

Pesquisa de IMAGEM junto à Sociedade 2014

Relatório Final

Brasília, Dezembro/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:** 6.296 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:** 21/11/2014 a 01/12/2014.
- **Tratamento dos dados:** software de estatística SPSS®
- **Margem de Erro:** 4,9%.
- **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 Solução

UF	Frequência	% Coletado	% Ponderado
RO	246	3,9%	0,8%
AC	197	3,1%	0,3%
AM	180	2,9%	1,6%
RR	185	2,9%	0,2%
PA	200	3,2%	3,6%
AP	157	2,5%	0,3%
TO	364	5,8%	0,7%
MA	215	3,4%	3,0%
PI	225	3,6%	1,5%
CE	255	4,1%	4,3%
RN	222	3,5%	1,6%
PB	235	3,7%	2,0%
PE	249	4,0%	4,5%
AL	216	3,4%	1,5%
SE	222	3,5%	1,1%
BA	235	3,7%	7,0%
MG	287	4,6%	10,5%
ES	253	4,0%	1,9%
RJ	216	3,4%	8,7%
SP	246	3,9%	22,6%
PR	238	3,8%	5,6%
SC	246	3,9%	3,4%
RS	186	3,0%	5,8%
MS	205	3,3%	1,3%
MT	236	3,7%	1,6%
GO	312	5,0%	3,2%
DF	268	4,3%	1,4%
Total	6296	100%	100,0%

- De modo a manter a proporcionalidade da amostra com o universo do projeto, os resultados obtidos foram submetidos a processo de ponderação.
- Cerca de 46,9% dos entrevistados podem ser classificados como Potenciais Empreendedores ou Potenciais Empresários.

PERFIL	Qtd	%
Potencial Empreendedor	2315	36,8%
Potencial Empresário	637	10,1%
Total	2952	46,9%



RESULTADOS DA PESQUISA

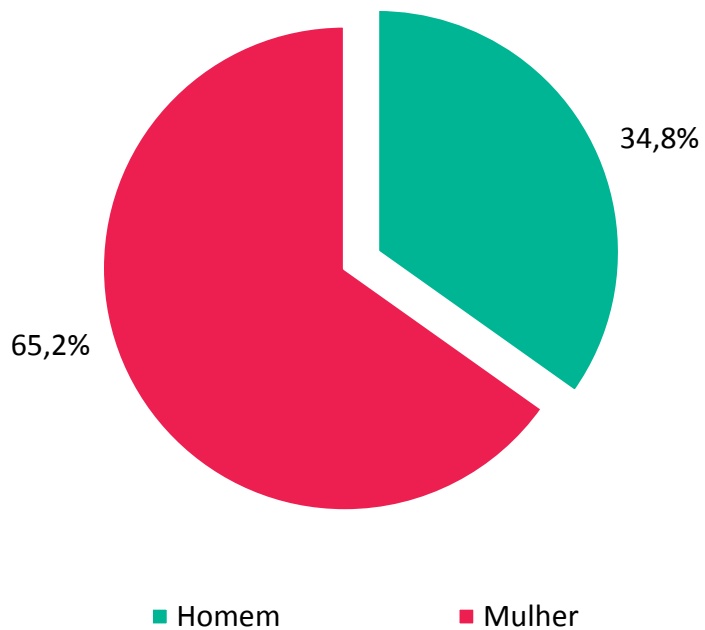
PERFIL



P. Sexo..

Sexo

Brasil

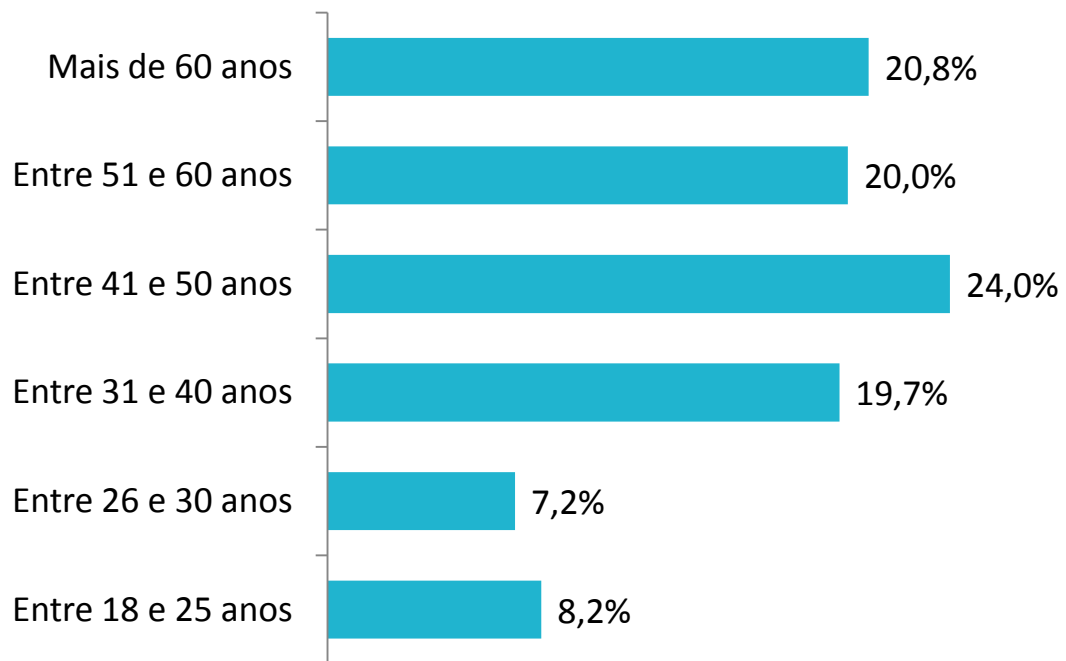




Faixa Etária

Brasil

P. Por gentileza, o(a) sr(a) poderia confirmar sua idade?



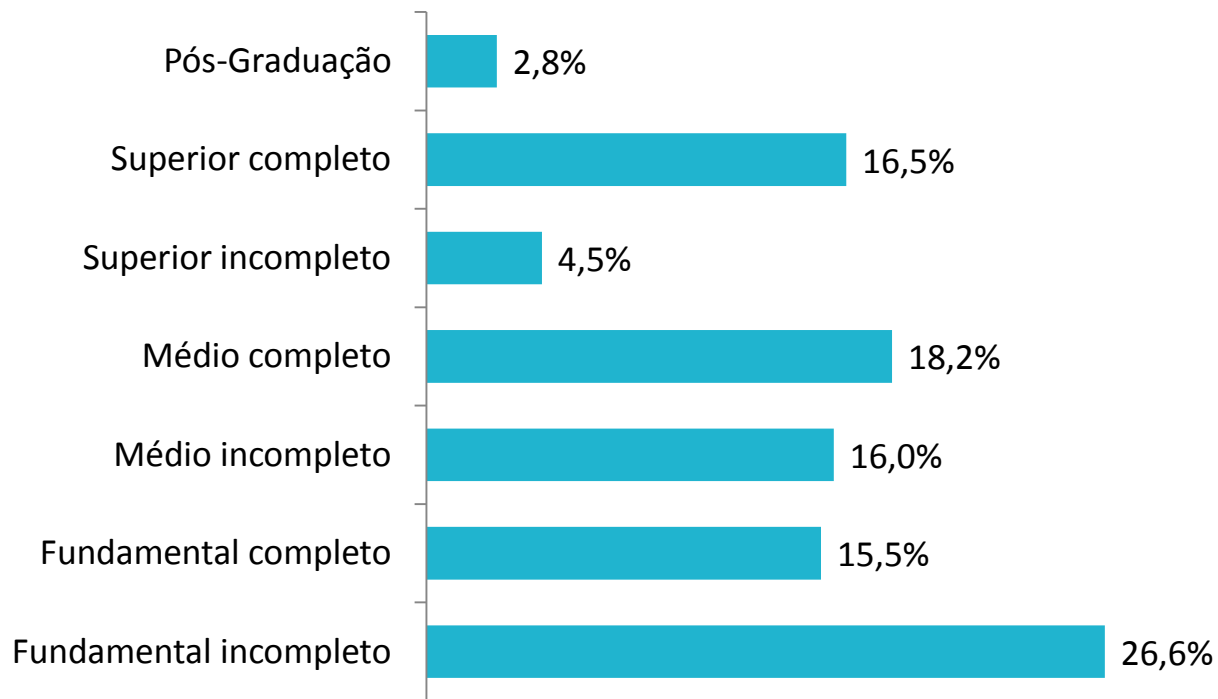
- Em relação a faixa etária, nota-se que a maioria dos respondentes possui mais de 30 anos.



Escolaridade

Brasil

P. Por gentileza, o(a) Sr(a) poderia me informar sua escolaridade?



- Em relação a escolaridade o Ensino Fundamental incompleto foi o mais frequente. No entanto, cerca de 19% tem ensino superior completo ou mais.



Ocupação

Brasil

P. Qual sua ocupação principal?



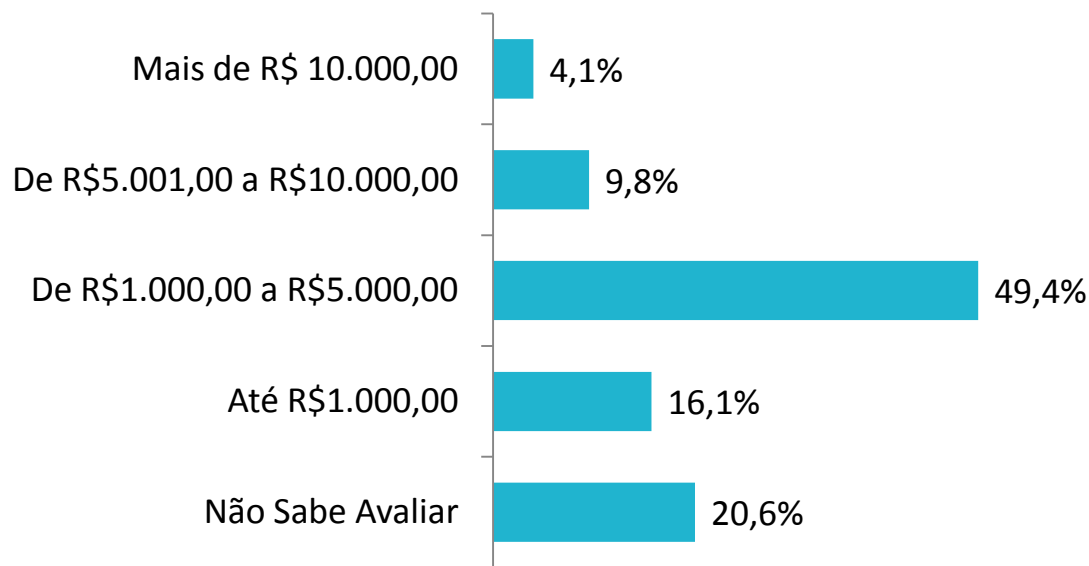
- A maioria dos entrevistados foi composta por trabalhadores da iniciativa privada ou Autônomos/profissionais liberais.



Renda Familiar

Brasil

P. 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?



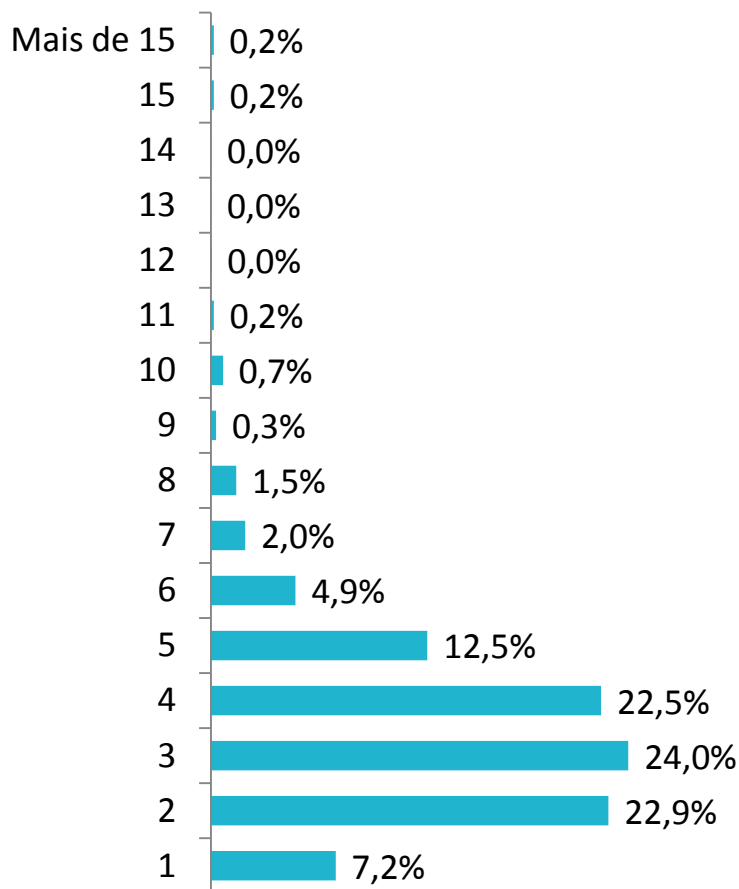
- A maior proporção da renda familiar mensal da amostra está entre R\$ 1.000,00 e R\$ 5.000,00.



