

# Pesquisa de IMAGEM JUNTO À SOCIEDADE SEBRAE 2013

Relatório Final

Brasília, Janeiro/2014



# Método

- **Método:** Pesquisa Quantitativa.
- **Amostragem:** Probabilística.
- **Técnica:** Tele pesquisa.
- **Instrumento de coleta:** Questionário Estruturado.
- **Material de coleta:** Sistema CATI, com questionário eletrônico, aplicado por intermédio de pesquisadores, utilizando-se linhas telefônicas convencionais para contato com o público-alvo.
- **Tempo médio de entrevista:** 7 minutos.
- **Universo:** 139.215.236 indivíduos com mais de 18 anos, distribuídos segundo a classificação do IBGE da População em Idade Ativa e nível de instrução.
- **Característica do Público:** Brasileiros com mais de 18 anos distribuídos entre as 27 UF's.
- **Amostra:** 6.249 indivíduos com mais de 18 anos, com representatividade calculada segundo a classificação do IBGE da População em Idade Ativa e nível de instrução.
- **Período de realização das entrevistas:** 04/10/2013 a 02/12/2013.
- **Tratamento dos dados:** software de estatística SPSS®
- **Margem de Erro:** 1,2%.
- **Legenda:** EST – Estimulada; ESP – Espontânea; RM – Resposta Múltipla (Permite soma maior que 100%); RU – Resposta Única.



RESULTADOS DA PESQUISA

# **SITUAÇÃO DOS ENTREVISTADOS NO MOMENTO DA PESQUISA**



# Composição da Amostra

Unidade da Federação e Região

UF	Amostra Não Ponderada	% Coletada
RO	204	0,8%
AC	212	0,3%
AM	201	1,6%
RR	207	0,2%
PA	196	3,6%
AP	200	0,3%
TO	230	0,7%
MA	197	3,0%
PI	198	1,5%
CE	201	4,3%
RN	203	1,6%
PB	203	2,0%
PE	205	4,5%
AL	201	1,5%
SE	208	1,1%
BA	208	7,0%
MG	318	10,5%
ES	216	1,9%
RJ	350	8,7%
SP	604	22,6%
PR	200	5,6%
SC	254	3,4%
RS	202	5,8%
MS	206	1,3%
MT	213	1,6%
GO	212	3,2%
DF	200	1,4%
Total	6249	100%

- De modo a manter a proporcionalidade da amostra com o universo do projeto, os resultados obtidos foram submetidos a processo de ponderação.

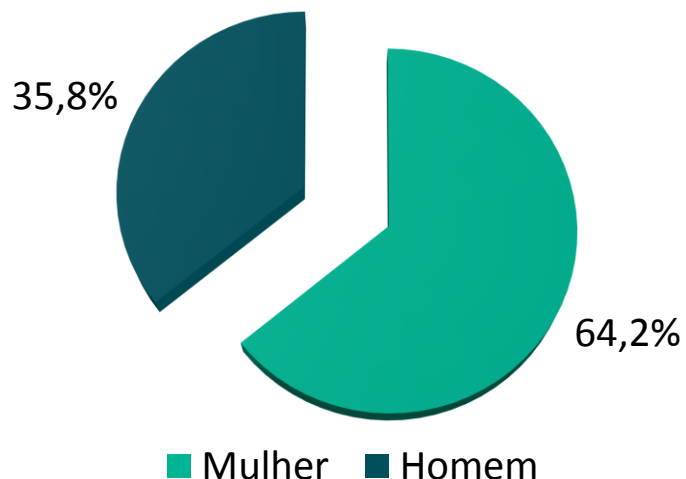
Região	Qtd	%
Sudeste	1488	43,72%
Nordeste	1824	26,49%
Sul	656	14,77%
Norte	1450	7,55%
Centro-Oeste	831	7,48%



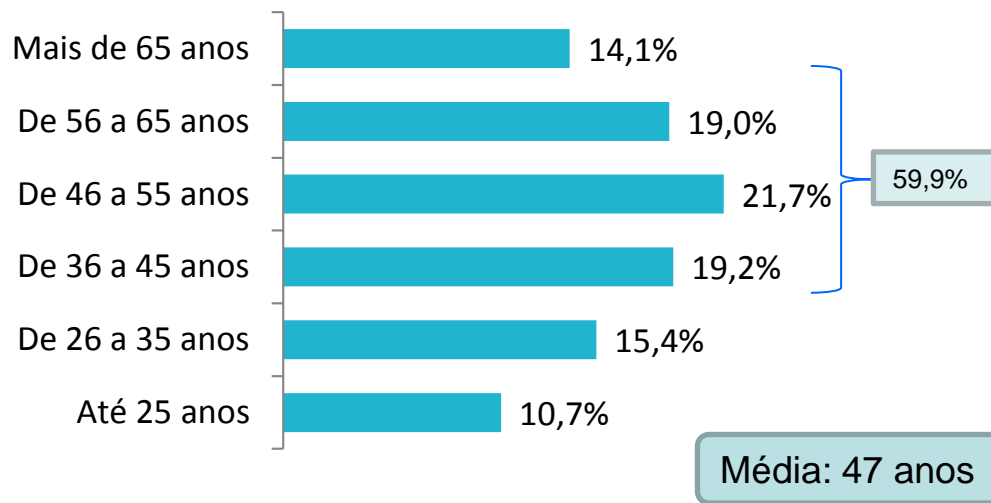
# Perfil do Entrevistado

## Sexo e Idade

Sexo:



Idade:



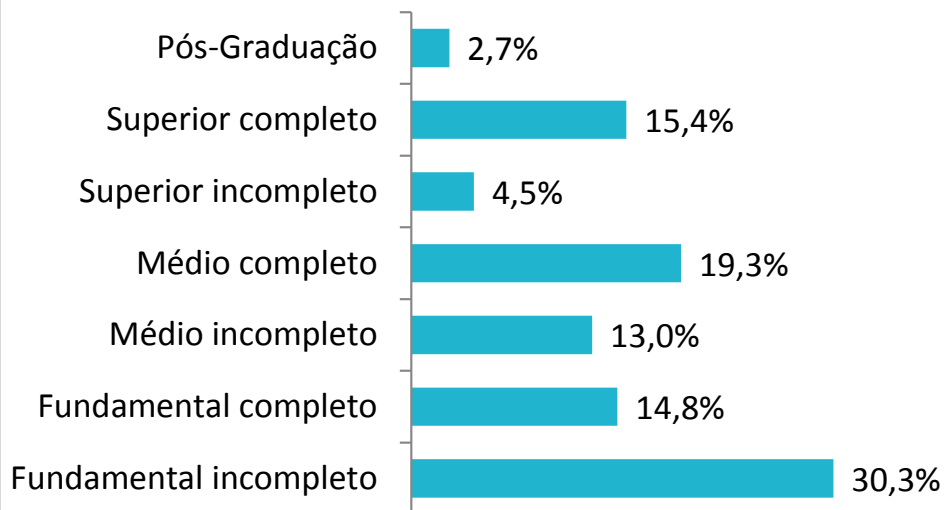
- A amostra foi composta em sua maioria por mulheres.
- Em relação a faixa etária, nota-se que a maioria dos respondentes possui entre 36 e 65 anos.



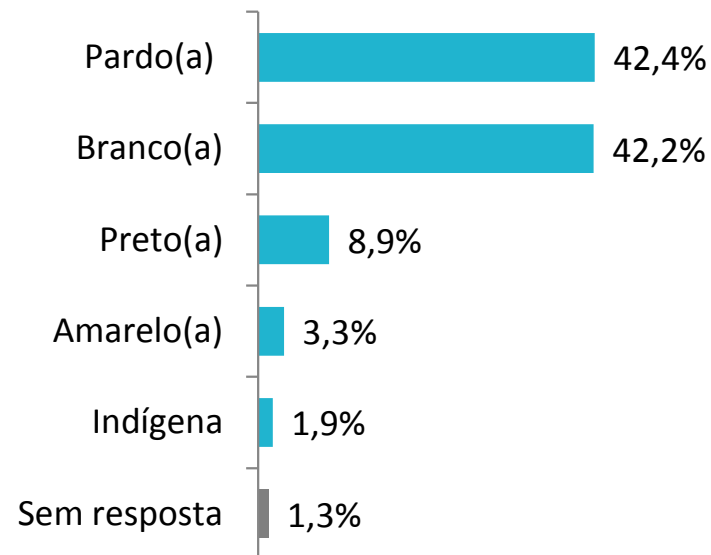
# Perfil do Entrevistado

## Escolaridade, Cor & Raça

### Escolaridade:



### Cor/Raça:



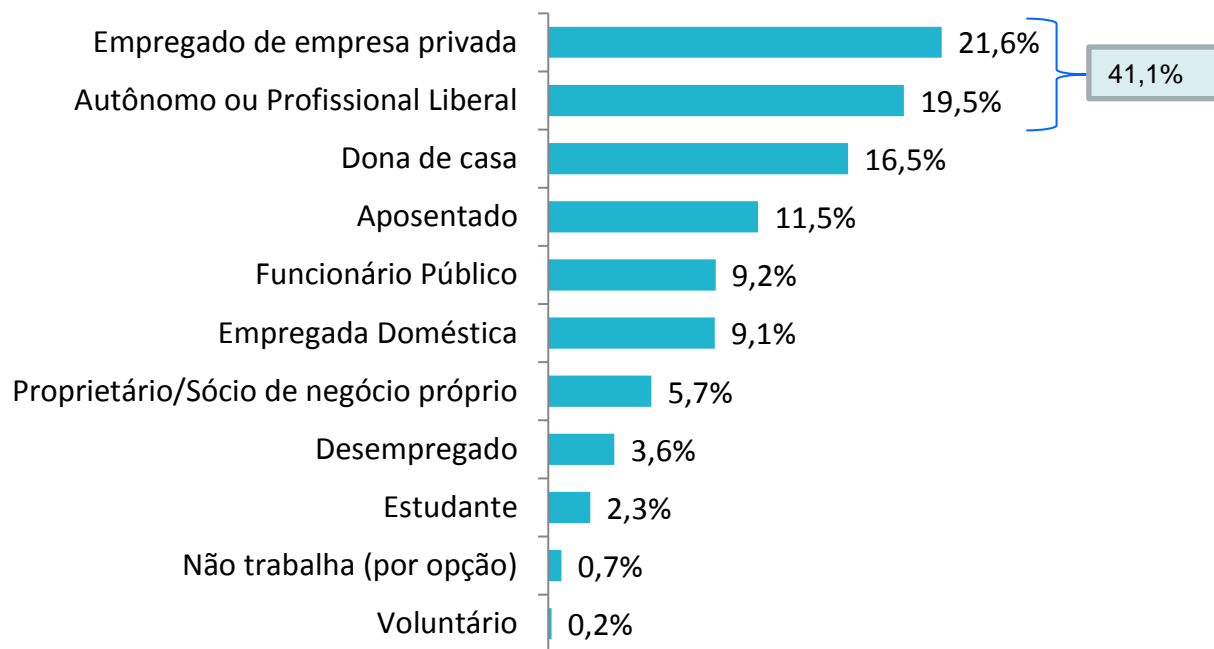
- Em relação a escolaridade o Ensino Fundamental incompleto foi o mais frequente.
- Em relação a cor/raça auto declarada, pardos e brancos compuseram a maioria.



