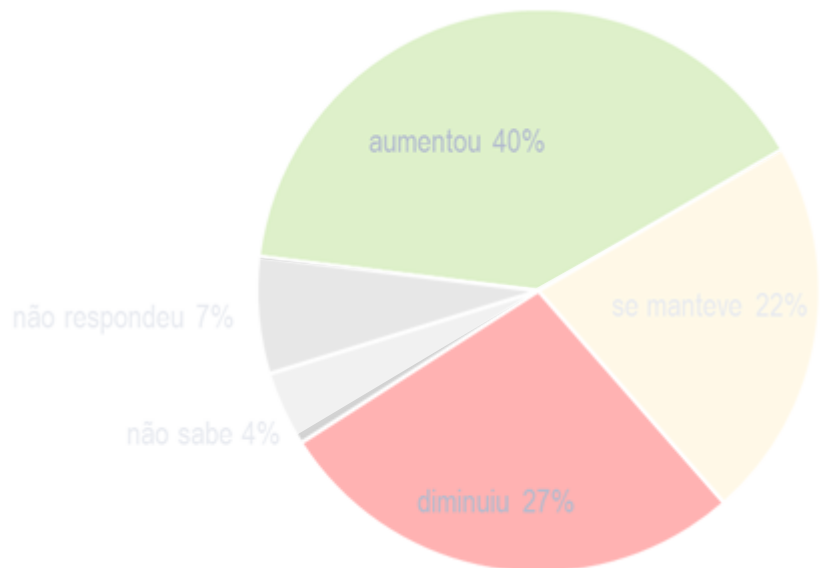
# clientes

P23. Os clientes atuais do seu negócio hoje estão:

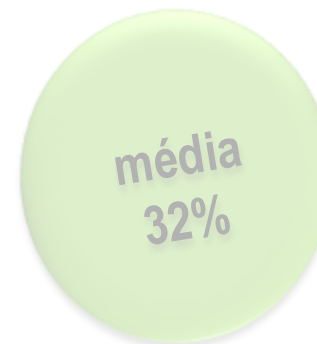


# faturamento?

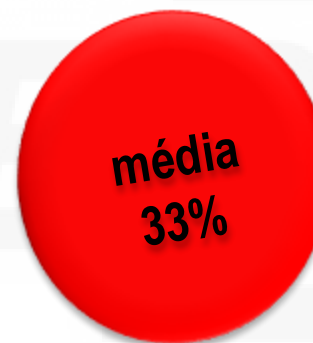
P24. O seu faturamento aumentou ou diminuiu em 2014 com relação à 2013?



P25.1 Aumentou em quantos por cento?