Número de Pessoas

Brasil

P. Quantas pessoas moram na sua casa, incluindo filhos, parentes? (RU – SEM ESTÍMULO)

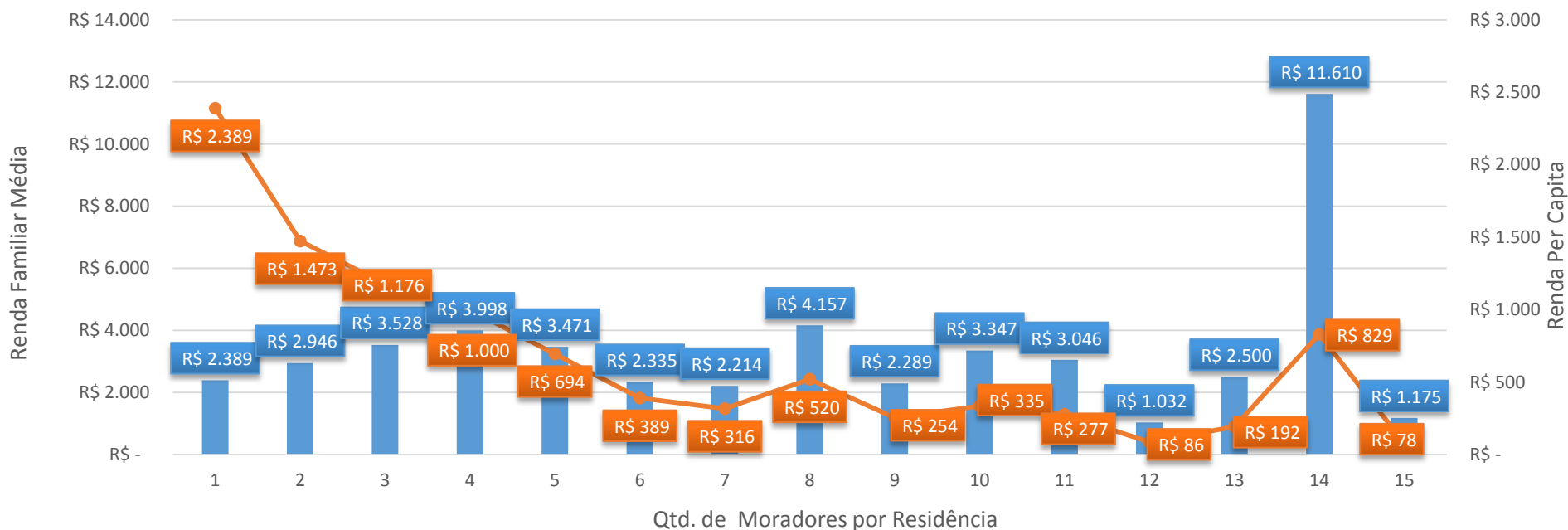


- Em relação ao tamanho das famílias dos entrevistados nota-se que as mesmas possuem na sua maioria de 2 a 4 pessoas.



Renda Familiar

Renda Per Capita



■ Média da Renda Familiar ● Renda per capita

Renda per capita nacional:
R\$ 1.384,97

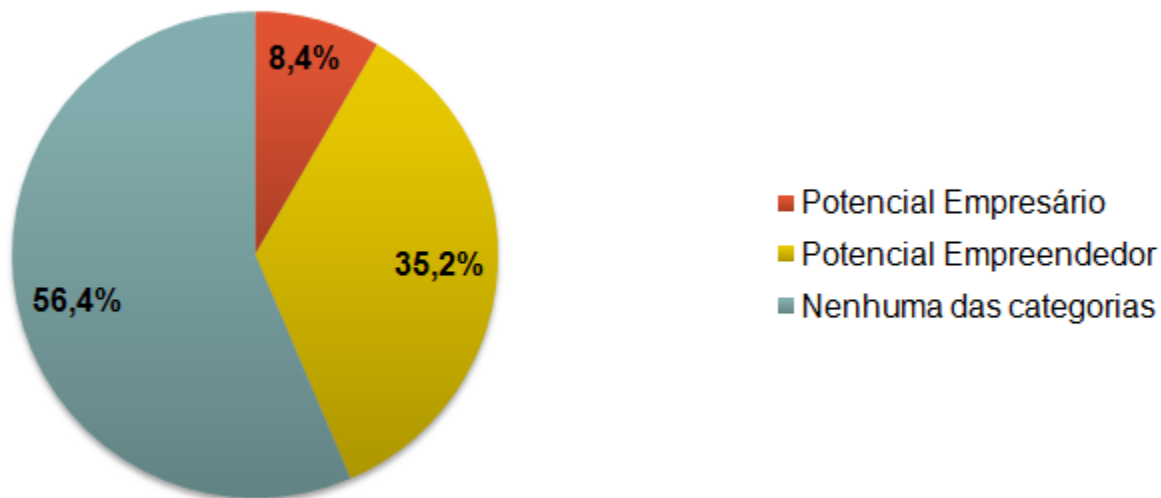


Potencial Empreendedor e Potencial Empresário

Brasil

P12. Nos próximos três anos você espera iniciar – sozinho ou com outras pessoas – um novo negócio ou algum tipo de trabalho autônomo? (Potencial empreendedor)

P13. Você fez alguma ação para abrir um novo negócio nos últimos 12 meses? (Potencial empresário)



- 35,2% são potenciais empreendedores e 8,4% potenciais empresários.

* Foi considerado potencial empreendedor o entrevistado que respondeu Sim na P12 e Não na P13.

Já o entrevistado que respondeu Sim nas duas questões, foi contabilizado apenas como potencial empresário.



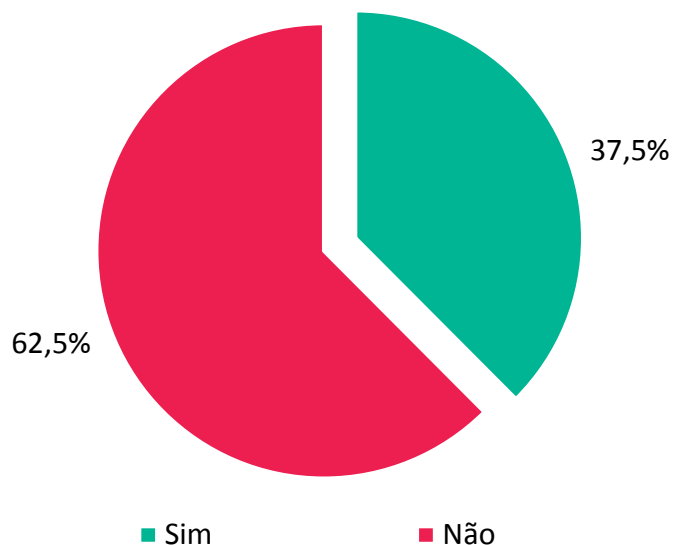
RESULTADOS DA PESQUISA
ANÁLISE DOS RESULTADOS



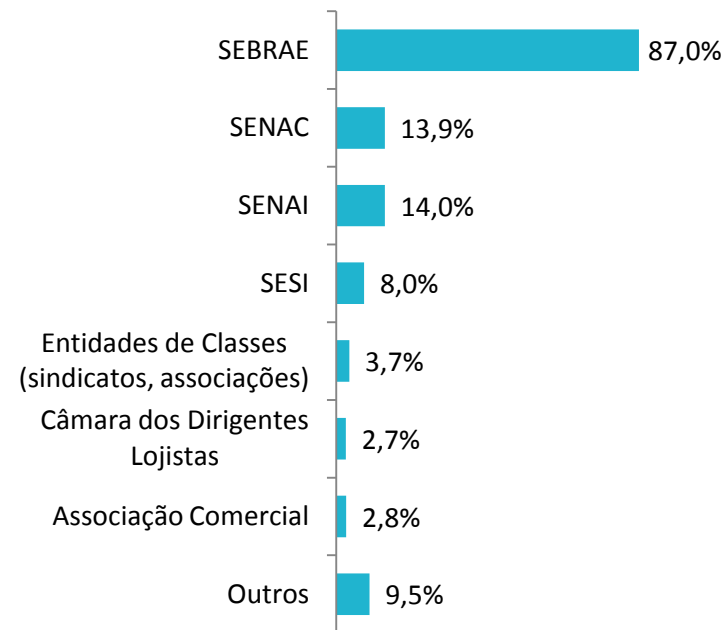
Conhecimento de Instituições

Brasil

P. O (A) Sr. (a) conhece ALGUMA instituição que fornece serviços de apoio para pequenas empresas no Brasil? (EST-RU)



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



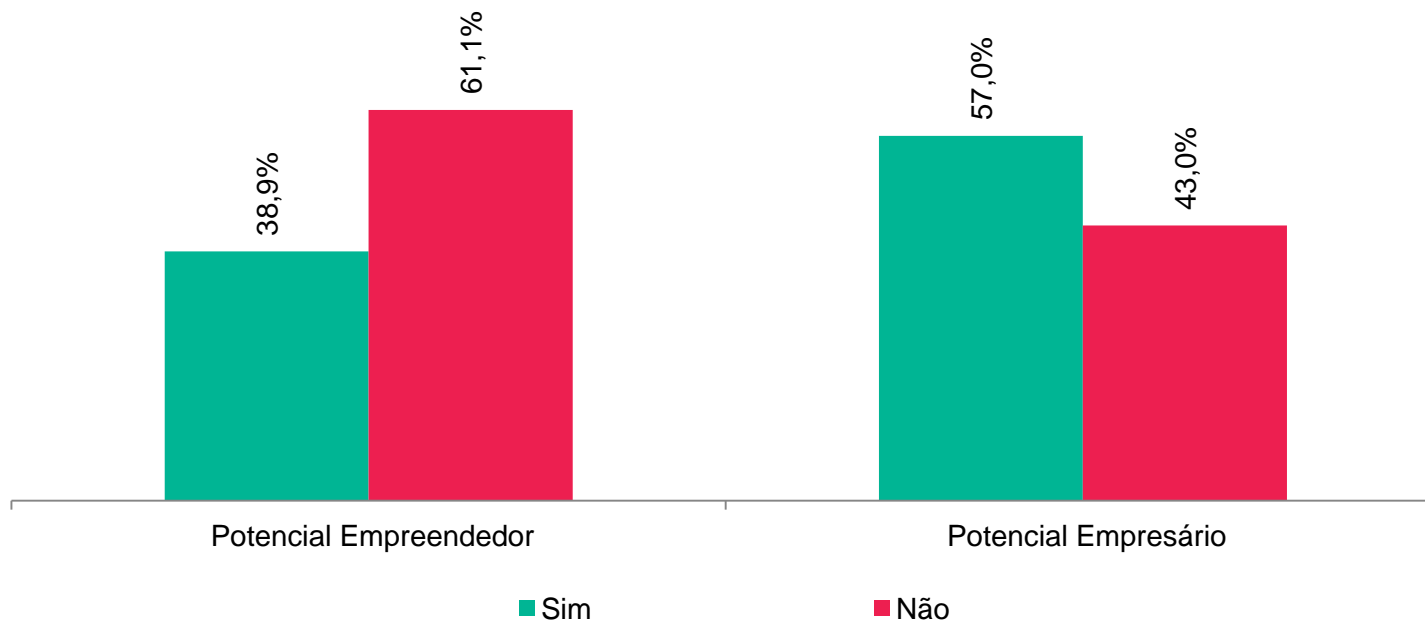
- A maioria dos entrevistados (62,5%) afirmou não conhecer instituição de serviço de apoio para pequenos negócios e empreendimentos, porém aqueles que afirmaram conhecer alguma instituição, o Sebrae foi o mais citado. Temos uma lembrança espontânea do Sebrae, nacionalmente, de cerca de 32%. Obs.: (87% x 37,5%)



Conhecimento de Instituições

Categorias

P. O (A) Sr. (a) conhece ALGUMA instituição que fornece serviços de apoio para pequenas empresas no Brasil? (EST-RU)



- Percebe-se que enquanto a maioria dos potenciais empreendedores não conhecem instituição que forneça serviços de apoio para pequenas empresas, a maioria dos potenciais empresários afirmam conhecer.

