



Pesquisa Aplicabilidade,  
Efetividade e NPS

# SAE – 2020

*DADOS CONSOLIDADOS*

*Dezembro de 2020*





## **METODOLOGIA**

- **Objetivos:** *levantar os indicadores de aplicabilidade e efetividade dos conteúdos junto aos clientes das atividades de atendimento do sistema SEBRAE, além do grau de recomendação e lealdade do cliente a marca SEBRAE (NPS).*
- **Respondentes:** *Um total de 64.376 respostas, com 63.410 respostas para o NPS, 21.779 respostas para aplicabilidade e 20.801 respostas para efetividade.*
- **Metodologia:** *Pesquisa quantitativa realizada internamente, via web, com clientes atendidos de janeiro a outubro nas atividades de atendimento. A pesquisa foi realizada em quatro coletas: a primeira com atendidos no primeiro bimestre de 2020. A segunda com atendidos entre Março a Junho. A terceira com atendidos entre julho e agosto. A quarta com atendidos entre setembro e outubro.*
- **Margem de erro:** *O erro amostral é de 0,4% para resultados NPS nacional e 0,67% para aplicabilidade e efetividade. O intervalo de confiança é de 95%.*

# INFORMAÇÃO SOBRE A AMOSTRA – DADOS CONSOLIDADOS 2020

## RESPONDENTES POR PORTE



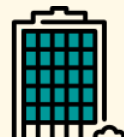
MEI

26.127



ME

12.512



EPP

3.711



PESSOA  
FÍSICA

22.026

## RESPONDENTES POR CATEGORIA DE ATENDIMENTO



**CURSOS** – 4.009

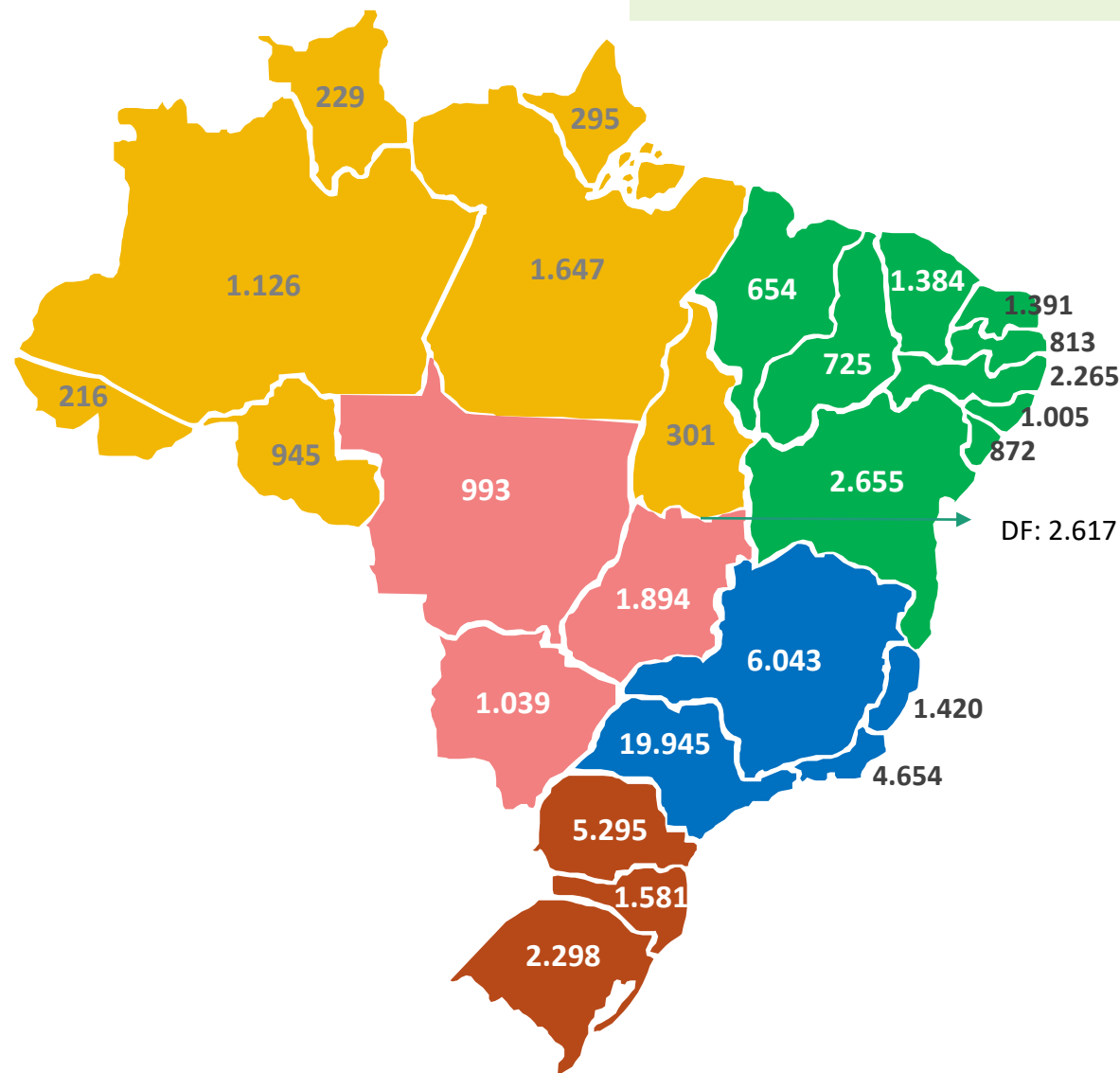
**CONSULTORIA** – 4.130

**FEIRA / RODADA / MISSÃO / CARAVANA** – 79

**ORIENTAÇÃO** – 50.002

**PALESTRA / SEMINÁRIO / OFICINA** – 6.156

## RESPONDENTES POR UF



# SAE

## Atendidos em 2020

*DADOS CONSOLIDADOS*



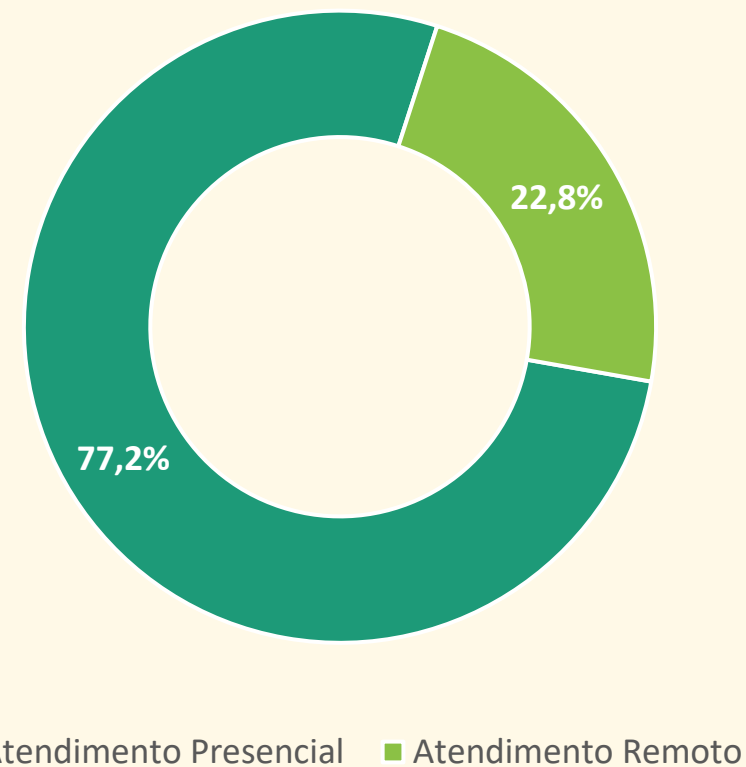
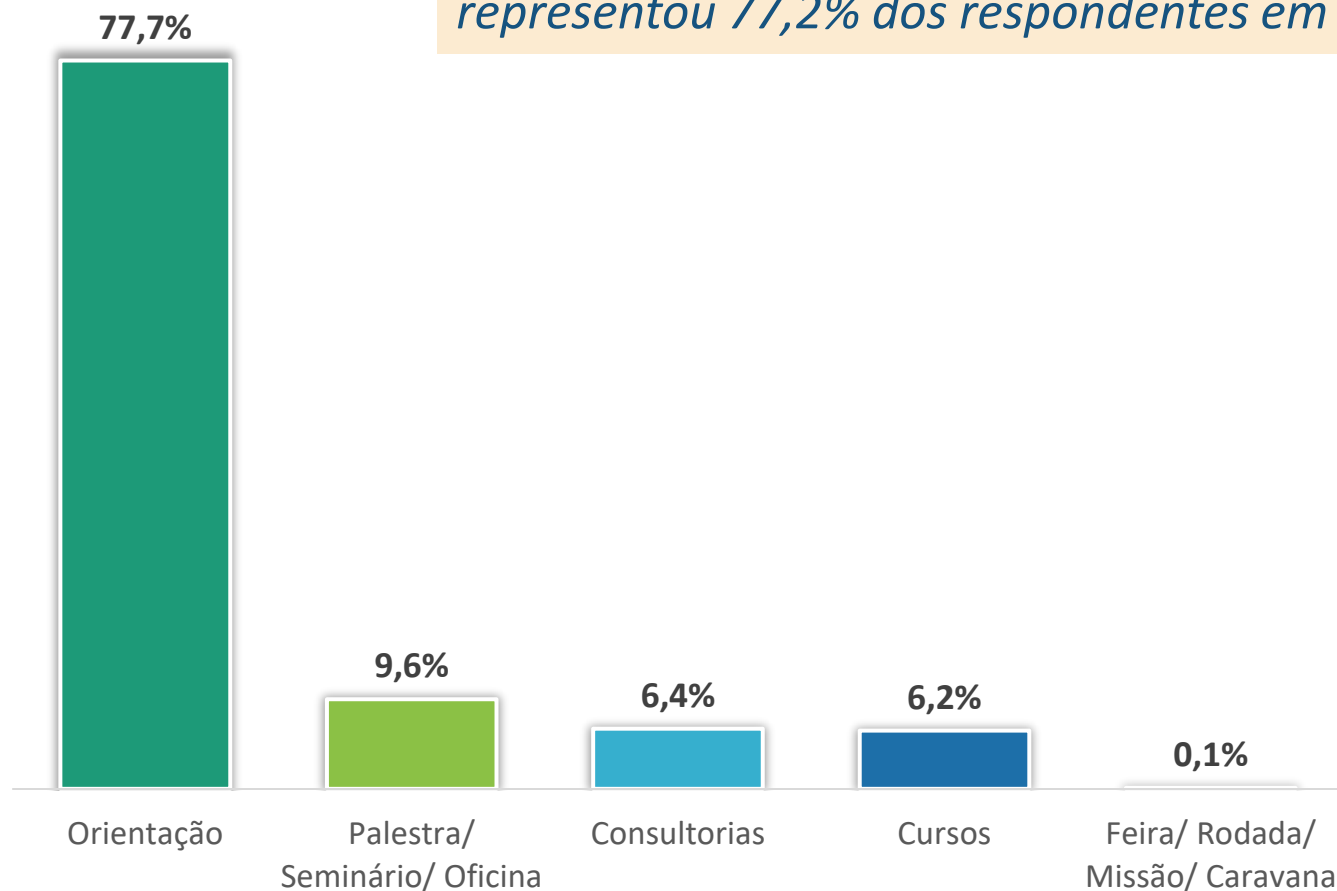
# ATENDIMENTO POR INSTRUMENTO