# Perfil do Entrevistado

## Profissão

### Profissão:



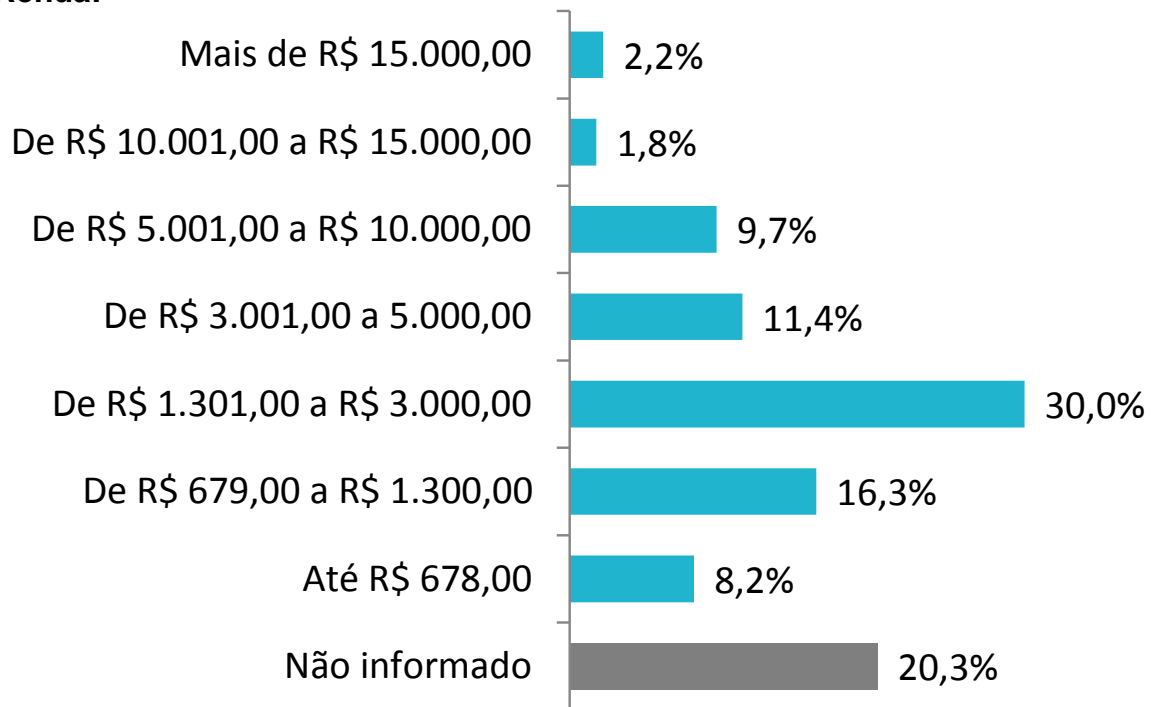
- A maioria dos entrevistados foi composta por trabalhadores da iniciativa privada ou Autônomos/profissionais liberais.



# Perfil do Entrevistado

## Renda Média Familiar

Renda:



- Cerca de um terço dos entrevistados declararam renda média familiar variando entre R\$ 1.301,00 a R\$ 3.000,00.

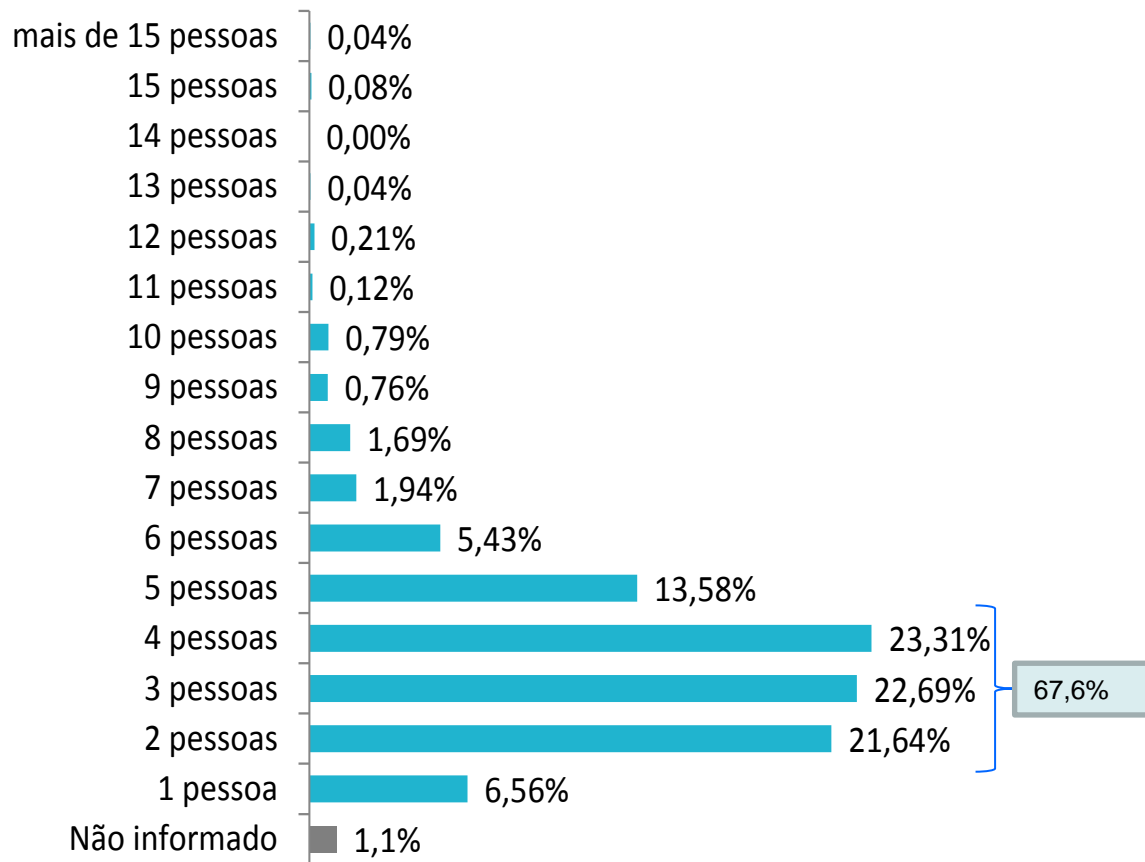




# Perfil do Entrevistado

## Familiares na Residência

P. Quantas pessoas moram na sua casa, incluindo filhos, parentes?:



- No que tange o tamanho das famílias dos entrevistados nota-se que as mesmas possuem na sua maioria de 2 a 4 pessoas.



RESULTADOS DA PESQUISA

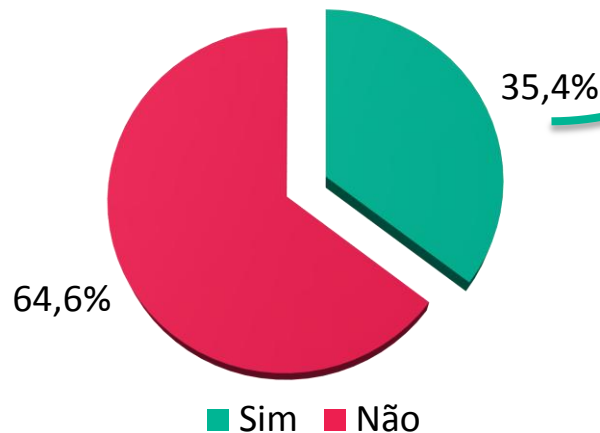
# **CONHECIMENTO DO SEBRAE – Nível Geral**



# Conhecimento do SEBRAE

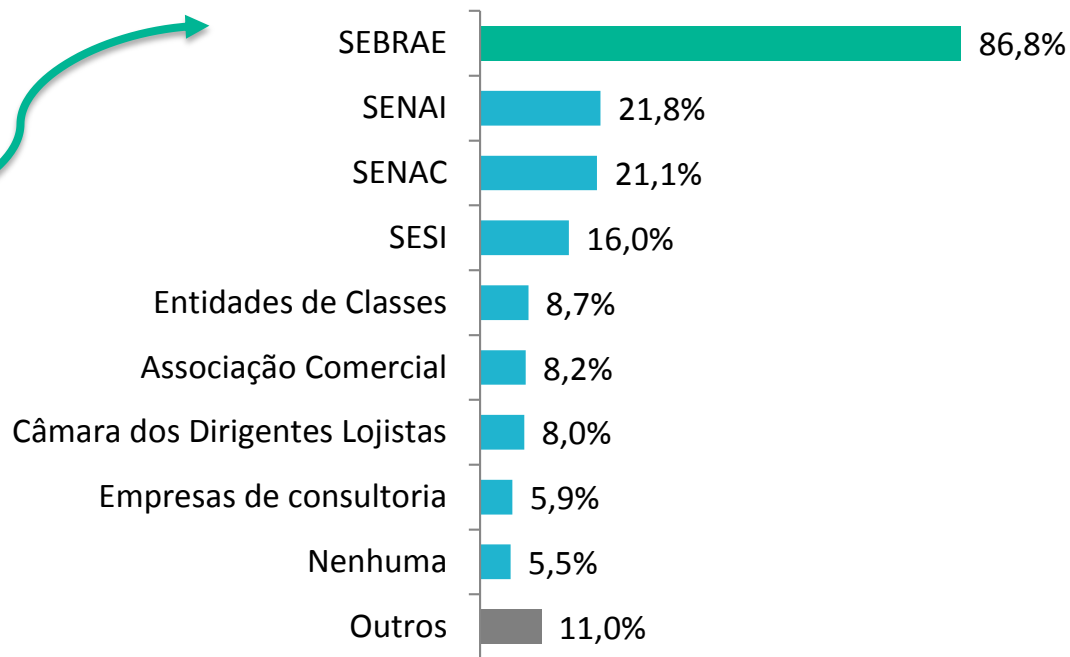
## Apoio a Pequenos Negócios

P. O (A) Sr. (a) conhece ALGUMA instituição que fornece serviços de apoio para pequenos negócios e empreendimentos no Brasil? (ESP-RU)