Conhecimento de Instituições

UF

P. O (A) Sr. (a) conhece ALGUMA instituição que fornece serviços de apoio para pequenas empresas no Brasil? (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	
Sim	35,7%	51,4%	45,0%	53,7%	43,5%	46,0%	42,9%	34,3%	39,2%	48,4%	31,4%	35,3%	29,2%	35,5%	44,3%	33,7%	35,8%	43,4%	32,3%	34,4%	45,6%	43,2%	41,8%	55,0%	38,2%	35,1%	42,4%	37,5%
Não	64,3%	48,6%	55,0%	46,3%	56,5%	54,0%	57,1%	65,7%	60,8%	51,6%	68,6%	64,7%	70,8%	64,5%	55,7%	66,3%	64,2%	56,6%	67,7%	65,6%	54,4%	56,8%	58,2%	45,0%	61,8%	64,9%	57,6%	62,5%

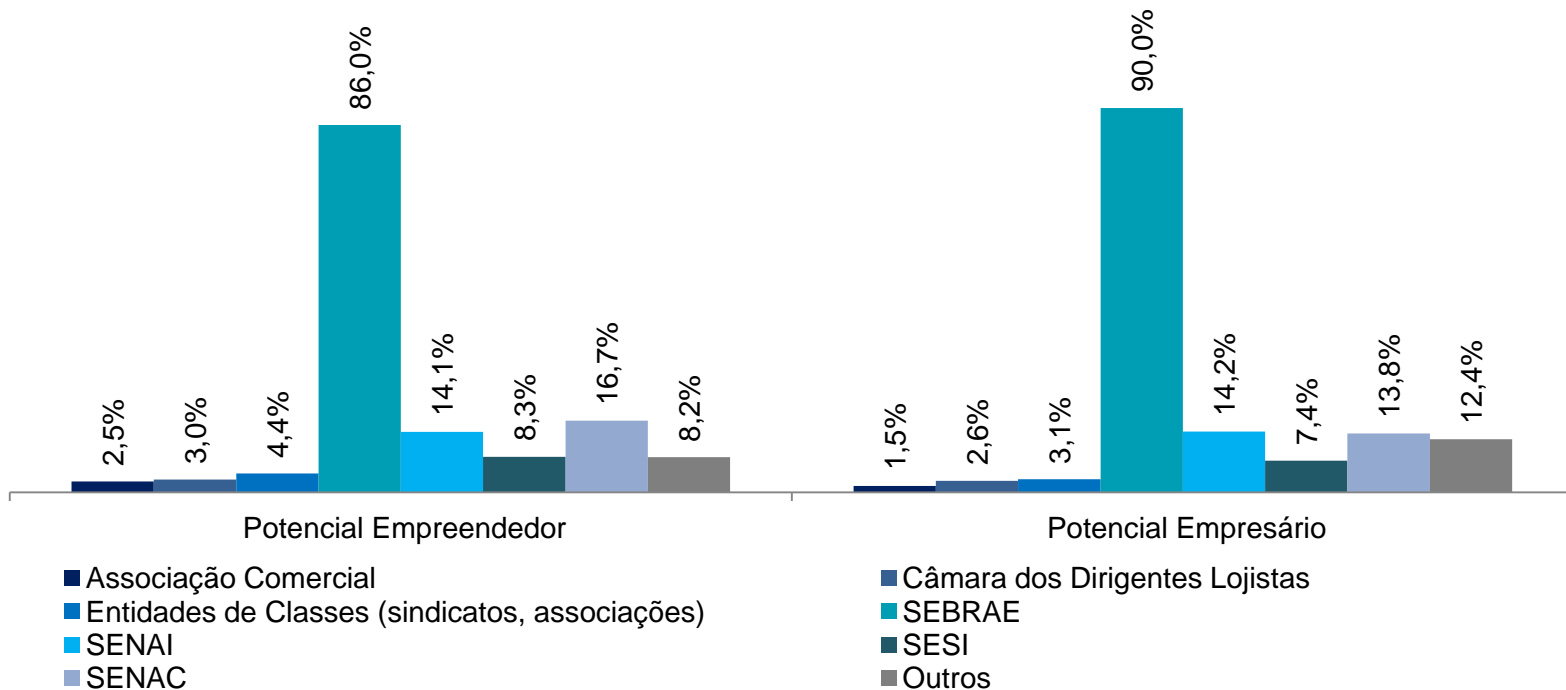
- Destaque positivo (sim) para os estados do AC, RR e MS, com mais de 50%.



Conhecimento de Instituições

Categories

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

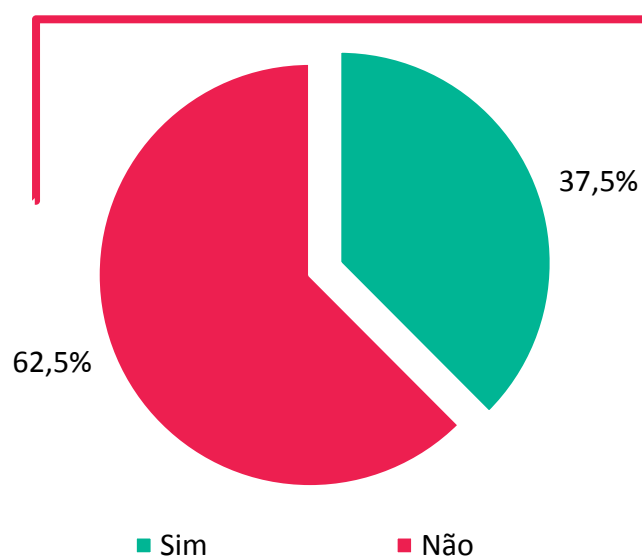


- Para os respondentes das duas categorias a instituição mais conhecida foi o SEBRAE.

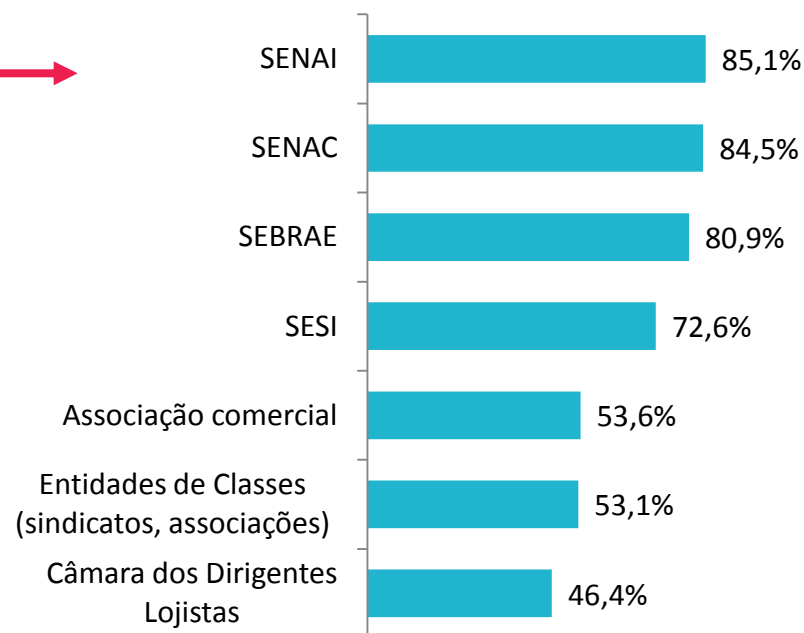


Apoio a Pequenos Negócios - Instituição Brasil

P. O (A) Sr. (a) conhece ALGUMA instituição que fornece serviços de apoio para pequenas empresas no Brasil? (EST-RU)



P. Caso NÃO, já ouviu falar de... ou trabalhou com...: [EST]



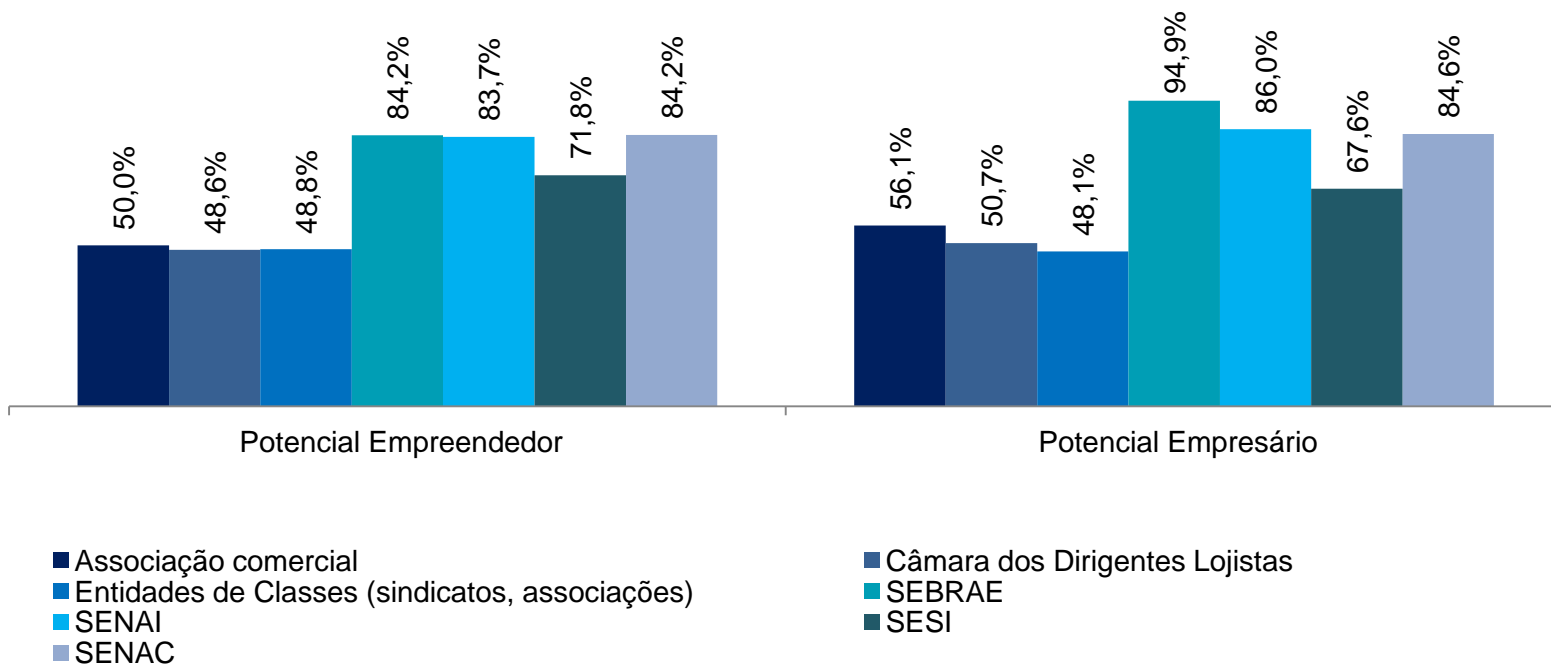
- Aqueles que afirmaram NÃO conhecer alguma instituição, quando estimulados, relataram que já ouviram falar ou trabalharam com o SENAI, SENAC e SEBRAE.



Apoio a Pequenos Negócios - Instituição

Categorias

P. Caso NÃO, já ouviu falar de... ou trabalhou com...: [EST]



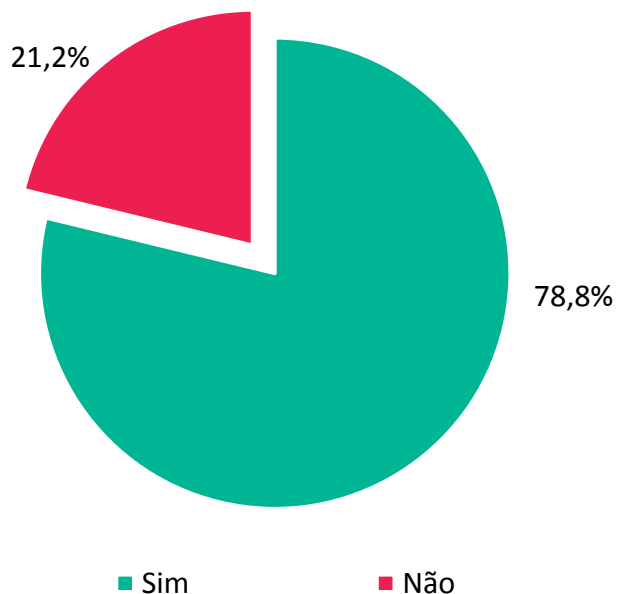
- Para aqueles que afirmaram NÃO conhecer, as instituições que os dois públicos mais ouviram falar foram SENAI, SENAC e SEBRAE.