NACIONAL

UF

PORTE

*Os respondentes mais frequentes em 2020 foram registrados como Orientações técnicas (77,7%). O atendimento registrado como presencial representou 77,2% dos respondentes em 2020.*

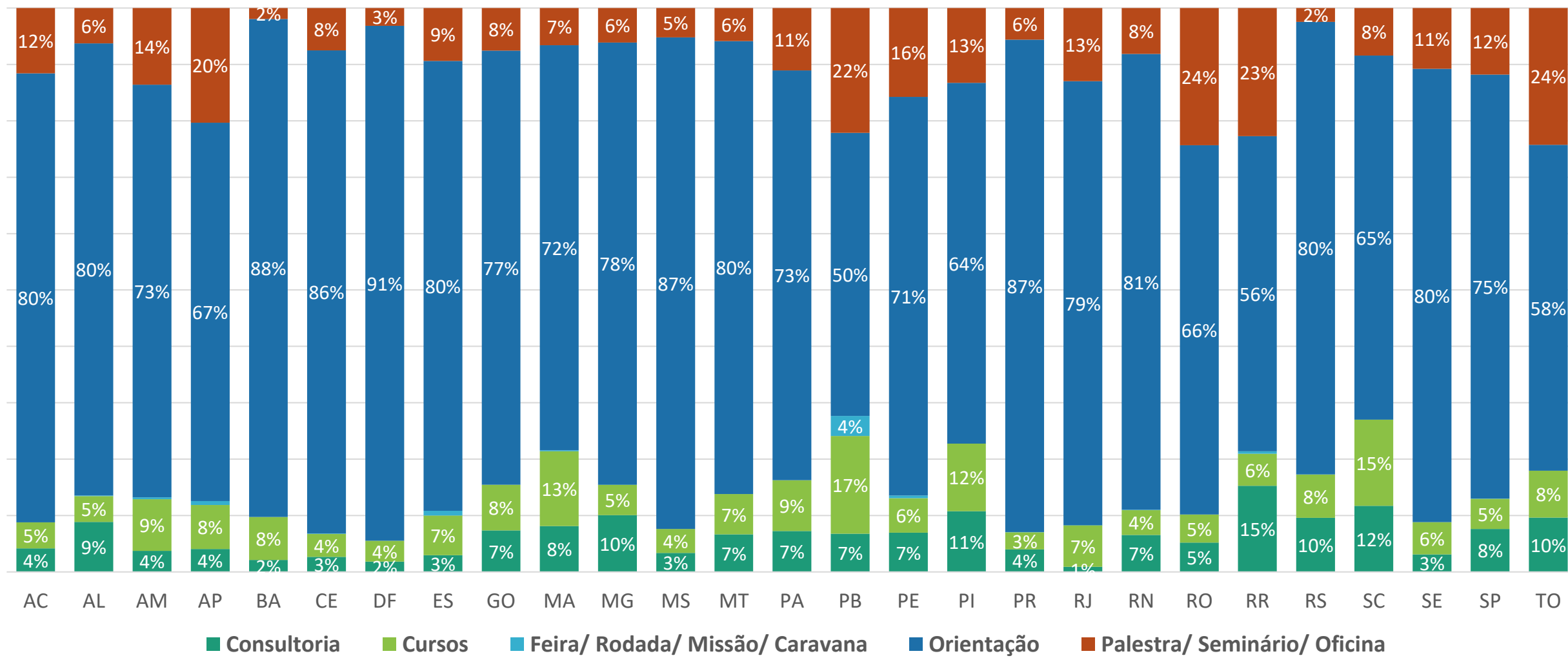


# ATENDIMENTO POR INSTRUMENTO

NACIONAL

UF

PORTE

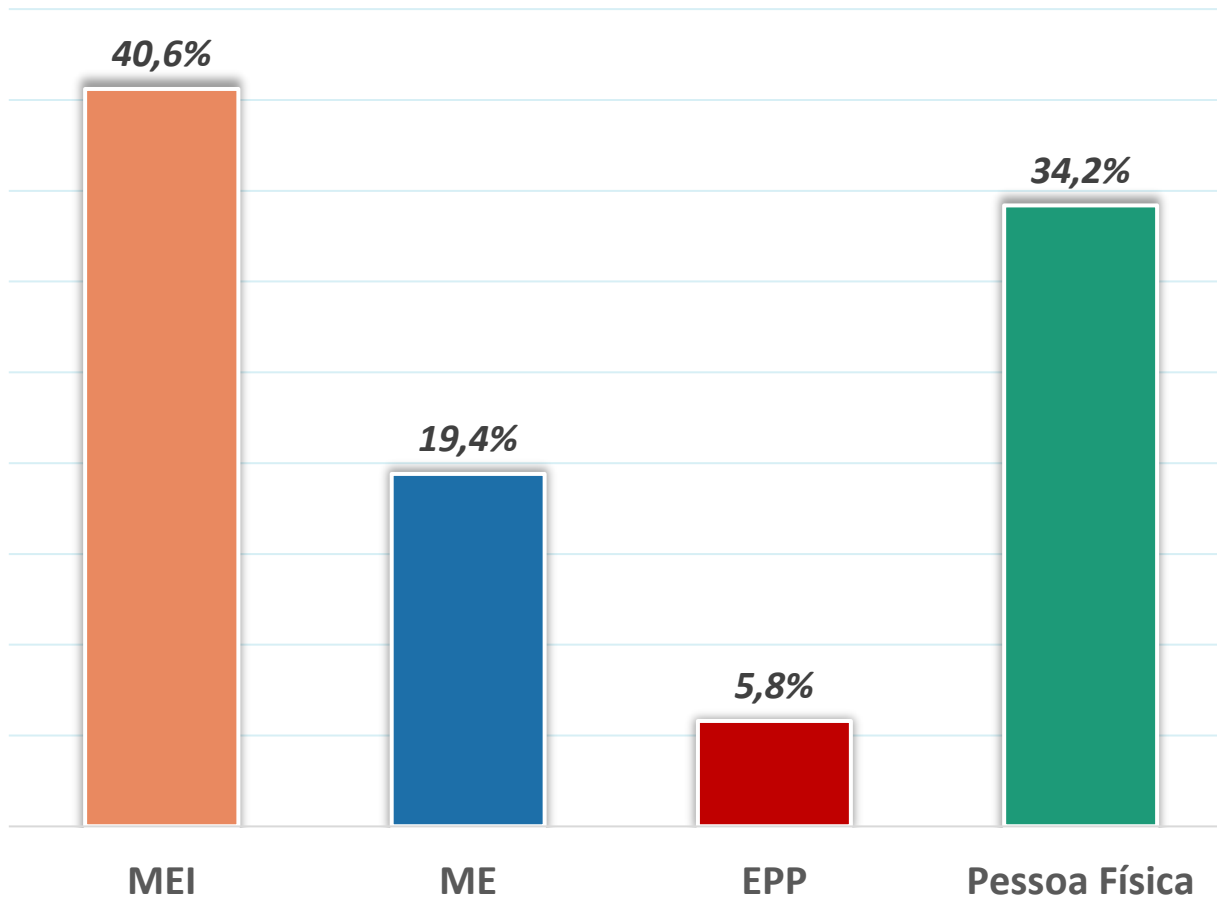


# PORTE

NACIONAL

UF

PORTE



*A maior parte da amostra é composta por Microempreendedores individuais (40,6%) e por pessoa física (34,2%).*