Total de respostas: 6249

P. Quais instituições o(a) Sr(a) conhece? (ESP-RM)



Total de respostas: 2868

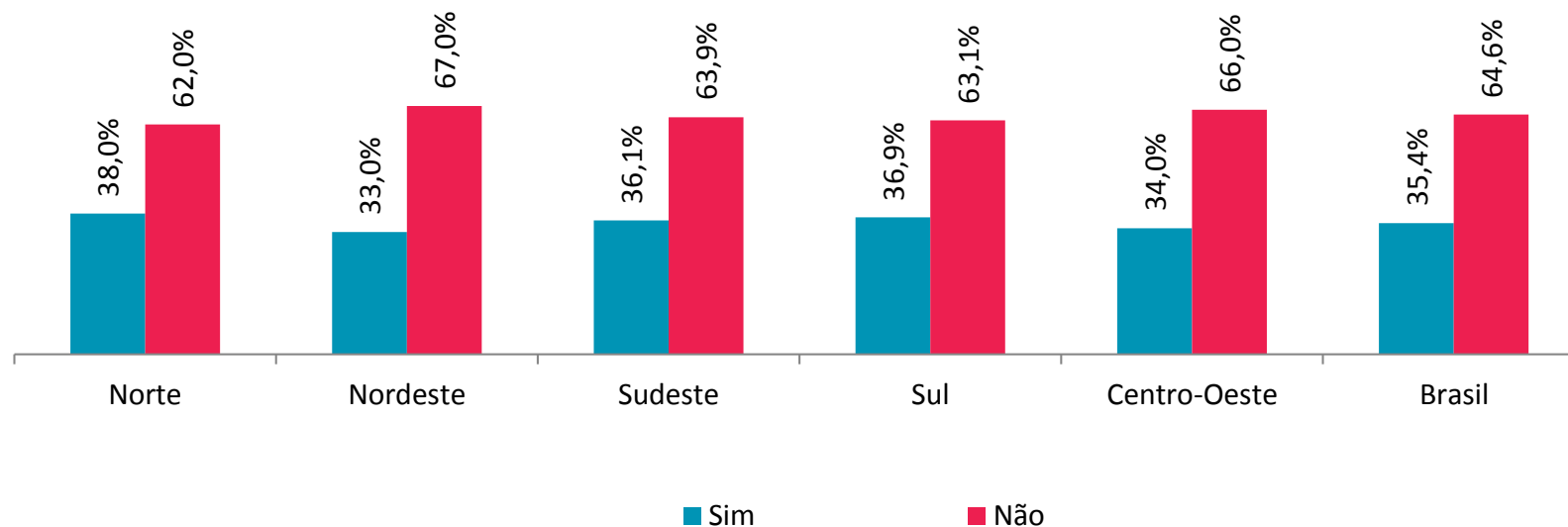
- De forma espontânea a maioria dos entrevistados afirmou não conhecer alguma instituição de serviço de apoio para pequenos negócios e empreendimentos.
- Entre aqueles que afirmaram conhecer alguma instituição, o Sebrae foi o mais citado.



# Apoio a Pequenos Negócios

## Análise por Região

P. O (A) Sr. (a) conhece ALGUMA instituição que fornece serviços de apoio para pequenos negócios e empreendimentos no Brasil? (ESP-RU)



- Em todas as regiões a maioria dos entrevistados afirmou não conhecem de forma espontânea alguma instituição que fornece apoio para pequenos negócios e empreendimentos no Brasil.



# Apoio a Pequenos Negócios

Por UF

P. O (A) Sr. (a) conhece ALGUMA instituição que fornece serviços de apoio para pequenos negócios e empreendimentos no Brasil? (ESP-RU)

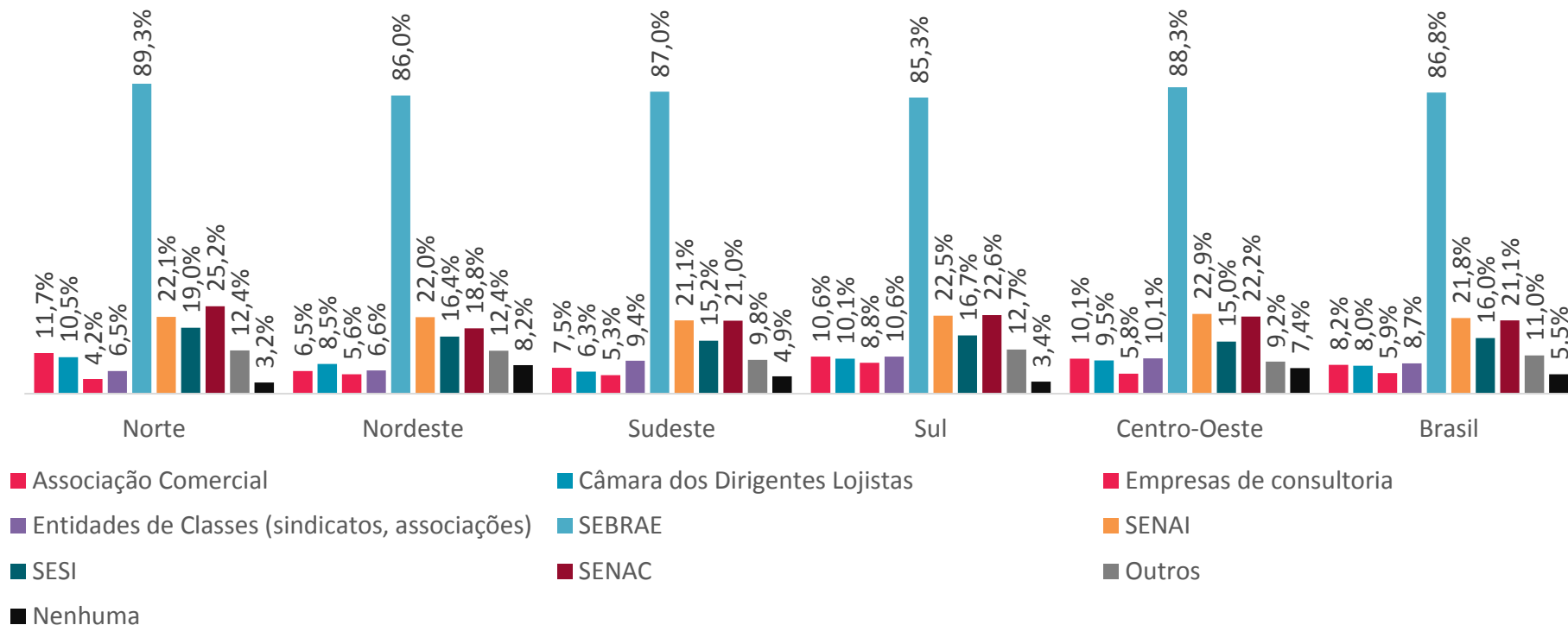
	Norte							Nordeste									Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO	DF	
<b>Sim</b>	32,2%	50,6%	44,1%	46,8%	33,6%	52,9%	37,6%	37,3%	42,3%	36,3%	39,8%	31,8%	39,2%	29,5%	32,5%	22,7%	42,6%	43,0%	31,5%	34,2%	30,4%	40,3%	41,3%	39,3%	35,4%	30,3%	36,1%	35,4%
<b>Não</b>	67,8%	49,4%	55,9%	53,2%	66,4%	47,1%	62,4%	62,7%	57,7%	63,7%	60,2%	68,2%	60,8%	70,5%	67,5%	77,3%	57,4%	57,0%	68,5%	65,8%	69,6%	59,7%	58,7%	60,7%	64,6%	69,7%	63,9%	64,6%

- Comparando os estados nota-se que na BA e AL observa-se a maior proporção de entrevistados que não conhecem de forma espontânea alguma instituição que fornece serviços de apoio para pequenos negócios.

# Apoio a Pequenos Negócios - Instituição

## Análise por Região

### P. Quais instituições o(a) Sr(a) conhece? (ESP-RM)



- Dos entrevistados que afirmaram não conhecer alguma instituição de serviço de apoio para pequenos negócios e empreendimentos, nota-se que o Sebrae foi o mais citado em todas as regiões.



# Apoio a Pequenos Negócios - Instituição

Análise por UF

## P. Quais instituições o(a) Sr(a) conhece? (ESP-RM)

	Norte							Nordeste									Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO	DF	
Associação Comercial	3,7%	5,3%	7,8%	4,3%	17,8%	10,5%	9,0%	10,7%	9,2%	7,5%	7,7%	4,7%	2,1%	12,2%	3,5%	5,8%	9,8%	6,1%	6,6%	6,6%	9,9%	14,2%	9,1%	5,9%	11,7%	13,9%	4,9%	8,2%
Câmara dos Dirigentes Lojistas	1,7%	2,8%	7,6%	5,0%	16,4%	3,7%	10,2%	11,1%	10,7%	10,5%	5,7%	10,2%	6,5%	10,9%	5,2%	6,6%	11,1%	5,4%	6,2%	3,7%	8,6%	12,0%	10,0%	6,4%	14,7%	7,9%	10,0%	8,0%
Empresas de consultoria	1,7%	2,3%	6,0%	8,1%	3,2%	5,2%	5,2%	6,4%	7,1%	7,0%	3,9%	4,6%	5,5%	8,4%	4,3%	3,6%	4,8%	4,0%	5,7%	5,7%	8,1%	5,2%	11,5%	0,8%	11,0%	7,6%	1,4%	5,9%
Entidades de Classes (sindicatos, associações)	1,7%	4,8%	11,0%	5,0%	5,2%	8,5%	5,6%	6,4%	8,1%	6,2%	4,7%	8,7%	5,5%	14,7%	4,3%	6,2%	11,6%	5,4%	11,8%	7,7%	10,7%	10,5%	10,6%	3,0%	13,9%	13,6%	6,3%	8,7%
SEBRAE	87,8%	87,2%	87,1%	92,7%	91,5%	93,3%	84,2%	92,5%	85,8%	75,0%	86,6%	81,7%	87,3%	86,5%	76,9%	94,0%	80,9%	90,6%	87,0%	90,2%	86,1%	79,9%	88,0%	97,8%	89,6%	79,6%	94,2%	86,8%
SENAI	16,6%	15,3%	13,7%	22,2%	27,4%	15,5%	34,6%	24,1%	17,7%	22,0%	18,7%	17,3%	32,9%	27,4%	18,6%	12,8%	19,4%	16,8%	18,4%	23,5%	20,0%	27,1%	21,6%	18,7%	38,4%	19,2%	17,3%	21,8%
SESI	12,1%	12,9%	10,6%	19,9%	26,1%	15,0%	21,0%	15,0%	16,7%	24,2%	8,2%	17,5%	20,8%	18,4%	10,4%	8,8%	11,7%	10,4%	13,9%	18,2%	23,9%	18,1%	10,8%	13,4%	17,0%	15,8%	12,9%	16,0%
SENAC	10,4%	14,9%	20,2%	22,2%	33,3%	22,0%	24,7%	22,3%	20,1%	14,5%	13,2%	17,0%	29,7%	27,5%	15,6%	9,4%	23,3%	14,9%	19,1%	21,0%	25,5%	25,0%	19,2%	23,4%	29,1%	18,7%	20,3%	21,1%
Outros	19,0%	10,7%	12,5%	9,6%	13,1%	7,6%	7,7%	8,6%	11,7%	16,7%	11,7%	14,8%	11,6%	21,7%	17,8%	7,6%	14,9%	9,7%	7,5%	7,6%	10,9%	15,1%	12,6%	7,9%	10,5%	11,3%	5,0%	11,0%
Nenhuma	2,6%	7,7%	6,0%	2,9%	0,7%	10,9%	0,0%	13,9%	0,0%	10,5%	0,0%	6,3%	5,2%	5,4%	6,9%	13,5%	11,0%	11,4%	2,6%	1,6%	4,7%	1,7%	3,5%	0,0%	12,3%	6,3%	11,4%	5,5%

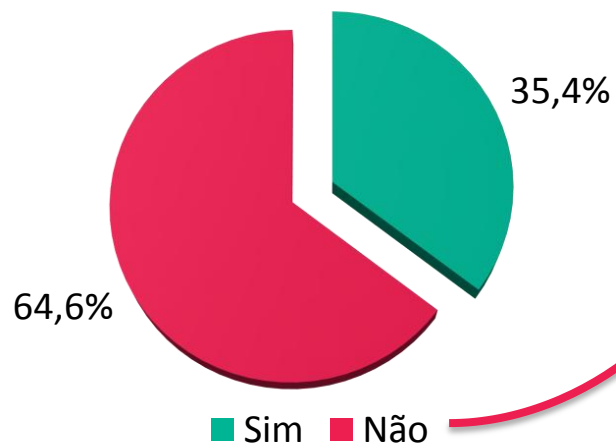
- Analisando todos os estados de forma geral, nota-se que entre aqueles que afirmaram conhecer alguma instituição, o Sebrae foi o mais citado.
- MS e DF apresentam as maiores proporções de pessoas que disseram conhecer o Sebrae.