Já Ouviu ou Trabalhou com SEBRAE

Brasil

P. O Sr (a) já ouviu falar ou trabalhou com o SEBRAE? (ESTIMULADA)



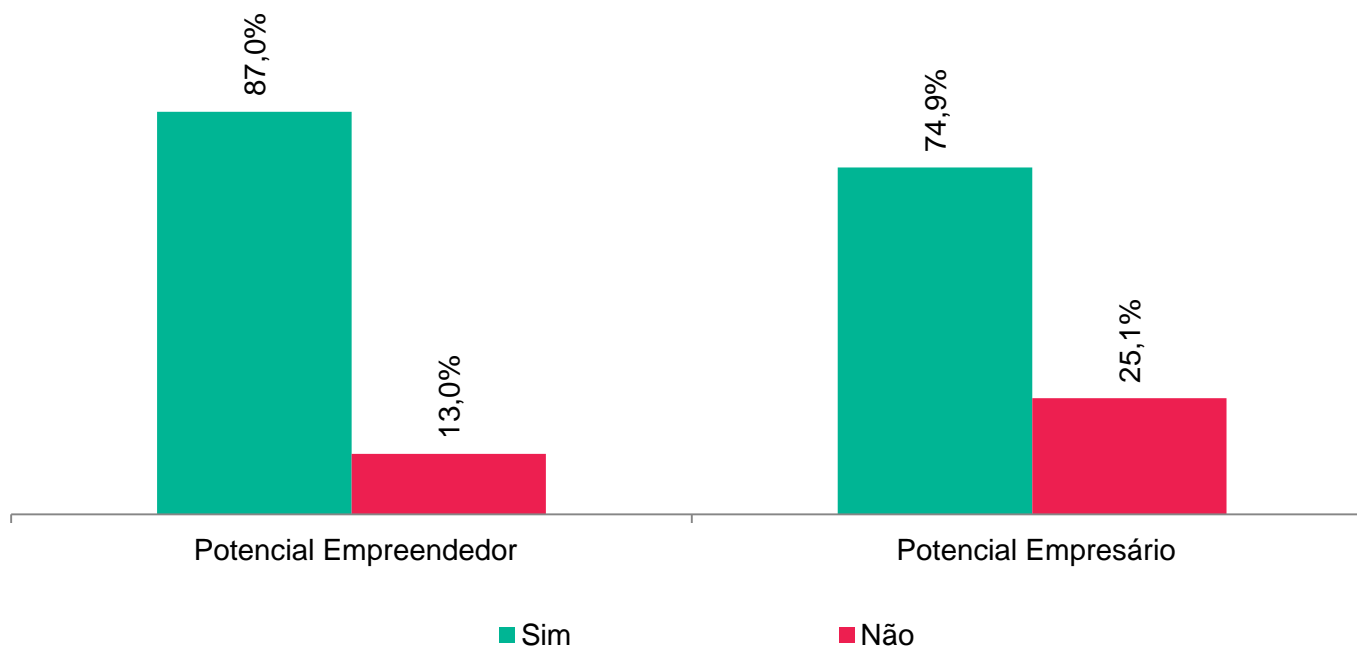
- De maneira estimulada, a maioria dos respondentes reconheceram o Sebrae, 8 em cada 10 entrevistados.



Já Ouviu ou Trabalhou com SEBRAE

Categorias

P. O Sr (a) já ouviu falar ou trabalhou com o SEBRAE?



- Tanto os potenciais empresários quanto os potenciais empreendedores, em sua maioria, já ouviram falar ou trabalhou com o SEBRAE.

Já OuvIU ou Trabalhou com SEBRAE

UF

P. O Sr (a) já ouviu falar ou trabalhou com o SEBRAE?

	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	87,4%	87,6%	94,1%	86,7%	94,0%	48,7%	76,9%	84,2%	57,3%	66,9%	100,0%	82,4%	100,0%	94,4%	80,7%	65,4%	77,3%	90,7%	58,5%	86,4%	72,7%	67,1%	76,5%	65,0%	91,8%	82,0%	80,4%	78,8%
Não	12,6%	12,4%	5,9%	13,3%	6,0%	51,3%	23,1%	15,8%	42,7%	33,1%	0,0%	17,6%	0,0%	5,6%	19,3%	34,6%	22,7%	9,3%	41,5%	13,6%	27,3%	32,9%	23,5%	35,0%	8,2%	18,0%	19,6%	21,2%

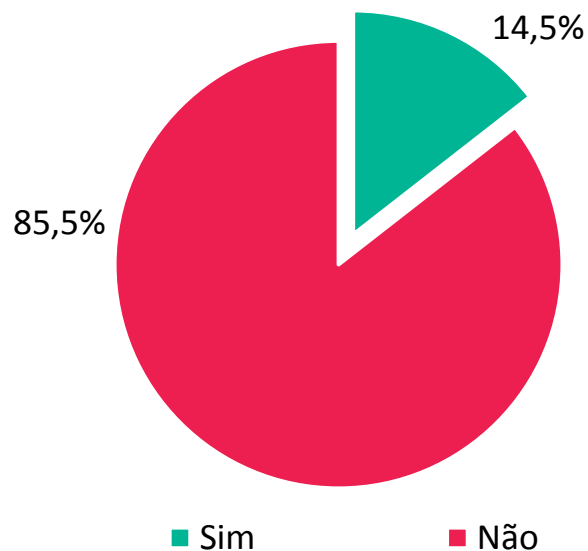
- Neste quadro, o destaque são os Estados do AP e PI, com proporções acima de 40% de respostas negativas.



Fornecedor, Parceiro ou Cliente

Brasil

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

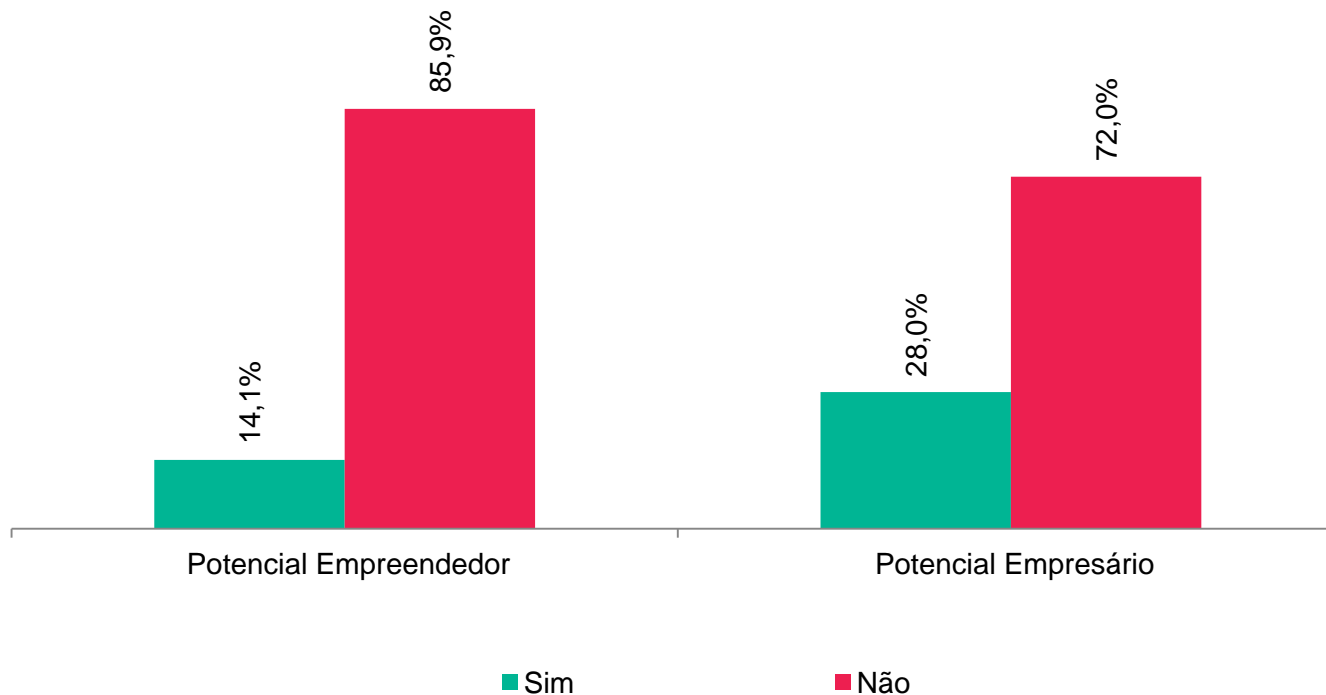


- De maneira estimulada, a maioria dos respondentes reconheceram o Sebrae, porém apenas a minoria afirmou já ter sido fornecedor, cliente ou parceiro.

Fornecedor, Parceiro ou Cliente

Categorias

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



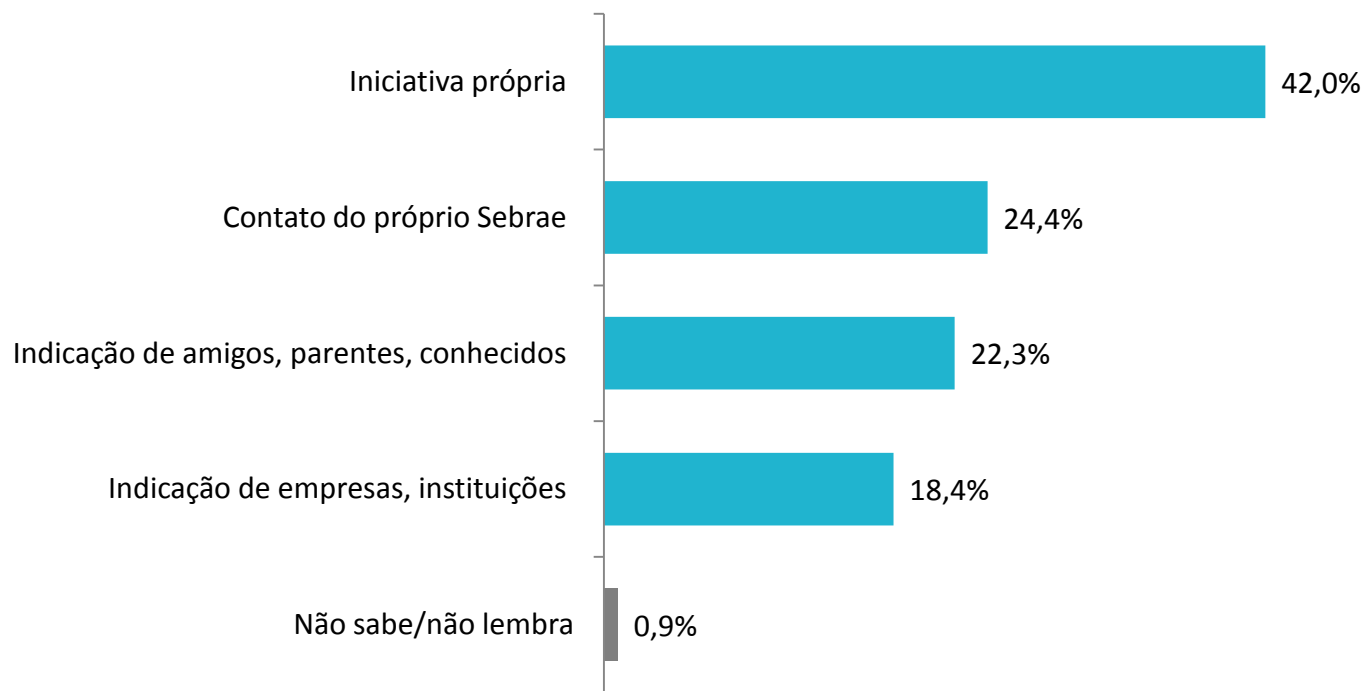
- Tanto os potenciais empresários quanto os potenciais empreendedores, em sua maiorias, nunca foram fornecedores, parceiros ou clientes do SEBRAE.



