

SEBRAE

**50
50**



Imagem SEBRAE Pequenos Negócios

**Pesquisa Quantitativa
Dezembro - 2022**

Pesquisa:



Sumário

03 METODOLOGIA E PERFIL

08 LEMBRANÇA DO SEBRAE

23 IMAGEM DO SEBRAE

37 POSICIONAMENTO
DA MARCA SEBRAE

51 PROCURA PELO SEBRAE

63 SÍNTESE E CONCLUSÕES

- **Objetivo Geral:** Avaliar o nível de lembrança do SEBRAE junto aos empreendedores brasileiros: imagem e percepções relacionadas à marca.
- **Pesquisa quantitativa** aplicada por telefone (CATI).
- **Público-alvo** Empreendedores MEI, ME e EPP de todas as regiões do Brasil.
- **Questionário estruturado** com 18 perguntas fechadas.
- **Amostragem probabilística** com seleção aleatória dos entrevistados a partir de base de dados fornecida pelo SEBRAE.
- **Amostra:** 6.666 entrevistados distribuídos em cotas por unidade da federação, porte e setor de atividade.
- **Margem de erro global** de 1,4% e nível de confiança de 95%.
- **Período de realização:** 29 de setembro a 30 de dezembro de 2022.

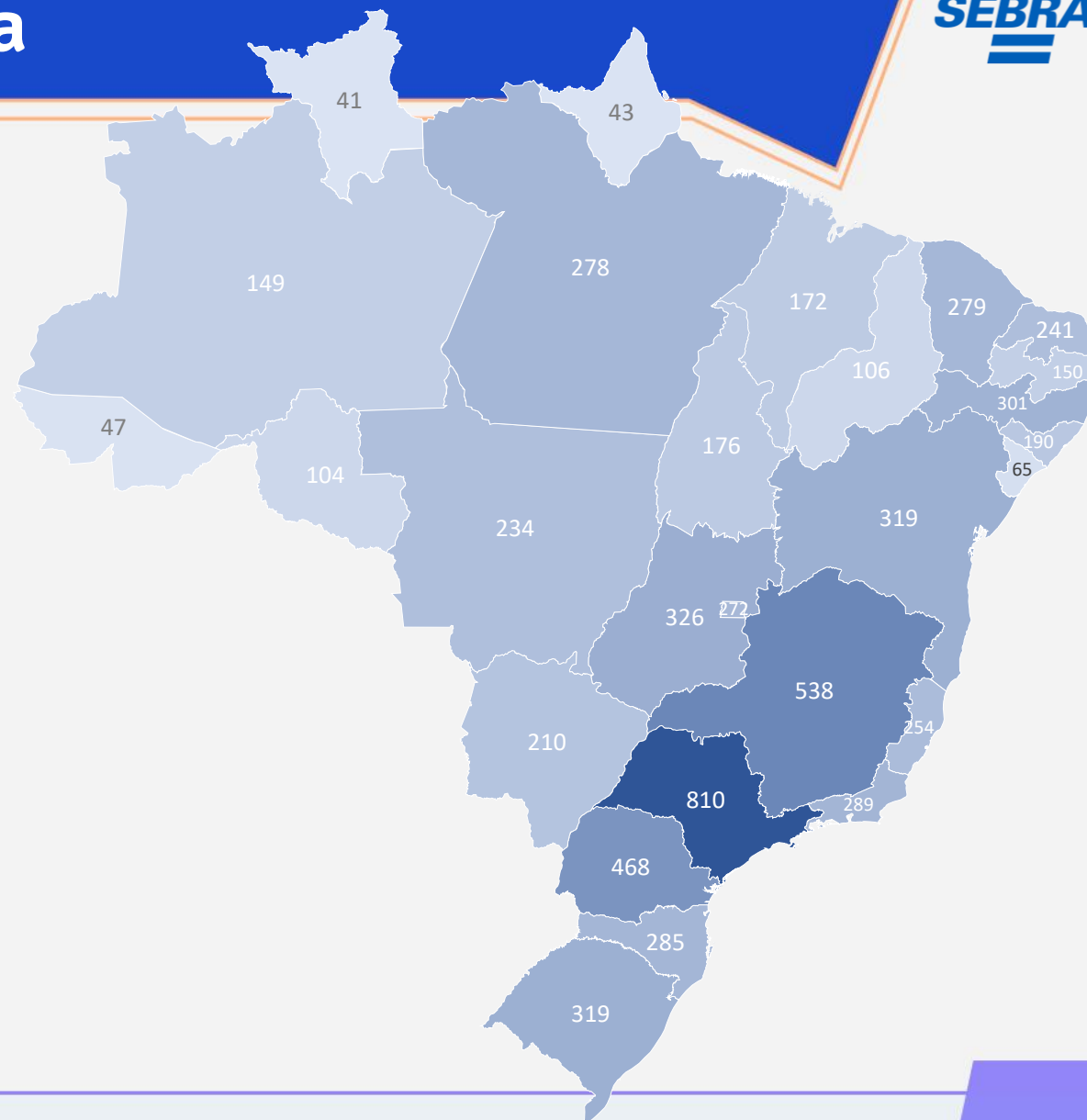
Esclarecimentos Técnicos



- As **bases de respondentes** podem variar de acordo com eventuais filtros ou respostas “não sei avaliar”.
- A **soma dos percentuais** das tabelas de codificação de comentários ou respostas múltiplas podem não totalizar 100%.
- **Checagem:** 10% das entrevistas realizadas foram auditadas por meio dos áudios coletados.
- **Legenda:** ESP – Espontânea, EST – Estimulada, RU – Resposta única e RM – Resposta múltipla.
- **Ponderação:** para corrigir possíveis distorções entre o plano amostral planejado e o executado, os dados coletados foram ponderados a fim de restabelecer os reais pesos de cada estrato da amostra.
- **Qualidade:** O trabalho foi desenvolvido em conformidade com a norma ABNT NBR ISO 20.252, que estabelece as diretrizes para a condução de projetos de pesquisa de opinião pública, e com o Código de Ética adotado pela Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (Abep).

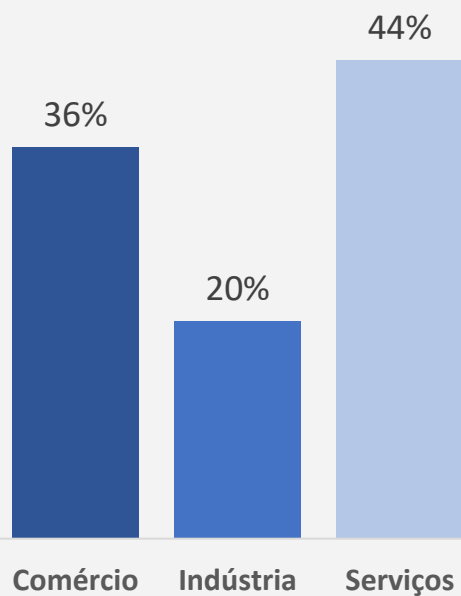
Distribuição da Amostra

- Foram entrevistados 6.666 empreendedores distribuídos em quotas amostrais por Unidade da Federação, porte e setor de atividade.

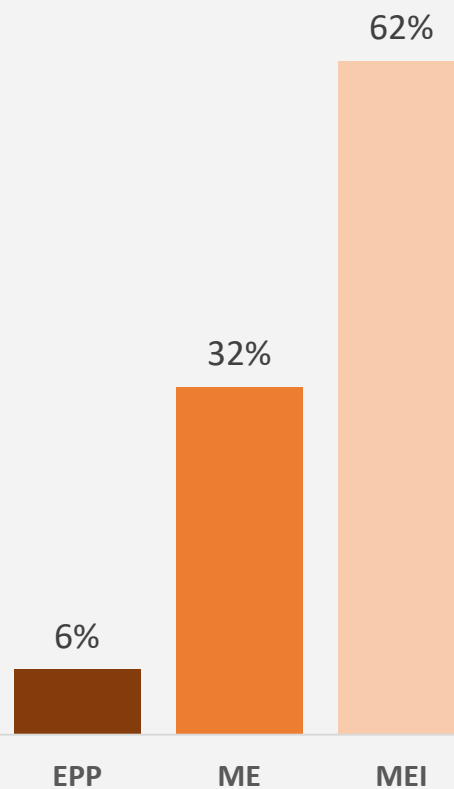


Perfil da Amostra

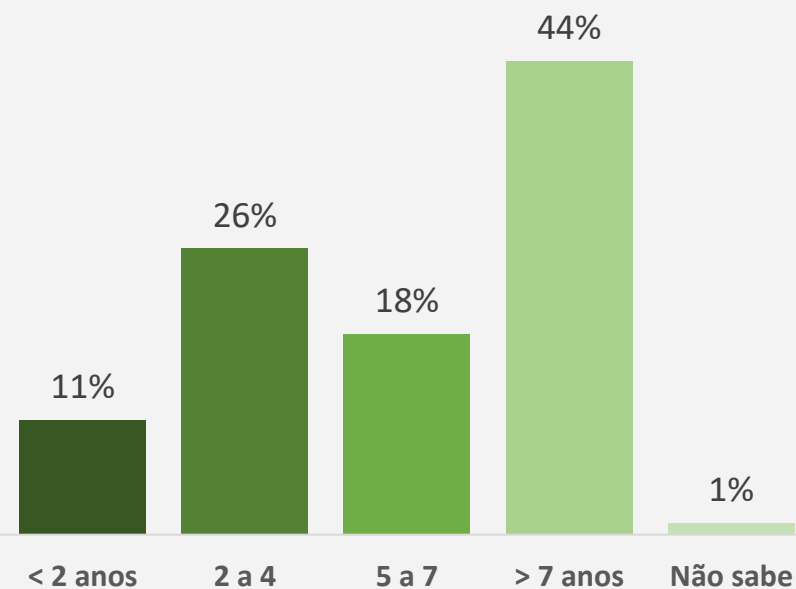
SETOR DE ATIVIDADE



PORTE

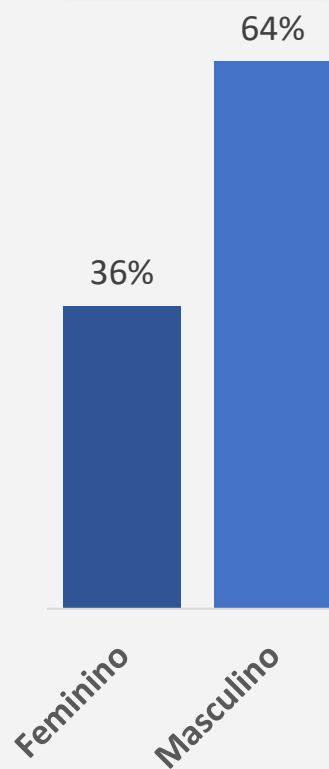


TEMPO DO NEGÓCIO

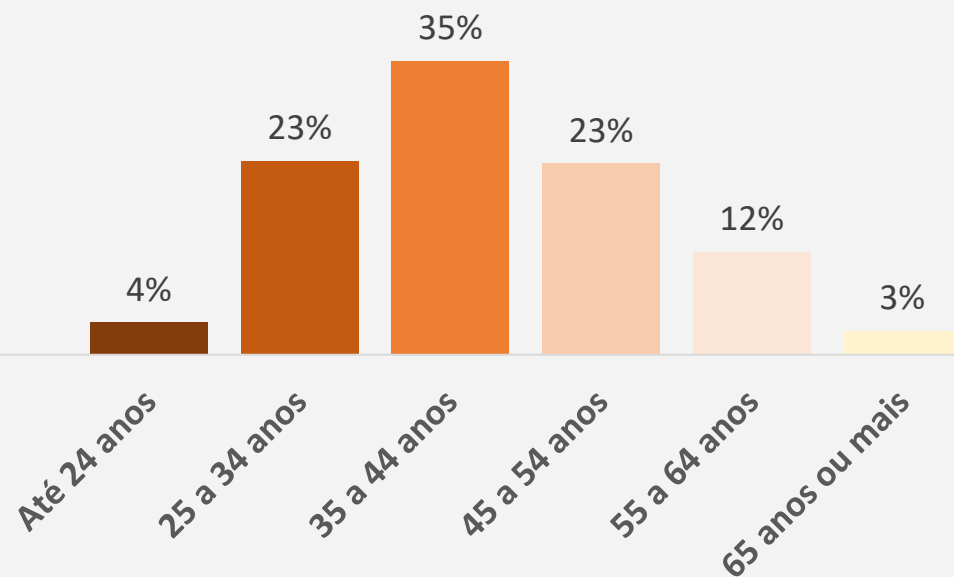


Perfil da Amostra

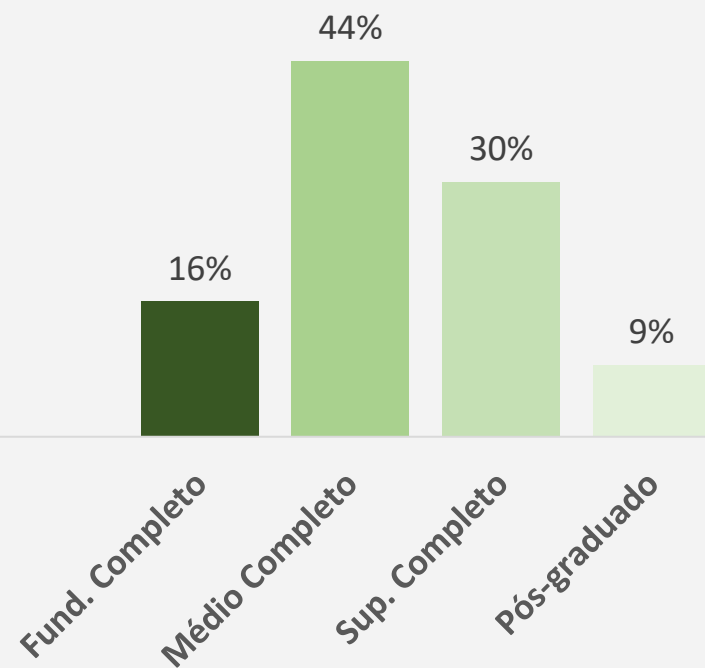
SEXO



FAIXA ETÁRIA



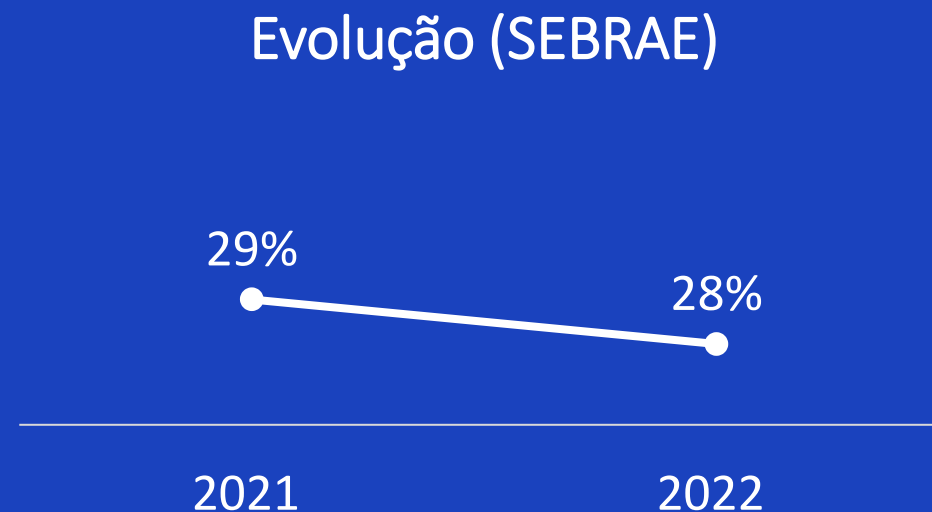
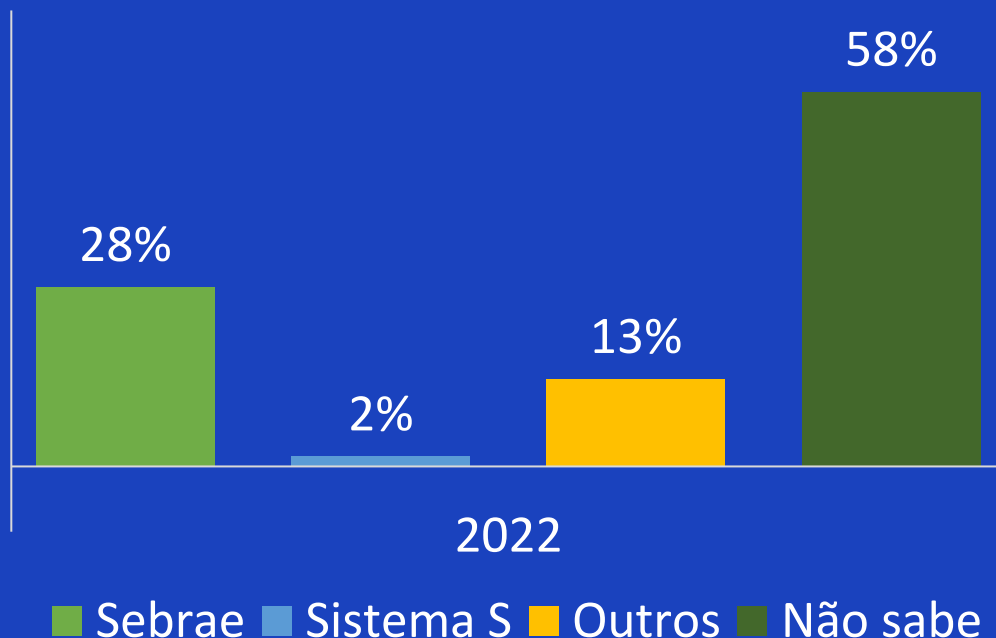
ESCOLARIDADE



LEMBRANÇA DO SEBRAE

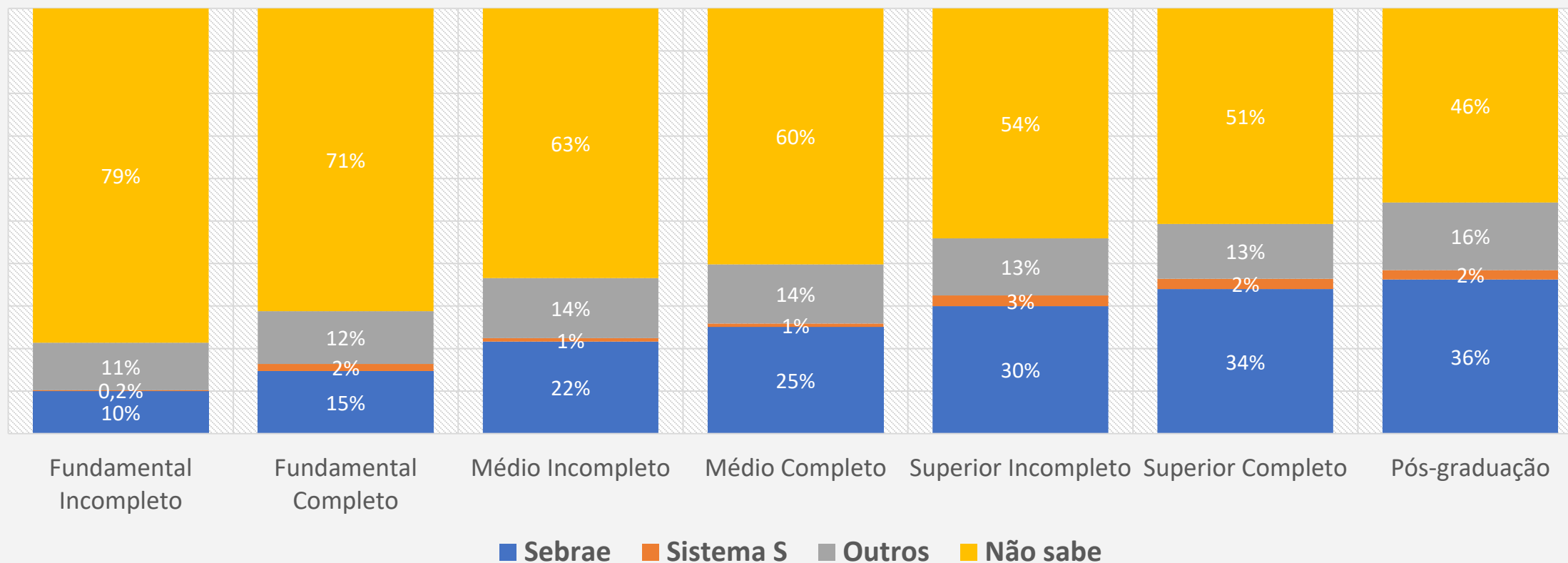
Instituição que Apoia os Pequenos Negócios

- A primeira questão top of mind do questionário aponta que 28% dos entrevistados lembram do SEBRAE quando pensam em melhorar a gestão de seus negócios.