# Conhecimento do SEBRAE

## Visão Geral

P. O (A) Sr. (a) conhece ALGUMA instituição que fornece serviços de apoio para pequenos negócios e empreendimentos no Brasil? (ESP-RU)



Total de respostas: 6249

P. O(a) Sr(a) já ouviu falar, ou trabalhou com:? (EST-RM)\*

	SIM	NÃO
SENAI	72,6%	27,4%
SENAC	72,4%	27,6%
SEBRAE	67,0%	33,0%
SESI	63,7%	36,3%
Entidades de Classes	49,5%	50,5%
Associação comercial	47,1%	52,9%
Empresas de consultoria	44,0%	56,0%
Câmara dos Dirigentes Lojistas	37,6%	62,4%

Total de respostas: 3381

- Para aqueles que afirmaram espontaneamente não conhecer alguma instituição de serviço de apoio para pequenos negócios e empreendimentos, questionou-se quanto ao conhecimento de algumas instituições.
- SENAI e SENAC foram as instituições mais lembradas de forma estimulada.





# Visão Geral

## Por Região

P. O(a) Sr(a) já ouviu falar, ou trabalhou com:? (EST-RM)\*

	Norte		Nordeste		Sudeste		Sul		Centro-Oeste		Brasil	
	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO
SENAC	74,4%	25,6%	70,2%	29,8%	74,4%	25,6%	70,8%	29,2%	69,7%	30,3%	72,4%	27,6%
SENAI	74,0%	26,0%	67,3%	32,7%	76,0%	24,0%	70,8%	29,2%	74,1%	25,9%	72,6%	27,4%
SEBRAE	73,1%	26,9%	63,1%	36,9%	68,8%	31,2%	65,2%	34,8%	68,3%	31,7%	67,0%	33,0%
SESI	71,6%	28,4%	60,4%	39,6%	63,4%	36,6%	67,0%	33,0%	62,7%	37,3%	63,7%	36,3%
Entidades de Classes (sindicatos, associações)	45,8%	54,2%	45,0%	55,0%	50,6%	49,4%	54,5%	45,5%	52,4%	47,6%	49,5%	50,5%
Associação comercial	42,4%	57,6%	41,7%	58,3%	49,3%	50,7%	51,8%	48,2%	47,7%	52,3%	47,1%	52,9%
Empresas de consultoria	41,9%	58,1%	42,0%	58,0%	45,1%	54,9%	46,5%	53,5%	42,2%	57,8%	44,0%	56,0%
Câmara dos Dirigentes Lojistas	40,3%	59,7%	42,7%	57,3%	32,8%	67,2%	36,8%	63,2%	45,9%	54,1%	37,6%	62,4%

- Analisando todas as regiões, nota-se que o SENAI e o SENAC foram as instituições mais lembradas de forma estimulada.
- Vale ressaltar que os maiores percentuais se encontram no Sudeste e no Norte.



# Visão Geral

Por UF

P. O(a) Sr(a) já ouviu falar, ou trabalhou com:?(EST-RM)\*

	Norte												Nordeste																			
	RO		AC		AM		PA		AP		TO		MA		PI		CE		RN		PB		PE		AL		SE		BA			
	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO
SENAC	65,9%	34,1%	83,2%	16,8%	75,2%	24,8%	65,7%	34,3%	75,9%	24,1%	82,6%	17,4%	70,5%	29,5%	76,8%	23,2%	65,3%	34,7%	75,2%	24,8%	54,2%	45,8%	78,9%	21,1%	65,7%	34,3%	70,6%	29,4%	80,4%	19,6%	67,7%	32,3%
SEBRAE	60,8%	39,2%	76,6%	23,4%	78,6%	21,4%	67,9%	32,1%	74,0%	26,0%	82,7%	17,3%	68,6%	31,4%	72,4%	27,6%	63,5%	36,5%	66,7%	33,3%	54,2%	45,8%	77,5%	22,5%	61,2%	38,8%	71,0%	29,0%	68,1%	31,9%	55,2%	44,8%
SENAI	59,5%	40,5%	80,5%	19,5%	72,4%	27,6%	76,0%	24,0%	77,3%	22,7%	81,8%	18,2%	70,3%	29,7%	67,0%	33,0%	57,6%	42,4%	68,8%	31,2%	56,4%	43,6%	76,6%	23,4%	65,8%	34,2%	74,0%	26,0%	80,1%	19,9%	66,1%	33,9%
Entidades de Classes (sindicatos, associações)	54,9%	45,1%	44,1%	55,9%	44,0%	56,0%	49,3%	50,7%	43,2%	56,8%	56,8%	43,2%	48,2%	51,8%	47,4%	52,6%	39,3%	60,7%	49,3%	50,7%	49,2%	50,8%	50,2%	49,8%	38,3%	61,7%	47,9%	52,1%	54,6%	45,4%	42,3%	57,7%
SESI	54,7%	45,3%	74,8%	25,2%	73,3%	26,7%	72,7%	27,3%	75,4%	24,6%	84,2%	15,8%	59,6%	40,4%	65,4%	34,6%	48,1%	51,9%	64,5%	35,5%	54,2%	45,8%	70,8%	29,2%	60,9%	39,1%	69,4%	30,6%	67,5%	32,5%	54,3%	45,7%
Associação comercial	42,3%	57,7%	51,5%	48,5%	44,6%	55,4%	41,3%	58,7%	39,2%	60,8%	51,4%	48,6%	49,5%	50,5%	61,6%	38,4%	38,0%	62,0%	33,9%	66,1%	34,7%	65,3%	42,5%	57,5%	43,7%	56,3%	51,1%	48,9%	45,0%	55,0%	37,4%	62,6%
Empresas de consultoria	39,8%	60,2%	35,2%	64,8%	37,7%	62,3%	46,6%	53,4%	42,2%	57,8%	55,9%	44,1%	46,8%	53,2%	49,8%	50,2%	34,7%	65,3%	50,4%	49,6%	24,7%	75,3%	47,8%	52,2%	41,4%	58,6%	44,0%	56,0%	44,9%	55,1%	37,9%	62,1%
Câmara dos Dirigentes Lojistas	32,9%	67,1%	30,0%	70,0%	46,1%	53,9%	33,4%	66,6%	42,2%	57,8%	41,0%	59,0%	32,1%	67,9%	58,2%	41,8%	27,4%	72,6%	52,7%	47,3%	37,8%	62,2%	42,7%	57,3%	42,7%	57,3%	38,5%	61,5%	47,1%	52,9%	36,1%	63,9%

	Sudeste						Sul						Centro-oeste						Brasil					
	MG		ES		RJ		SP		PR		SC		RS		MS		MT		GO		DF		SM	NÃO
	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO
SENAC	74,8%	25,2%	77,5%	22,5%	78,8%	21,2%	72,3%	27,7%	75,1%	24,9%	71,9%	28,1%	65,4%	34,6%	63,5%	36,5%	73,8%	26,2%	63,9%	36,1%	85,8%	14,2%	72,4%	27,6%
SEBRAE	71,3%	28,7%	71,0%	29,0%	70,2%	29,8%	67,1%	32,9%	68,2%	31,8%	68,2%	31,8%	60,1%	39,9%	64,1%	35,9%	69,8%	30,2%	62,9%	37,1%	84,7%	15,3%	67,0%	33,0%
SENAI	75,1%	24,9%	74,6%	25,4%	75,9%	24,1%	76,5%	23,5%	70,8%	29,2%	75,0%	25,0%	68,3%	31,7%	65,6%	34,4%	78,7%	21,3%	71,9%	28,1%	82,6%	17,4%	72,6%	27,4%
Entidades de Classes (sindicatos, associações)	56,1%	43,9%	57,5%	42,5%	43,6%	56,4%	50,9%	49,1%	59,4%	40,6%	58,1%	41,9%	46,7%	53,3%	47,9%	52,1%	60,1%	39,9%	47,3%	52,7%	61,6%	38,4%	49,5%	50,5%
SESI	57,9%	42,1%	65,7%	34,3%	71,8%	28,2%	62,0%	38,0%	67,1%	32,9%	70,9%	29,1%	64,6%	35,4%	55,9%	44,1%	65,9%	34,1%	59,3%	40,7%	74,1%	25,9%	63,7%	36,3%
Associação comercial	61,9%	38,1%	43,6%	56,4%	43,9%	56,1%	47,0%	53,0%	66,2%	33,8%	41,3%	58,7%	41,8%	58,2%	50,7%	49,3%	50,1%	49,9%	43,7%	56,3%	52,9%	47,1%	47,1%	52,9%
Empresas de consultoria	49,4%	50,6%	44,2%	55,8%	44,6%	55,4%	43,8%	56,2%	57,8%	42,2%	43,8%	56,2%	36,4%	63,6%	39,2%	60,8%	50,0%	50,0%	37,4%	62,6%	49,7%	50,3%	44,0%	56,0%
Câmara dos Dirigentes Lojistas	58,1%	41,9%	41,1%	58,9%	33,3%	66,7%	22,3%	77,7%	22,1%	77,9%	57,0%	43,0%	39,9%	60,1%	24,6%	75,4%	51,3%	48,7%	47,9%	52,1%	54,9%	45,1%	37,6%	62,4%

- Analisando todos os estados de forma geral, nota-se que SENAI e SENAC foram as intuições mais lembradas de forma estimulada.
- Vale ressaltar que os maiores percentuais foram apresentados no DF, AC e AL.