Forma de Conhecimento

Brasil

P. Como o(a) sr(a) chegou até o SEBRAE, por meio de... [EST_RM]



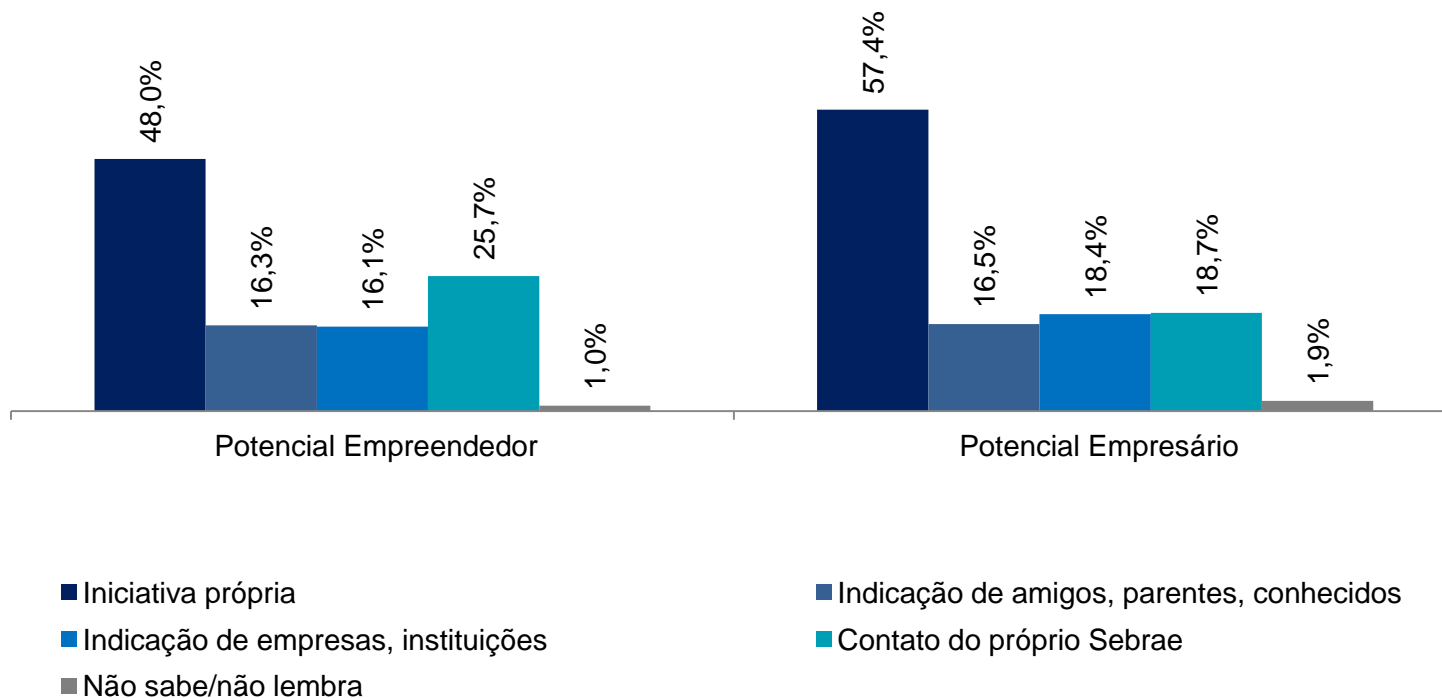
- A maior parte dos respondentes informou que entrou em contato com o Sebrae por iniciativa própria.



Forma de Conhecimento

Categorias

P. Como o(a) sr(a) chegou até o SEBRAE, por meio de... [EST_RM]



- Na análise por categorias o cenário foi semelhante à análise Brasil, para ambas as categorias.

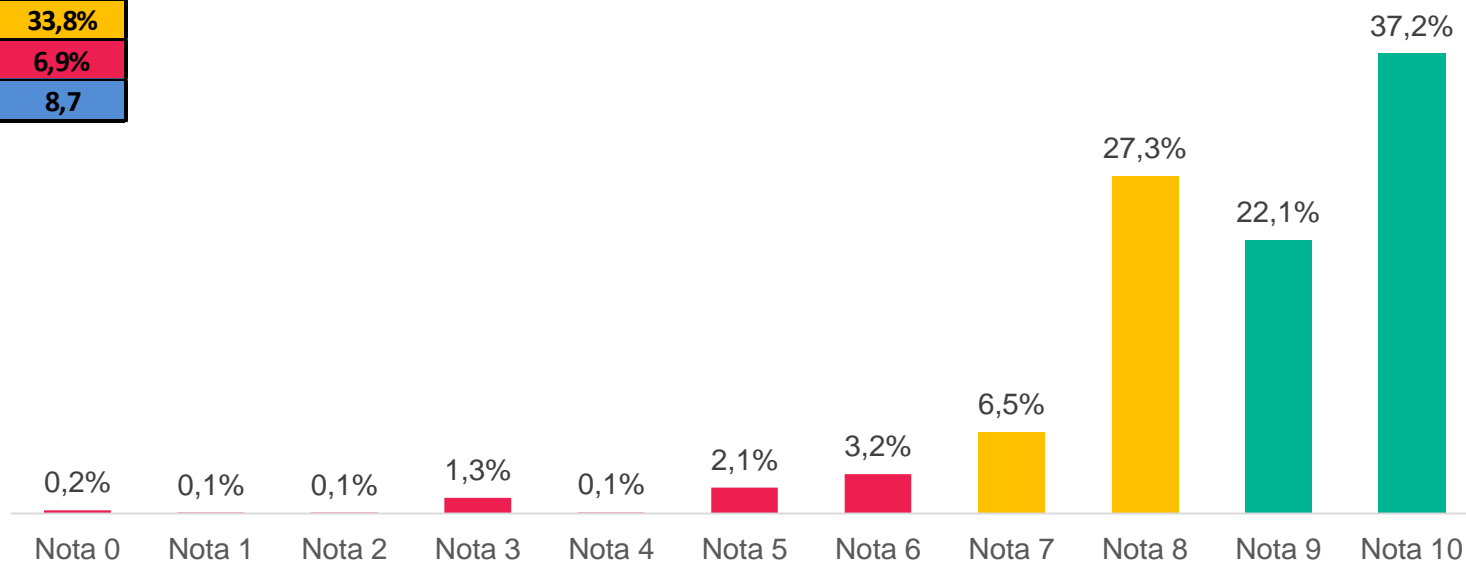


Qualidade dos Serviços

Brasil

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?

Notas Altas	59,3%
Notas Médias	33,8%
Notas Baixas	6,9%
Média	8,7



- Em relação a qualidade dos serviços oferecidos pelo Sebrae, nota-se um elevado nível de satisfação, apresentando uma média de 8,7.

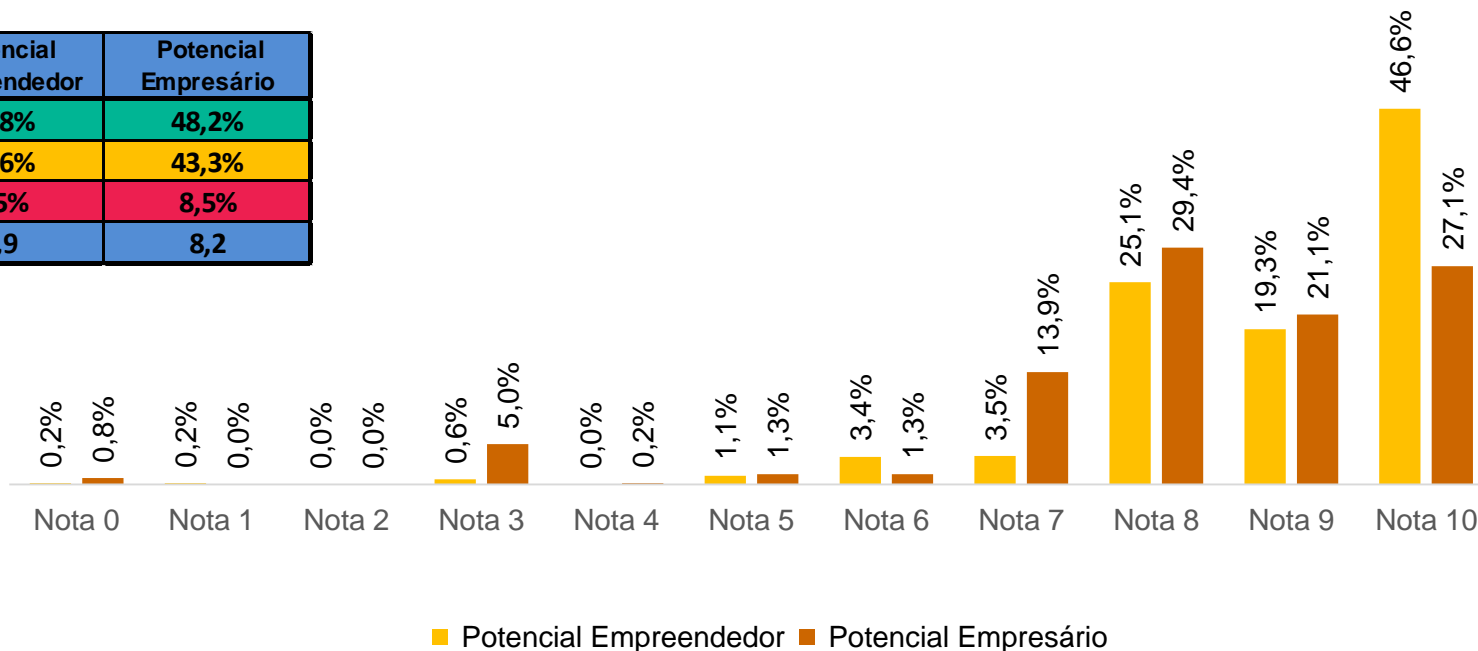


Qualidade dos Serviços

Categorias

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?

	Potencial Empreendedor	Potencial Empresário
Nota Altas	65,8%	48,2%
Notas Médias	28,6%	43,3%
Notas Baixas	5,5%	8,5%
Média	8,9	8,2



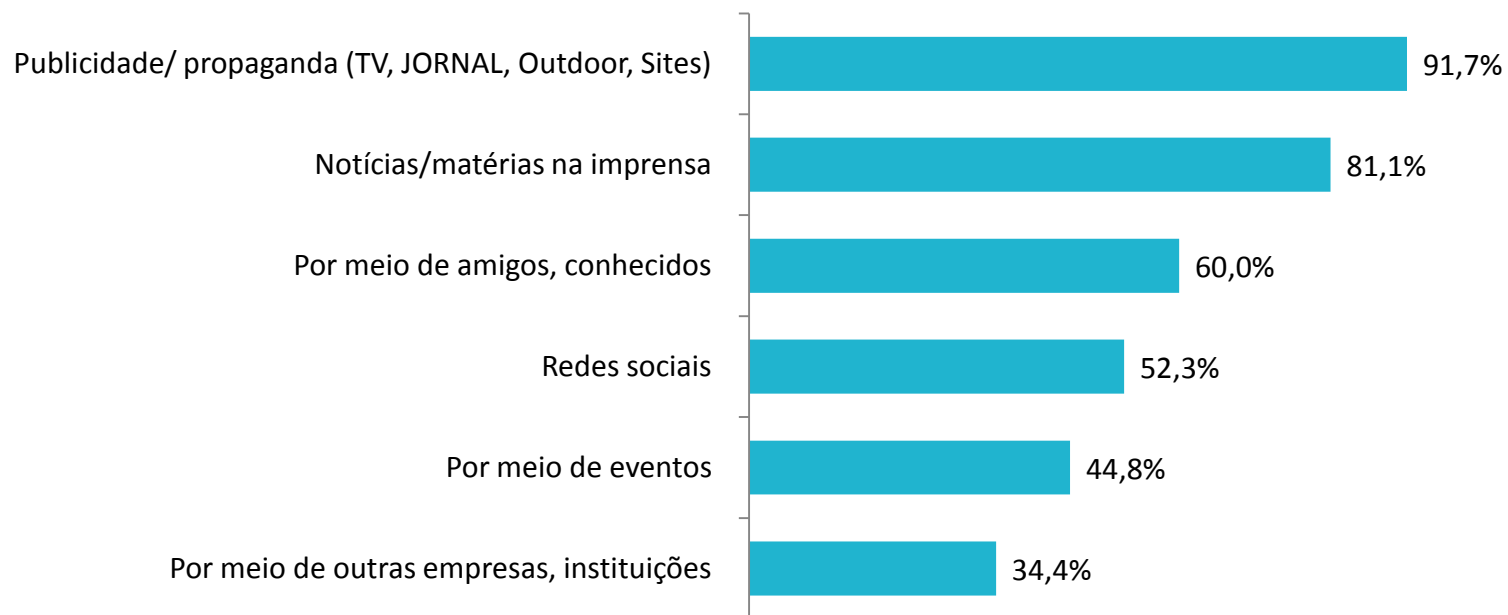
- Comparando a satisfação das duas categorias com a qualidade dos serviços oferecidos nota-se que ambas apresentam elevado índice, porém os potenciais empreendedores se mostraram mais satisfeitos.