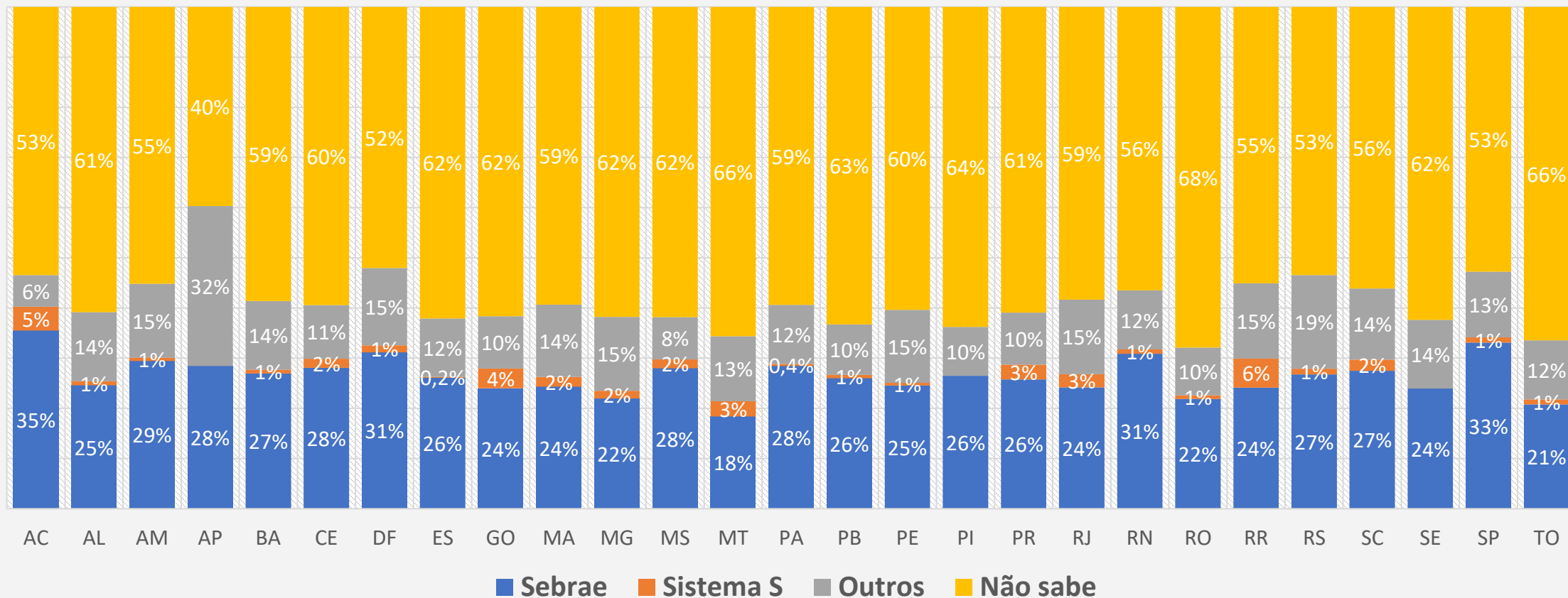


Instituição que Apoia os Pequenos Negócios

ESCOLARIDADE

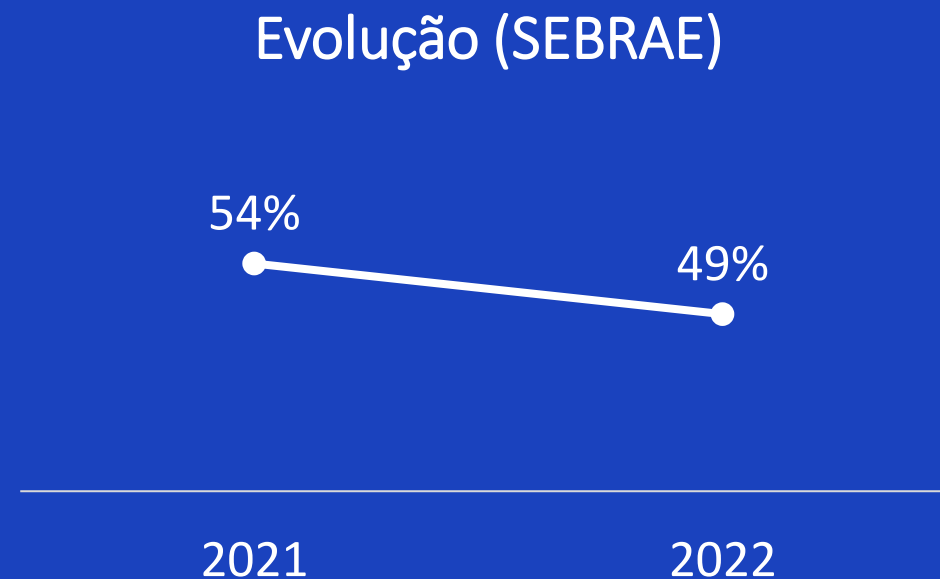
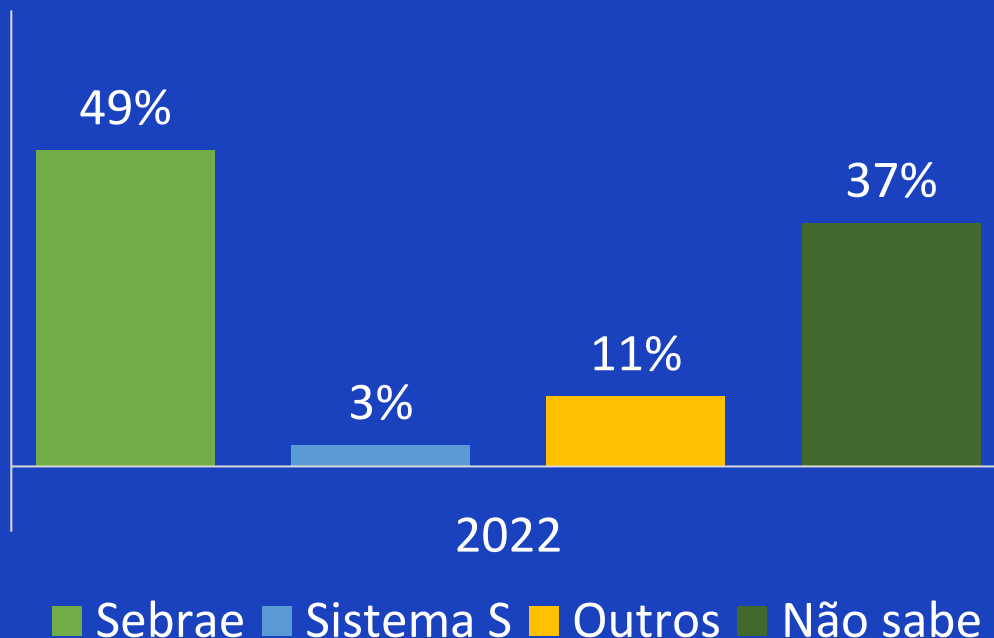


Instituição que Apoia os Pequenos Negócios



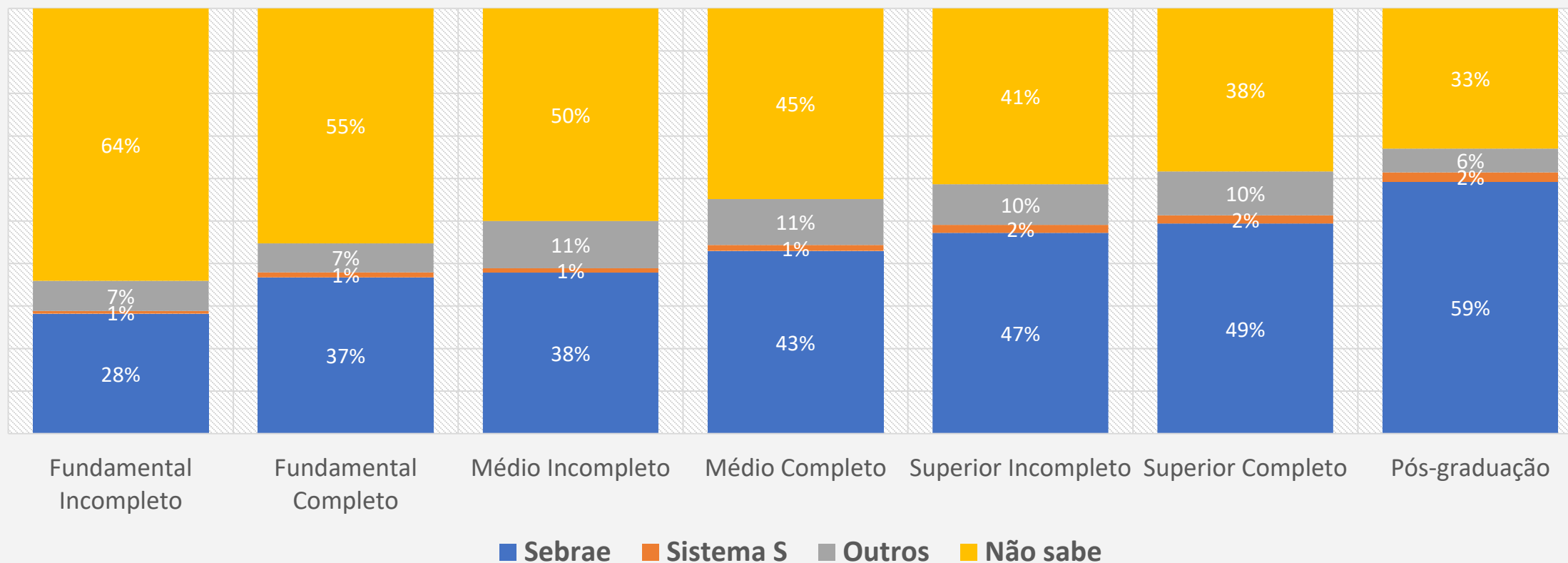
Instituição que Promove o Empreendedorismo

- Quando o assunto é a promoção do empreendedorismo, 49% dos entrevistados apontam o SEBRAE como a instituição de referência.

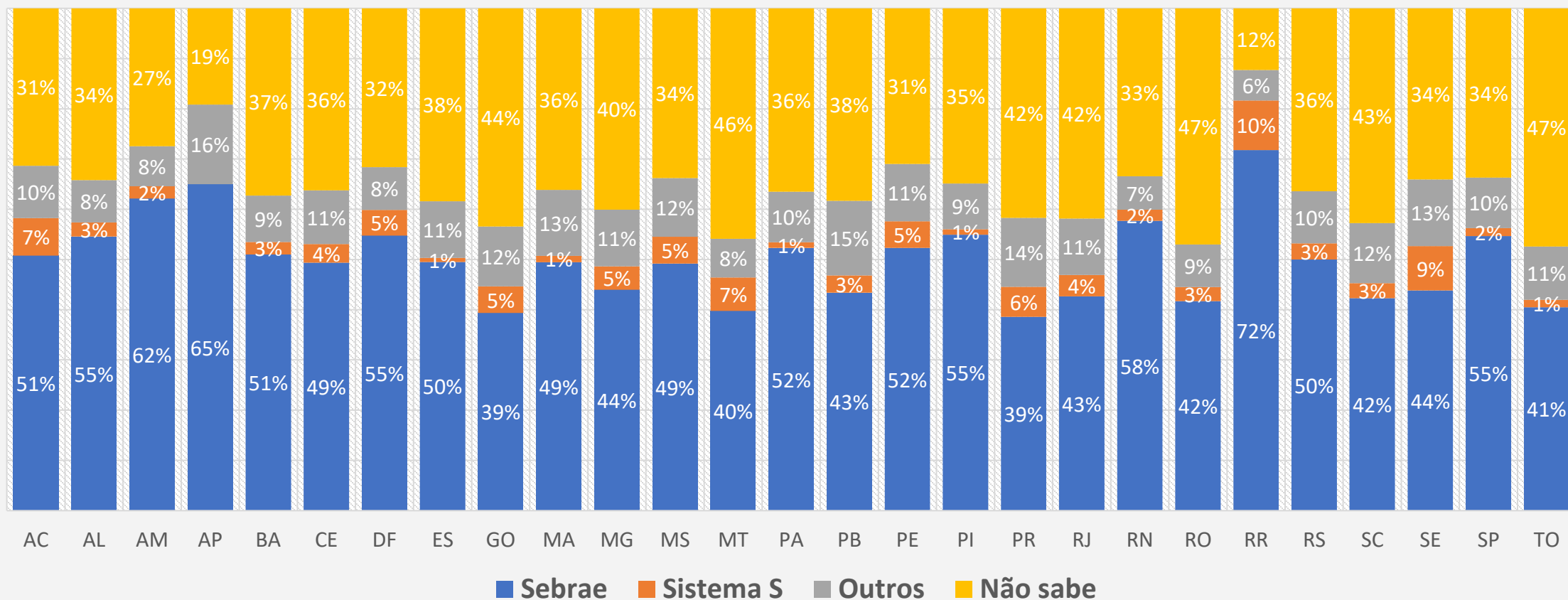


Instituição que Promove o Empreendedorismo

ESCOLARIDADE



Instituição que Promove o Empreendedorismo



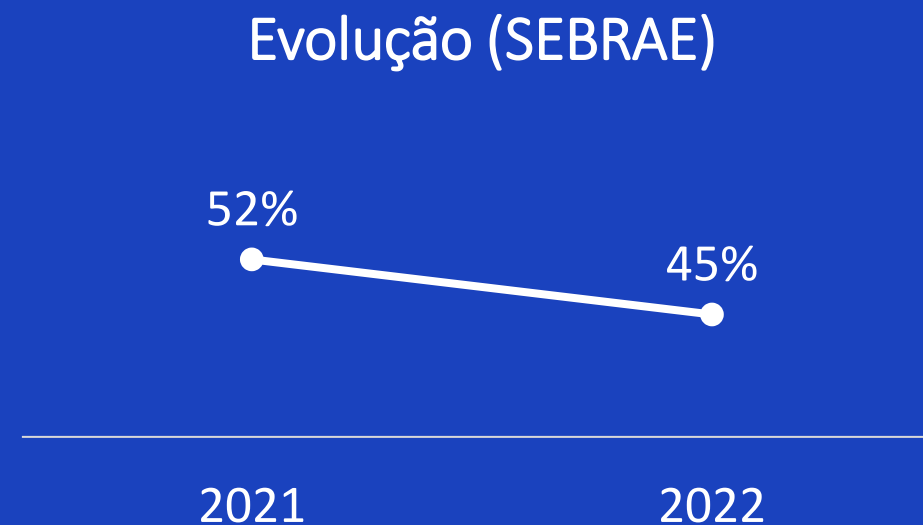
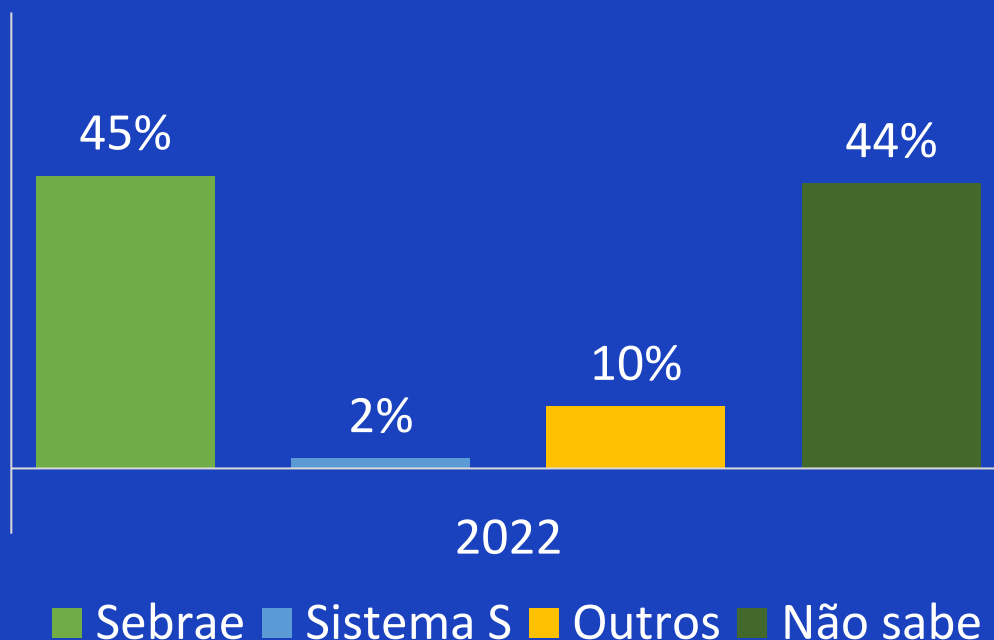
Outras - Instituição que Promove o Empreendedorismo



P3. Qual o primeiro nome de instituição/ empresa que o(a) Sr.(a) lembra que promove o EMPREENDEDORISMO NO BRASIL? (ESP-RU)

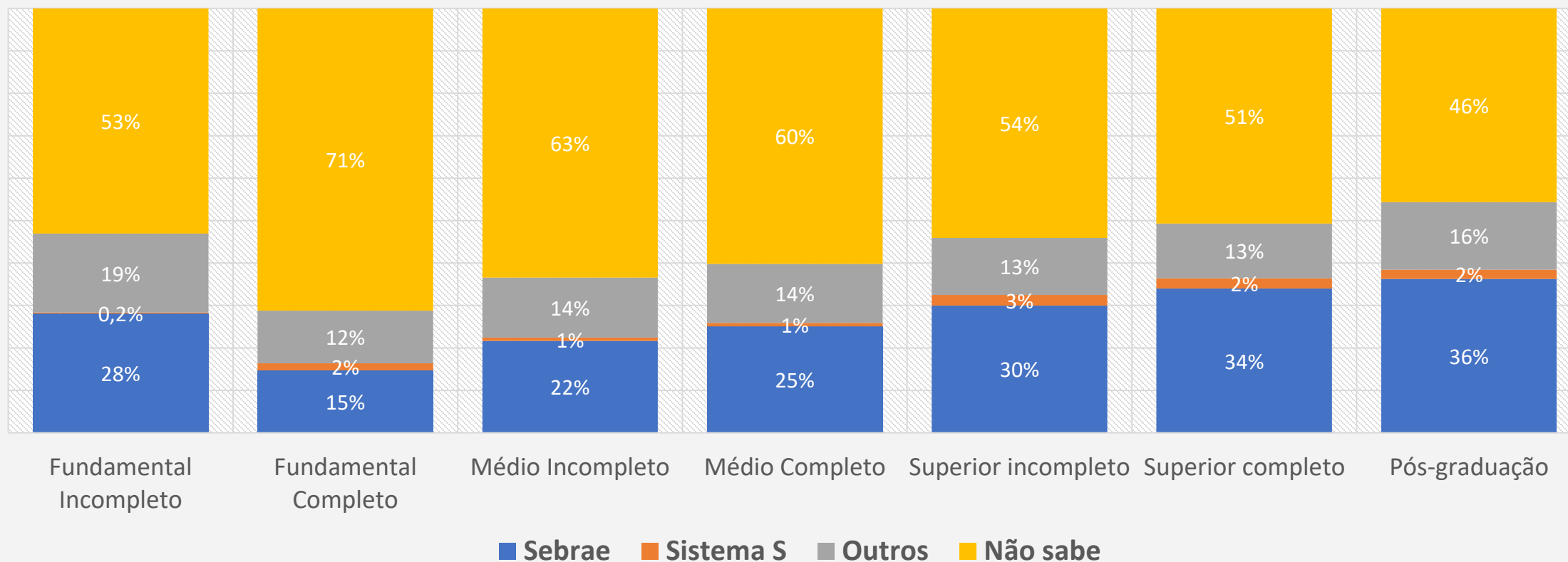
Instituição que Defende Interesses PN

- Para 45% dos entrevistados, o SEBRAE é a instituição de referência quanto à defesa dos interesses dos pequenos negócios no Brasil.