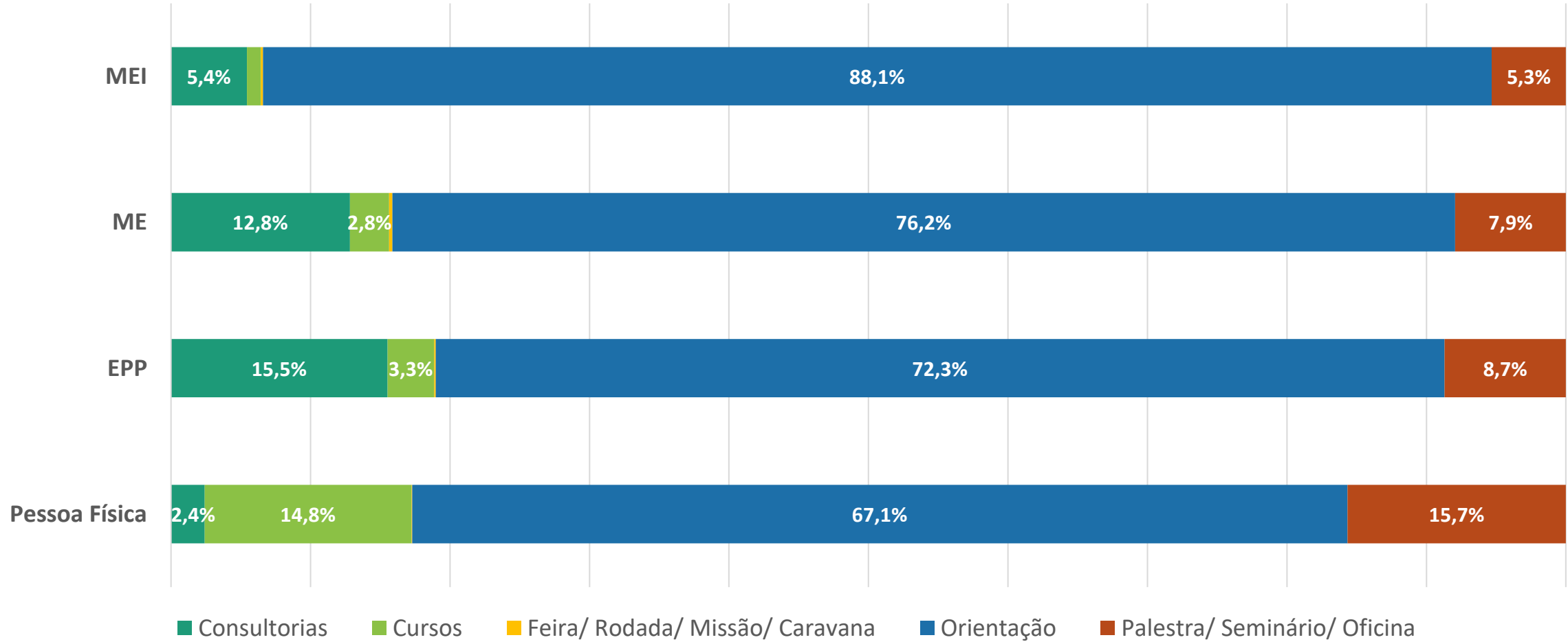
*Apenas 25% dos respondentes são MPE.*

# PORTE / INSTRUMENTO

NACIONAL

UF

PORTE





# RECOMENDAÇÃO DO SEBRAE

**Atendidos em 2020**

*DADOS CONSOLIDADOS*



# RECOMENDAÇÃO DO SEBRAE (NPS)

NACIONAL

UF

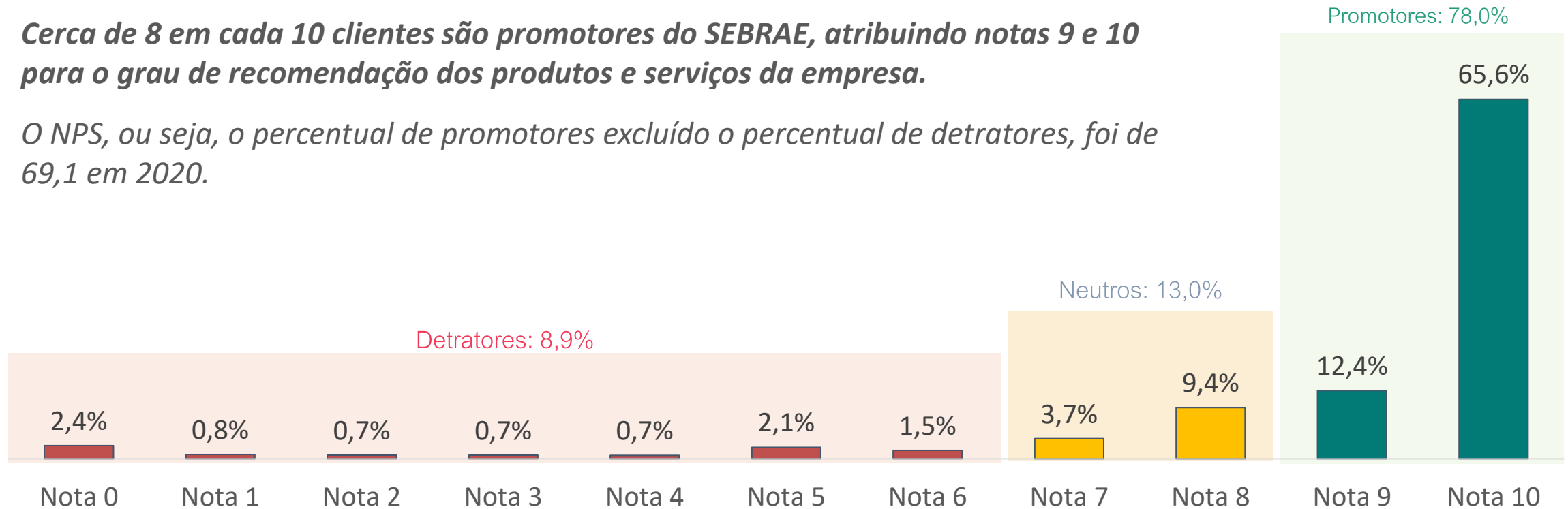
PORTE

CATEGORIA DE ATENDIMENTO



**Cerca de 8 em cada 10 clientes são promotores do SEBRAE, atribuindo notas 9 e 10 para o grau de recomendação dos produtos e serviços da empresa.**

O NPS, ou seja, o percentual de promotores excluído o percentual de detratores, foi de 69,1 em 2020.



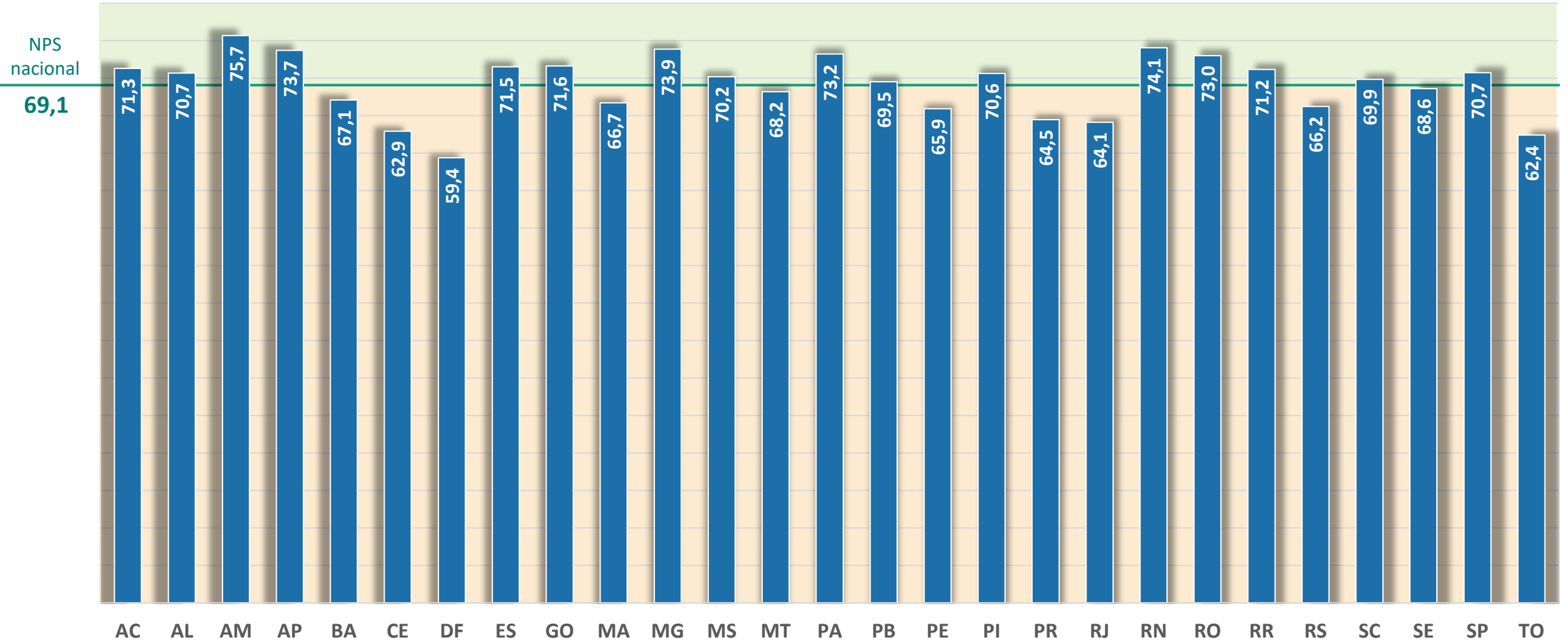
# RECOMENDAÇÃO DO SEBRAE (NPS)

NACIONAL

UF

PORTE

CATEGORIA DE ATENDIMENTO



Em uma escala de 0 a 10, o quanto o(a) Sr(a) recomendaria os produtos e serviços do SEBRAE para um amigo ou familiar?