Forma de Conhecimento

Brasil

P. Eu vou citar alguns itens e gostaria que o(a) Sr(a) dissesse por meio de quais já ouviu falar do SEBRAE. Ouviu falar... [EST_RM]

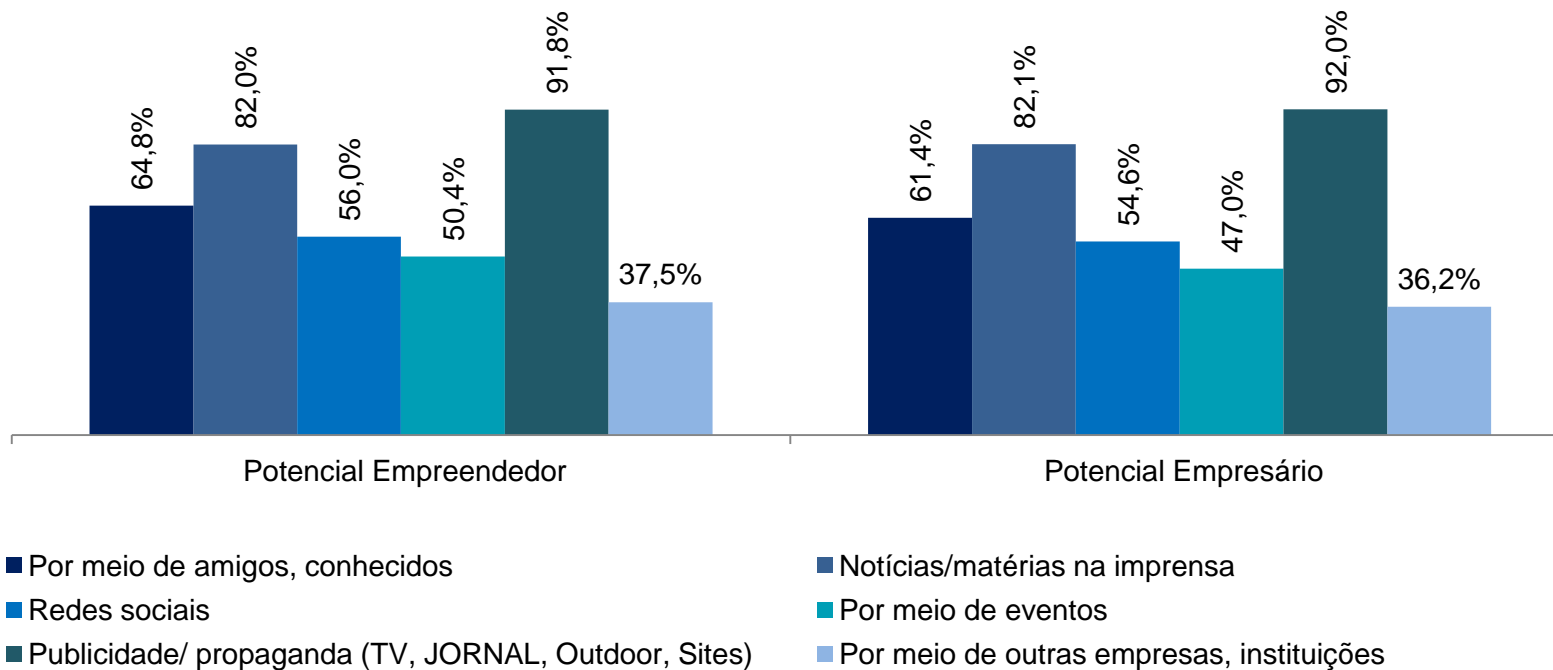


- Entre aqueles que não são fornecedores ou parceiros do Sebrae o conhecimento da instituição se deu por meio de publicidade e propaganda e/ou notícias e matérias na imprensa.

Forma de Conhecimento

Categorias

P. Eu vou citar alguns itens e gostaria que o(a) Sr(a) dissesse por meio de quais já ouviu falar do SEBRAE. Ouviu falar... [EST_RM]



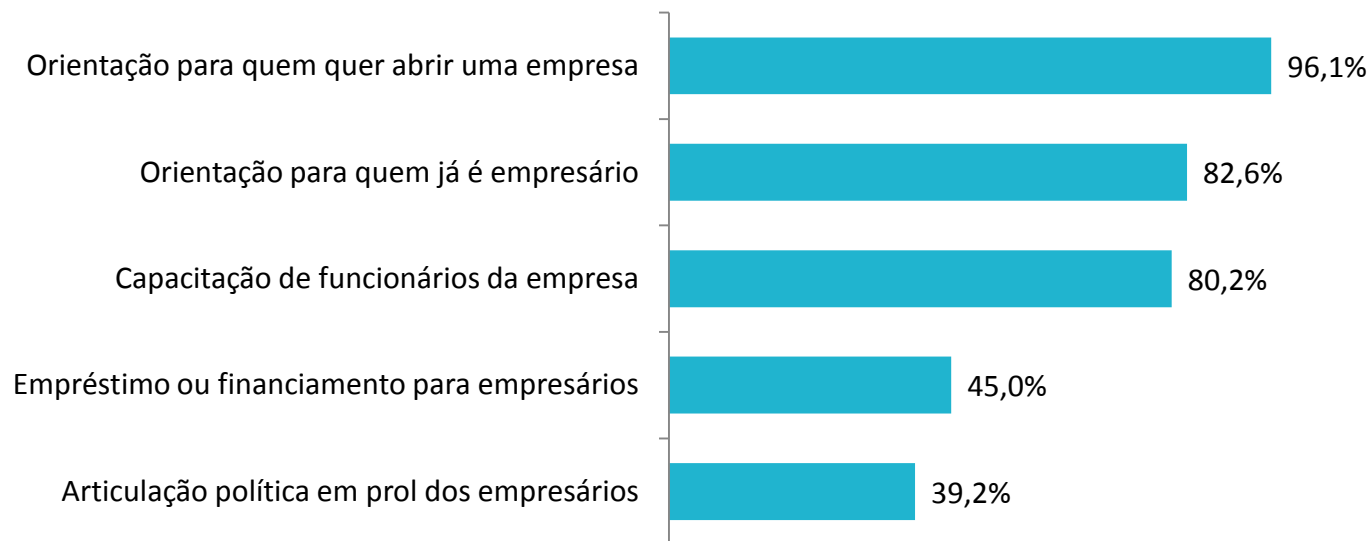
- A mídia de massa (TV) ou veículo escrito, outdoor e Sites são os canais mais reconhecidos, nos dois perfis.



Relação com o Sebrae

Brasil

P. Dos itens que eu vou citar , eu gostaria que o(a) Sr(a) me apontasse quais acredita que estão relacionadas ao Sebrae. (EST-RM)



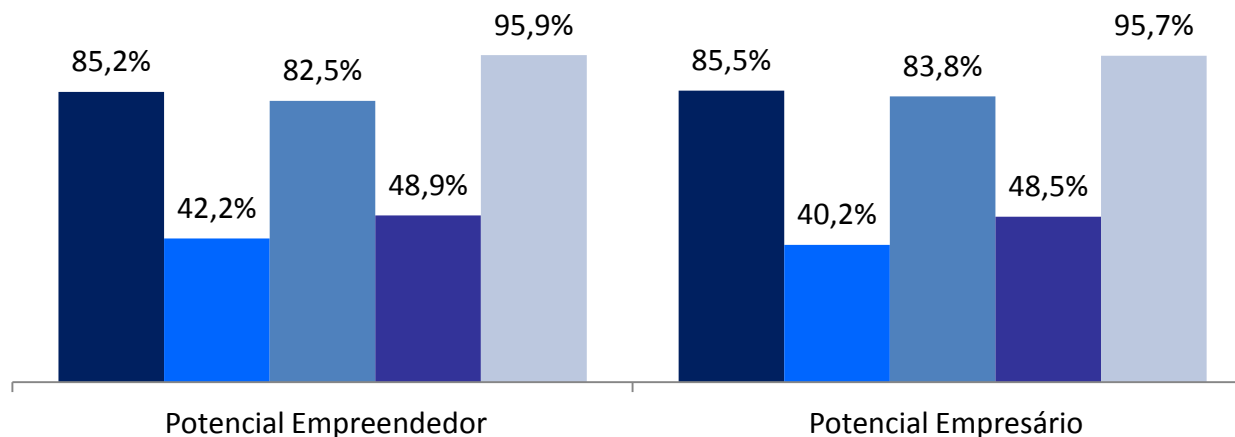
- Para os entrevistados a “Orientação para quem quer abrir uma empresa” é o papel mais evidente da instituição.



Relação com o Sebrae

Categorias

P. Dos itens que eu vou citar , eu gostaria que o(a) Sr(a) me apontasse quais acredita que estão relacionadas ao Sebrae. (EST-RM)



- Orientação para quem já é empresário
- Articulação política em prol dos empresários
- Capacitação de funcionários da empresa
- Empréstimo ou financiamento para empresários
- Orientação para quem quer abrir uma empresa

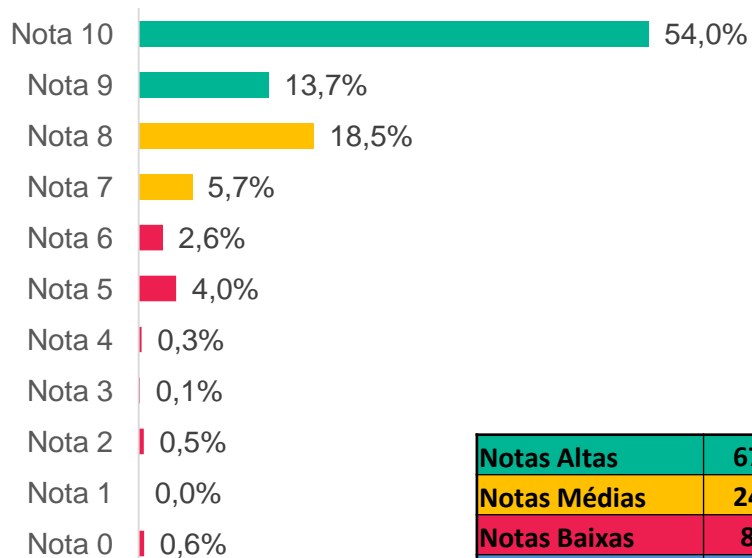
- Na análise por categorias, o cenário é bastante semelhante à análise Brasil.



Imagem do Sebrae

Brasil

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?



Notas Altas	67,7%
Notas Médias	24,2%
Notas Baixas	8,1%
Média	8,9

P. O que você acha que pode ser melhorado?

Melhorar o Atendimento

Menos Burocracia

Mais Divulgação e Oportunidade

- Nota-se que para a maioria dos respondentes o Sebrae possui uma imagem bastante positiva, apresentando média nacional de 8,9 pontos.

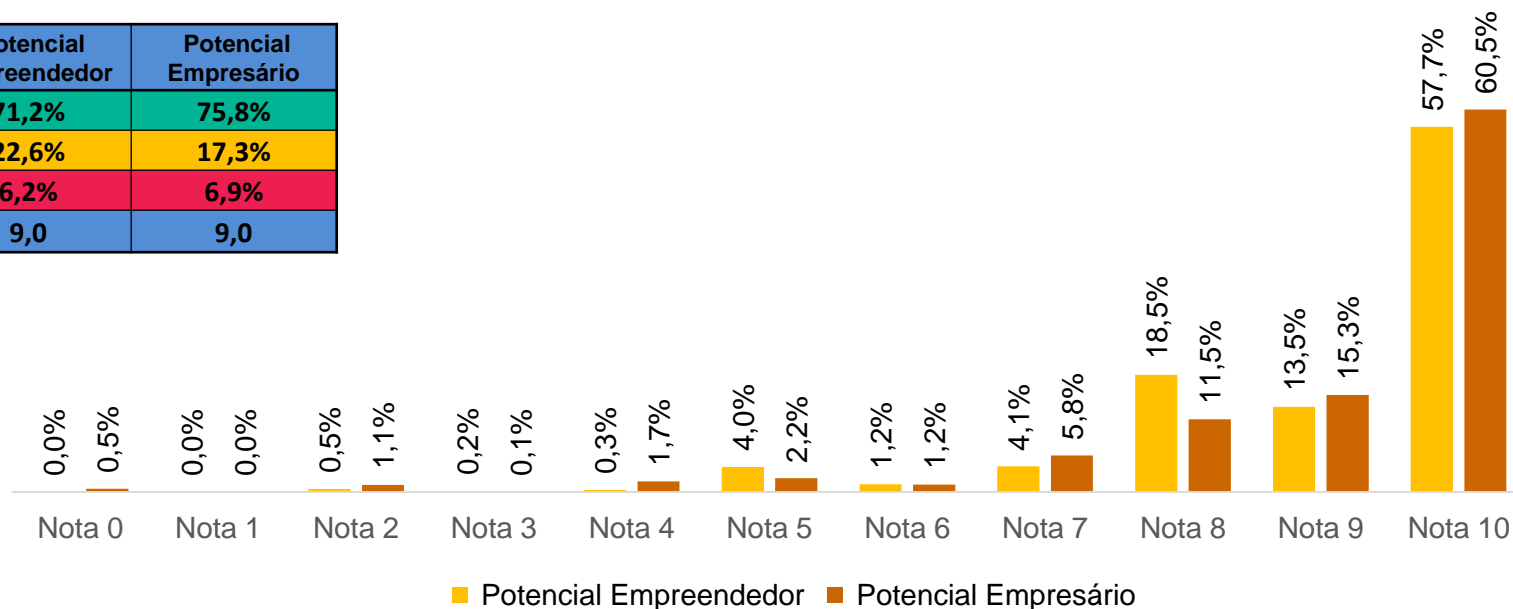


Imagem do Sebrae

Categorias

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?