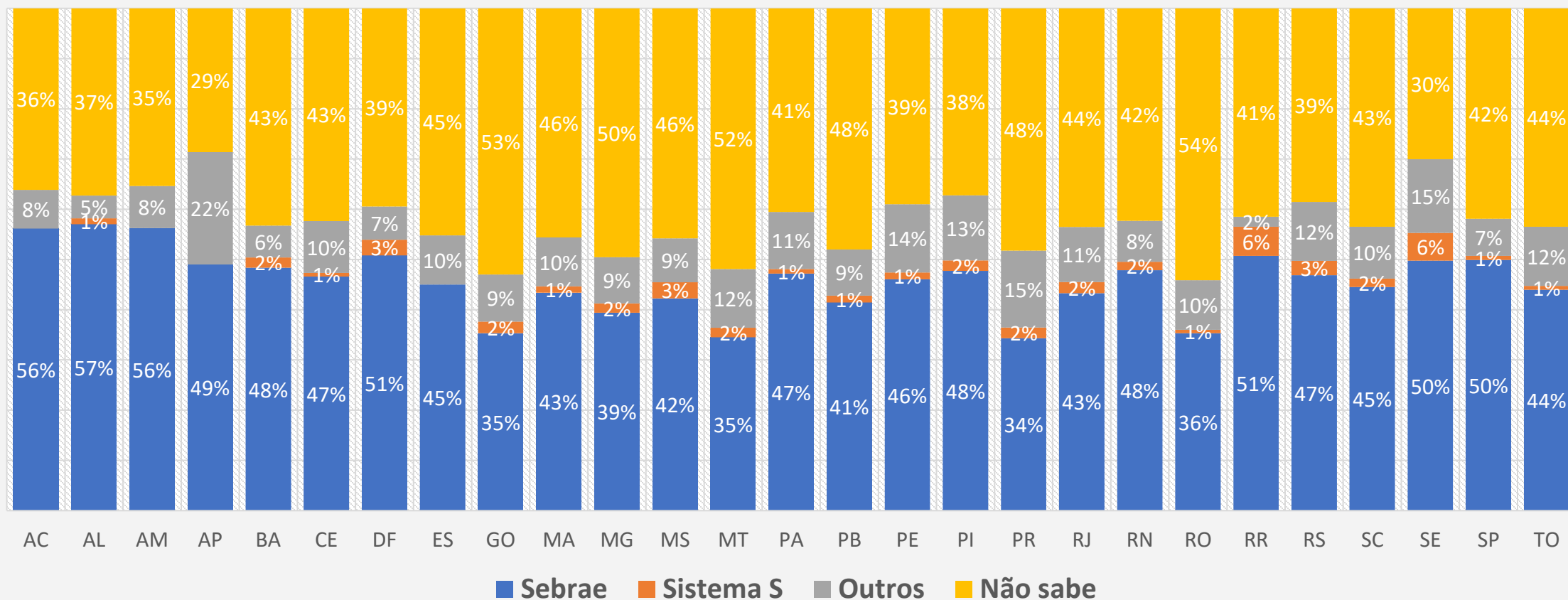


Instituição que Defende Interesses PN

ESCOLARIDADE

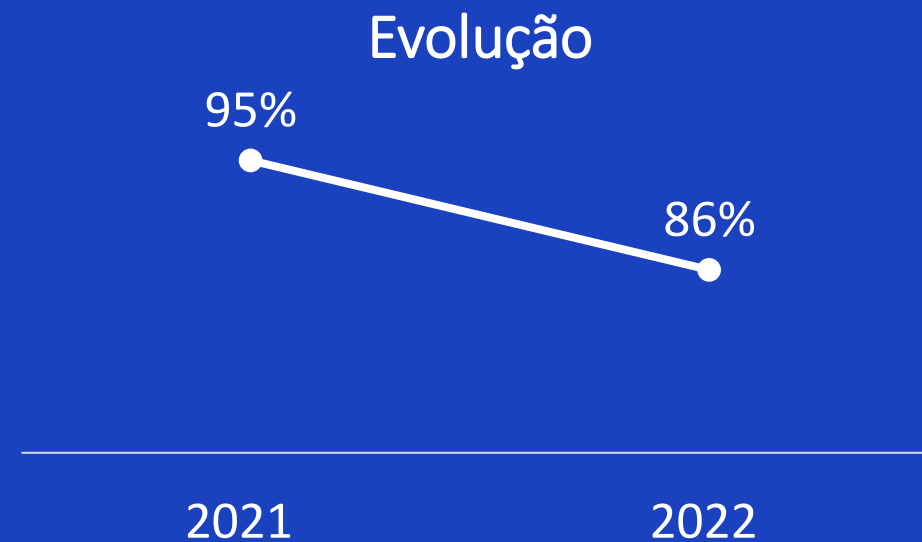
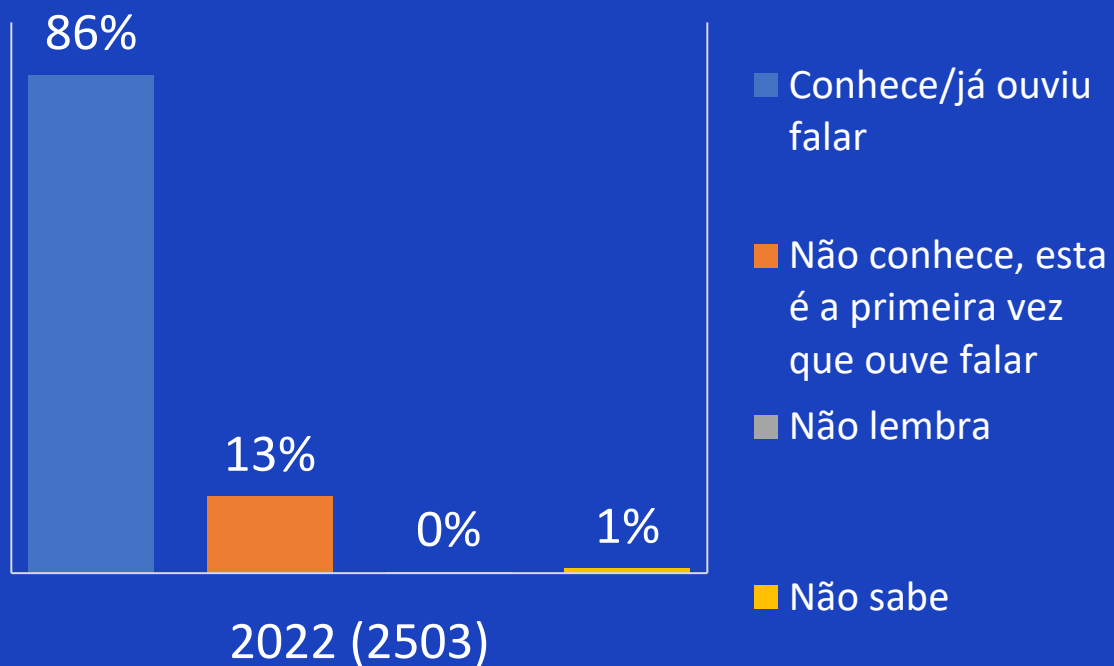


Instituição que Defende Interesses PN



Conhecimento do SEBRAE

- 86% dos entrevistados já ouviram falar ou conhecem o SEBRAE, percentual inferior aos 95% observados na edição de 2021.



Conhecimento do SEBRAE

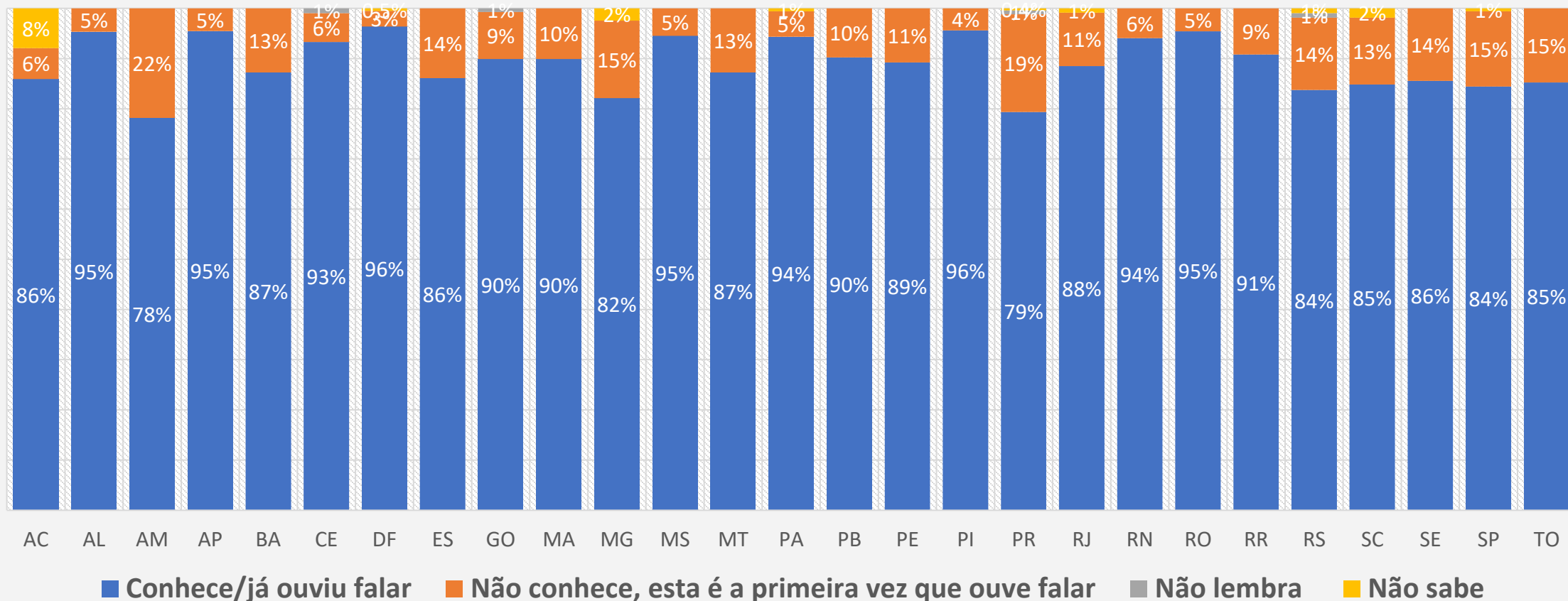
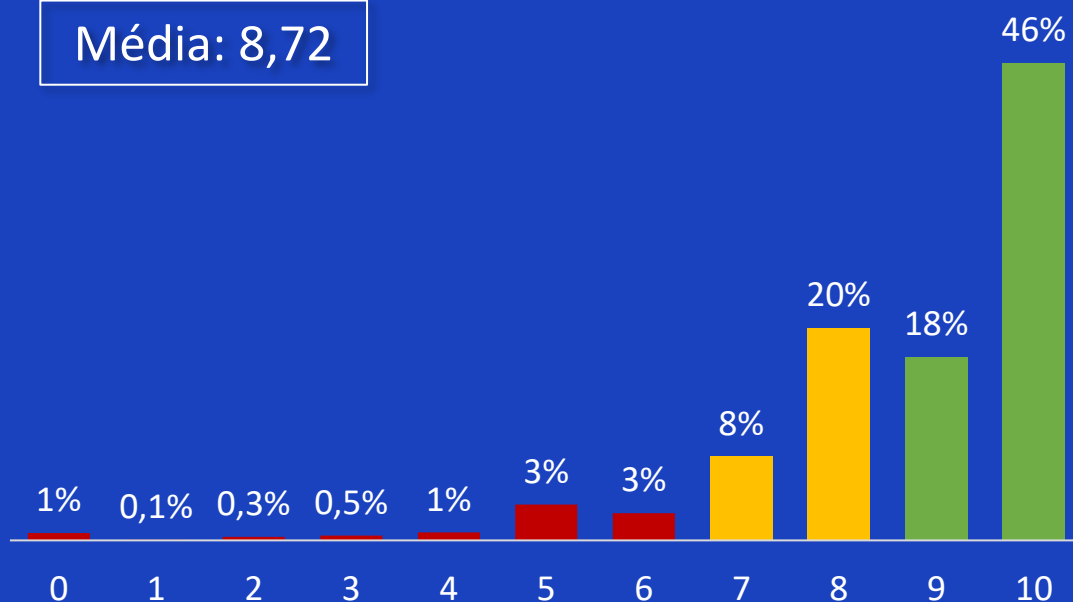


IMAGEM DO SEBRAE

Imagem do SEBRAE junto aos PN

- A imagem do SEBRAE junto aos pequenos negócios atingiu o maior valor da série histórica com nota média de 8,72.