BASE: 63.410 RESPOSTAS

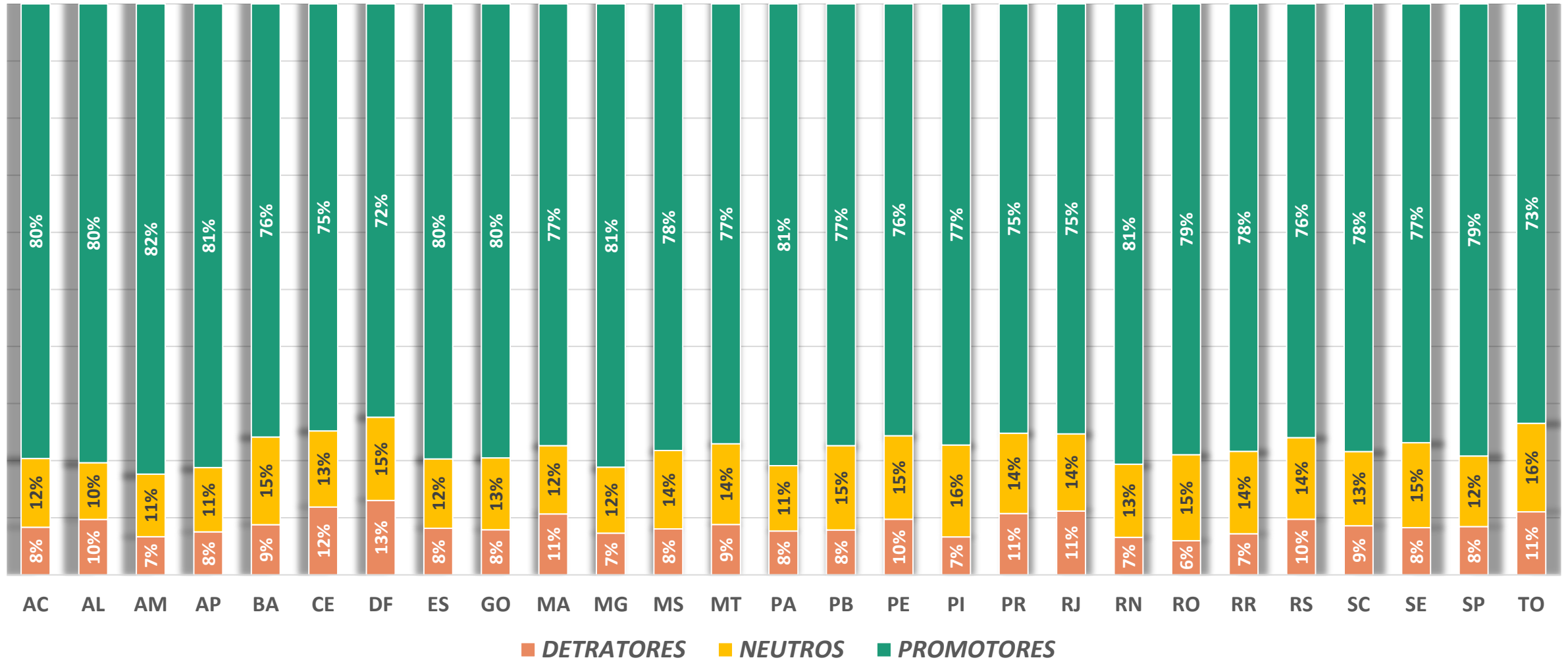
# RECOMENDAÇÃO DO SEBRAE (NPS)

NACIONAL

UF

PORTE

CATEGORIA DE ATENDIMENTO



# RECOMENDAÇÃO DO SEBRAE (NPS)

NACIONAL

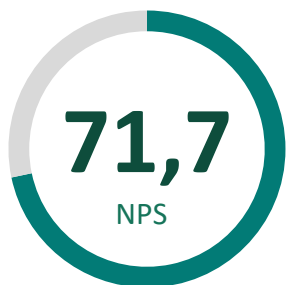
UF

PORTE

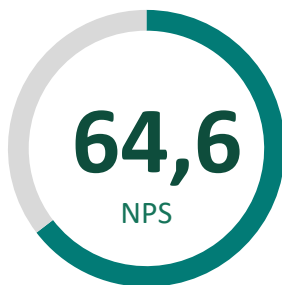
CATEGORIA DE ATENDIMENTO



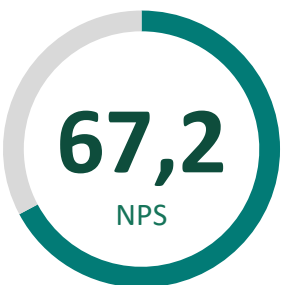
MEI



ME



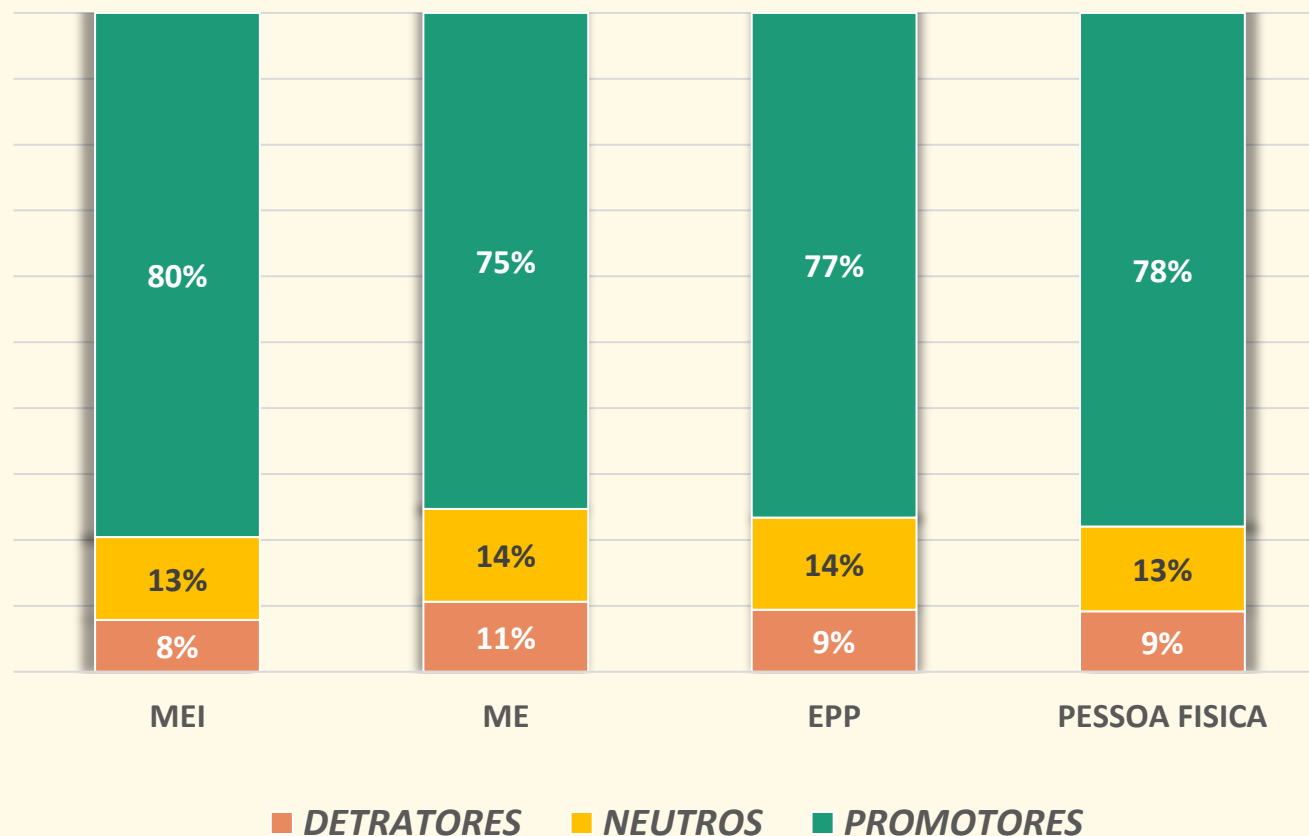
EPP



PESSOA FÍSICA



*Os MEI são os que mais recomendam o SEBRAE positivamente. Já as ME registram o menor NPS dentre os clientes pesquisados.*



# RECOMENDAÇÃO DO SEBRAE (NPS)

NACIONAL

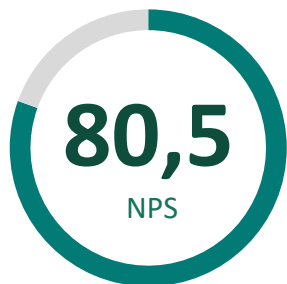
UF

PORTE

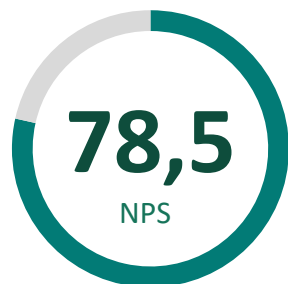
CATEGORIA DE ATENDIMENTO



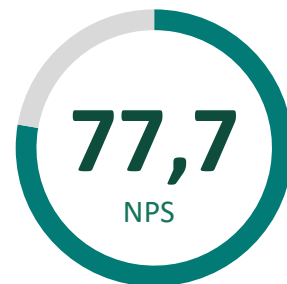
CURSOS



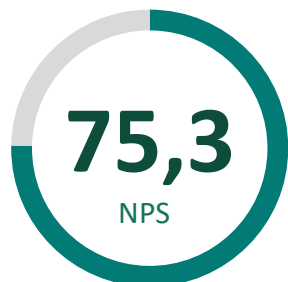
CONSULTORIAS



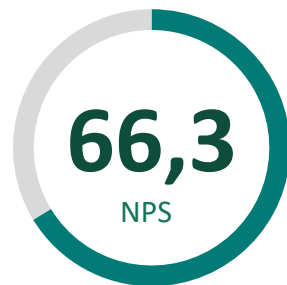
PALESTRAS, SEMINARIOS  
OFICINAS



FEIRA, RODADA,  
MISSÃO, CARAVANA



ORIENTAÇÃO  
TÉCNICA



*Os cursos oferecidos pelo SEBRAE foram os que geraram maior grau de recomendação da instituição, com um NPS de 80,5.*

*Já as orientações técnicas registraram o NPS mais baixo dentre as categorias de atendimento: 66,3.*

*É importante ressaltar que elevada participação da orientação técnica no atendimento em 2020 (quase 80% dos atendimentos) influencia negativamente o NPS geral do SEBRAE.*