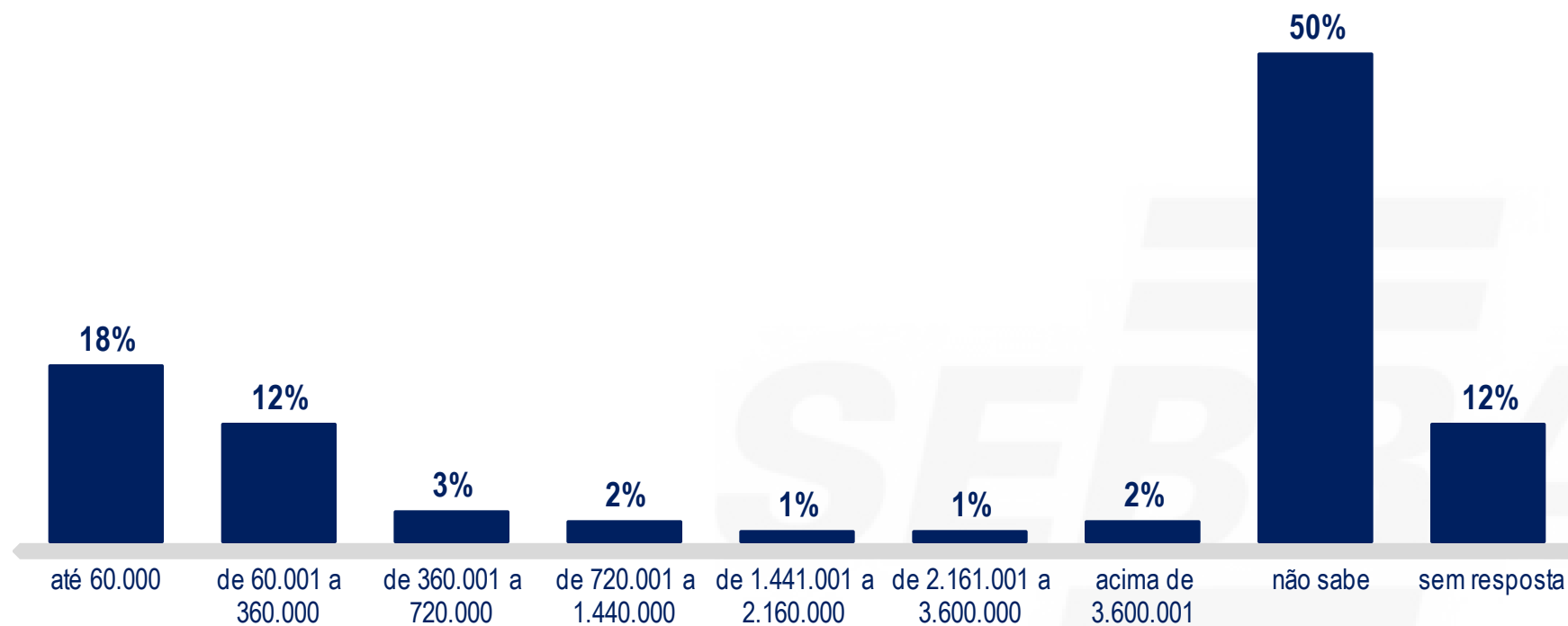


P25.2 Diminuiu em quantos por cento?



# estimativa

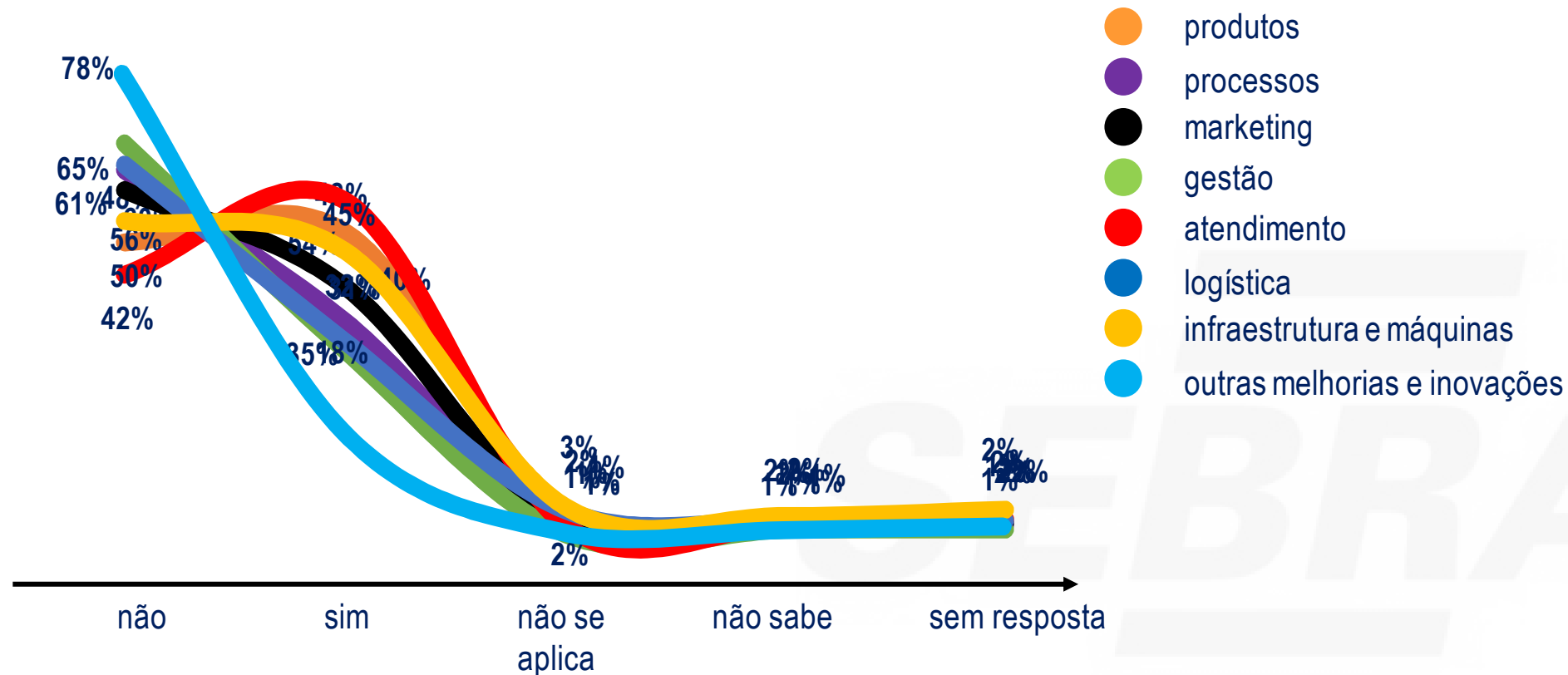
P26. Em quanto estima o faturamento bruto da sua empresa em 2014?