# Conhecimento do SEBRAE

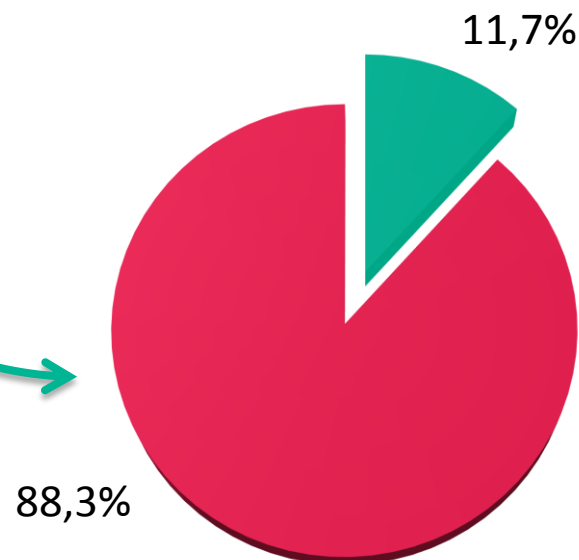
## Já Ouviu ou Trabalhou com SEBRAE

P. O(a) Sr(a) já ouviu falar, ou trabalhou com:? (EST-RM)\*

	SIM	NÃO
SEBRAE	67,0%	33,0%

Total de respostas: 3381

P. O Sr (a) já foi fornecedor, parceiro em projetos ou foi cliente do SEBRAE? (ESP-RU)\*



■ Sim ■ Não

Total de respostas: 2446

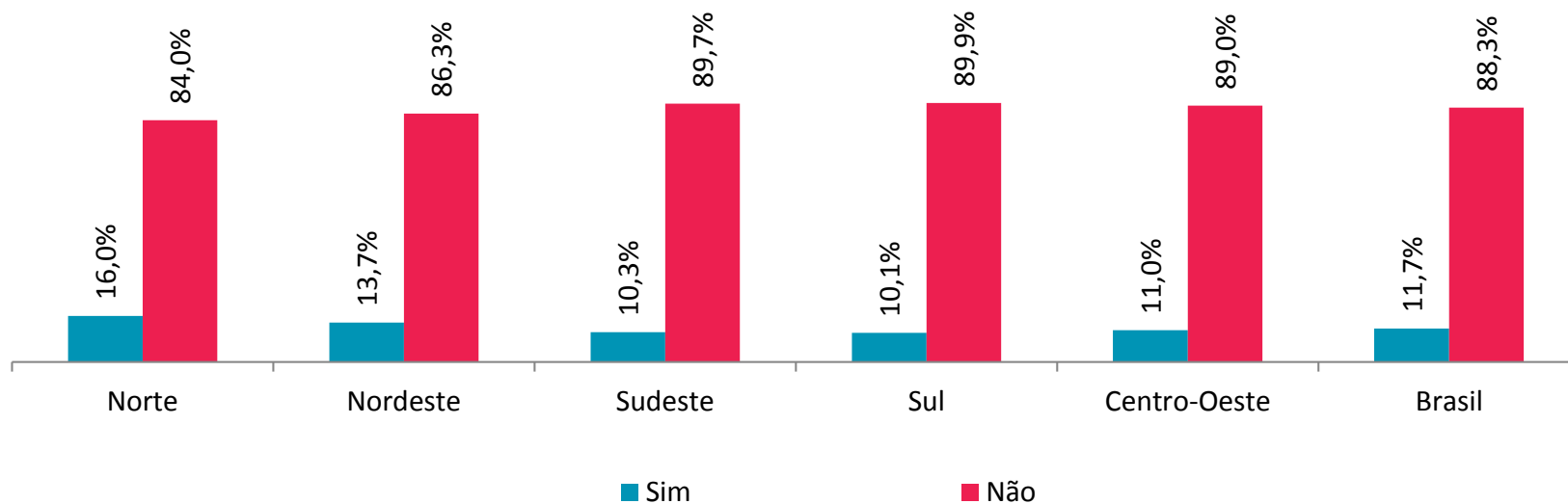
- Entre aqueles que reconheceram o Sebrae de forma estimulada a apenas a minoria afirmou já ter sido fornecedor ou parceiro do Sebrae.



# Já Ouviu ou Trabalhou com SEBRAE

Por Região

P. O Sr (a) já foi fornecedor, parceiro em projetos ou foi cliente do SEBRAE? (ESP-RU)\*



- Analisando todas as regiões, entre aqueles que reconheceram o Sebrae de forma estimulada a apenas a minoria afirmou já ter sido fornecedor ou parceiro do Sebrae.



# Já OuvIU ou Trabalhou com SEBRAE

Por UF

P. O Sr (a) já foi fornecedor, parceiro em projetos ou foi cliente do SEBRAE? (ESP-RU)\*

	Norte							Nordeste								Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil	
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO		DF
Sim	15,7%	16,2%	16,2%	20,4%	14,3%	17,1%	23,7%	10,0%	22,9%	9,8%	23,7%	16,2%	19,0%	10,6%	14,3%	9,8%	13,7%	14,7%	6,7%	9,8%	9,2%	10,5%	10,6%	12,1%	16,6%	9,4%	7,7%	11,7%
Não	84,3%	83,8%	83,8%	79,6%	85,7%	82,9%	76,3%	90,0%	77,1%	90,2%	76,3%	83,8%	81,0%	89,4%	85,7%	90,2%	86,3%	85,3%	93,3%	90,2%	90,8%	89,5%	89,4%	87,9%	83,4%	90,6%	92,3%	88,3%

- Analisando todos os estados, nota-se que de forma geral a maioria dos entrevistados nunca foram fornecedores ou parceiros do Sebrae.



RESULTADOS DA PESQUISA

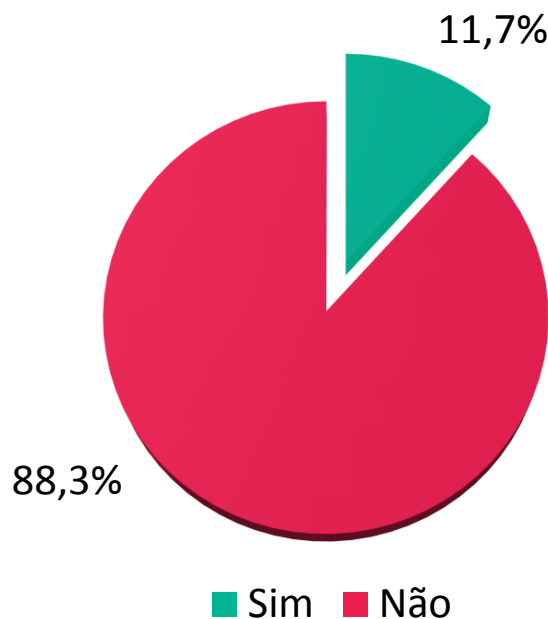
**CONHECIMENTO DO SEBRAE –  
Fornecedor, Parceiro em Projetos ou Cliente**



# Fornecedor, Parceiro em Projetos ou Cliente

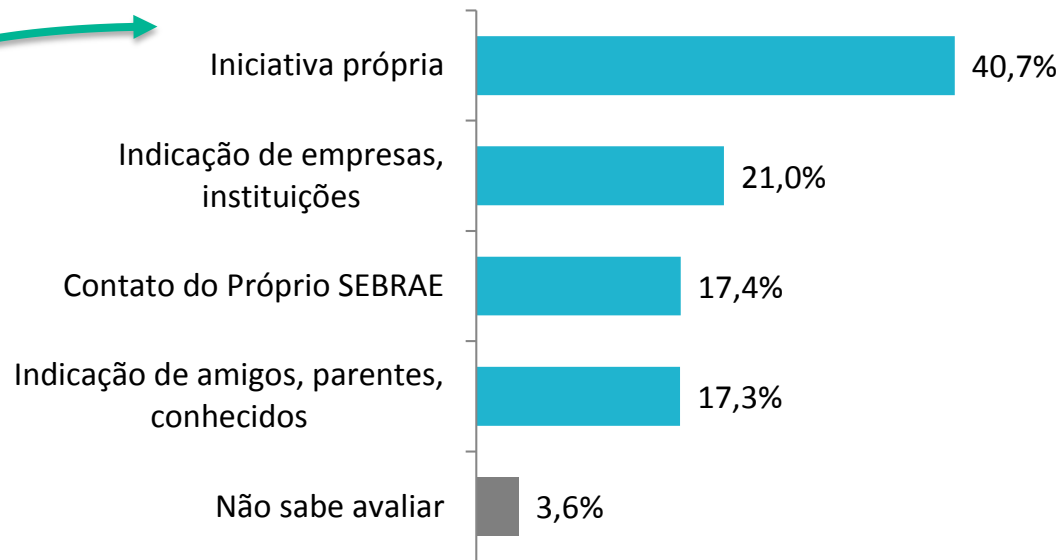
## Forma de Conhecimento

P. O Sr (a) já foi fornecedor, parceiro em projetos ou foi cliente do SEBRAE? (ESP-RU)



Total de respostas: 5201

P. O (A) Sr(a) chegou até o SEBRAE através de/do... (EST-RU)



Total de respostas: 803

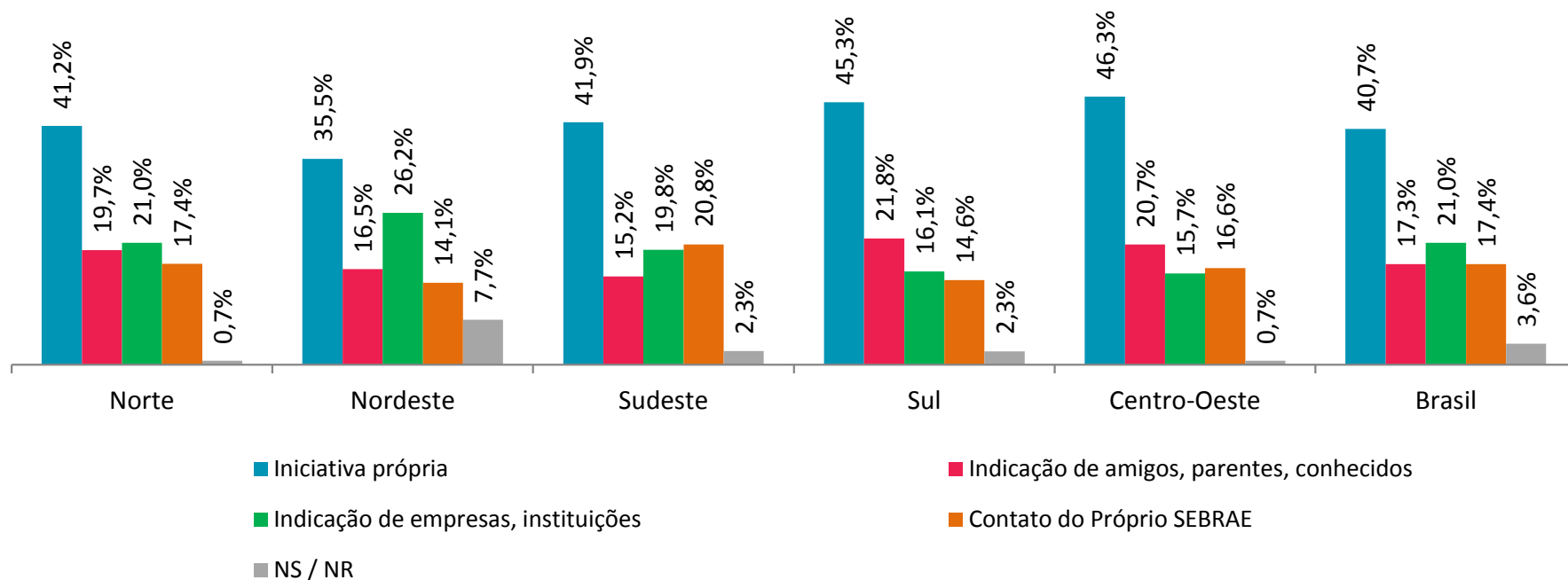
- Entre aqueles que afirmaram já ter sido fornecedor ou parceiro do Sebrae, a maioria informou que entrou em contato com o Sebrae por iniciativa própria .