# RECOMENDAÇÃO DO SEBRAE (NPS)

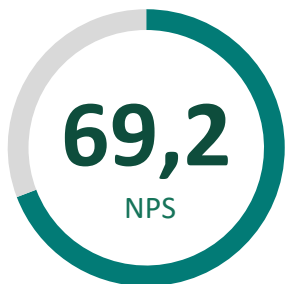
NACIONAL

UF

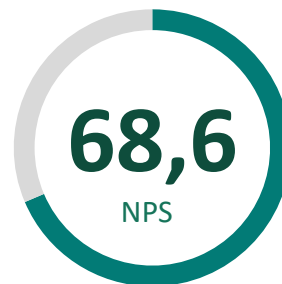
PORTE

CATEGORIA DE ATENDIMENTO

  
**ATENDIMENTO  
PRESENCIAL**

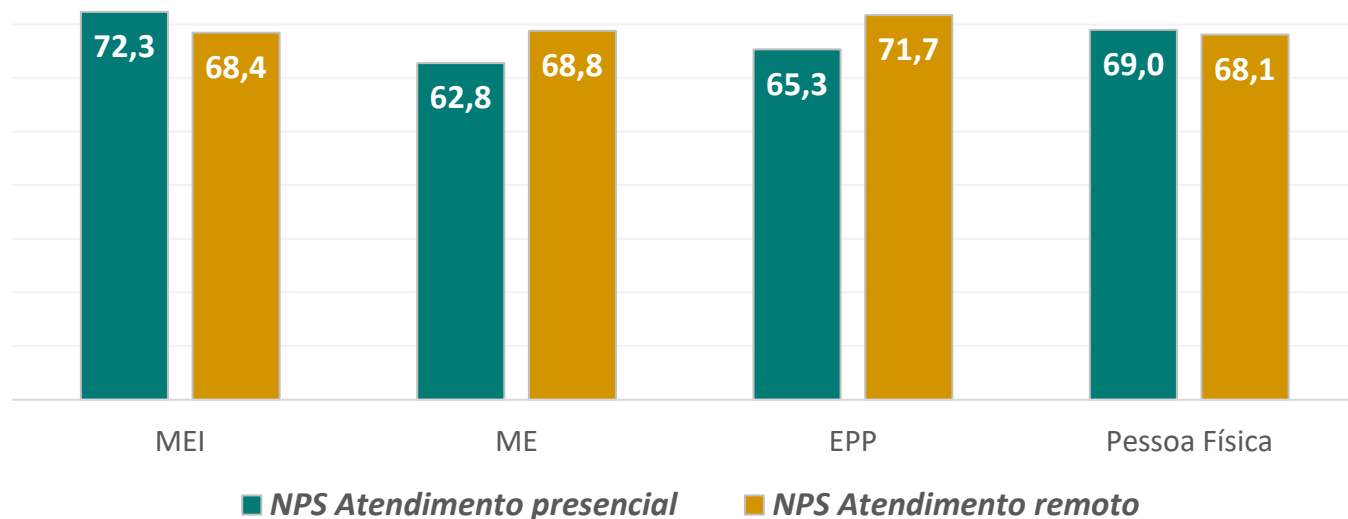


  
**ATENDIMENTO  
REMOTO**



*A recomendação para atendimentos presenciais é levemente superior aos atendimentos remotos, para resultados gerais.*

*No que tange ao NPS por porte da empresa, Microempreendedores Individuais atribuíram NPS mais elevado a **atendimentos presenciais**, enquanto empresários EPPs registraram NPS superior para o **atendimento remoto**.*



# APLICABILIDADE DO SEBRAE

**Atendidos em 2020**

*DADOS CONSOLIDADOS*





# APLICABILIDADE DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DO SEBRAE

NACIONAL

UF

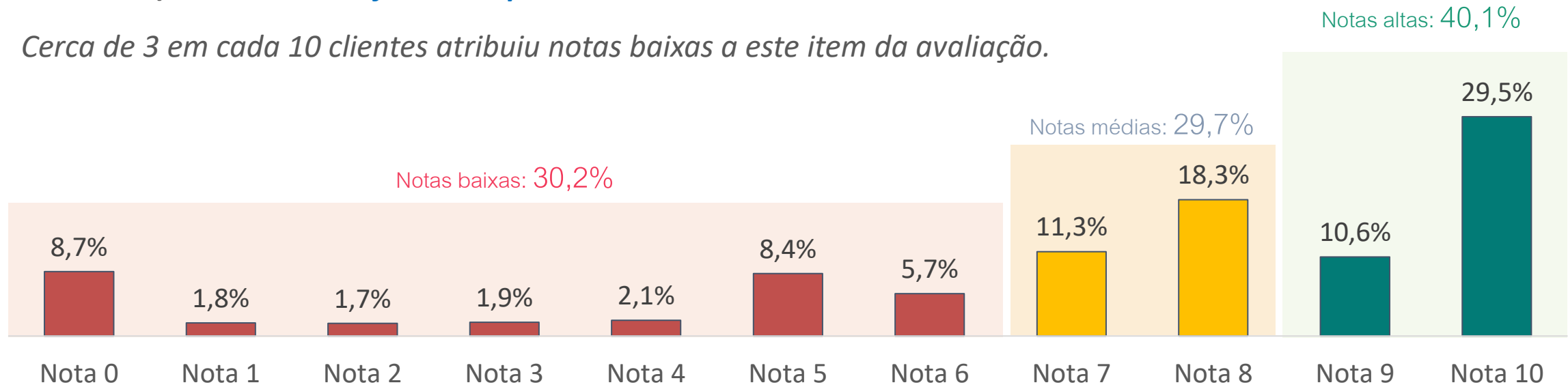
PORTE

CATEGORIA DE ATENDIMENTO



*Cerca de 40% dos clientes atribuíram notas altas para a aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos através do SEBRAE (ou seja, aplicaram todos conteúdos acessados). A nota média foi de 7,1 pontos.*

*Cerca de 3 em cada 10 clientes atribuiu notas baixas a este item da avaliação.*



0 significa “NÃO PÔS NADA EM PRÁTICA” até nota 10 para “PÔS TODOS OS CONHECIMENTOS EM PRÁTICA”