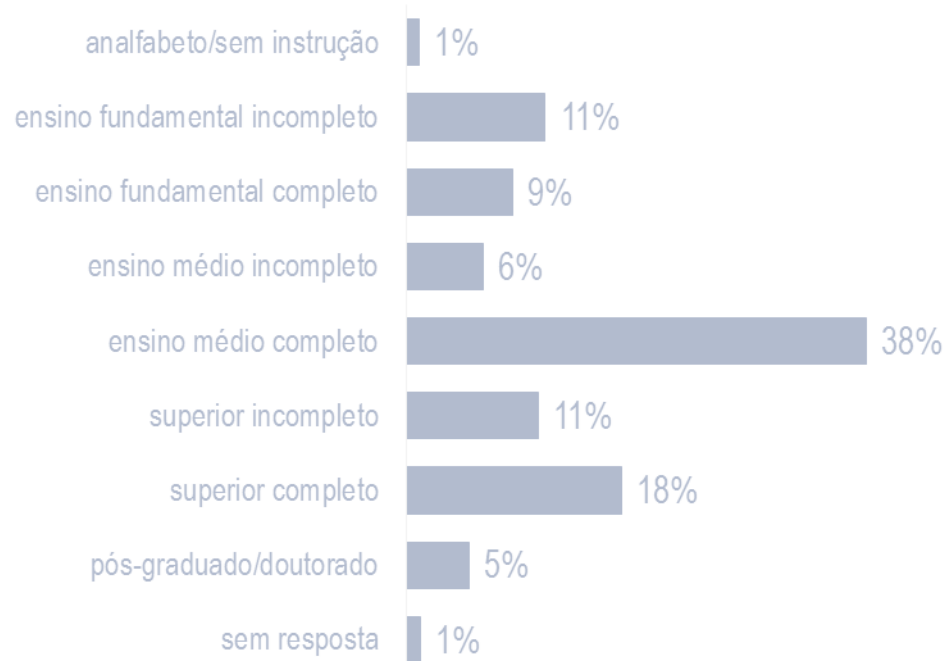
# melhorias ou inovações

P27 a P34. O(A) Sr.(a) fez ou ainda vai fazer melhoria ou inovação na empresa em 2014 em .. :