# Forma de Conhecimento

## Por Região

P. O (A) Sr(a) chegou até o SEBRAE através de/do... (EST-RU)



- Em todas as regiões entre aqueles que afirmaram já terem sido fornecedores ou parceiros do Sebrae, a maioria informou que entrou em contato com o Sebrae por iniciativa própria .



# Forma de Conhecimento

Por UF

P. O (A) Sr(a) chegou até o SEBRAE através de/do... (EST-RU)

	Norte							Nordeste									Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO	DF	
Iniciativa própria	40,6%	38,9%	28,4%	38,2%	54,7%	36,1%	22,1%	59,6%	34,2%	24,6%	18,0%	50,4%	22,4%	59,5%	13,7%	50,3%	34,4%	49,5%	37,8%	46,8%	38,7%	45,2%	50,8%	38,4%	52,1%	45,0%	46,9%	40,7%
Indicação de amigos, parentes, conhecidos	17,3%	21,9%	28,8%	17,1%	11,2%	30,1%	30,4%	16,2%	26,2%	34,7%	9,0%	17,4%	9,2%	11,4%	51,7%	3,7%	13,9%	17,5%	14,3%	16,1%	22,8%	19,3%	22,4%	12,6%	16,2%	23,7%	34,2%	17,3%
Indicação de empresas, instituições	24,9%	19,5%	31,4%	28,0%	17,1%	17,1%	13,1%	10,8%	11,7%	31,1%	56,0%	28,8%	16,3%	22,7%	9,9%	38,6%	20,4%	21,0%	31,1%	16,3%	15,9%	20,8%	13,4%	21,8%	14,3%	17,1%	7,4%	21,0%
Contato do Próprio SEBRAE	17,2%	14,5%	9,7%	16,7%	17,1%	14,8%	34,4%	13,5%	27,9%	9,6%	17,1%	3,4%	18,8%	6,4%	22,0%	7,4%	29,6%	5,1%	12,6%	19,2%	15,9%	14,7%	13,4%	23,7%	17,3%	14,2%	11,6%	17,4%
NS / NR	0,0%	5,1%	1,6%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	2,7%	0,0%	1,8%	6,8%	4,2%	1,6%	6,7%	0,0%	0,0%	3,5%	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%

- Em todos os estados, de forma geral, entre aqueles que afirmaram já terem sido fornecedores ou parceiros do Sebrae, a maioria informou que entrou em contato com o Sebrae por iniciativa própria .
- No AM a maioria dos entrevistados chegaram ao Sebrae por indicação de empresas e no TO por indicação de amigos.



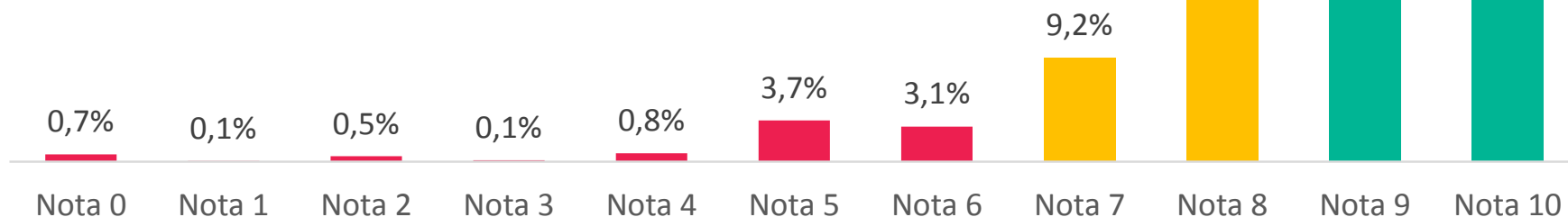
# Fornecedor, Parceiro em Projetos ou Cliente

## Qualidade dos Serviços

P. Em uma escala, onde 0 (zero) é muito ruim e 10 (dez) muito bom, que nota o (a) Sr(a) daria para a qualidade dos serviços oferecidos pelo SEBRAE? (ESP-RU)

Notas Altas	53,5%
Notas Médias	37,6%
Notas Baixas	8,9%
Não Sabe Avaliar	1,2%
Média	8,5

Região	Médias
Nordeste	↑ 8,6
Sudeste	↑ 8,5
Brasil	↑ 8,5
Norte	↑ 8,5
Sul	↑ 8,5
Centro-Oeste	↓ 7,9



- Em relação aos serviços oferecidos pelo Sebrae, nota-se um alto nível de satisfação apresentando uma média de 8,5.



# Qualidade dos Serviços

Por UF

P. Em uma escala, onde 0 (zero) é muito ruim e 10 (dez) muito bom, que nota o (a) Sr(a) daria para a qualidade dos serviços oferecidos pelo SEBRAE? (ESP-RU)

	Norte							Nordeste								Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO	
<b>Média</b>	8,7	9,2	8,1	8,8	8,3	8,9	9,1	8,4	8,9	7,4	9,3	8,3	8,6	8,9	8,8	8,9	8,9	8,6	8,3	8,1	9,0	8,5	8,7	7,8	7,0	9,0	8,5

- A análise entre os estados do nível de satisfação com a qualidade dos serviços oferecidos pelo SEBRAE demonstrou, assim como a média nacional, índices elevados, com o menor índice identificado em GO (7,0) e o maior em RN (9,3).



RESULTADOS DA PESQUISA

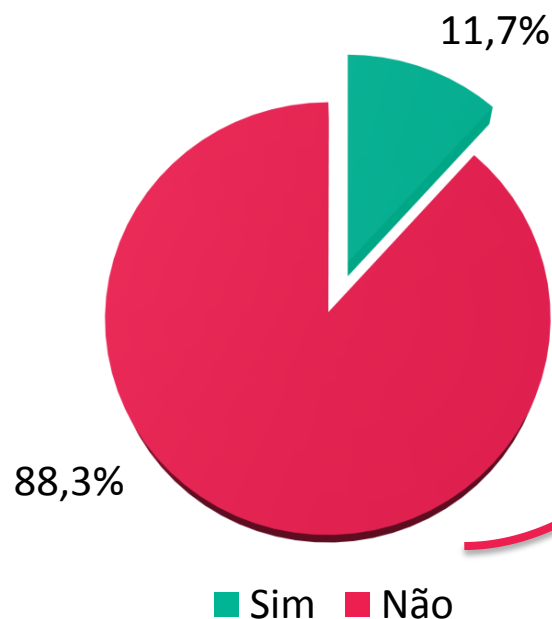
# **CONHECIMENTO DO SEBRAE – Já Ouviu ou Trabalhou com o SEBRAE**



# Já Ouviu ou Trabalhou com o SEBRAE

## Forma de Conhecimento

P. O Sr (a) já foi fornecedor, parceiro em projetos ou foi cliente do SEBRAE? (ESP-RU)



Total de respostas: 5201

P. O(A) Sr(a) já ouviu falar do SEBRAE, através de: (EST-RU)

	SIM	NÃO
Publicidade/propaganda	92,3%	7,7%
Notícias/matérias na imprensa	79,5%	20,5%
Amigos, conhecidos	64,7%	35,3%
Redes sociais	52,9%	47,1%
Eventos	51,0%	49,0%
Outros	14,0%	86,0%

Total de respostas: 4398

- Entre aqueles que não são fornecedores ou parceiros do Sebrae o conhecimento da instituição se deu por meio de publicidade e propaganda.



# Forma de Conhecimento

## Por Região

P. O(A) Sr(a) já ouviu falar do SEBRAE, através de: (EST-RU)

	Norte		Nordeste		Sudeste		Sul		Centro-Oeste		Brasil	
	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO
Amigos, conhecidos	74,8%	25,2%	74,7%	25,3%	58,8%	41,2%	58,8%	41,2%	71,3%	28,7%	64,7%	35,3%
Notícias/matérias na imprensa	76,6%	23,4%	81,7%	18,3%	78,1%	21,9%	80,8%	19,2%	82,2%	17,8%	79,5%	20,5%
Redes sociais	58,5%	41,5%	58,7%	41,3%	48,3%	51,7%	53,7%	46,3%	56,1%	43,9%	52,9%	47,1%
Eventos	56,2%	43,8%	61,7%	38,3%	45,3%	54,7%	46,4%	53,6%	57,8%	42,2%	51,0%	49,0%
Publicidade/ propaganda, (TV, Jornal, Outdoor, Sites)	90,1%	9,9%	93,8%	6,2%	92,1%	7,9%	90,2%	9,8%	94,6%	5,4%	92,3%	7,7%

- Analisando por região aqueles que não são fornecedores ou parceiros do Sebrae, que o conhecimento da instituição se deu por meio de publicidade e propaganda.
- Notícias e matérias na imprensa também apresentam um grande percentual.

# Forma de Conhecimento

## Por UF

P. O(A) Sr(a) já ouviu falar do SEBRAE, através de: (EST-RU)

	Norte												Nordeste																				
	RO		AC		AM		RR		PA		AP		TO		MA		PI		CE		RN		PB		PE		AL		SE		BA		
	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM
Amigos, conhecidos	70,1%	29,9%	79,6%	20,4%	71,1%	28,9%	73,2%	26,8%	75,1%	24,9%	77,0%	23,0%	85,2%	14,8%	66,3%	33,7%	76,5%	23,5%	74,9%	25,1%	80,7%	19,3%	72,3%	27,7%	81,8%	18,2%	87,2%	12,8%	82,9%	17,1%	68,5%	31,5%	
Notícias/matérias na imprensa	74,9%	25,1%	86,3%	13,7%	77,2%	22,8%	84,4%	15,6%	74,6%	25,4%	79,1%	20,9%	79,0%	21,0%	77,5%	22,5%	73,8%	26,2%	85,8%	14,2%	73,5%	26,5%	73,0%	27,0%	82,7%	17,3%	82,1%	17,9%	77,5%	22,5%	87,4%	12,6%	
Redes sociais	62,5%	37,5%	66,7%	33,3%	49,3%	50,7%	67,6%	32,4%	60,3%	39,7%	59,3%	40,7%	60,0%	40,0%	61,9%	38,1%	48,5%	51,5%	58,4%	41,6%	47,0%	53,0%	63,3%	36,7%	58,3%	41,7%	62,6%	37,4%	56,4%	43,6%	61,1%	38,9%	
Eventos	65,8%	34,2%	74,5%	25,5%	49,5%	50,5%	71,5%	28,5%	51,5%	48,5%	71,2%	28,8%	67,0%	33,0%	69,3%	30,7%	51,6%	48,4%	53,6%	46,4%	54,8%	45,2%	61,1%	38,9%	73,0%	27,0%	65,3%	34,7%	66,2%	33,8%	59,8%	40,2%	
Publicidade/Propaganda (TV, Jornal, Outdoor, Sites)	90,8%	9,2%	96,9%	3,1%	88,8%	11,2%	96,0%	4,0%	89,7%	10,3%	89,5%	10,5%	90,5%	9,5%	91,8%	8,2%	89,3%	10,7%	94,7%	5,3%	85,6%	14,4%	93,3%	6,7%	94,2%	5,8%	88,9%	11,1%	96,1%	3,9%	98,0%	2,0%	
Outros	11,7%	88,3%	18,7%	81,3%	15,4%	84,6%	27,1%	72,9%	21,9%	78,1%	17,1%	82,9%	7,7%	92,3%	27,5%	72,5%	10,8%	89,2%	20,9%	79,1%	9,9%	90,1%	14,0%	86,0%	26,1%	73,9%	19,6%	80,4%	21,0%	79,0%	14,7%	85,3%	