	Potencial Empreendedor	Potencial Empresário
Nota Altas	71,2%	75,8%
Notas Médias	22,6%	17,3%
Notas Baixas	6,2%	6,9%
Média	9,0	9,0



- Nota-se que ao comparar as duas categorias, é possível verificar que ambas possuem uma imagem bastante positivas e próximas. E observa-se um reduzido percentual de notas baixas. (6,2% e 6,9%)



Imagem do Sebrae

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?

	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
Notas Altas	68,22%	73,88%	75,69%	75,71%	73,35%	79,10%	73,19%	77,27%	62,55%	73,64%	77,30%	72,03%	65,00%	75,80%	68,00%	61,78%	69,29%	79,14%	65,52%	61,46%	71,80%	67,30%	71,57%	71,76%	70,34%	65,61%	63,76%	67,74%
Notas Médias	23,24%	16,39%	20,18%	16,01%	20,53%	15,60%	19,04%	17,44%	28,47%	23,37%	20,43%	20,42%	31,07%	17,32%	23,39%	29,81%	23,27%	15,49%	22,76%	27,14%	17,91%	27,77%	24,64%	16,42%	26,07%	25,75%	29,78%	24,17%
Notas Baixas	8,54%	9,73%	4,12%	8,29%	6,12%	5,31%	7,77%	5,29%	8,98%	2,99%	2,26%	7,55%	3,93%	6,89%	8,61%	8,41%	7,43%	5,37%	11,72%	11,40%	10,29%	4,93%	3,79%	11,82%	3,59%	8,64%	6,46%	8,09%
Média	8,84	8,89	9,19	9,02	9,04	9,23	9,07	9,20	8,79	9,26	9,29	9,04	8,90	9,02	8,95	8,66	8,98	9,23	8,76	8,64	8,95	9,03	9,11	8,85	9,13	8,80	8,79	8,89

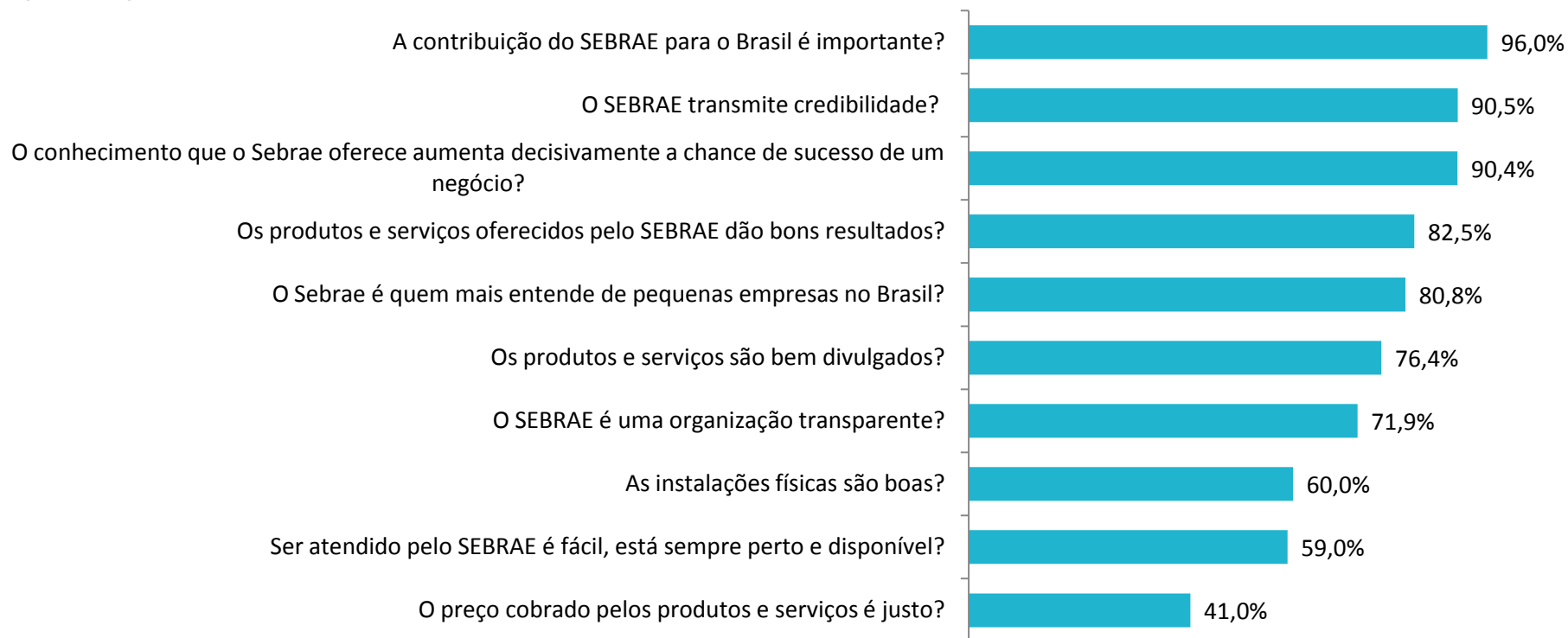
- Nota-se que em todos os estados as médias são superiores a 8,6.
- Os maiores índices de imagem foram para CE (9,26), AP e ES (9,23).



Papel do Sebrae

Brasil

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



- Se observarmos as citações com menores percentuais, poderemos inferir que, para uma parcela significativa dos entrevistados, o SEBRAE ainda carece de acessibilidade (localidade e facilidade de contato/acesso).
- Aspectos como importância para o Brasil, credibilidade e sucesso, são percebidos pela grande maioria.



Papel do Sebrae

UF

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

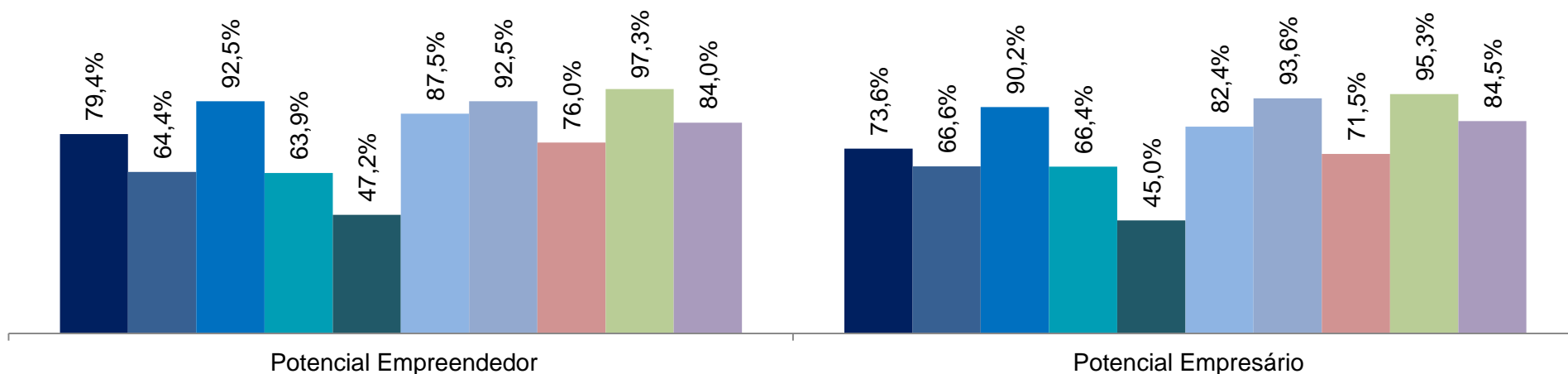
	Norte							Nordeste								Sudeste				Sul				Centro-Oeste				Brasil
	RO	AC	AM	RR	PA	AP	TO	MA	PI	CE	RN	PB	PE	AL	SE	BA	MG	ES	RJ	SP	PR	SC	RS	MS	MT	GO	DF	
Os produtos e serviços são bem divulgados?	73,8%	83,5%	81,5%	79,0%	84,6%	85,0%	76,7%	78,5%	86,2%	78,7%	87,5%	80,1%	74,3%	80,9%	79,0%	74,6%	72,2%	78,2%	66,6%	78,2%	68,7%	83,0%	76,4%	76,2%	82,1%	79,3%	72,2%	76,4%
As instalações físicas são boas?	64,0%	78,3%	73,6%	77,6%	63,9%	76,9%	76,4%	66,7%	72,7%	57,0%	71,3%	65,1%	56,7%	65,2%	70,9%	55,6%	59,8%	68,3%	50,5%	56,6%	64,3%	61,3%	50,8%	74,2%	76,6%	65,1%	55,3%	60,0%
O conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de sucesso de um negócio?	90,8%	92,6%	92,0%	91,7%	94,6%	96,2%	93,8%	86,1%	95,2%	91,8%	95,9%	92,4%	86,1%	89,1%	97,8%	90,7%	94,5%	90,9%	86,2%	87,5%	93,4%	91,2%	90,9%	90,6%	93,9%	91,9%	91,1%	90,4%
Ser atendido pelo SEBRAE é fácil, está sempre perto e disponível?	62,1%	75,5%	69,8%	70,1%	53,2%	72,0%	67,9%	76,5%	70,7%	53,5%	67,0%	56,3%	57,7%	59,7%	60,5%	57,0%	61,2%	59,9%	49,8%	55,9%	65,0%	63,4%	56,2%	71,1%	71,7%	60,8%	51,1%	59,0%
O preço cobrado pelos produtos e serviços é justo?	47,1%	55,4%	56,6%	52,2%	42,0%	52,8%	54,6%	49,2%	53,3%	42,2%	56,6%	45,5%	30,9%	42,3%	41,3%	40,0%	42,1%	47,8%	39,9%	35,7%	40,9%	38,3%	36,7%	41,8%	52,8%	50,1%	38,8%	41,0%
Os produtos e serviços oferecidos pelo SEBRAE dão bons resultados?	86,3%	87,0%	86,0%	87,7%	89,2%	85,8%	86,3%	83,9%	95,8%	86,3%	88,2%	80,6%	76,5%	82,8%	83,2%	79,1%	88,0%	85,8%	80,9%	76,6%	87,7%	80,6%	83,7%	79,9%	86,9%	85,4%	79,9%	82,5%
O SEBRAE transmite credibilidade?	92,4%	87,4%	92,7%	89,7%	95,9%	94,0%	88,2%	93,0%	88,9%	85,7%	94,1%	87,4%	87,8%	89,4%	94,7%	87,7%	95,0%	89,3%	89,5%	87,9%	94,9%	87,4%	91,3%	95,3%	93,4%	92,1%	92,3%	90,5%
O SEBRAE é uma organização transparente?	67,6%	73,5%	76,7%	72,8%	68,2%	70,8%	75,9%	81,3%	71,5%	68,3%	77,3%	71,1%	78,0%	77,3%	75,3%	69,2%	71,3%	72,6%	70,4%	71,9%	67,0%	73,2%	73,4%	71,4%	72,8%	75,5%	66,8%	71,9%
A contribuição do SEBRAE para o Brasil é importante?	95,9%	95,7%	98,6%	98,7%	94,5%	97,7%	97,3%	95,8%	96,9%	97,3%	97,5%	95,2%	92,5%	93,4%	98,3%	96,5%	97,8%	97,5%	96,5%	94,8%	95,7%	93,9%	98,6%	96,3%	96,0%	96,0%	96,9%	96,0%
O Sebrae é quem mais entende de pequenas empresas no Brasil?	79,2%	80,7%	80,5%	86,3%	85,0%	81,2%	85,0%	86,4%	90,8%	76,5%	92,0%	73,4%	82,0%	90,6%	83,5%	79,1%	82,5%	80,0%	77,2%	78,3%	84,2%	75,0%	81,3%	86,7%	86,1%	83,2%	76,6%	80,8%



Papel do Sebrae

Categorias

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



- Os produtos e serviços são bem divulgados?
- As instalações físicas são boas?
- O conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de sucesso de um negócio?
- Ser atendido pelo SEBRAE é fácil, está sempre perto e disponível?
- O preço cobrado pelos produtos e serviços é justo?
- Os produtos e serviços oferecidos pelo SEBRAE dão bons resultados?
- O SEBRAE transmite credibilidade?
- O SEBRAE é uma organização transparente?
- A contribuição do SEBRAE para o Brasil é importante?
- O Sebrae é quem mais entende de pequenas empresas no Brasil?