# APLICABILIDADE DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DO SEBRAE

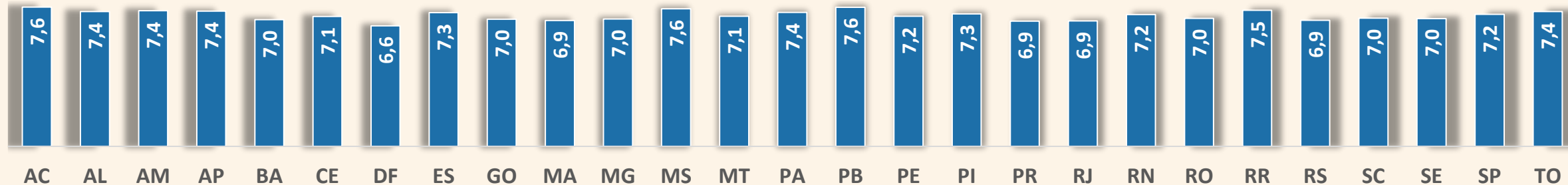
NACIONAL

UF

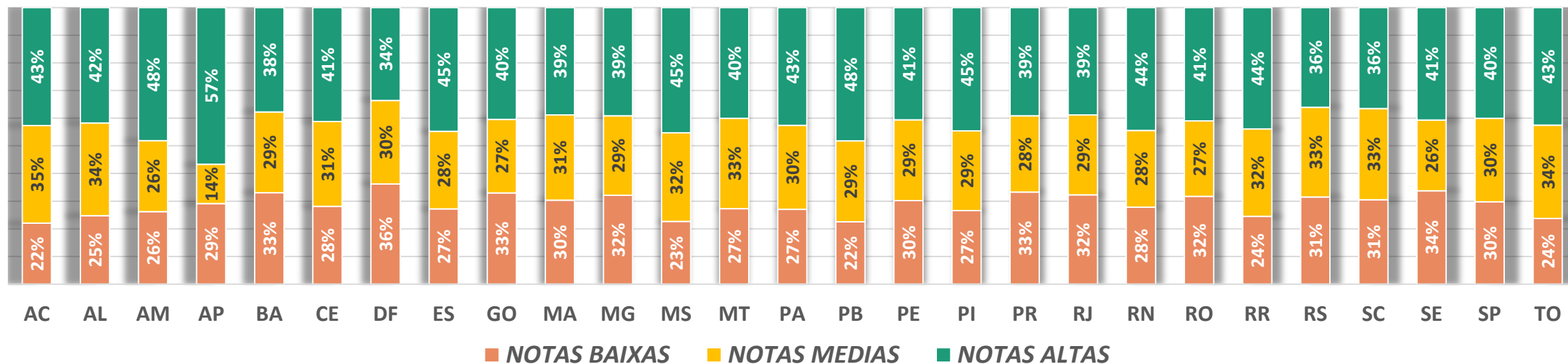
PORTE

CATEGORIA DE ATENDIMENTO

## NOTAS MÉDIAS



## % de notas baixas, médias e altas



# APLICABILIDADE DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DO SEBRAE

NACIONAL

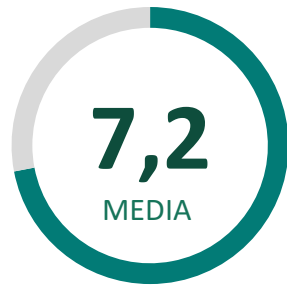
UF

PORTE

CATEGORIA DE ATENDIMENTO



MEI



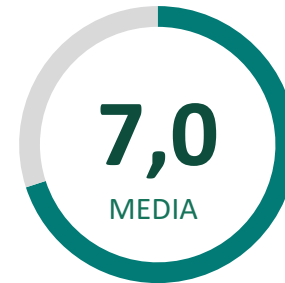
ME



EPP

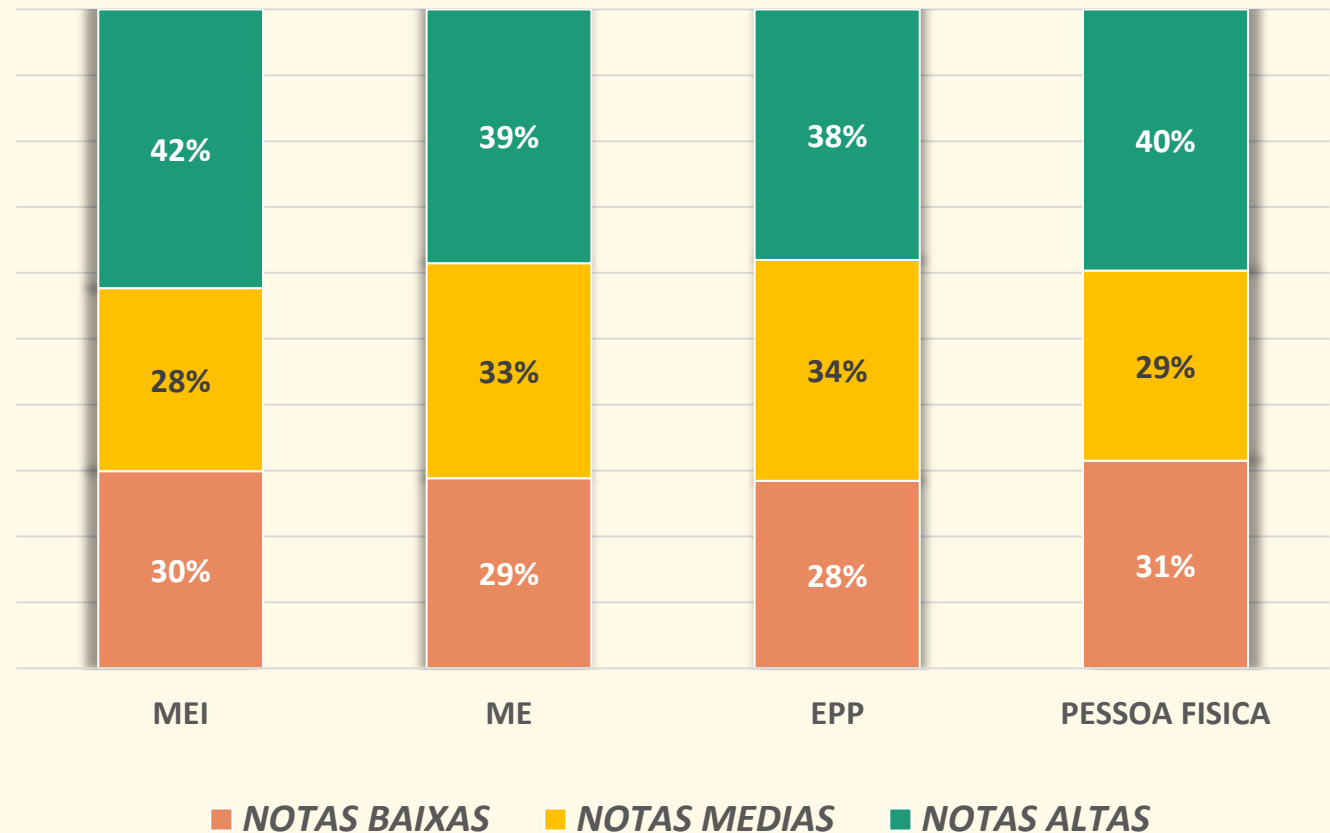


PESSOA FÍSICA



*As EPP tiveram nota média maior para a aplicabilidade do conteúdo acessado no SEBRAE em 2020 (7,3).*

*No entanto, as notas médias tiveram pouca variação: entre 7,0 e 7,3.*



# APLICABILIDADE DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DO SEBRAE

NACIONAL

UF

PORTE

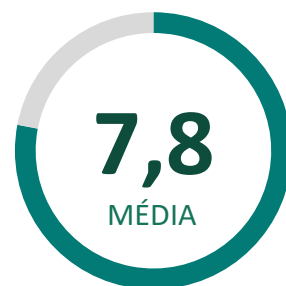
CATEGORIA DE ATENDIMENTO



FEIRA, RODADA,  
MISSÃO, CARAVANA



CONSULTORIAS



PALESTRAS, SEMINARIOS  
OFICINAS



CURSOS



ORIENTAÇÃO  
TÉCNICA



*O grupo de serviços que abrange Feiras, Rodadas de Negócios, Missões e Caravanas foi o que obteve maior nota média para a aplicabilidade do conhecimento adquirido no SEBRAE.*

*Já as orientações técnicas – que representa o grupo mais numeroso de atendimentos – registrou a menor nota para a aplicabilidade.*

# EFETIVIDADE DO SEBRAE

**Atendidos em 2020**

*DADOS CONSOLIDADOS*



# EFETIVIDADE DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DO SEBRAE

NACIONAL

UF

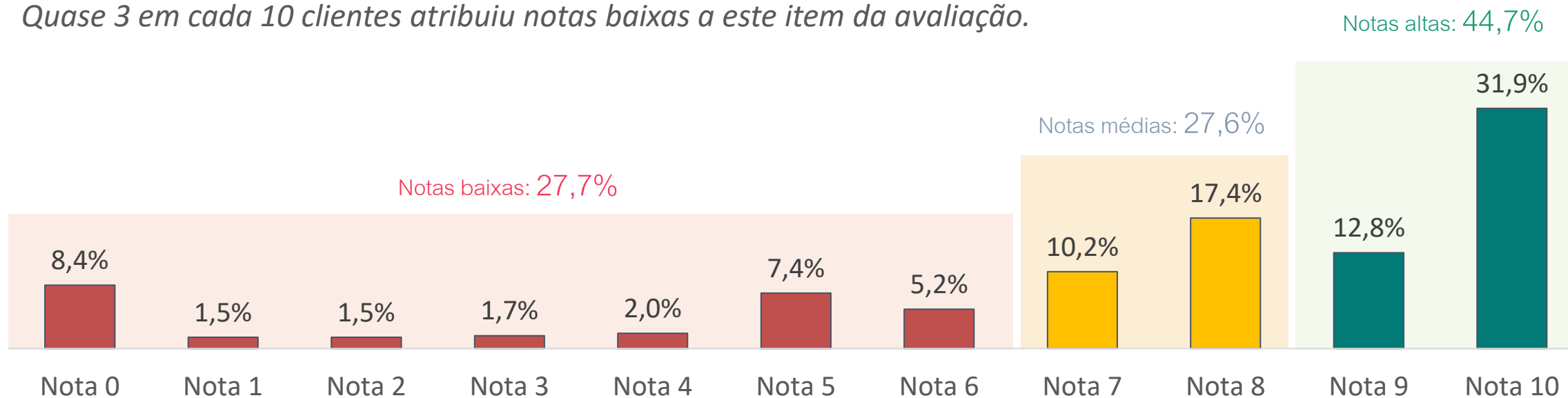
PORTE

CATEGORIA DE ATENDIMENTO



Cerca de 45% dos clientes atribuíram notas altas para a efetividade dos serviços do SEBRAE, ou seja, o resultado foi muito positivo. **A nota média foi de 7,3 pontos.**

Quase 3 em cada 10 clientes atribuiu notas baixas a este item da avaliação.



0 "NÃO DEU RESULTADO ALGUM" até 10 para "DEU MUITOS RESULTADOS"