	Sudeste								Sul						Centro-oeste								Brasil		
	MG		ES		RJ		SP		PR		SC		RS		MS		MT		GO		DF		Brasil		
	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM	NÃO	SM
Amigos, conhecidos	72,0%	28,0%	73,9%	26,1%	52,6%	47,4%	54,6%	45,4%	65,4%	34,6%	65,3%	34,7%	48,5%	51,5%	66,8%	33,2%	73,2%	26,8%	74,9%	25,1%	66,9%	33,1%	64,7%	35,3%	
Notícias/matérias na imprensa	73,2%	26,8%	77,8%	22,2%	80,5%	19,5%	79,1%	20,9%	92,4%	7,6%	77,7%	22,3%	71,4%	28,6%	80,8%	19,2%	85,9%	14,1%	81,2%	18,8%	82,1%	17,9%	79,5%	20,5%	
Redes sociais	52,0%	48,0%	62,9%	37,1%	44,9%	55,1%	47,1%	52,9%	62,2%	37,8%	51,8%	48,2%	46,9%	53,1%	47,0%	53,0%	57,5%	42,5%	61,1%	38,9%	53,6%	46,4%	52,9%	47,1%	
Eventos	49,3%	50,7%	55,3%	44,7%	44,0%	56,0%	43,5%	56,5%	60,4%	39,6%	39,4%	60,6%	37,8%	62,2%	57,5%	42,5%	62,9%	37,1%	57,5%	42,5%	54,2%	45,8%	51,0%	49,0%	
Publicidade/Propaganda (TV, Jornal, Outdoor, Sites)	88,7%	11,3%	95,2%	4,8%	88,9%	11,1%	94,5%	5,5%	94,8%	5,2%	91,7%	8,3%	84,9%	15,1%	96,7%	3,3%	96,8%	3,2%	93,8%	6,2%	92,5%	7,5%	92,3%	7,7%	
Outros	15,3%	84,7%	16,3%	83,7%	7,6%	92,4%	12,0%	88,0%	17,2%	82,8%	9,7%	90,3%	5,2%	94,8%	3,1%	96,9%	19,1%	80,9%	15,7%	84,3%	19,4%	80,6%	14,0%	86,0%	

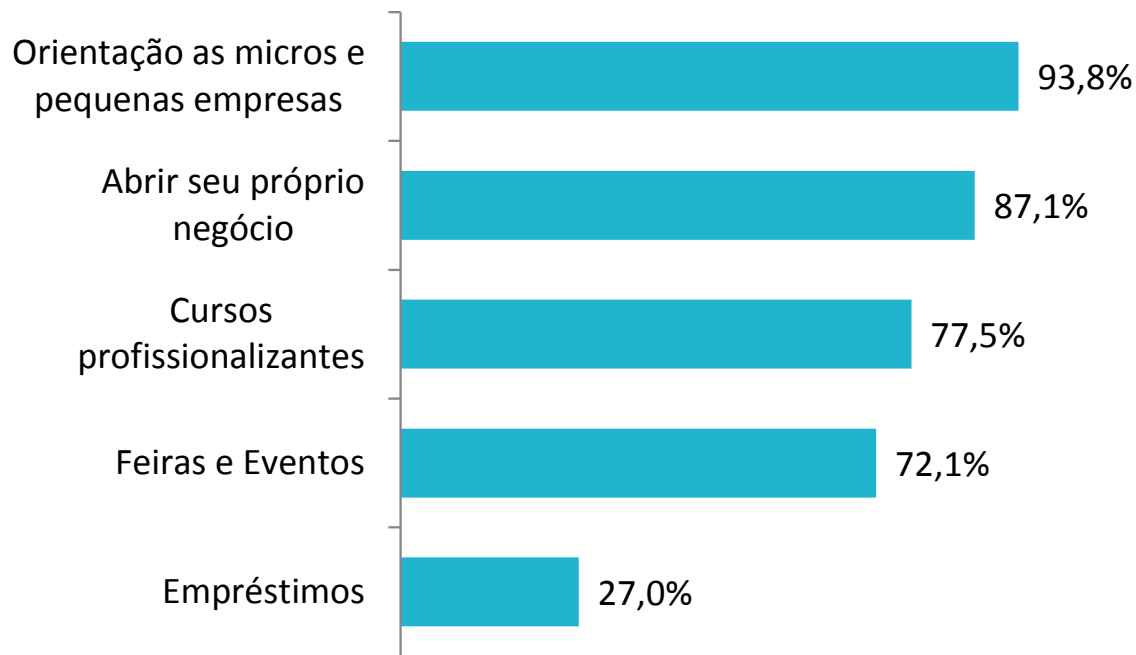
- Analisando todos os estados, nota-se que o conhecimento da instituição se deu por meio de publicidade e propaganda.
- BA apresenta o maior percentual de pessoas que ouviram falar do Sebrae por meio de publicidade e propaganda.



# Já Ouviu ou Trabalhou com o SEBRAE

## Papel do SEBRAE

P. Dos itens que eu vou citar , eu gostaria que o(a) Sr(a) me apontasse quais o(a) Sr(a) acredita serem papel do Sebrae. (EST-RM)



- Para os entrevistados a Orientação as micro e pequenas empresas e o auxílio na abertura do próprio negocio são os papeis mais evidentes da instituição.

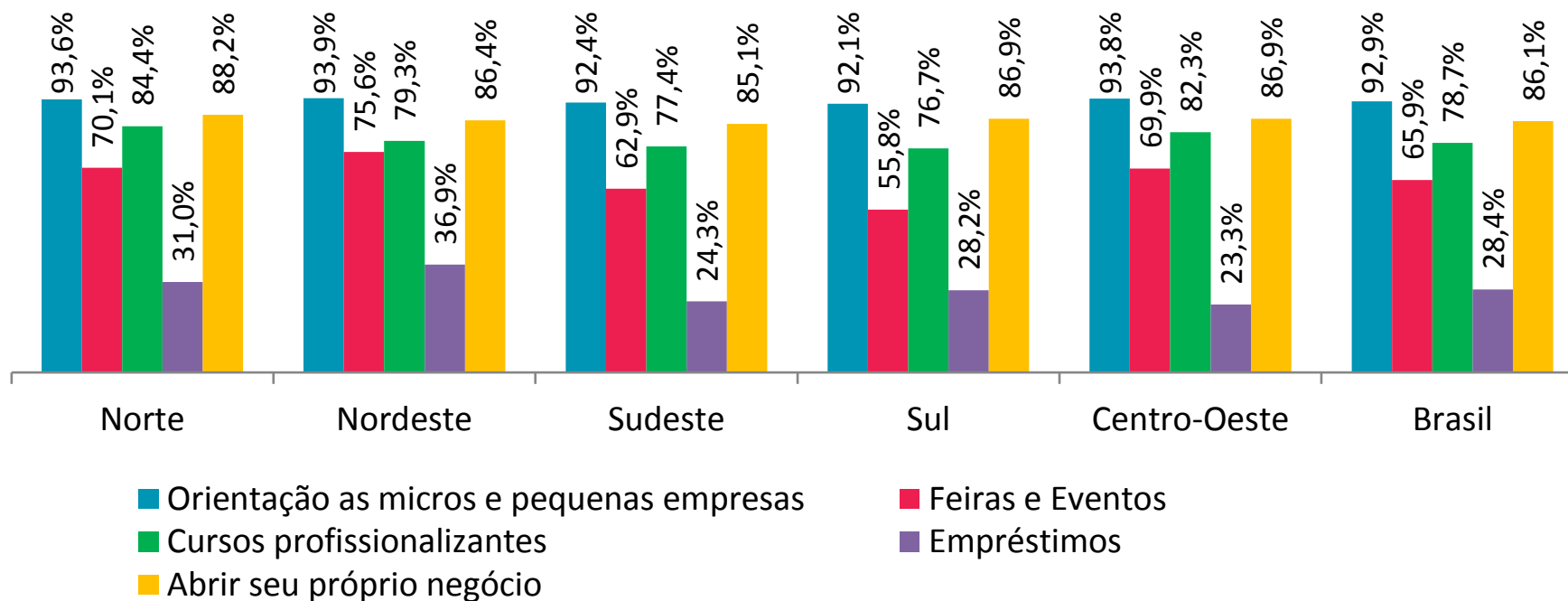




# Papel do SEBRAE

## Por Região

P. Dos itens que eu vou citar, eu gostaria que o(a) Sr(a) me apontasse quais o(a) Sr(a) acredita serem papel do Sebrae. (EST-RM)



- Para a maioria dos entrevistados de todas as regiões, a Orientação as micro e pequenas empresas, o auxílio na abertura do próprio negócio e os cursos profissionalizantes são os papéis mais evidentes da instituição.



# Papel do SEBRAE

Por UF

P. Dos itens que eu vou citar , eu gostaria que o(a) Sr(a) me apontasse quais o(a) Sr(a) acredita serem papel do Sebrae. (EST-RM)

	Norte							Nordeste								Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil	
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO		DF
Orientação as micros e pequenas empresas	94,8%	91,1%	93,0%	95,3%	95,0%	92,0%	87,1%	97,0%	99,6%	93,3%	90,5%	89,8%	96,0%	93,3%	94,5%	92,2%	93,6%	94,4%	92,4%	91,7%	94,0%	93,8%	89,3%	95,5%	91,4%	94,1%	93,7%	92,9%
Feiras e Eventos	66,9%	79,0%	72,9%	77,4%	68,1%	85,0%	61,8%	76,0%	81,4%	80,7%	81,1%	76,9%	83,6%	73,7%	74,1%	64,4%	65,8%	67,0%	65,4%	60,3%	56,1%	59,1%	53,5%	72,0%	70,6%	68,6%	69,8%	65,9%
Cursos profissionalizantes	82,4%	85,4%	87,7%	76,0%	84,7%	79,9%	80,1%	77,6%	77,8%	75,4%	83,0%	80,9%	81,0%	75,3%	78,6%	82,2%	83,8%	74,6%	73,8%	76,2%	78,6%	76,8%	74,8%	81,2%	80,3%	85,5%	79,0%	78,7%
Empréstimos	21,1%	37,9%	37,5%	20,8%	29,0%	43,5%	28,7%	41,6%	35,8%	39,4%	38,9%	36,3%	40,2%	29,4%	37,2%	32,6%	28,8%	37,3%	23,6%	21,5%	27,4%	32,8%	26,1%	19,9%	26,0%	26,7%	17,2%	28,4%
Abrir seu próprio negócio	79,2%	84,3%	88,9%	88,2%	90,7%	82,5%	87,7%	89,6%	86,5%	86,8%	85,9%	91,4%	91,4%	90,3%	81,9%	79,6%	86,5%	91,6%	87,1%	83,2%	89,6%	87,7%	83,9%	84,2%	88,2%	87,1%	87,4%	86,1%

- Analisando todos os estados nota-se que a orientação as micro e pequenas empresas, que tem maior percentual no MA e PI, e o auxilio na abertura do próprio negocio, onde os maiores percentuais estão em ES, PB, PE e AL, são vistos como os principais papeis do Sebrae.