RESULTADOS DA PESQUISA

NPS

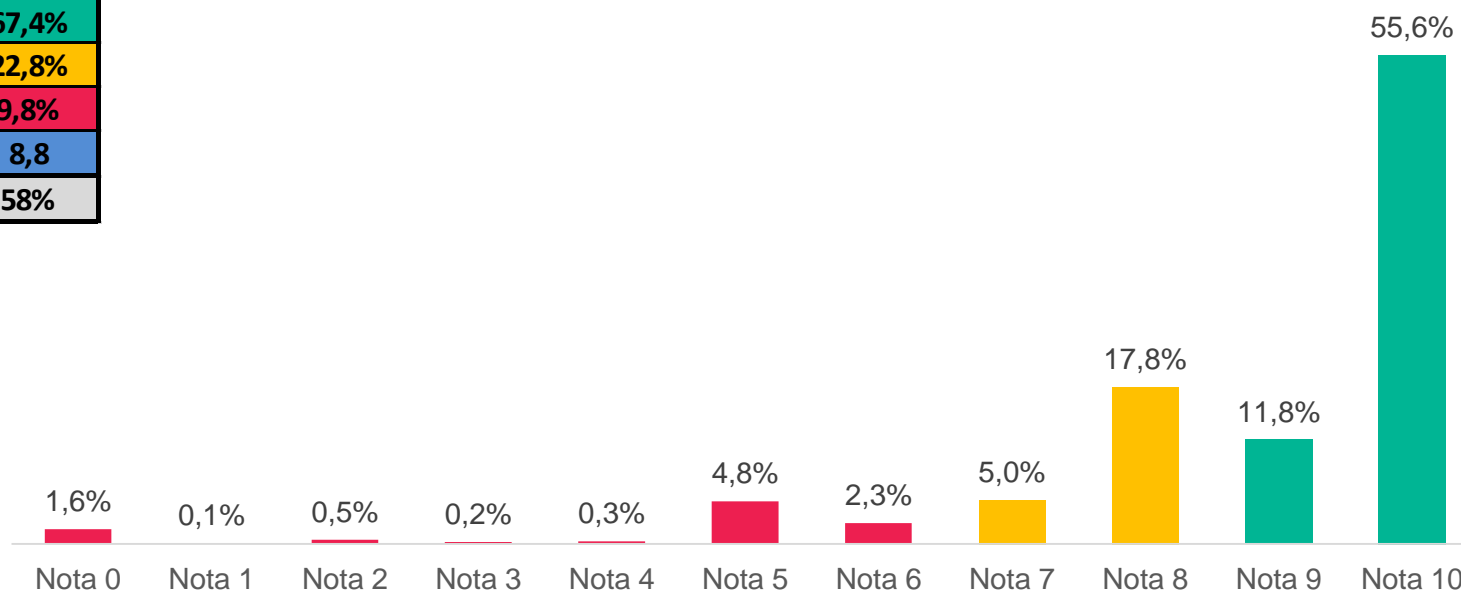


Net Promoter Score – NPS

Brasil

P. De 0 a 10 qual a probabilidade de o(a) Sr(a) recomendar o SEBRAE para outras pessoas? Sendo que a nota 0 significa “não recomendaria de forma alguma” e a nota 10 “com certeza recomendaria”.

Promotores	67,4%
Neutros	22,8%
Depreciadores	9,8%
Média	8,8
NPS	58%



- O Net Promoter Score do Sebrae é bastante elevado e possui um índice de depreciação de apenas 9,8%.
- NPS de 58% é um indicador bastante positivo de recomendação da instituição.

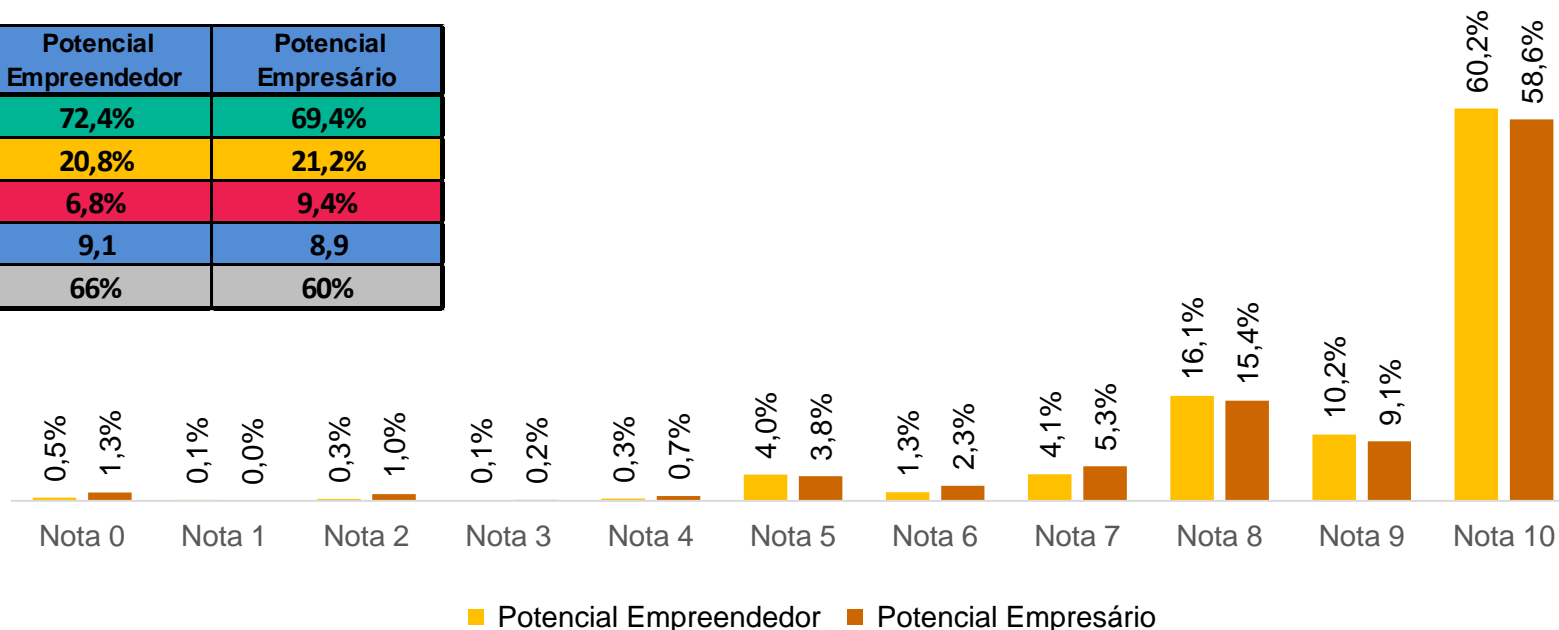


Net Promoter Score – NPS

Categorias

P. De 0 a 10 qual a probabilidade de o(a) Sr(a) recomendar o SEBRAE para outras pessoas? Sendo que a nota 0 significa “não recomendaria de forma alguma” e a nota 10 “com certeza recomendaria”.

	Potencial Empreendedor	Potencial Empresário
Promotores	72,4%	69,4%
Neutros	20,8%	21,2%
Depreciadores	6,8%	9,4%
Média	9,1	8,9
NPS	66%	60%



- Comparando a possibilidade de recomendação das duas categorias, nota-se que ambas apresentam elevado índice, porém os potenciais empreendedores se mostraram mais promotores.



Net Promoter Score – NPS

Categorias

P. De 0 a 10 qual a probabilidade de o(a) Sr(a) recomendar o SEBRAE para outras pessoas? Sendo que a nota 0 significa “não recomendaria de forma alguma” e a nota 10 “com certeza recomendaria”.

	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	74,7%	72,6%	77,0%	68,5%	64,8%	70,6%	76,1%	67,9%	71,2%	74,2%	75,6%	72,7%	70,3%	85,9%	75,5%	64,6%	70,9%	71,9%	56,6%	61,1%	75,5%	66,9%	69,7%	74,1%	70,0%	65,1%	67,0%	67,4%
Neutros	19,5%	20,2%	17,9%	20,6%	26,8%	26,2%	15,3%	29,3%	20,4%	19,7%	15,2%	21,4%	22,3%	10,8%	16,5%	22,9%	24,1%	16,2%	27,4%	24,3%	16,4%	27,2%	21,6%	16,9%	24,7%	25,2%	22,7%	22,8%
Depreciadores	5,8%	7,2%	5,2%	10,9%	8,4%	3,2%	8,6%	2,8%	8,5%	6,2%	9,1%	5,9%	7,4%	3,3%	8,0%	12,5%	5,0%	12,0%	16,0%	14,5%	8,2%	5,9%	8,7%	9,1%	5,3%	9,7%	10,3%	9,8%
Média	9,1	8,9	9,1	8,8	8,9	9,1	9,1	9,1	9,0	9,2	9,0	9,1	9,0	9,4	9,0	8,6	9,0	8,7	8,3	8,5	9,1	9,0	8,9	9,1	9,1	8,8	8,8	8,9
NPS	69%	65%	72%	58%	56%	67%	67%	65%	63%	68%	67%	67%	63%	83%	68%	52%	66%	60%	41%	47%	67%	61%	61%	65%	65%	55%	57%	58%

- Analisando o NPS de todos os estados, nota-se que AL e AM tiveram grande destaque, estes apresentaram o índice de promoção bastante elevado e os maiores NPS, 83% e 72%, respectivamente.



Expectativas

Brasil

P. Qual sua expectativa em relação ao SEBRAE, ou seja, o que você espera do SEBRAE?

Orientação/
Aproximação

“Que ele oriente principalmente as pessoas mais humildes, que essa orientação seja de forma correta e transparente. Que mostre as empresários o risco de abrir uma empresa, e não só os lucros. Não e só orientar quando abrir e sim na continuação da empresa, na manutenção da empresa. É que de consultoria sobre as obrigações sociais.”

“Funcionar de fato, ter aproximação. Orientação na empresa junto aos bancos quanto a empréstimos. A Consultoria é muito distante da realidade.”

“Espero mais visita do Sebrae nas cidades pequenas, pois é muito difícil o contato pessoal com os agentes, haja vista as pequenas empresas precisa muito de seu apoio pelo o menos duas visitas ao ano.”

“Boa orientação e caso fosse precisar de algum produto do Sebrae que o mesmo estivesse dentro do seu orçamento. Apoio também na pós abertura da empresa ou seja, uma continuada orientação.”

“Continue apoiando cada vez mais aqueles que estão tentando abrir o primeiro negócio”

“Que se estenda para o interior, porque ele fica muito localizado nas capitais.”

“Que o atendimento para quem deseja abrir um negócio seja menos burocrático. Há uma demora nesse sentido, de espera para agendar uma visita do Sebrae. “



Expectativas

Brasil

P. Qual sua expectativa em relação ao SEBRAE, ou seja, o que você espera do SEBRAE?

Cursos/Feiras

- “Que o Sebrae promova mais feiras e eventos acessíveis a todos, principalmente para quem não tem muitas condições financeiras.”
- “Que o Sebrae dê mais oportunidades e apoio para os microempresários, pois tem muita gente que quer empreender, mas não tem condição financeira para investir.”
- “Que foque mais nos cursos: dê uma maior disponibilidade de vagas e que tenha preços mais acessíveis.”
- “As taxas são muito altas. Gostaria que o valor dos cursos para pessoas de baixa renda e quem não tem carteira assinada fossem bem menor. Também disponibilizar mais vagas para vários cursos.”
- “Parceria do SEBRAE com empresas, para que os alunos dos cursos tenham oportunidade de emprego após os cursos. E que os cursos sejam voltados para o mercado de trabalho de cada cidade.”



Expectativas

Brasil

P. Qual sua expectativa em relação ao SEBRAE, ou seja, o que você espera do SEBRAE?

Divulgação

“Melhor divulgação dos produtos e serviços, talvez com uma cartilha para o público em geral e também para orientar quem deseja abrir uma empresa, por exemplo, como é, aonde ir, como proceder...”

“Fazer mais propaganda, divulgar melhor os produtos e serviços, não só na TV, mas nas pequenas lojas, nas ruas; para ajudar pessoas que querem montar um negócio.”



UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA SEBRAE NACIONAL

(61) 3348-7180

Dênis Pedro Nunes

Ramon de Almeida Bispo