Média: 8,72



Evolução

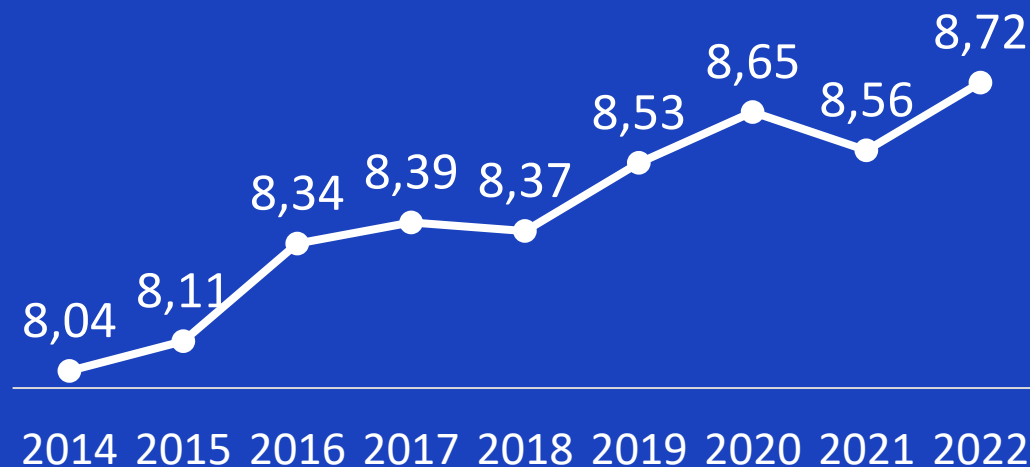


Imagem do SEBRAE junto aos PN

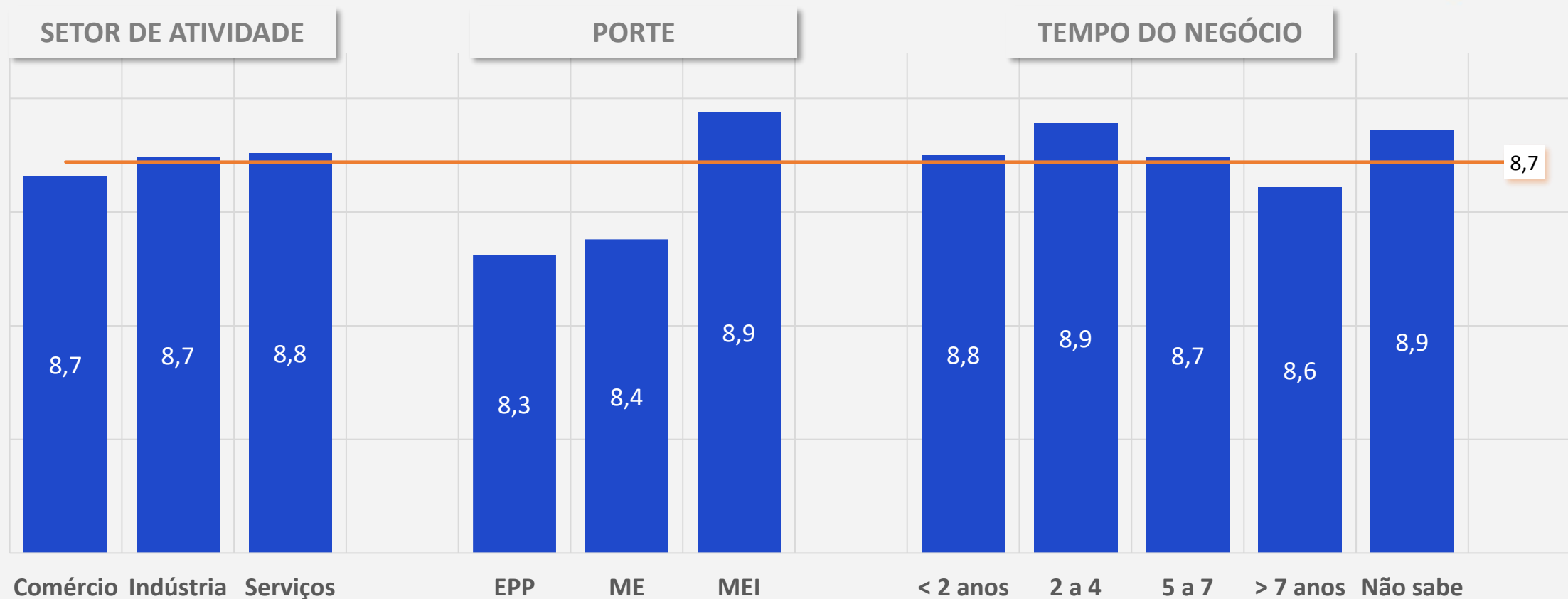


Imagem do SEBRAE junto aos PN

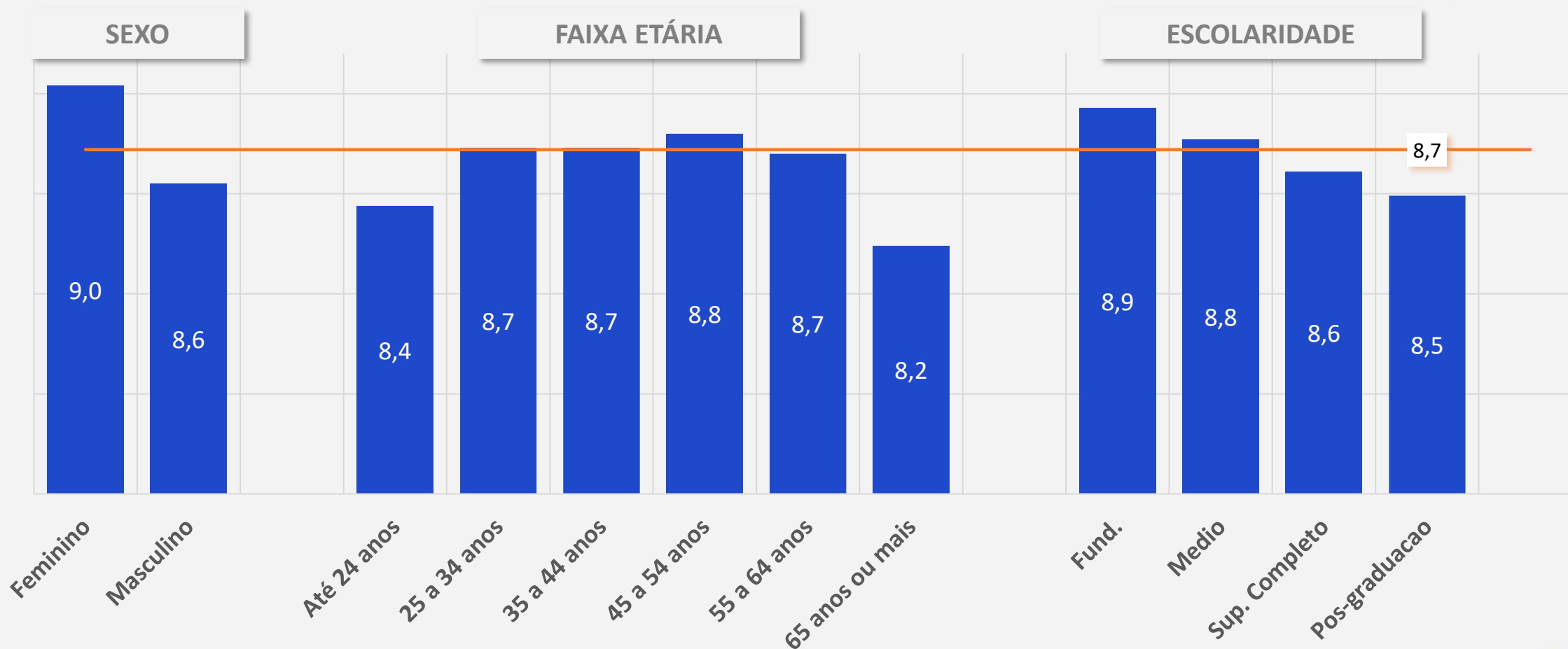
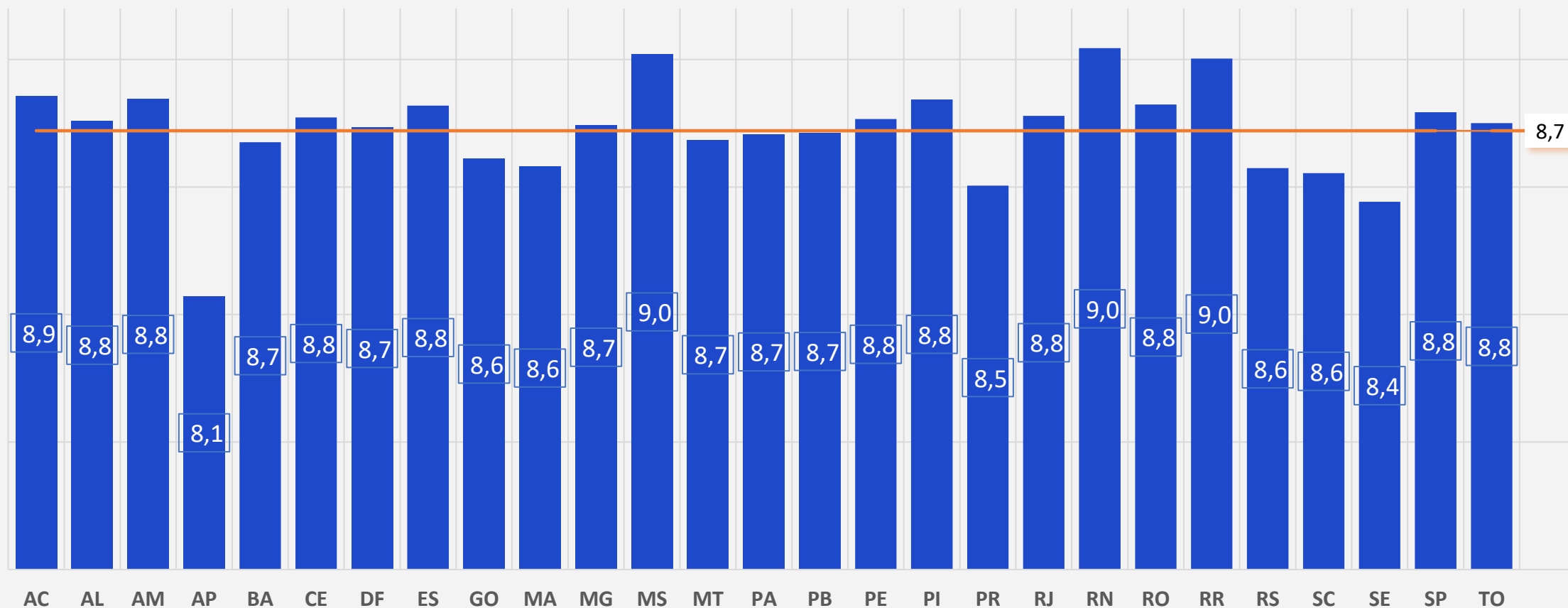
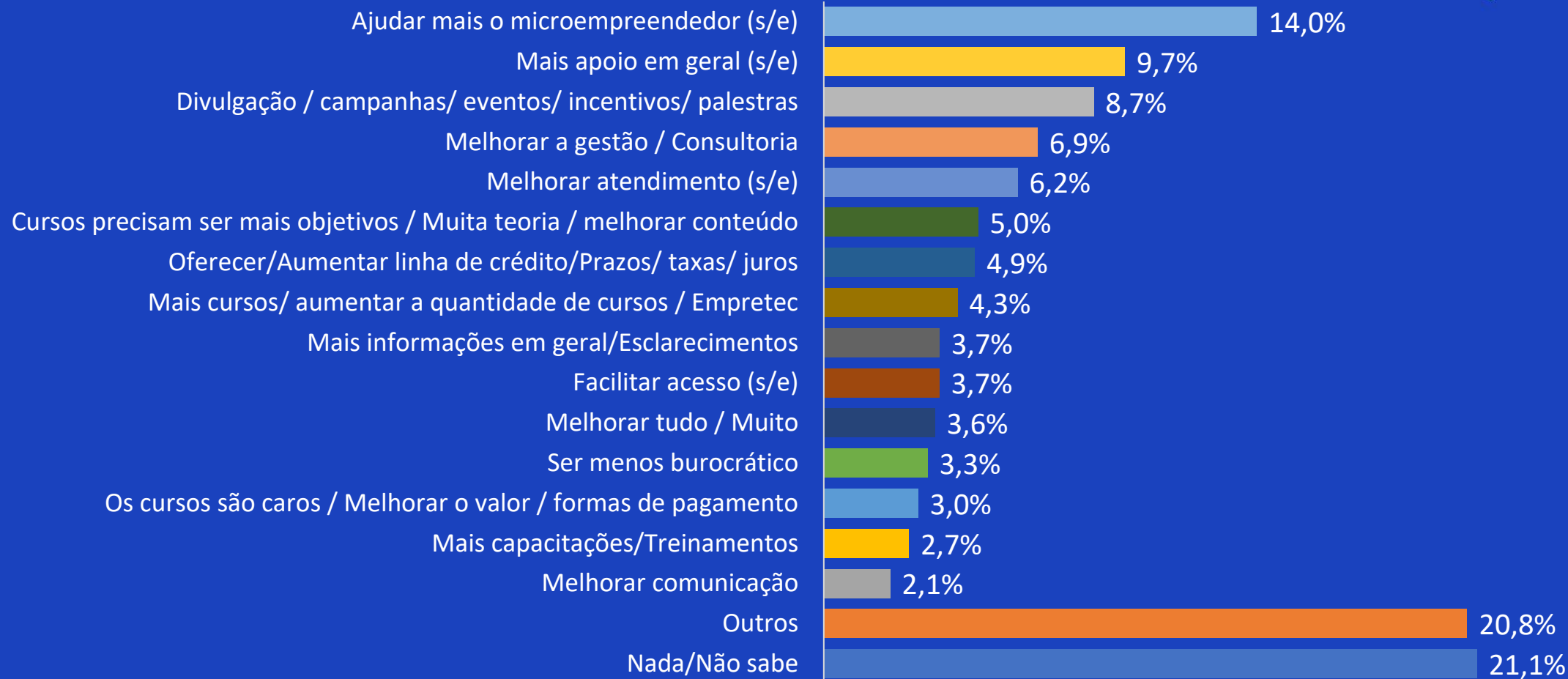


Imagem do SEBRAE junto aos PN

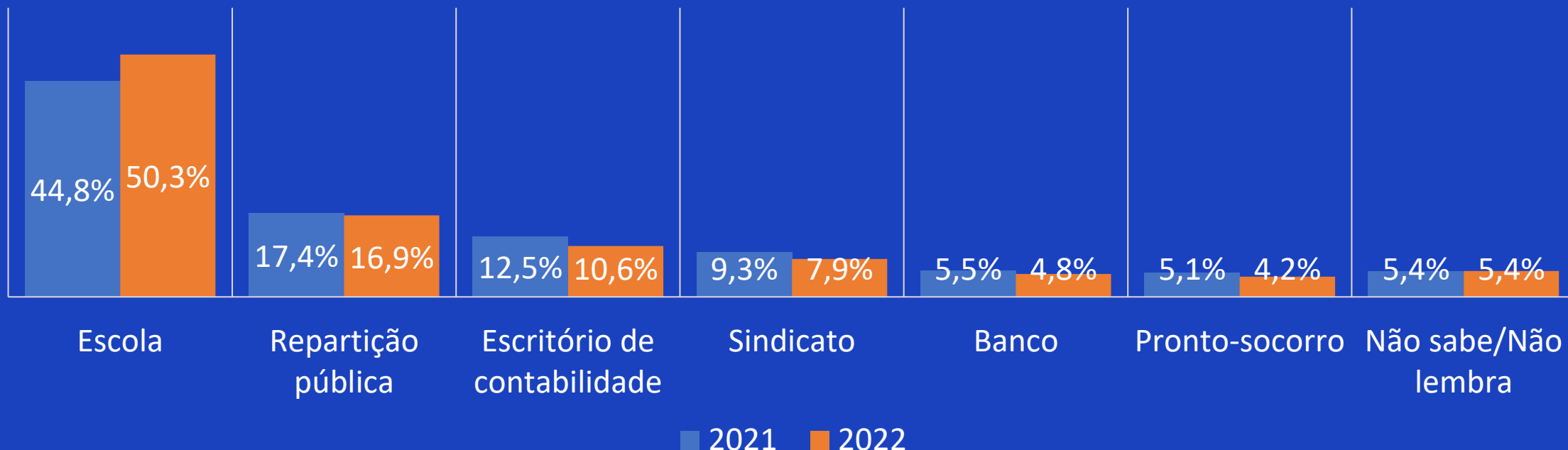


O Que Pode Melhorar

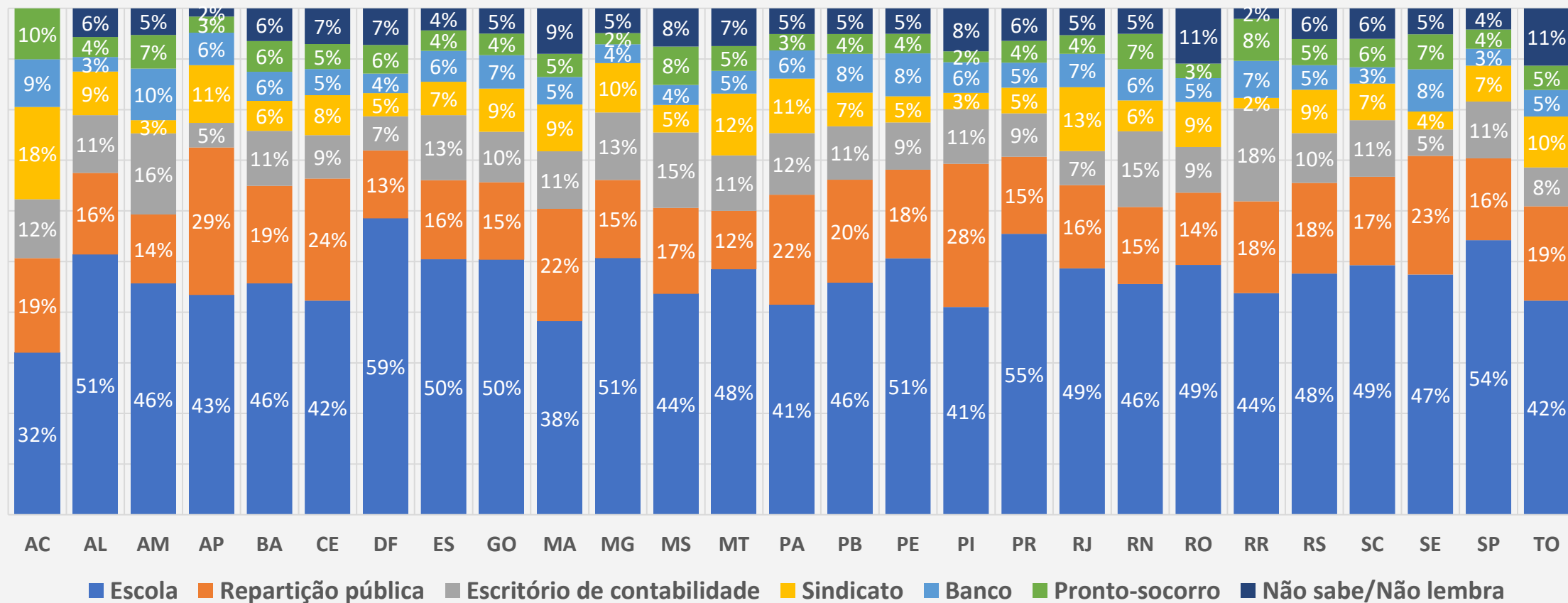


Semelhança do SEBRAE com outras instituições

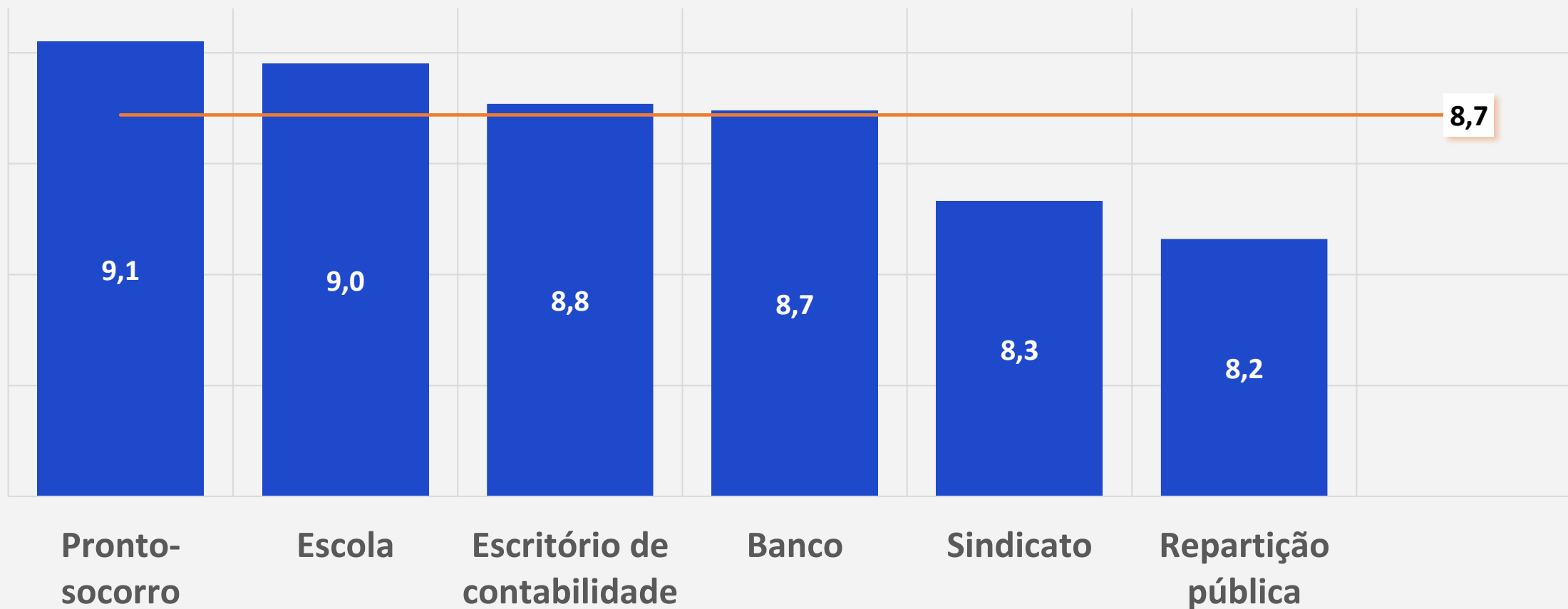
- A percepção de que o SEBRAE se assemelha à uma escola aumentou de 44,8% para 50,3% na edição 2022 da pesquisa.



Semelhança do SEBRAE com outras instituições



Avaliação da imagem x Semelhança



Percepções dos PN sobre o SEBRAE

- Com pequenas variações nos percentuais de concordância, a contribuição do SEBRAE para o Brasil segue com elevada avaliação.