# Já Ouviu ou Trabalhou com o SEBRAE

## Papel do SEBRAE

P. Eu vou citar algumas afirmações acerca do SEBRAE e eu gostaria que o(a) Sr(a) indicasse com quais afirmações o(a) Sr(a) concorda. (EST-RM)

	%
A contribuição do SEBRAE para o Brasil é importante?	✓ 96,20%
O SEBRAE é uma organização seria?	✓ 94,39%
O SEBRAE transmite credibilidade?	✓ 90,54%
Os produtos e serviços oferecidos pelo SEBRAE dão bons resultados?	✓ 81,59%
Os produtos e serviços são bem divulgados?	✓ 80,65%
Os produtos e serviços oferecidos pelo SEBRAE são adequados às necessidades dos clientes?	✓ 79,05%
O SEBRAE é uma organização transparente?	⚠ 77,16%
Os atendentes são prestativos?	⚠ 63,12%
As instalações físicas são boas?	⚠ 61,94%
O SEBRAE oferece opções de atendimento à distância?	✗ 58,32%
O SEBRAE e seus produtos são acessíveis para pessoas com deficiência?	✗ 54,01%
É fácil ser atendido pessoalmente?	✗ 49,42%
O atendimento à distância é de qualidade?	✗ 48,53%
É preciso esperar pouco para ser atendido?	✗ 41,65%
O atendimento não demora?	✗ 41,58%
O preço cobrado pelos produtos e serviços é justo?	✗ 40,57%

Atributos mais reconhecidos  
(Definem a imagem do Sebrae)

Atributos não consensuais  
(Aponta as dúvidas em relação a  
imagem do Sebrae)

Atributos pouco reconhecidos  
(Fazem parte da imagem do Sebrae  
apenas para um número pequeno de  
pessoas)



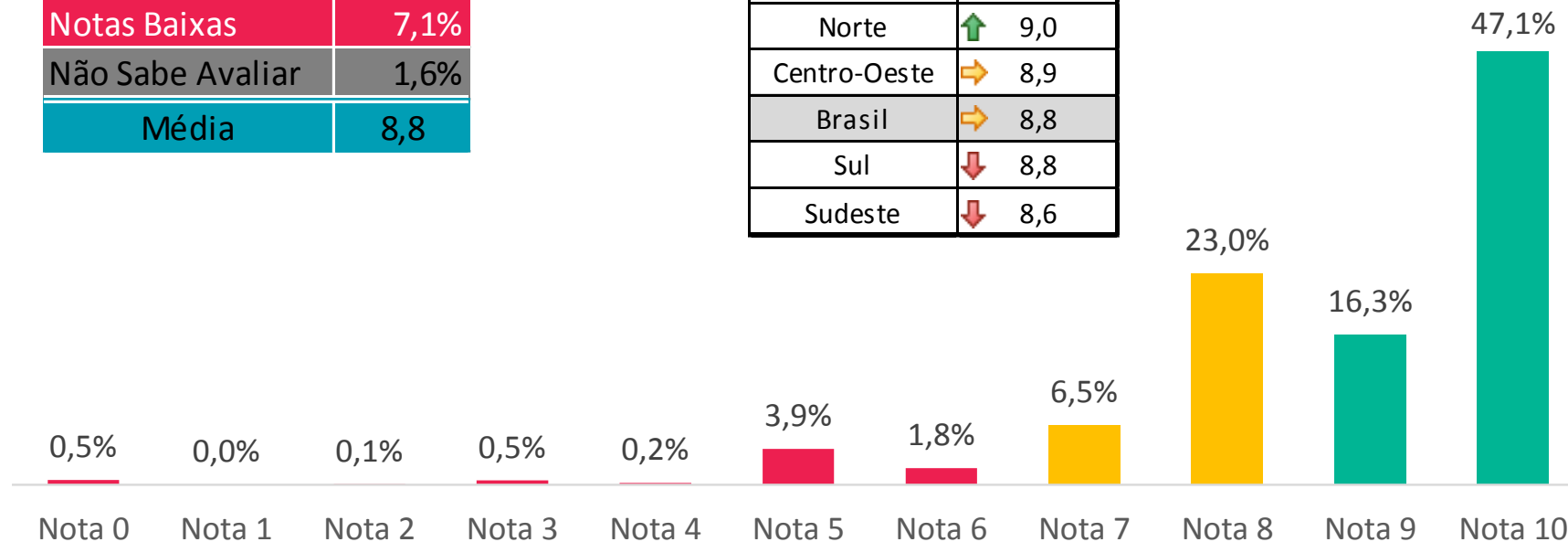
# Já Ouviu ou Trabalhou com o SEBRAE

## Imagem do SEBRAE

P. Em uma escala, onde 0 (zero) significa que o (a) Sr(a) tem uma imagem muito negativa e 10 (dez) uma imagem muito positiva, que nota daria para a imagem do SEBRAE? (ESP-RU)

Notas Altas	63,4%
Notas Médias	29,5%
Notas Baixas	7,1%
Não Sabe Avaliar	1,6%
Média	8,8

Região	Médias
Nordeste	↑ 9,1
Norte	↑ 9,0
Centro-Oeste	→ 8,9
Brasil	→ 8,8
Sul	↓ 8,8
Sudeste	↓ 8,6



- Nota-se entre os entrevistados que o Sebrae possui uma imagem predominantemente positiva, apresentando média de 8,8.



# Imagem do SEBRAE

Por UF

P. Em uma escala, onde 0 (zero) significa que o (a) Sr(a) tem uma imagem muito negativa e 10 (dez) uma imagem muito positiva, que nota daria para a imagem do SEBRAE? (ESP-RU)

	Norte							Nordeste									Sudeste				Sul			Centro-Oeste				Brasil
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO	DF	
Média	8,7	9,2	9,0	9,0	8,9	9,2	8,9	9,1	8,9	9,1	9,1	9,0	9,2	9,2	8,7	9,0	8,6	8,7	8,9	8,5	8,8	8,5	8,9	9,1	8,8	8,9	8,7	8,8

- Acerca da imagem do SEBRAE entre os estados, observou-se a predominância de uma média elevada em todos eles, sendo a menor média identificada em SC e SP(8,5) e a maior em AP,AC e AL (9,2).



# Já Ouviu ou Trabalhou com o SEBRAE

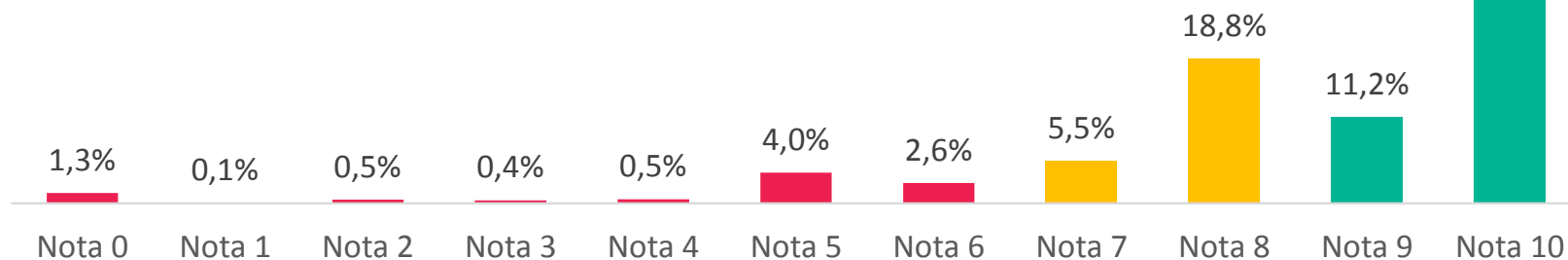
## Net Promoter Score – NPS

P. De 0 a 10 qual a probabilidade de o(a) Sr(a) recomendar o SEBRAE a outras pessoas? (ESP-RU)

Promotores	66,3%
Neutros	24,3%
Depreciadores	9,4%
Não Sabe Avaliar	2,9%
<b>NPS</b>	<b>57,0%</b>

NPS = Promotores -  
Depreciadores

Região	NPS
Norte	↑ 64,6%
Centro-Oeste	↑ 62,0%
Nordeste	↗ 61,6%
Sul	↗ 59,4%
Brasil	↔ 57,0%
Sudeste	↓ 51,5%



- O Net Promoter Score do Sebrae é elevado e possui pequena proporção de depreciadores.



# Net Promoter Score – NPS

Por UF

P. De 0 a 10 qual a probabilidade de o(a) Sr(a) recomendar o SEBRAE a outras pessoas? (ESP-RU)

	Norte							Nordeste								Sudeste				Sul				Centro-Oeste				Brasil
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO	DF	
Promotores	73,0%	78,6%	74,5%	81,4%	67,6%	77,8%	65,4%	65,5%	66,2%	71,8%	72,4%	70,9%	72,9%	73,6%	53,8%	66,8%	56,1%	69,2%	69,1%	62,9%	71,5%	60,4%	71,1%	72,6%	61,2%	73,9%	63,1%	66,3%
Neutros	16,4%	18,6%	20,4%	16,1%	26,6%	15,4%	24,6%	30,3%	31,2%	19,3%	18,3%	22,1%	19,6%	20,9%	36,6%	24,6%	30,7%	19,7%	19,6%	26,4%	20,4%	26,5%	20,7%	20,8%	28,5%	21,8%	28,0%	24,3%
Depreciadores	10,6%	2,8%	5,1%	2,5%	5,8%	6,8%	10,0%	4,2%	2,5%	8,9%	9,3%	7,0%	7,4%	5,5%	9,6%	8,6%	13,3%	11,1%	11,3%	10,7%	8,1%	13,2%	8,2%	6,6%	10,3%	4,3%	8,8%	9,4%
NPS	62,5%	75,7%	69,3%	78,9%	61,8%	71,0%	55,5%	61,3%	63,7%	62,9%	63,1%	63,9%	65,5%	68,2%	44,1%	58,3%	42,8%	58,1%	57,8%	52,2%	63,4%	47,2%	62,9%	66,0%	50,9%	69,5%	54,3%	57,0%

- Ao analisarmos o NPS do SEBRAE entre os estados da federação, verifica-se a predominância de resultados elevados, sendo que o menor índice identificado foi de 42,8% em MG e o maior foi de 78,9% em RR.



# UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA SEBRAE NACIONAL

(61) 3348-7180

- Dênis Nunes
- Alexandre de Oliveira Ambrosini