# EFETIVIDADE DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DO SEBRAE

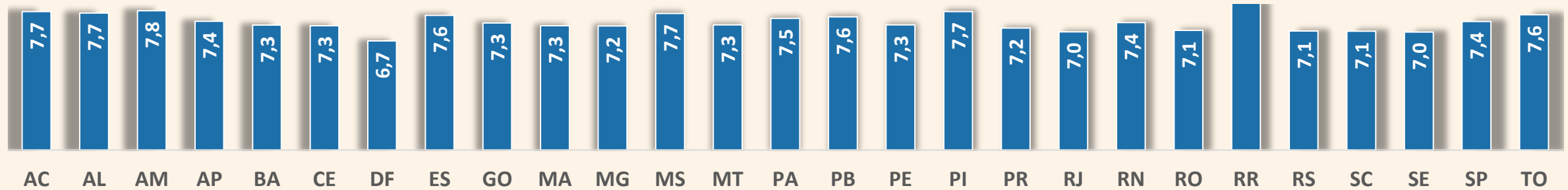
NACIONAL

UF

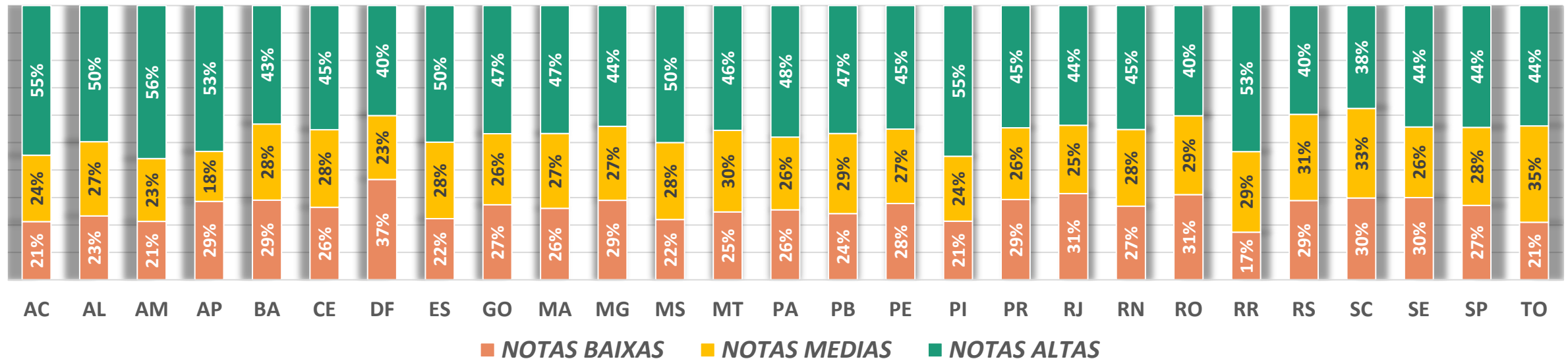
PORTE

CATEGORIA DE ATENDIMENTO

## NOTAS MÉDIAS



## % de notas baixas, médias e altas



# EFETIVIDADE DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DO SEBRAE

NACIONAL

UF

PORTE

CATEGORIA DE ATENDIMENTO



MEI



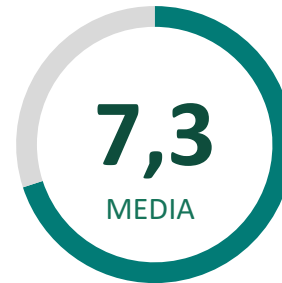
ME



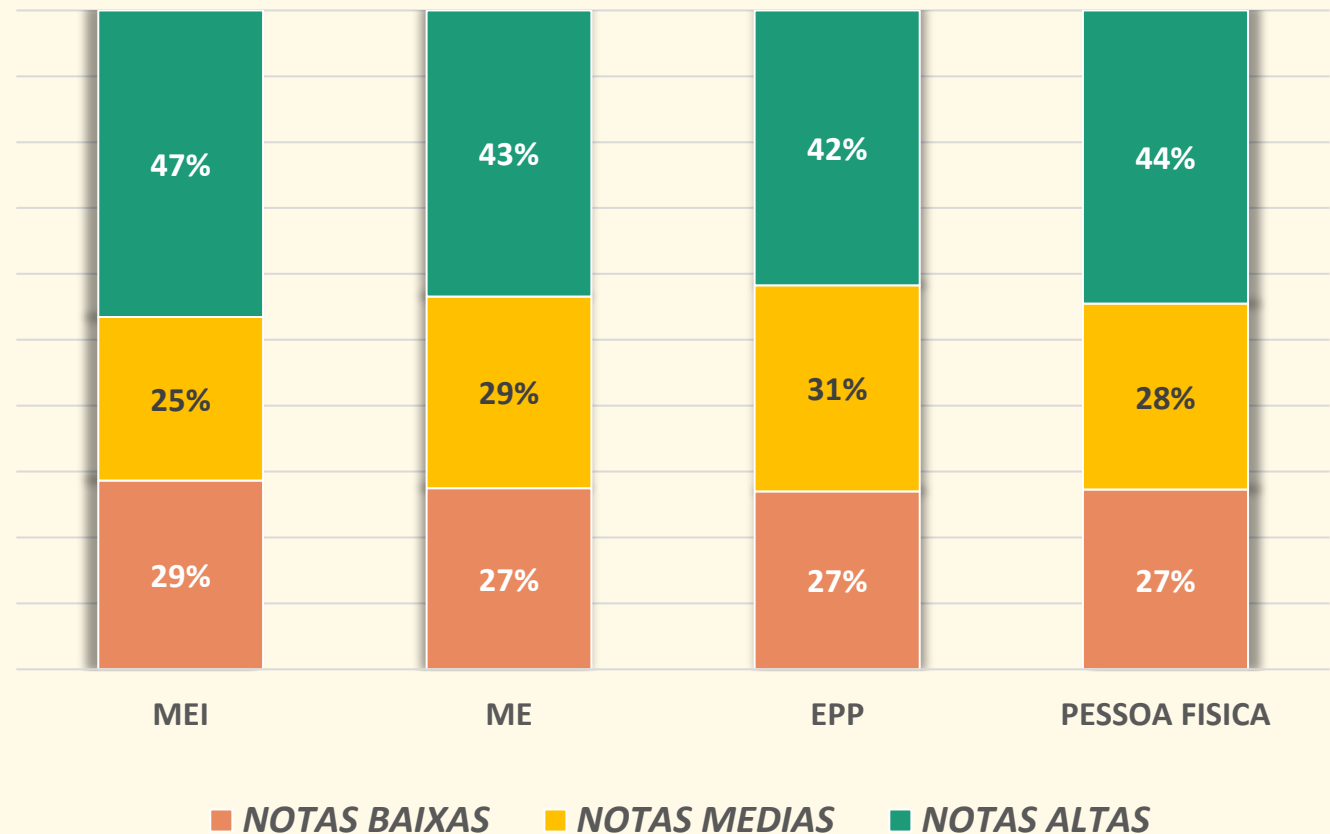
EPP



PESSOA FÍSICA



*As EPP atribuíram a maior nota média para a efetividade do conteúdo acessado no SEBRAE em 2020 (7,4). No entanto, as notas médias tiveram pouca variação: entre 7,3 e 7,4.*





# EFETIVIDADE DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DO SEBRAE

NACIONAL

UF

PORTE

CATEGORIA DE ATENDIMENTO



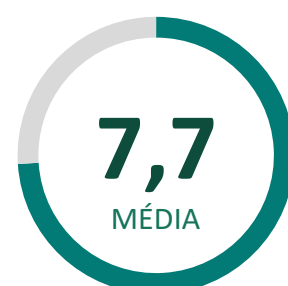
CONSULTORIAS



FEIRA, RODADA,  
MISSÃO, CARAVANA



PALESTRAS, SEMINARIOS  
OFICINAS



CURSOS



ORIENTAÇÃO  
TÉCNICA



*As consultorias obtiveram a maior nota média para a efetividade do conhecimento adquirido no SEBRAE: 8,0.*

*Já as orientações técnicas – que representa o grupo mais numeroso de atendimentos – registrou a menor nota para a efetividade: 7,0.*

**SAE 2020**

**SÍNTESE DOS RESULTADOS**

*DADOS CONSOLIDADOS*



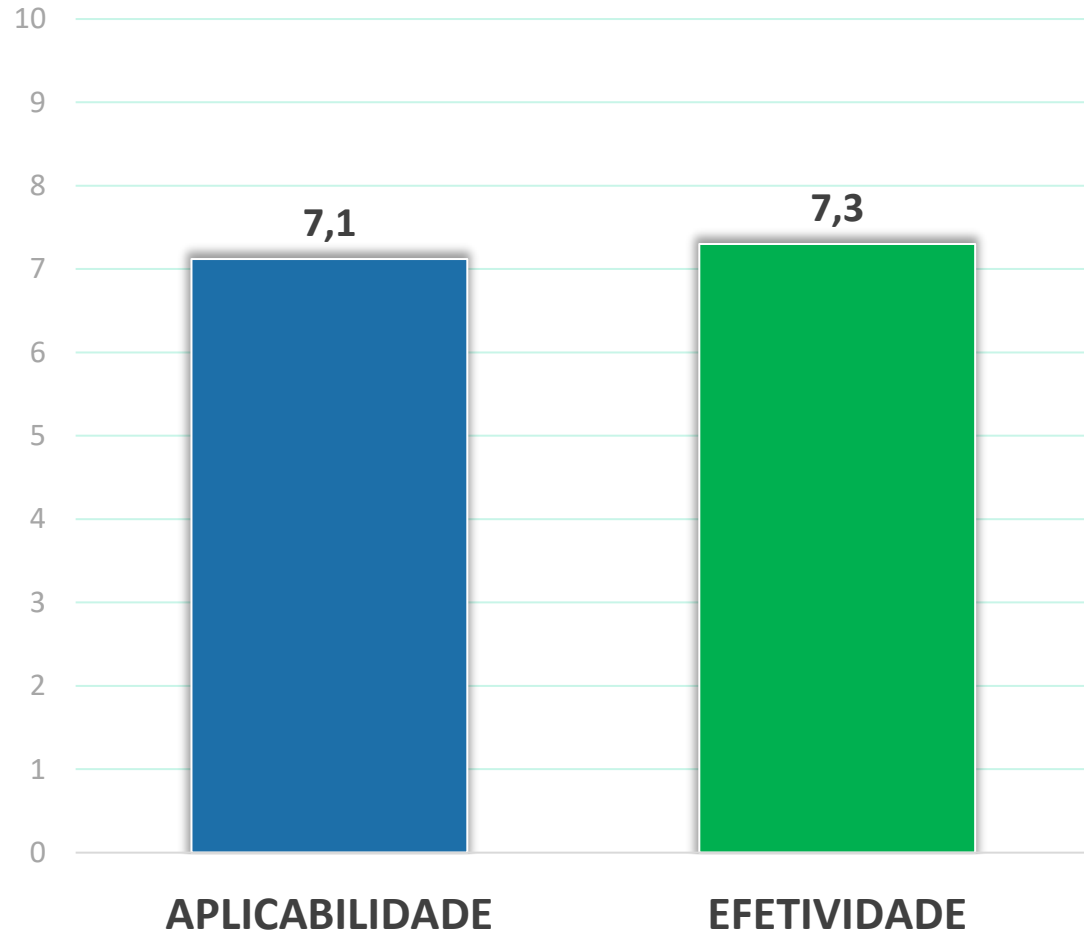
# MÉDIA GERAL DA APLICABILIDADE E EFETIVIDADE

NACIONAL

UF

PORTE

CATEGORIA DE ATENDIMENTO



*Considerando-se todos os serviços e produtos avaliados, a média da aplicabilidade dos serviços do SEBRAE foi de 7,1.*

*Já o resultado para a efetividade dos serviços oferecidos pelo SEBRAE alcançou 7,3.*

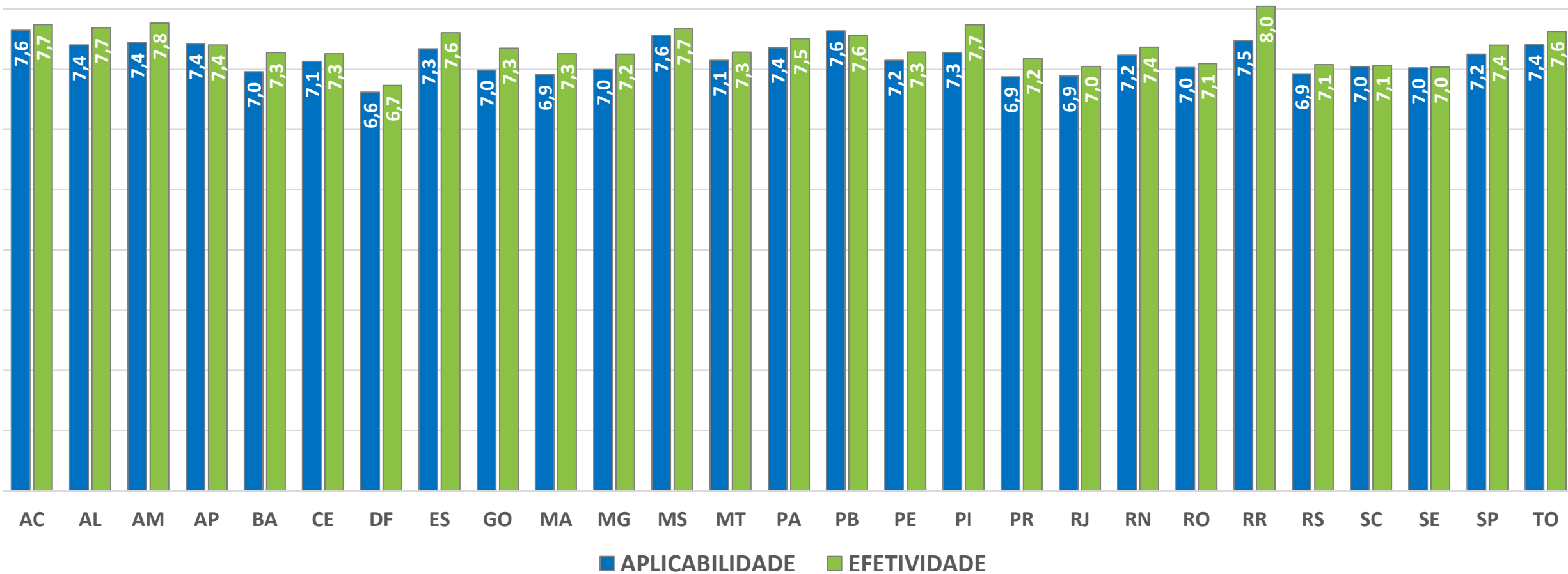
# MÉDIA GERAL DA APLICABILIDADE E EFETIVIDADE