Percepções dos PN sobre o SEBRAE

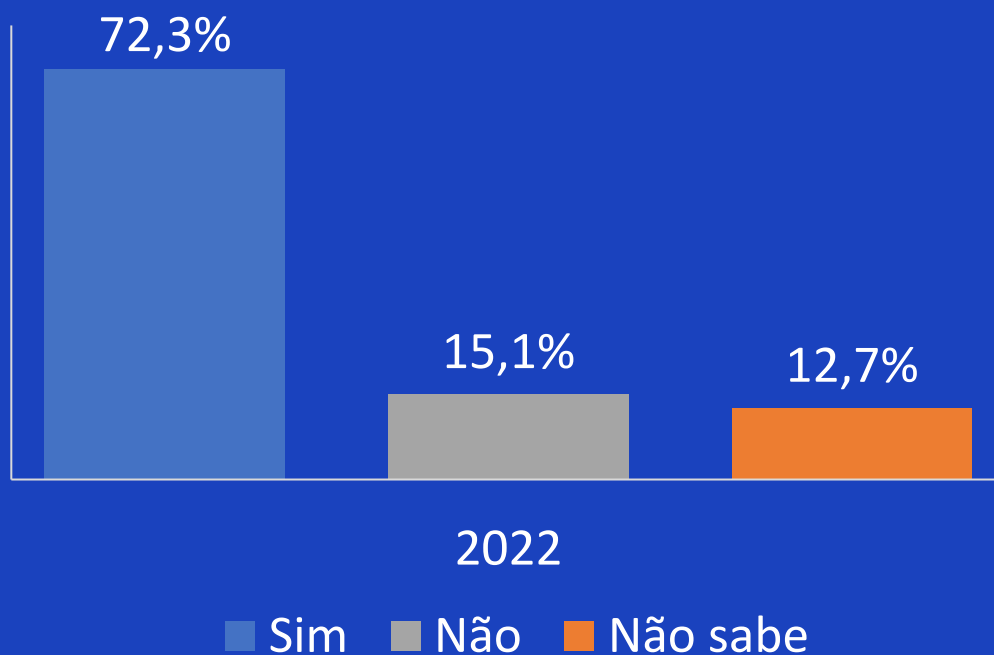


	TOTAL	AC	AL	AM	AP	BA	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	MT
A contribuição do SEBRAE para o Brasil é importante	97%	98%	94%	99%	100%	99%	97%	99%	96%	97%	96%	97%	99%	98%
O SEBRAE transmite credibilidade	95%	97%	95%	95%	97%	96%	93%	98%	97%	94%	93%	94%	97%	94%
O SEBRAE é uma instituição ética	93%	82%	93%	91%	77%	95%	94%	93%	94%	90%	90%	92%	96%	96%
O SEBRAE é uma empresa de consultoria	89%	95%	94%	92%	97%	90%	87%	92%	87%	88%	89%	90%	89%	89%
O SEBRAE é uma instituição social e ambientalmente responsável	87%	91%	91%	92%	89%	91%	90%	88%	90%	87%	86%	87%	92%	89%
O SEBRAE é uma organização transparente	85%	88%	88%	89%	77%	84%	85%	86%	86%	85%	83%	86%	85%	87%
Os produtos e serviços do SEBRAE são bem divulgados	72%	73%	73%	74%	84%	75%	73%	71%	70%	69%	74%	72%	78%	74%
Os produtos do SEBRAE têm preços justos	70%	82%	80%	83%	84%	71%	74%	72%	71%	68%	75%	69%	75%	72%
O SEBRAE é um órgão do governo	66%	48%	66%	75%	74%	69%	60%	64%	71%	66%	67%	68%	65%	69%

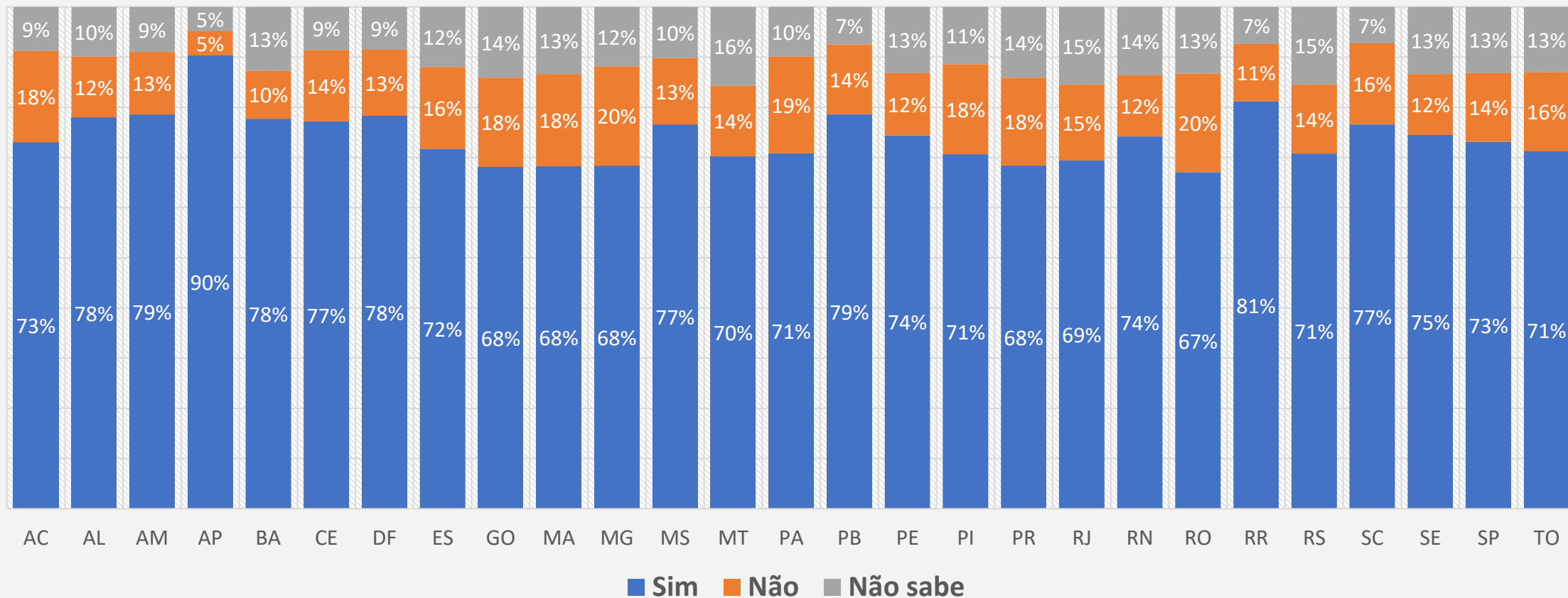
	PA	PB	PE	PI	PR	RJ	RN	RO	RR	RS	SC	SE	SP	TO
A contribuição do SEBRAE para o Brasil é importante	97%	98%	98%	98%	95%	97%	96%	99%	97%	95%	97%	98%	96%	97%
O SEBRAE transmite credibilidade	94%	94%	95%	94%	93%	96%	97%	96%	93%	95%	92%	91%	94%	94%
O SEBRAE é uma instituição ética	91%	91%	95%	91%	93%	93%	95%	92%	91%	91%	92%	95%	92%	95%
O SEBRAE é uma empresa de consultoria	87%	94%	90%	90%	84%	86%	90%	87%	100%	90%	87%	84%	89%	91%
O SEBRAE é uma instituição social e ambientalmente responsável	89%	91%	90%	92%	82%	84%	92%	92%	89%	85%	85%	87%	87%	92%
O SEBRAE é uma organização transparente	84%	86%	87%	86%	82%	86%	88%	86%	91%	84%	79%	84%	86%	88%
Os produtos e serviços do SEBRAE são bem divulgados	73%	71%	73%	80%	69%	73%	76%	75%	86%	71%	69%	71%	72%	77%
Os produtos do SEBRAE têm preços justos	73%	81%	75%	79%	64%	66%	81%	81%	83%	67%	68%	82%	69%	77%
O SEBRAE é um órgão do governo	67%	64%	65%	73%	70%	73%	71%	68%	58%	61%	62%	56%	64%	70%

Conhecimento Produtos/Serviços SEBRAE

- O conhecimento dos produtos e serviços ofertados pelo SEBRAE segue estável na casa dos 72%.



Conhecimento Produtos/Serviços SEBRAE



Produtos/Serviços Citados

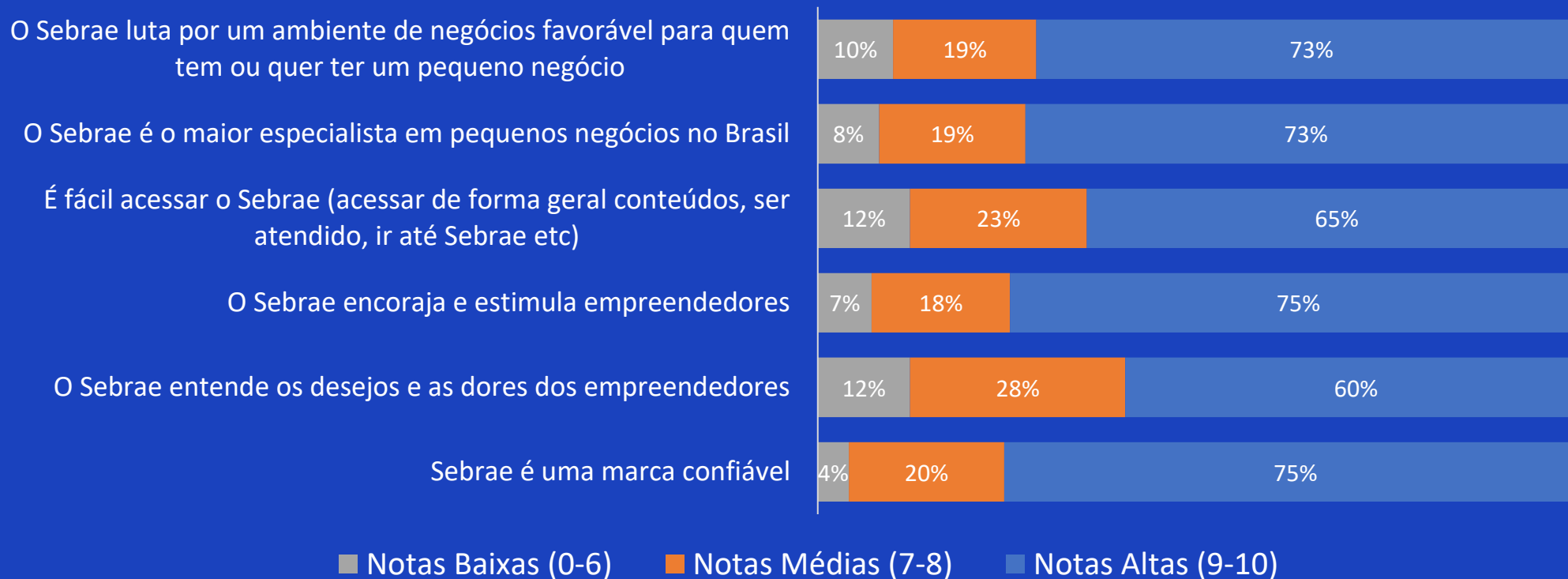
- **Treinamentos, cursos, capacitações e outras atividades ofertadas pelo SEBRAE seguem em alta com conhecimento de quase 49%.**



POSICIONAMENTO DA MARCA SEBRAE

Imagem dos PN sobre o SEBRAE

- **Observa-se tendência de melhora nos indicadores de imagem do SEBRAE em comparação com os resultados de 2021.**



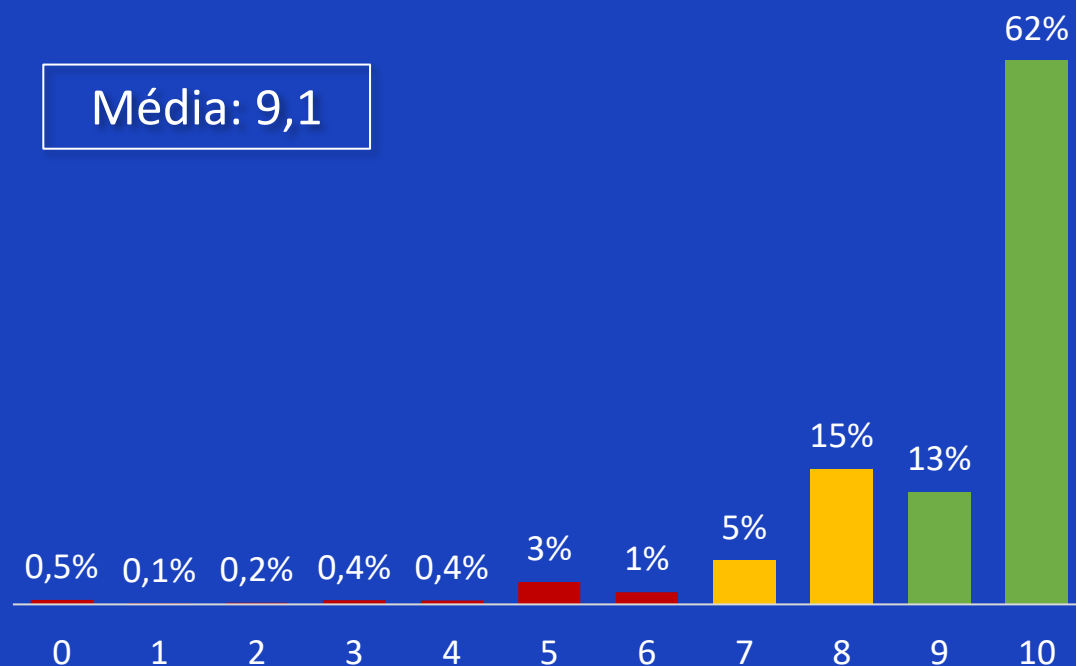
MÉDIA	
2022	2021
9,0	8,8
9,0	8,9
8,7	8,5
9,1	8,9
8,6	8,3
9,1	9,0

■ Notas Baixas (0-6) ■ Notas Médias (7-8) ■ Notas Altas (9-10)

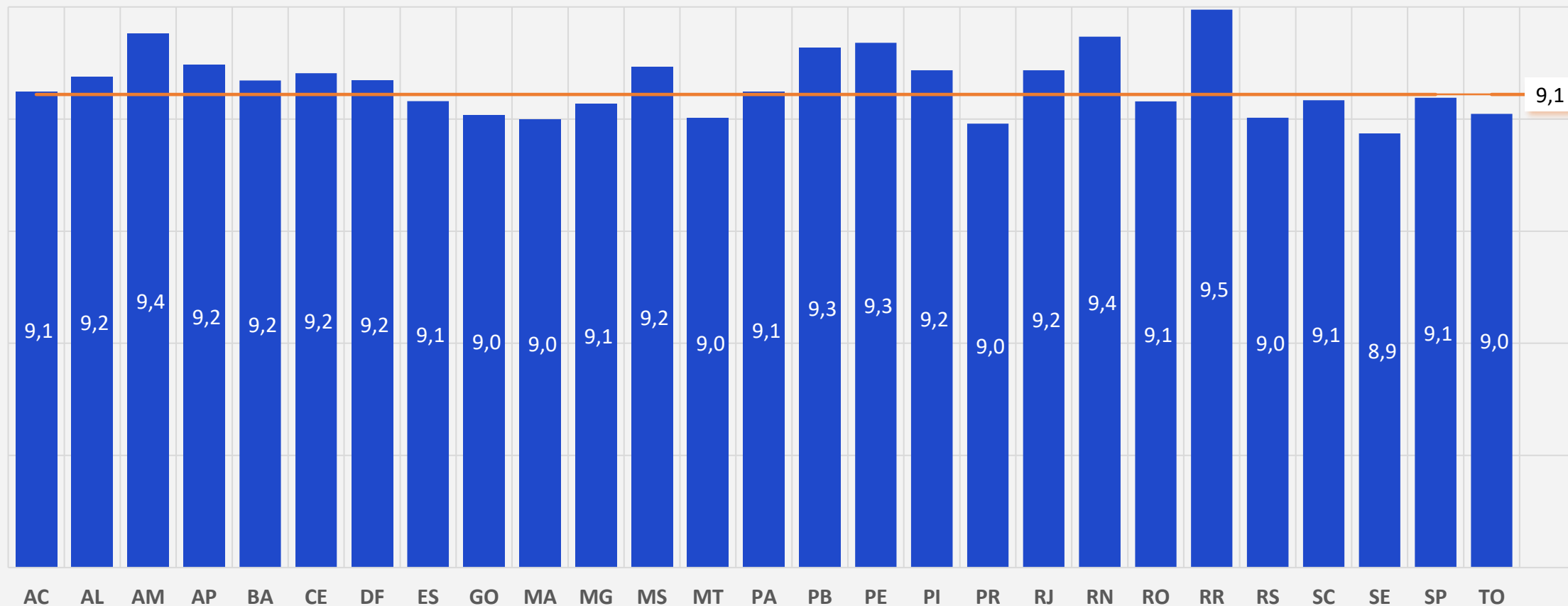
SEBRAE é uma Marca Confiável

- A confiança na marca SEBRAE segue com alto nível de concordância e nota média de 9,1 na escala de 0 a 10.

Média: 9,1



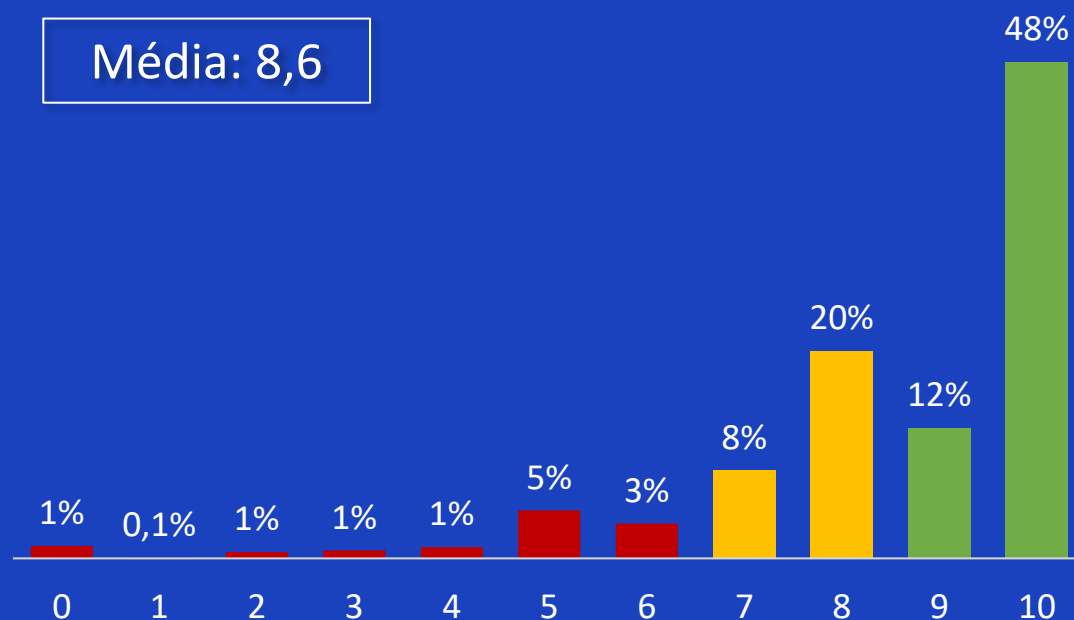
SEBRAE é uma Marca Confiável



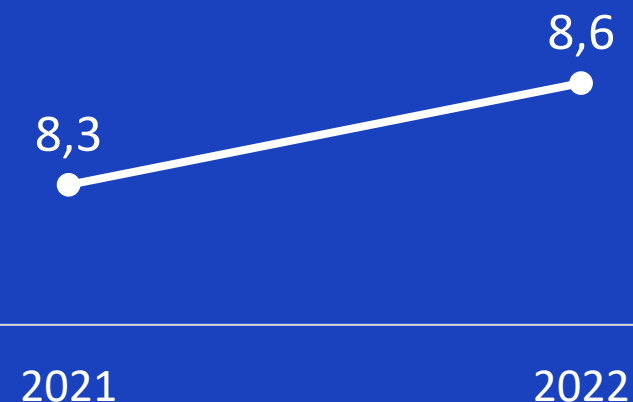
O SEBRAE entende os desejos e as dores dos empreendedores

- A nota média elevada de 8,6 os participantes concordam que o SEBRAE entende os desejos e dores dos empreendedores.