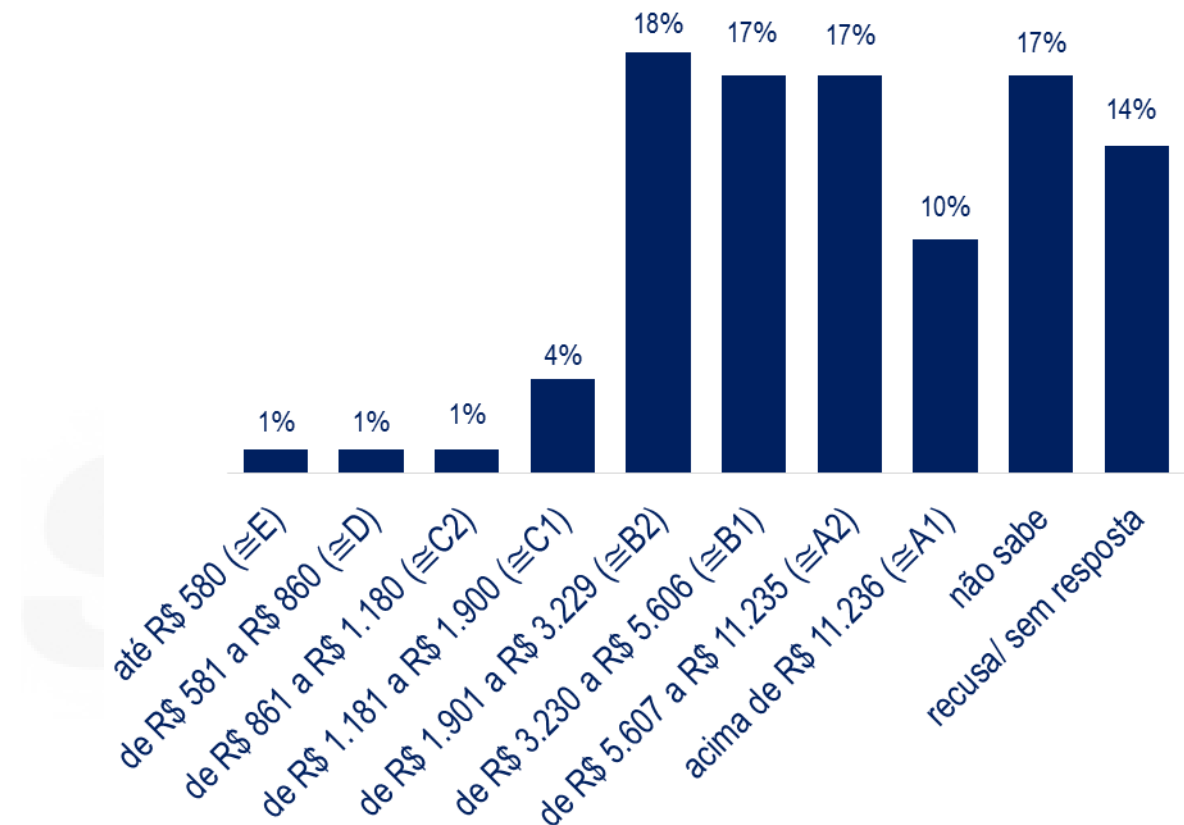


# escolaridade & renda

P35. Qual a sua escolaridade?



36. Somando todas as rendas de todas as pessoas que moram na sua casa, o(a) Sr.(a) diria que a renda total mensal, incluindo salários, 'bicos', aposentadorias etc. é de quanto, aproximadamente?



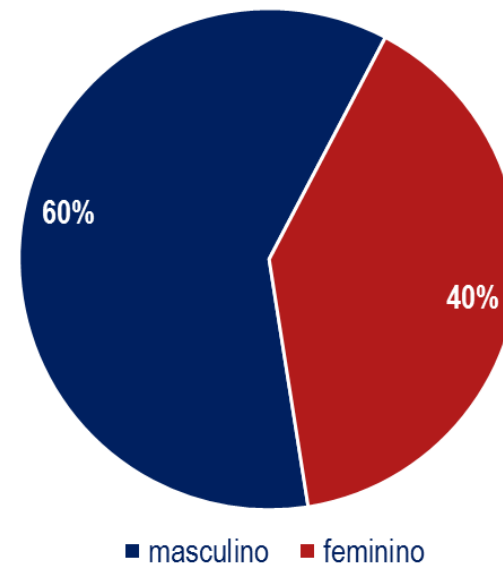
base: 10.786 entrevistas

# moradores & sexo

P37. Quantas pessoas moram na sua casa, incluindo filhos, parentes



P38. Sexo





# SEBRAE NACIONAL

Unidade de Gestão Estratégica – UGE

Coordenação da pesquisa:  
Dênis Pedro Nunes  
Ramon de Almeida Bispo

61-3348-7180