NACIONAL

UF

PORTE

CATEGORIA DE ATENDIMENTO



# MÉDIA GERAL DA APLICABILIDADE E EFETIVIDADE

NACIONAL

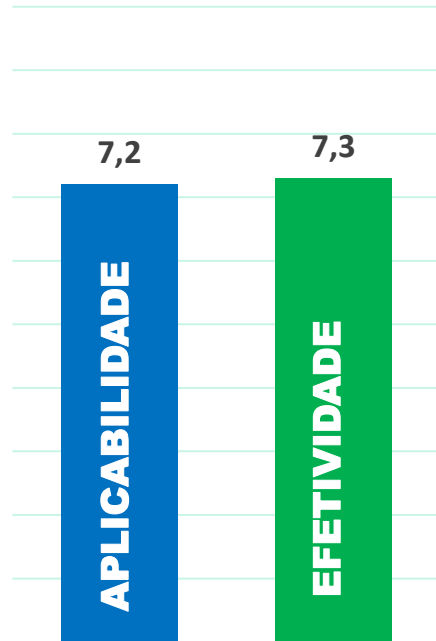
UF

PORTE

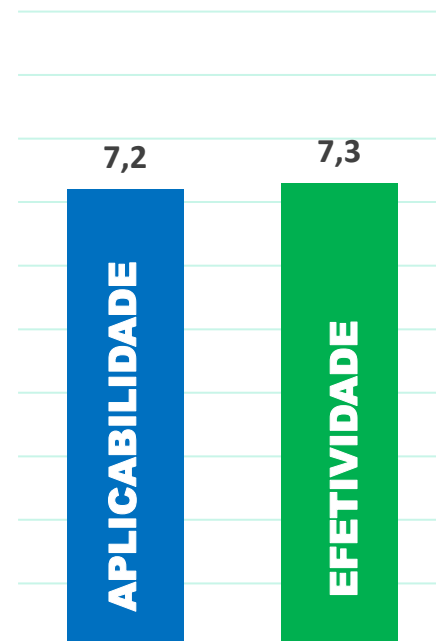
CATEGORIA DE ATENDIMENTO



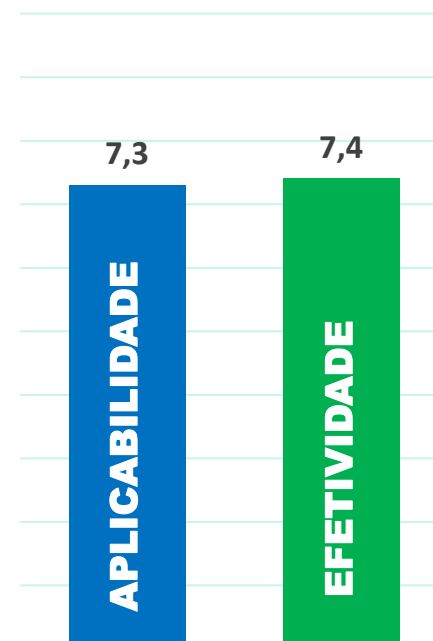
MEI



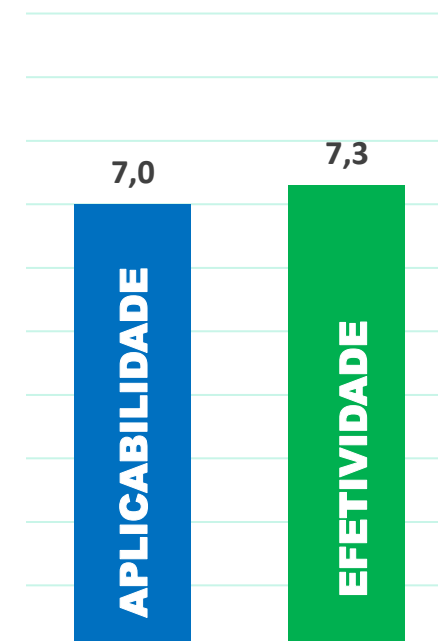
ME



EPP



PESSOA FÍSICA



# MÉDIA GERAL DOS SERVIÇOS E PRODUTOS DO SEBRAE

NACIONAL

UF

PORTE

CATEGORIA DE ATENDIMENTO



CURSOS



PALESTRAS, SEMINARIOS  
OFICINAS



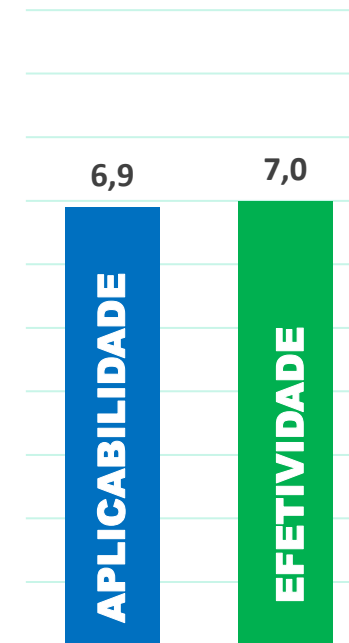
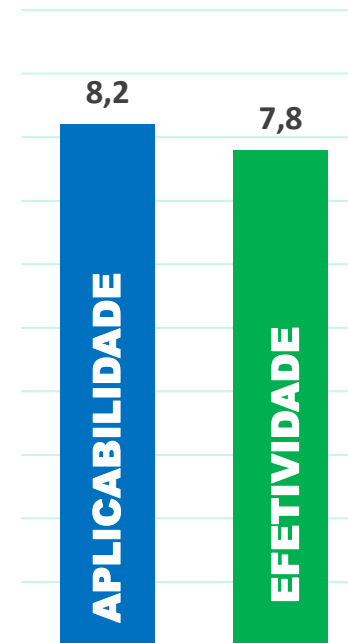
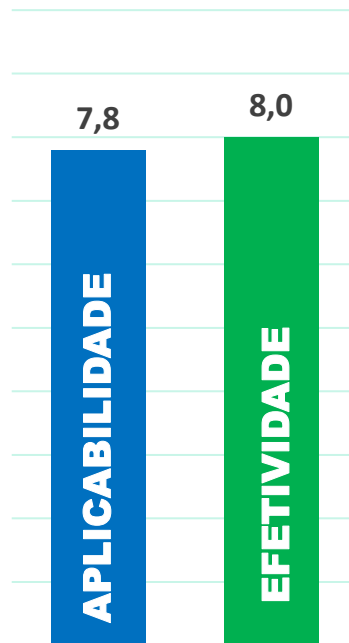
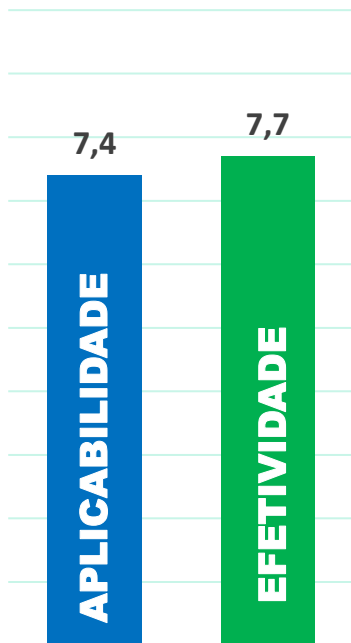
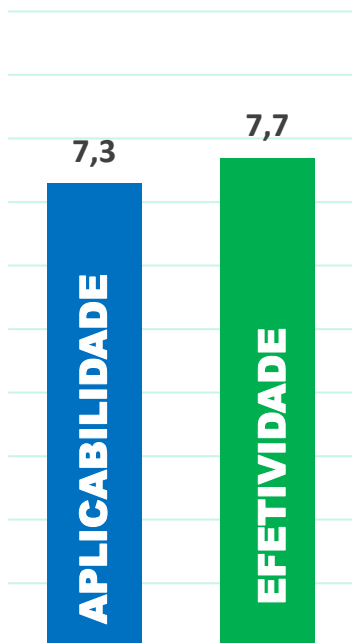
CONSULTORIAS



FEIRA, RODADA,  
MISSÃO, CARAVANA



ORIENTAÇÃO  
TÉCNICA



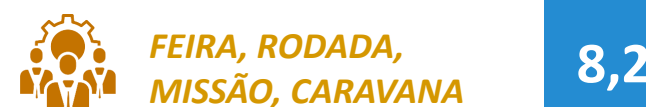
# Síntese - SAE 2020

RESULTADOS CONSOLIDADOS

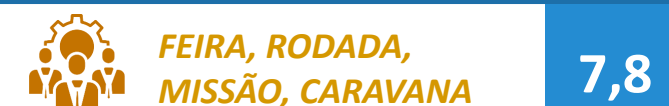
## NPS GERAL – 69,1



## Aplicabilidade – 7,1



## Efetividade – 7,3



A **pesquisa SAE** é realizada pela  
**Unidade de Gestão Estratégica** do  
Sebrae Nacional.

**Equipe UGE – Sebrae**  
Dênis Pedro Nunes  
[denis.pedro@sebrae.com.br](mailto:denis.pedro@sebrae.com.br)