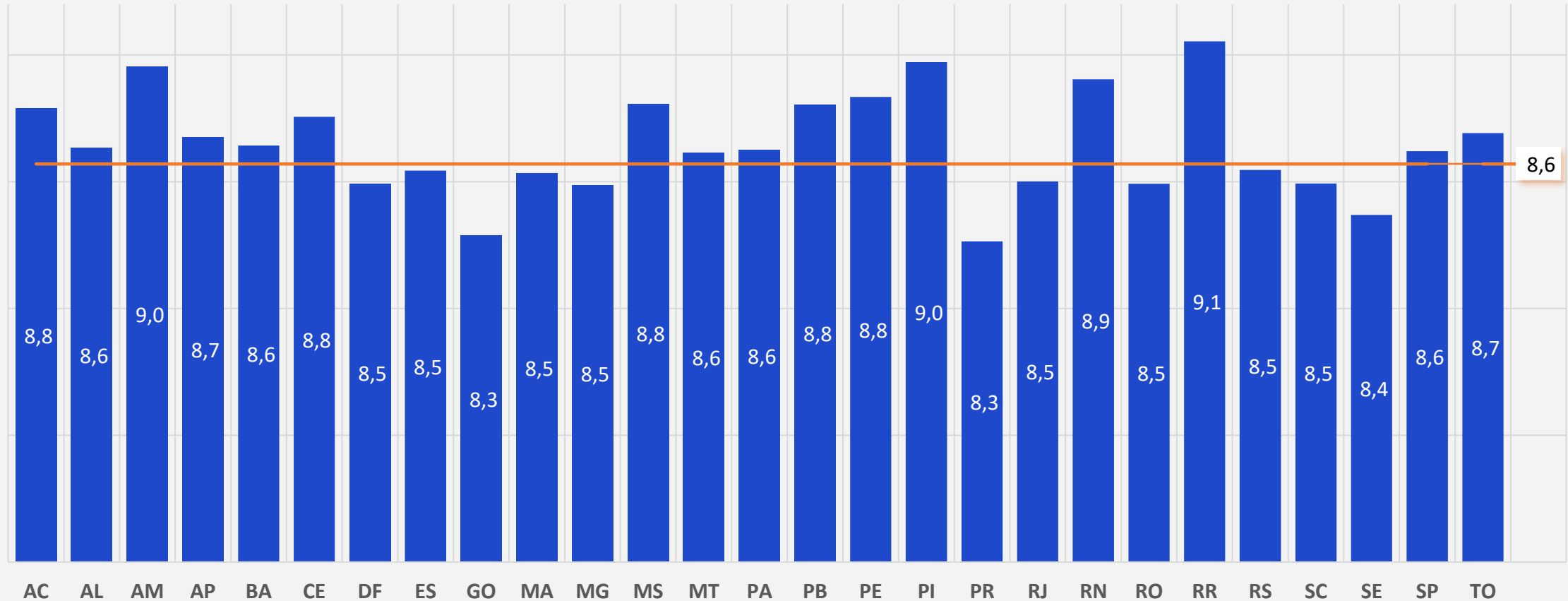
Média: 8,6



Evolução

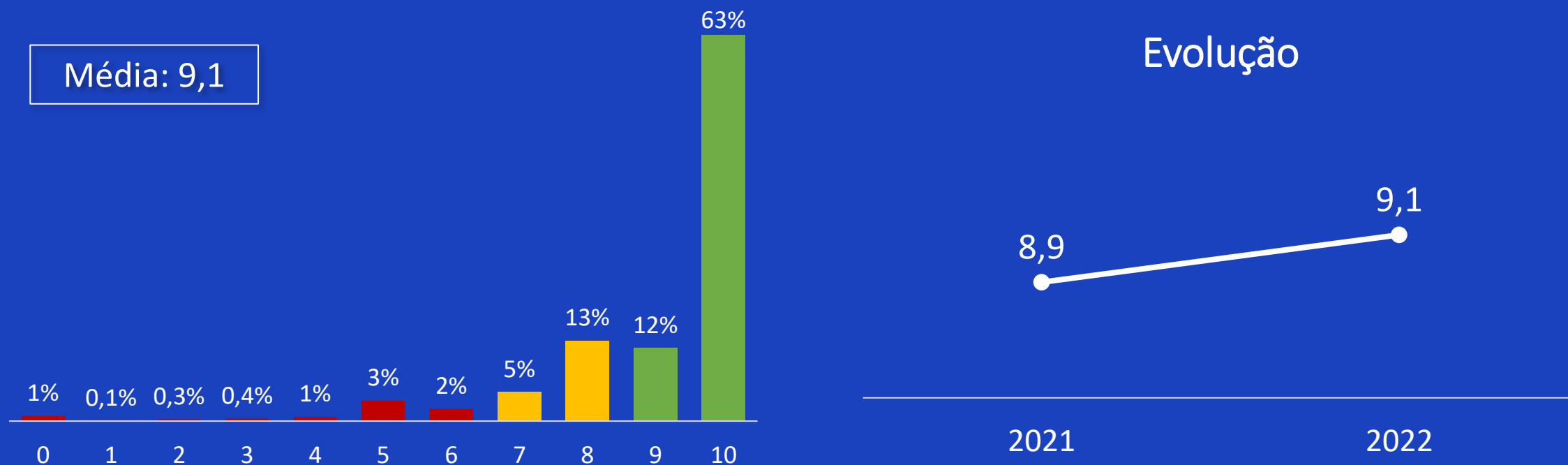


O SEBRAE entende os desejos e as dores dos empreendedores

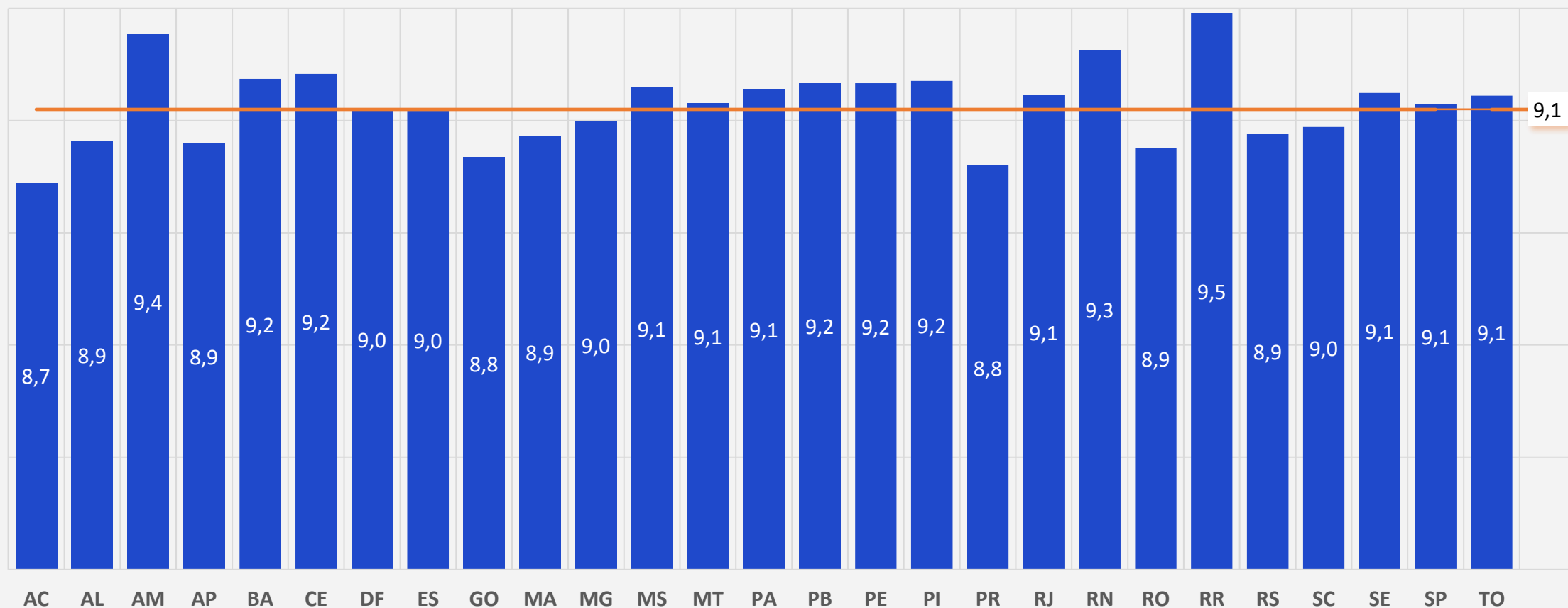


O SEBRAE encoraja e estimula empreendedores

- Com nota média de 9,1 os participantes concordam que o SEBRAE encoraja e estimula os empreendedores.

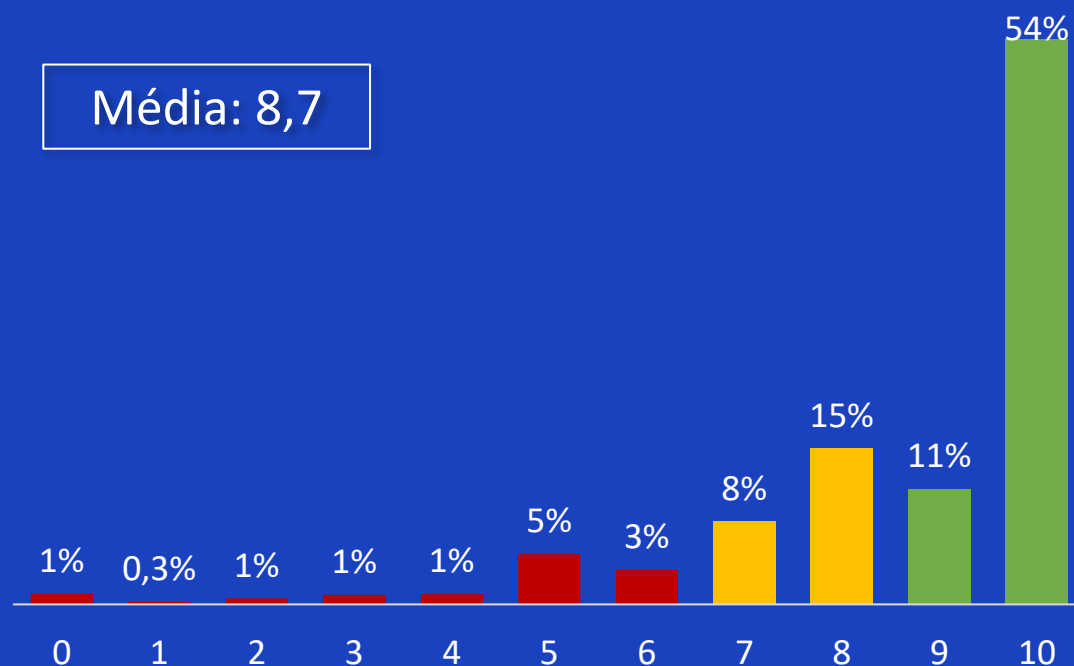


O SEBRAE encoraja e estimula empreendedores

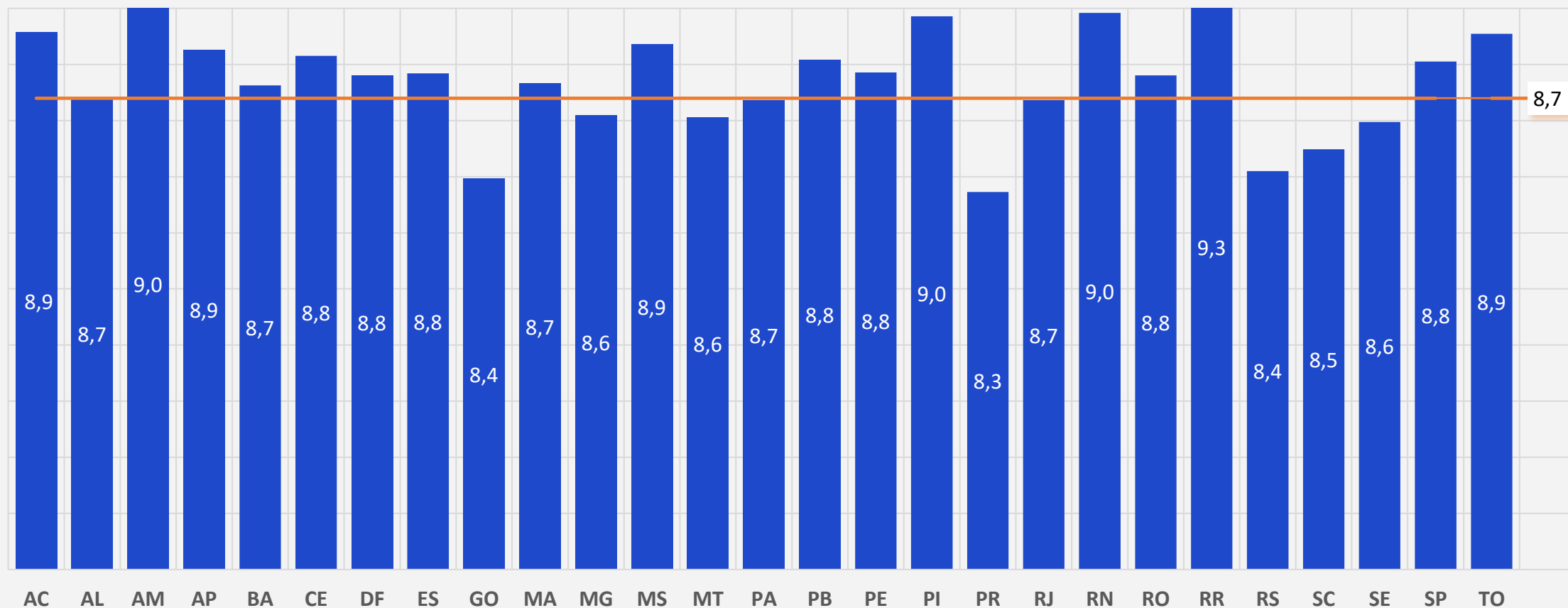


É fácil acessar o SEBRAE (acessar de forma geral conteúdos, ser atendido, ir até SEBRAE, etc.)

- Com nota média de 8,7 os participantes concordam que o SEBRAE é uma instituição de fácil acesso.

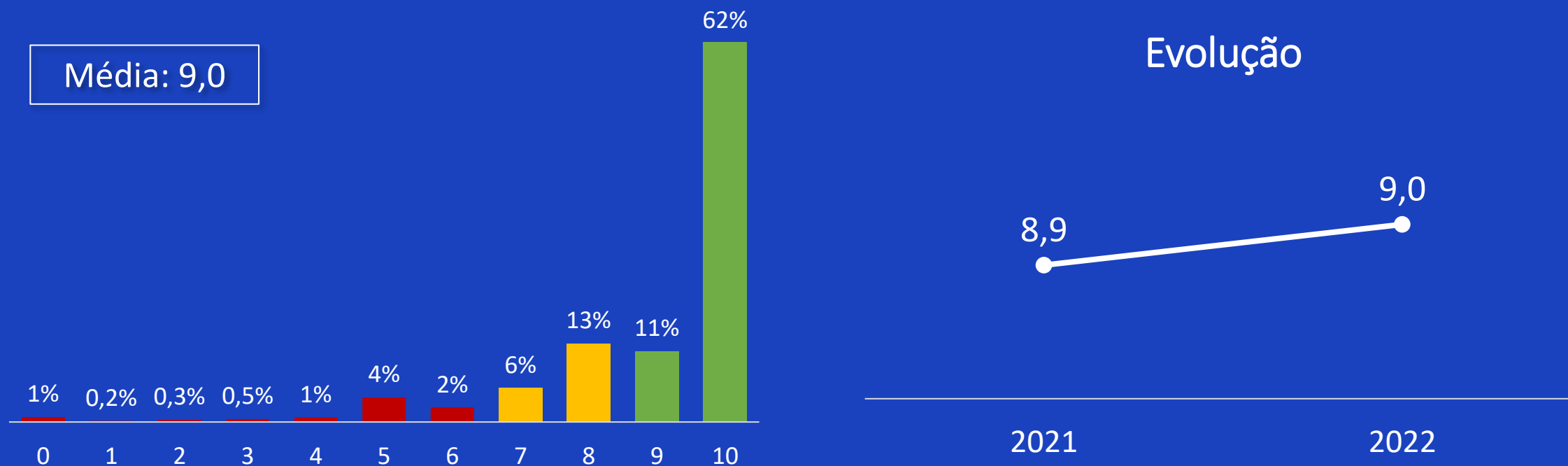


É fácil acessar o SEBRAE (acessar de forma geral conteúdos, ser atendido, ir até SEBRAE, etc.)

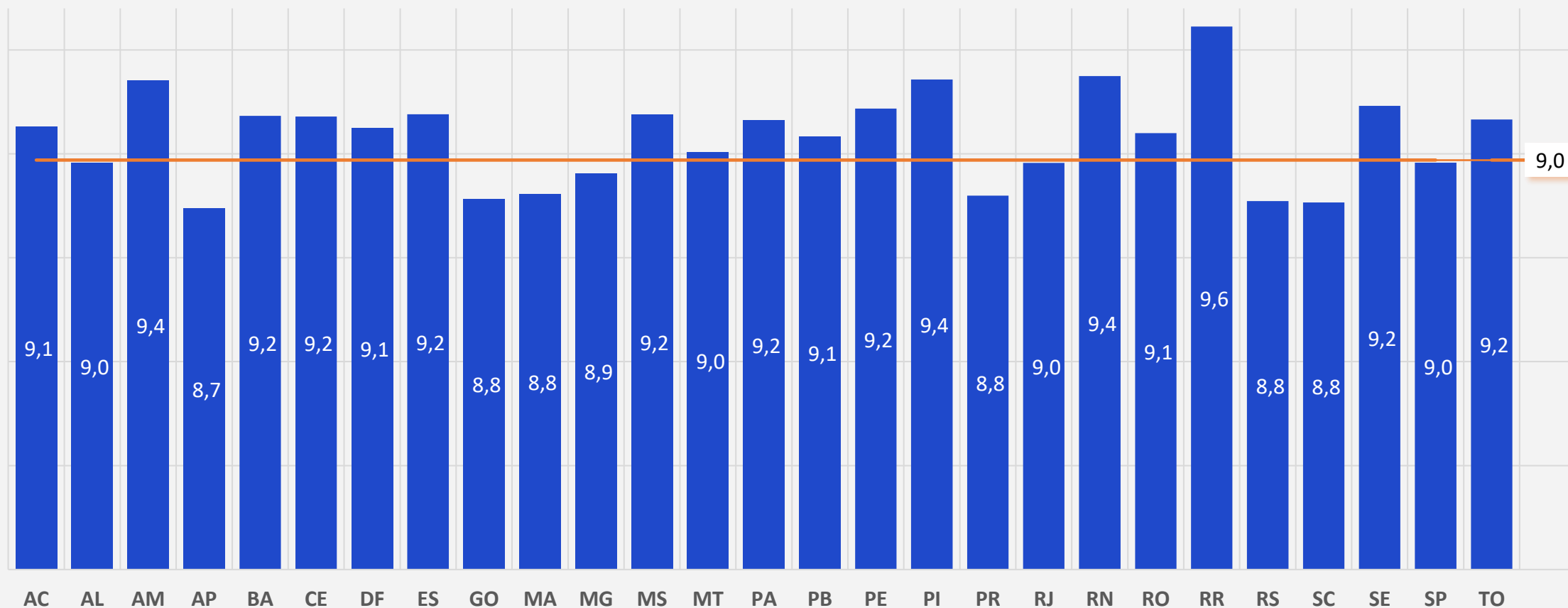


O SEBRAE é o maior especialista em pequenos negócios no Brasil

- O SEBRAE é percebido como o maior especialista em pequenos negócios no Brasil, e atingiu média de 9,0 na escala de concordância.

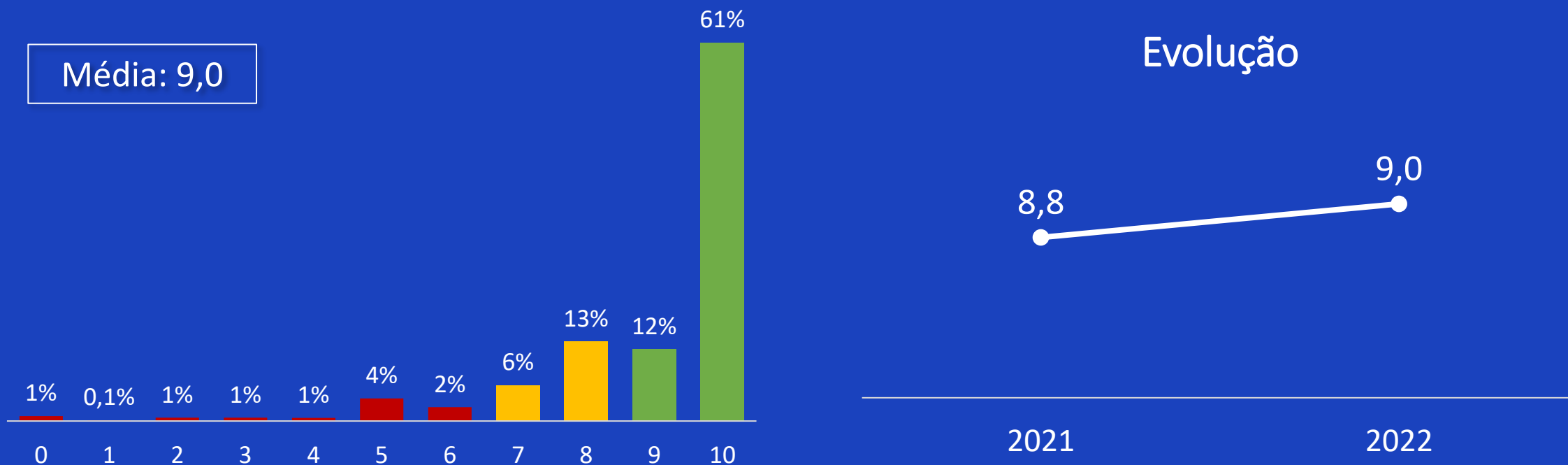


O SEBRAE é o maior especialista em pequenos negócios no Brasil

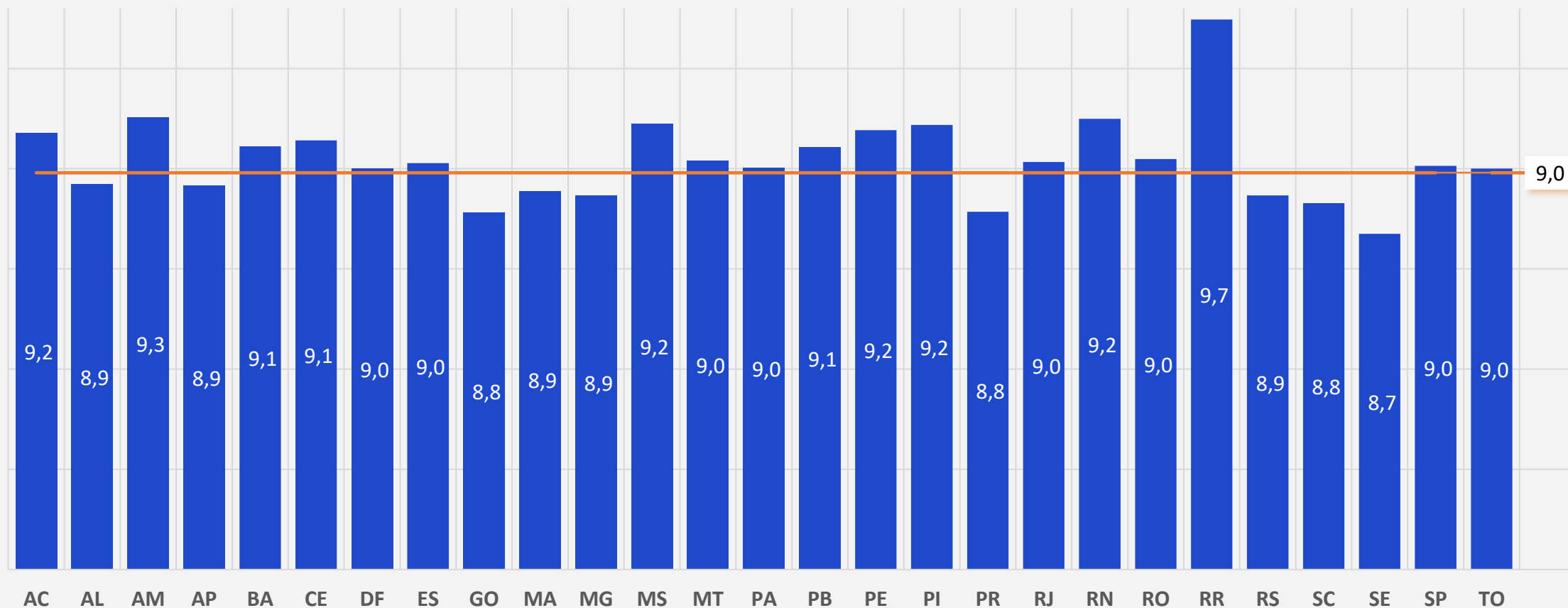


O SEBRAE luta por um ambiente de negócios favorável para quem tem ou quer ter um pequeno negócio

- Com nota média de 9,0, os participantes concordam que o SEBRAE luta por um ambiente favorável para empreendedores.



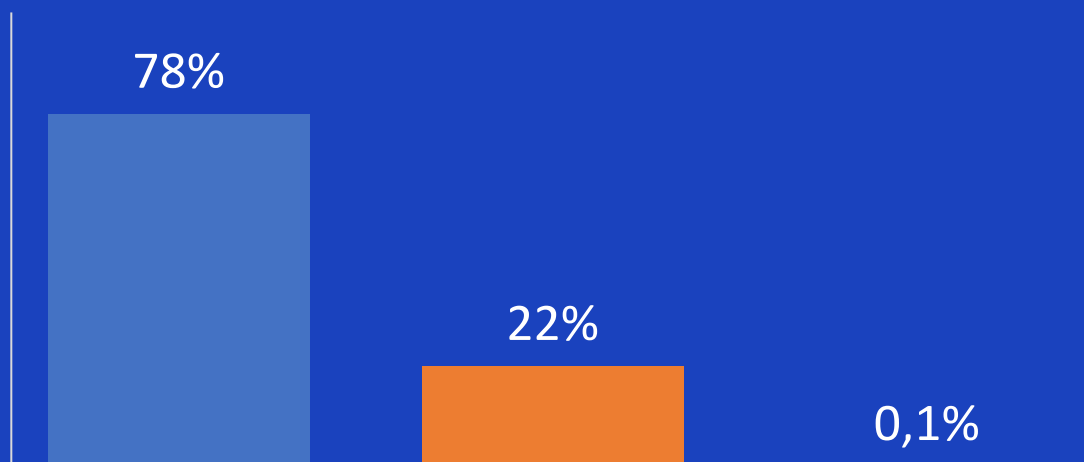
O SEBRAE luta por um ambiente de negócios favorável para quem tem ou quer ter um pequeno negócio



PROCURA PELO SEBRAE

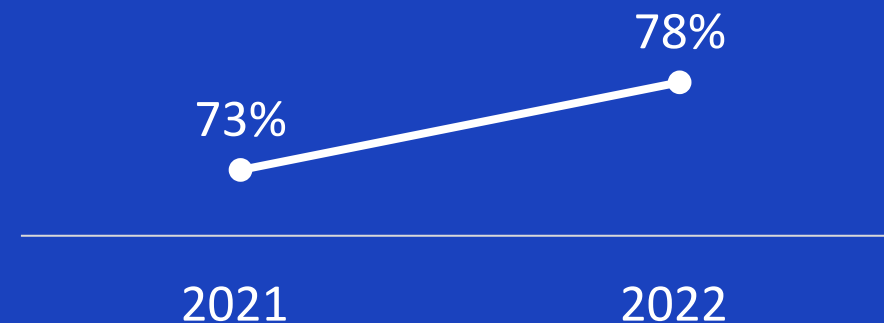
Acesso ao Portal do SEBRAE

- O acesso ao Portal do SEBRAE aumentou em comparação a 2021 atingindo percentual de 78% em 2022.

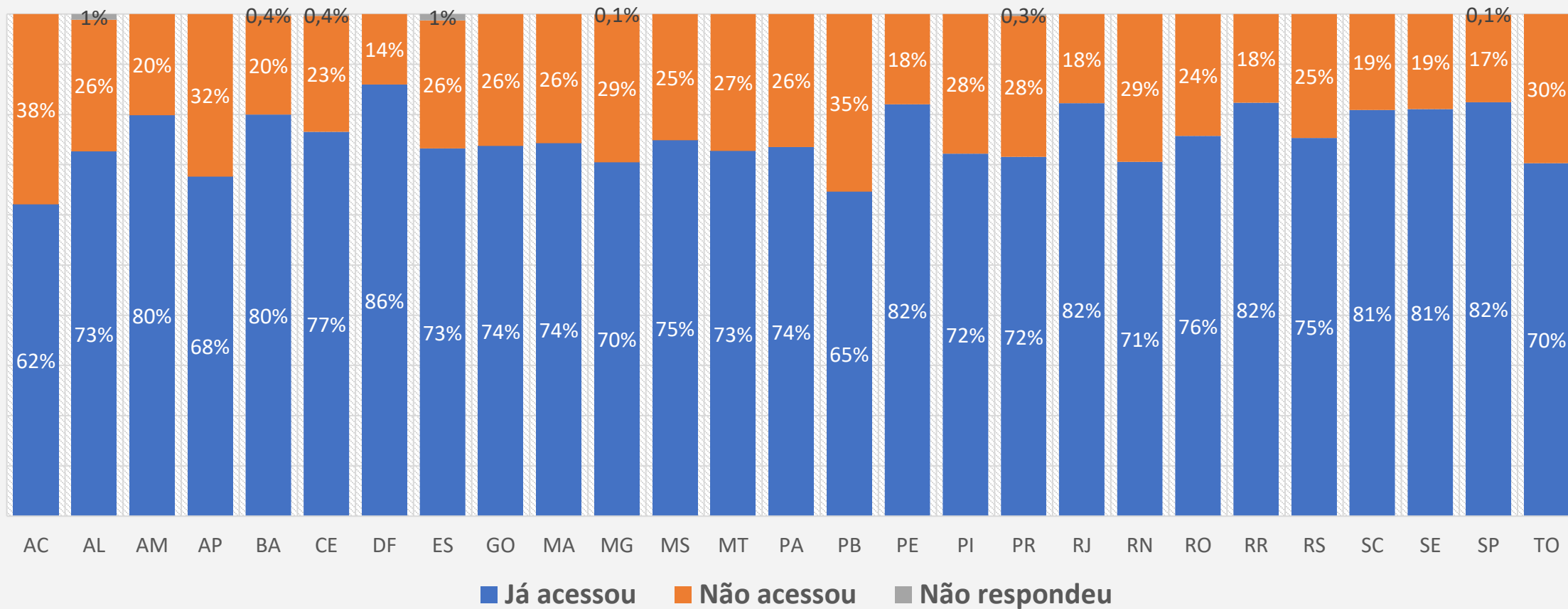


■ Já acessou ■ Não acessou ■ Não respondeu

Evolução (Já acessou)

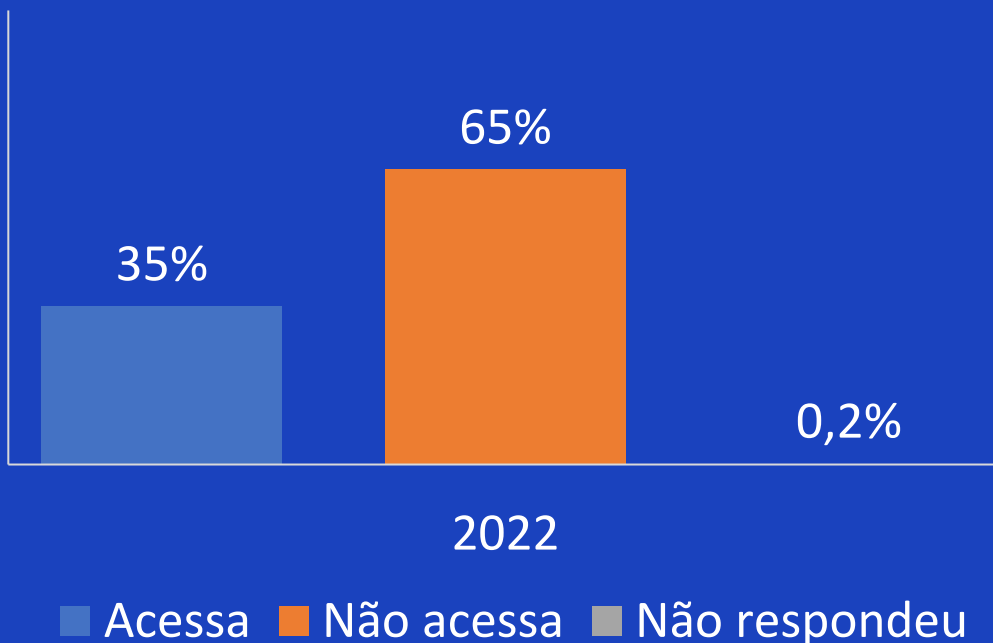


Acesso ao Portal do SEBRAE

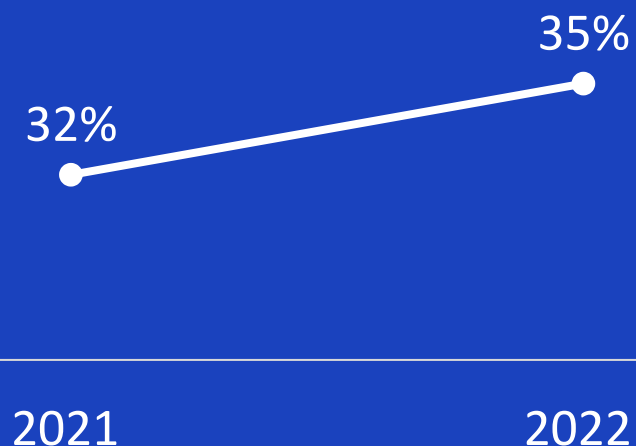


Acesso as Redes Sociais do SEBRAE

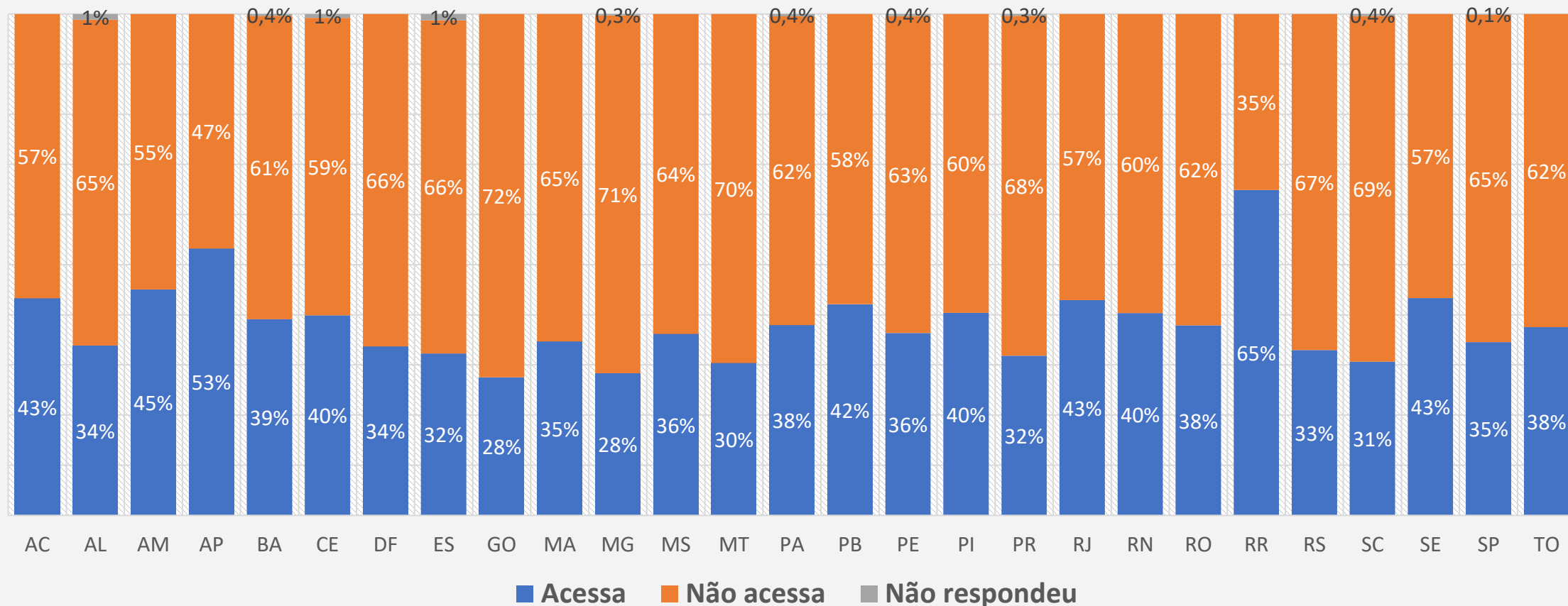
- O acesso as redes sociais do SEBRAE segue em estabilidade na casa dos 35%.



Evolução (Segue o SEBRAE)

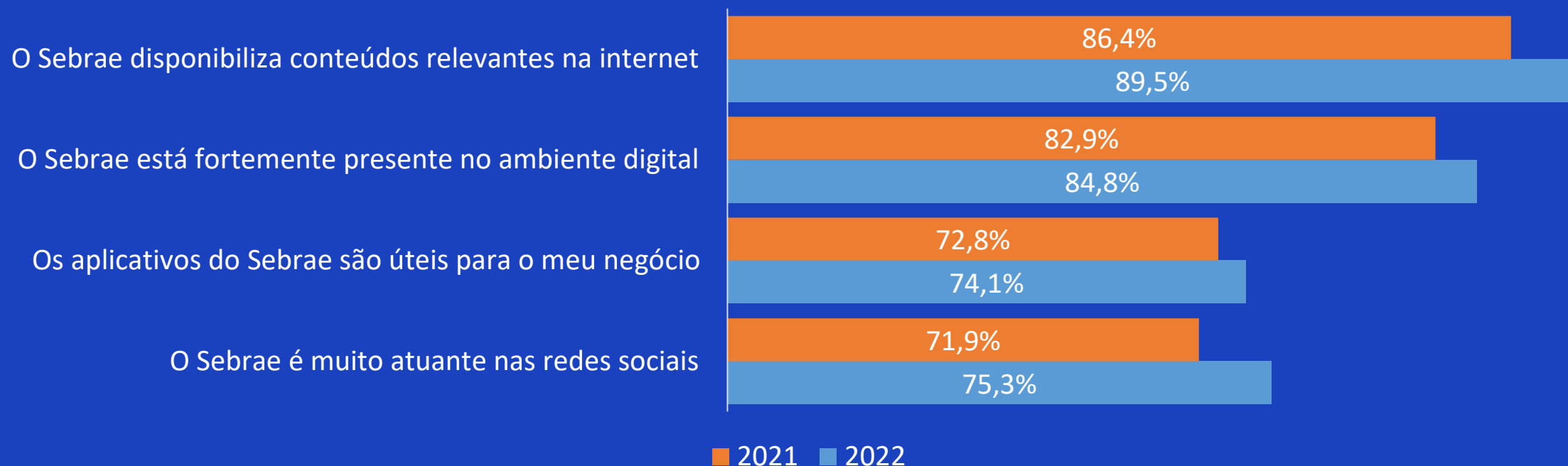


Acesso as Redes Sociais do SEBRAE

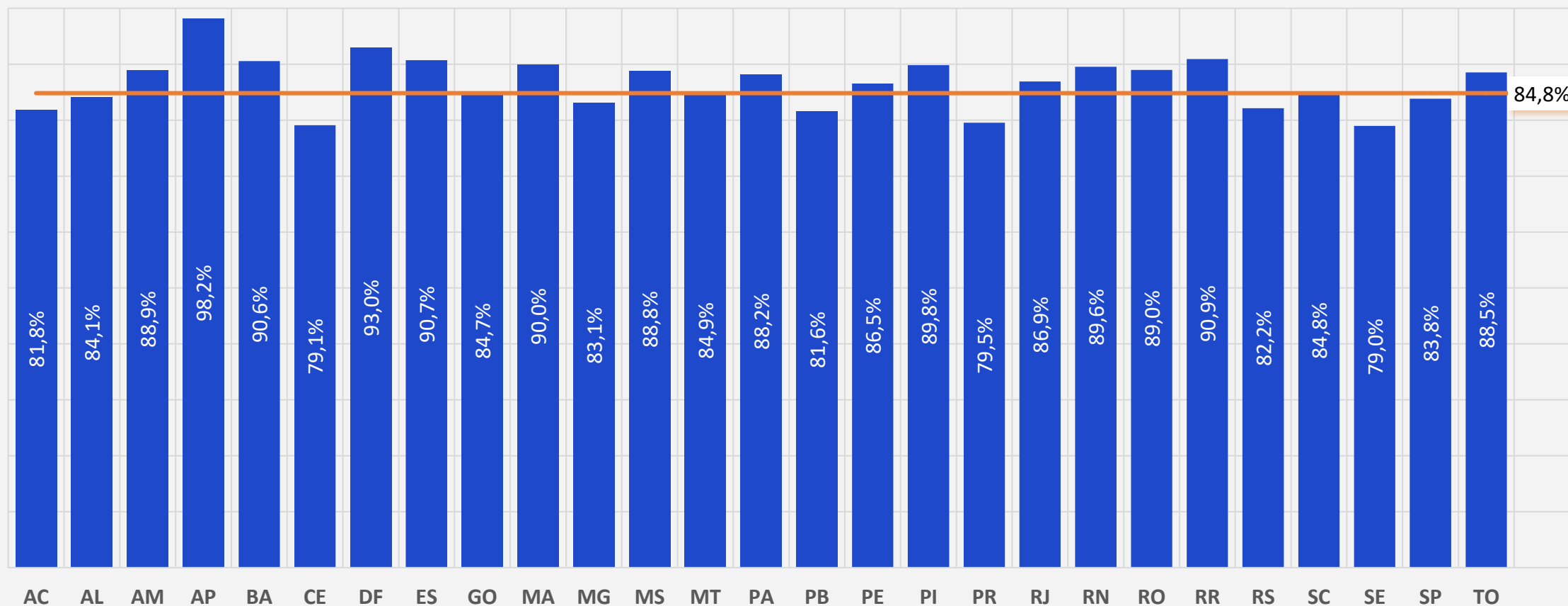


Atendimento Digital do SEBRAE

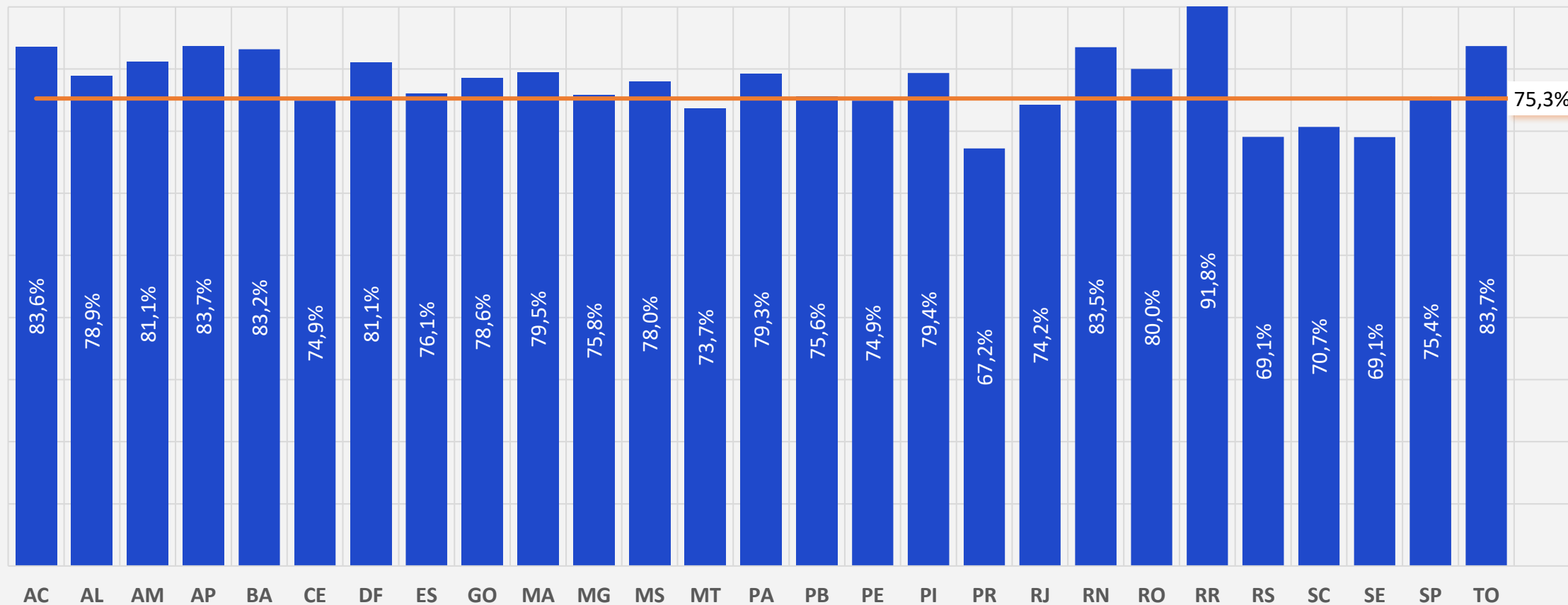
- Os itens de avaliação do atendimento digital do SEBRAE apresentaram piora na comparação com indicadores de 2021.



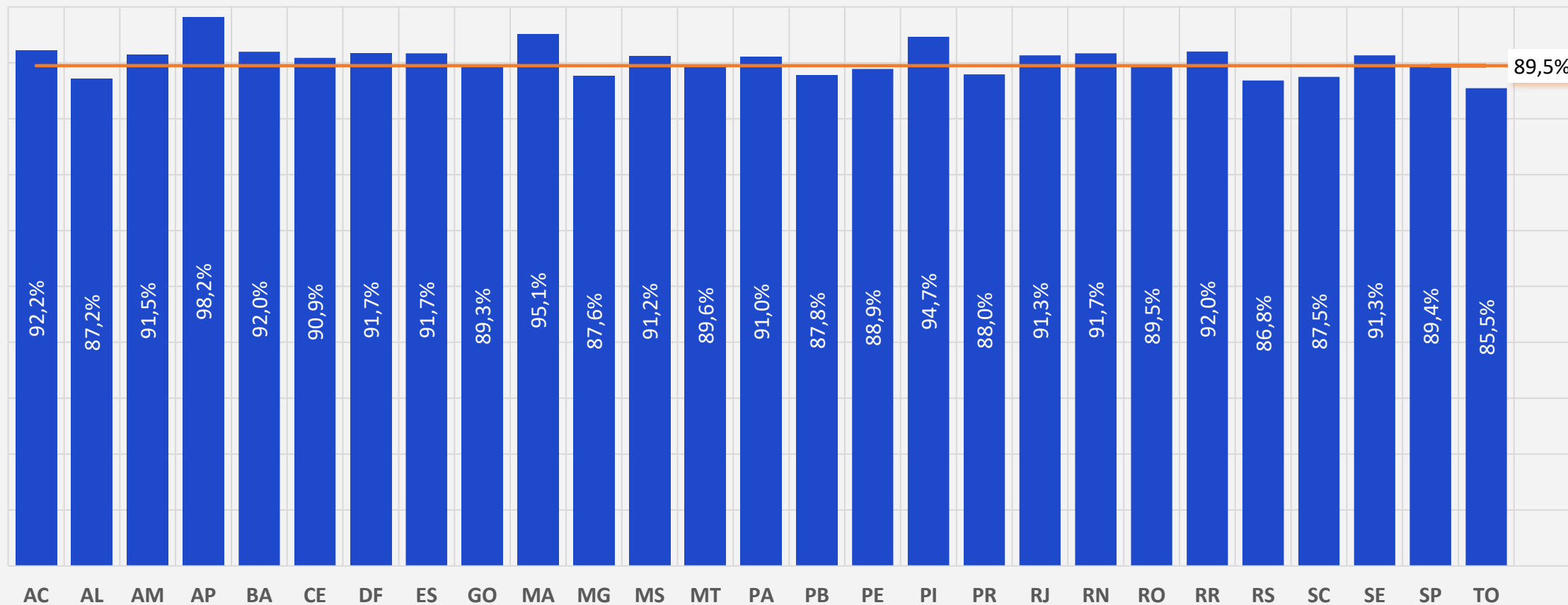
O SEBRAE está fortemente presente no ambiente digital



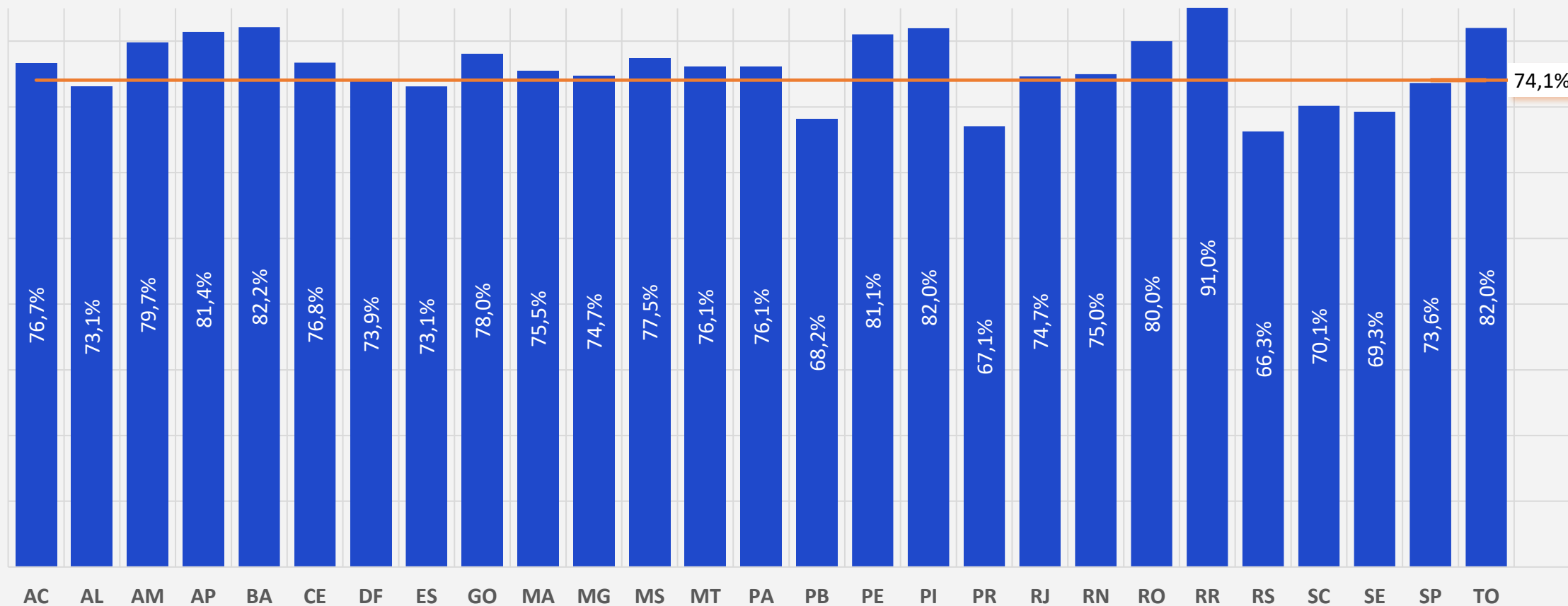
O SEBRAE é muito atuante nas redes sociais



O SEBRAE disponibiliza conteúdos relevantes na internet

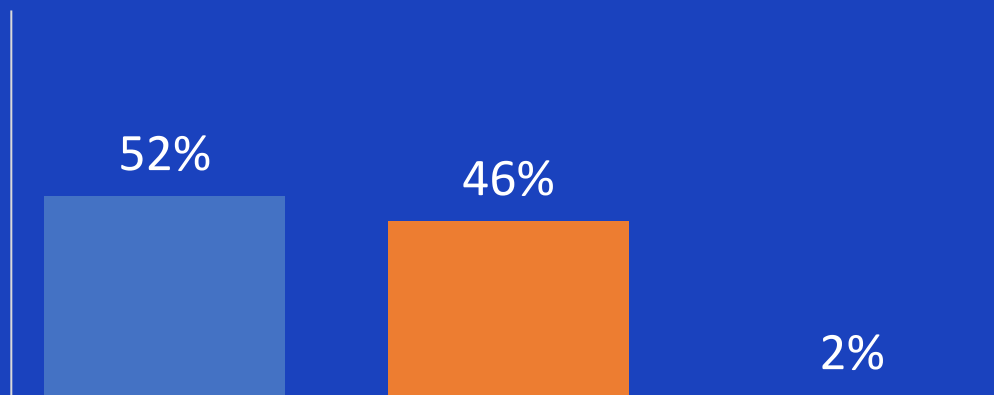


Os aplicativos do SEBRAE são úteis para o meu negócio

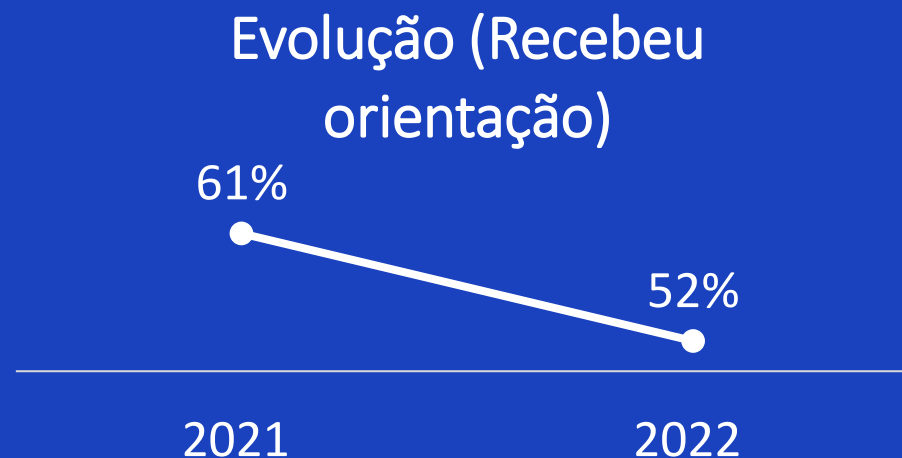


Orientação do SEBRAE durante abertura da empresa

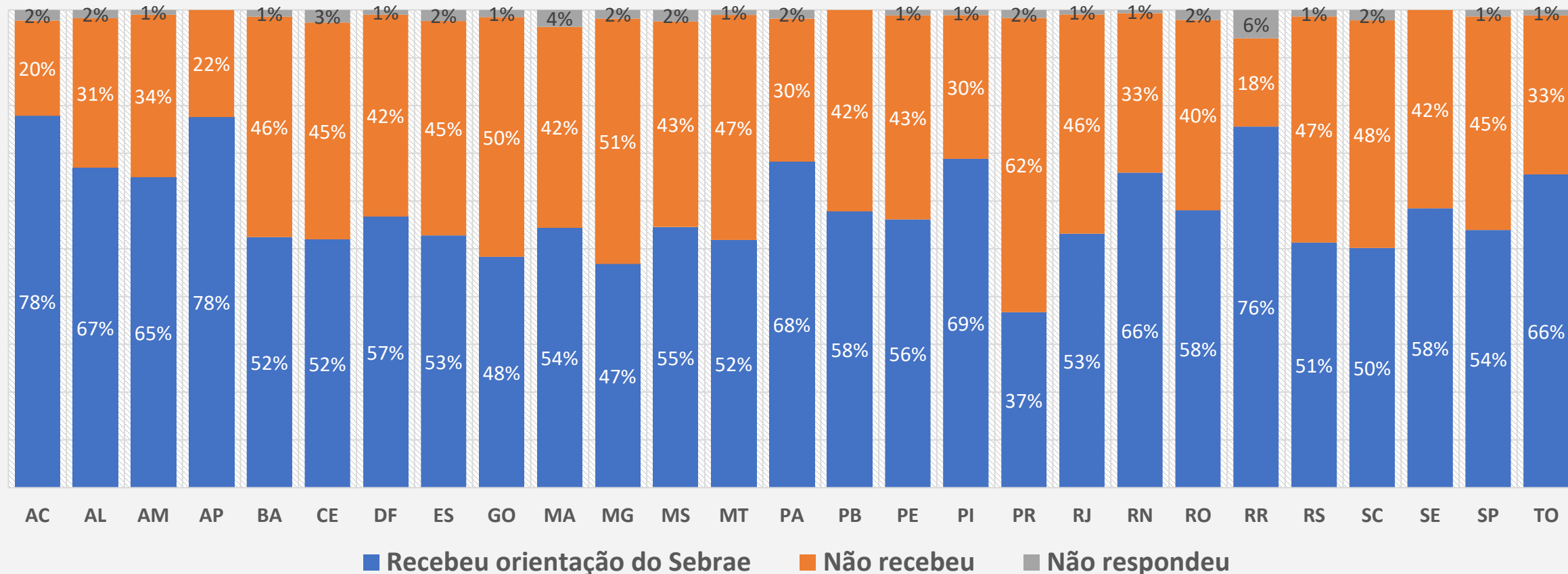
- Mais da metade dos entrevistados afirmaram ter procurado orientação no SEBRAE durante a abertura de seus negócios.



■ Recebeu orientação ■ Não recebeu
■ Não respondeu



Orientação do SEBRAE durante abertura da empresa



SÍNTESE E CONCLUSÕES

LEMBRANÇA DO SEBRAE (TOP OF MIND)

- O SEBRAE é uma instituição amplamente conhecida (86%) e espontaneamente mais lembrada sob os três aspectos de recall investigados.
 1. Quando pensam em melhorar a gestão de seus negócios, 28% dos empreendedores entrevistados lembram do SEBRAE para apoiar o processo.
 2. Quando o assunto é a promoção do empreendedorismo, 49% dos empreendedores pesquisados apontam o SEBRAE como instituição de referência.
 3. E, para 45% dos pesquisados, o SEBRAE é a instituição mais lembrada quando pensam na defesa dos interesses dos pequenos negócios no Brasil.

IMAGEM DO SEBRAE

- A imagem do SEBRAE junto aos representantes de pequenos negócios atingiu o maior valor de avaliação da série histórica com nota média de 8,72 pontos na escala de 0 a 10.
- Mais da metade dos entrevistados enxergam no SEBRAE a imagem de uma escola, provavelmente pela vocação para transferir conhecimento acerca da gestão de negócios.
- No rol de percepções sobre a atuação do SEBRAE, lideram a avaliação dos entrevistados:
 - A importância da contribuição do SEBRAE para o Brasil;
 - Ser uma instituição ética; e,
 - Ser uma instituição que transmite credibilidade.

POSICIONAMENTO DA MARCA SEBRAE

- Os itens de avaliação da marca SEBRAE seguem em elevado conceito na visão dos entrevistados.
- Com notas entre 8,6 e 9,1, percebem o SEBRAE como uma instituição que:
 - É confiável;
 - Encoraja e estimula empreendedores;
 - Luta por um ambiente de negócios favorável aos pequenos negócios;
 - É a maior especialista em pequenos negócios no Brasil;
 - É acessível para todos; e,
 - Entende as dores e desejos dos empreendedores.

PROCURA PELO SEBRAE

- O acesso ao portal SEBRAE aumentou em relação à edição de 2021, atingindo o percentual de 78%.
- O acesso às redes sociais do SEBRAE aumentou atingindo percentual de 35%.
- A tendência de aumento no acesso ao Portal SEBRAE e em suas redes sociais impactou positivamente nos indicadores que avaliam o atendimento digital promovido pela Instituição. Todos os itens apresentaram melhora em seus índices de concordância:
 - Disponibilização de conteúdos relevantes;
 - Forte presença no ambiente digital;
 - Atuação nas redes sociais;
 - Utilidade dos aplicativos SEBRAE para os pequenos negócios.

Realização

A pesquisa de **Imagem Sebrae junto aos Pequenos Negócios** é um produto da **Unidade de Gestão Estratégica e Inteligência** do Sebrae Nacional com apoio da **Unidade de Comunicação**.

Equipe técnica

Dênis Pedro Nunes – Analista UGE
Jamile G. Messias Sales – Analista UCOM
Fernando Bandeira S. Kornijezuk
– Analista UCOM

Gerência UGE

Adriane Ricieri Brito
Fausto Ricardo Keske Cassemiro

Gerência UCOM

Luiz Aurélio Alzamora Gonçalves
Juliana Gregory Mee
Marcelo Porlan

Equipe Opinião

Alexandre Garcia
alexandre@opinioao.inf.br

Carlos André Machado
andre@opinioao.inf.br

Priscila Oliveira
priscila@opinioao.inf.br