

A pesquisa



OBJETIVO: Conhecer a satisfação e principais mudanças e resultados no negócio decorrentes do atendimento do Sebrae na sua empresa (SNSE) em 2022.

METODOLOGIA: Pesquisa quantitativa, com técnica de entrevistas por telefone.

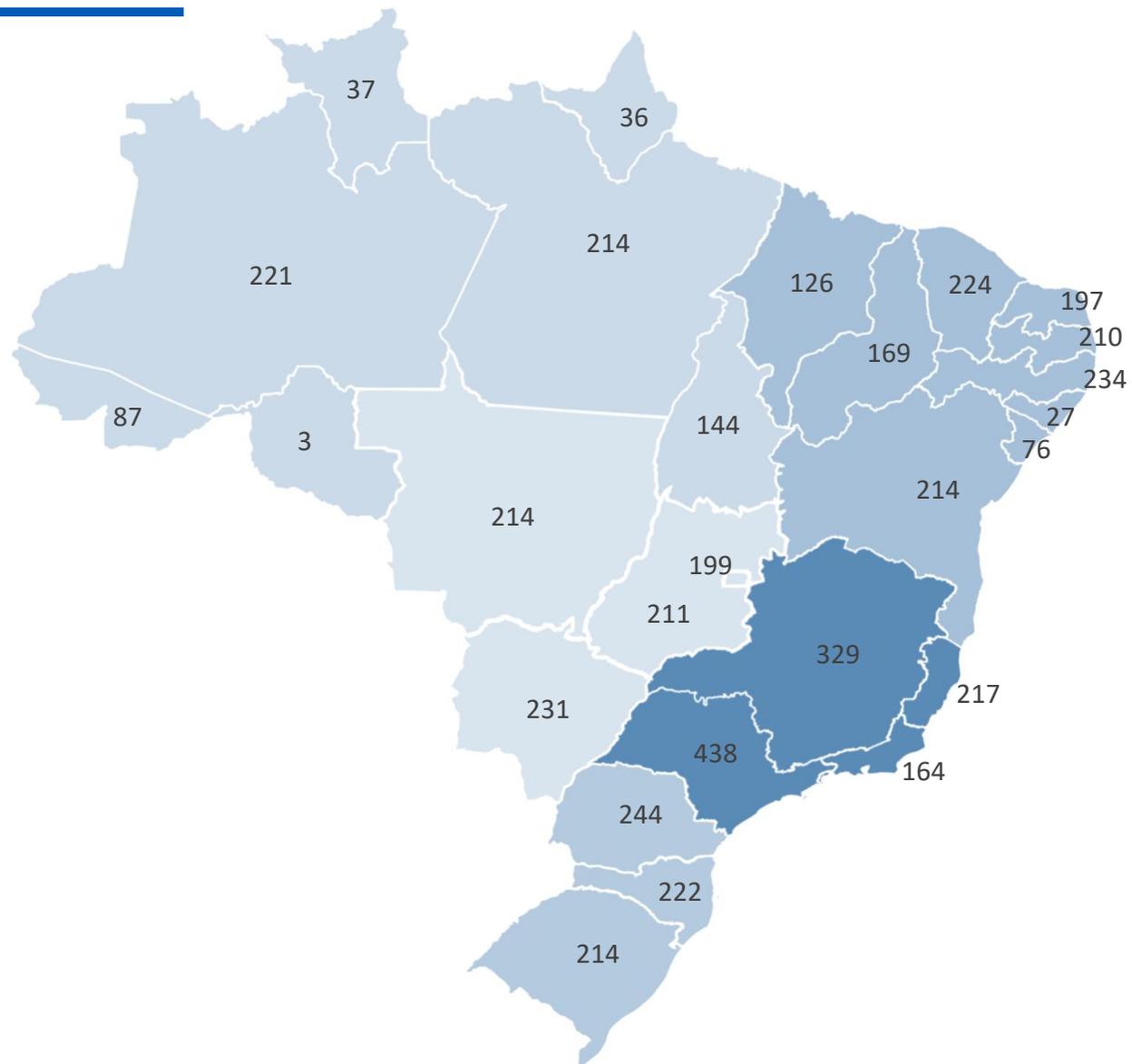
COLETA DOS DADOS: A coleta de dados foi realizada através de entrevistas por telefone (C.A.T.I.), entre 13 de março de 2023 e 14 de abril de 2023.

AMOSTRA: Foram realizadas 4.924 entrevistas por telefone. O mailing foi fornecido pelo SEBRAE, contendo cerca de 610.000 contatos.

ERRO AMOSTRAL: O erro amostral é de 1,40% para resultados gerais. O intervalo de confiança é de 95%.

PONDERAÇÃO: Os dados foram ponderados por cotas de UF.

A distribuição da amostra

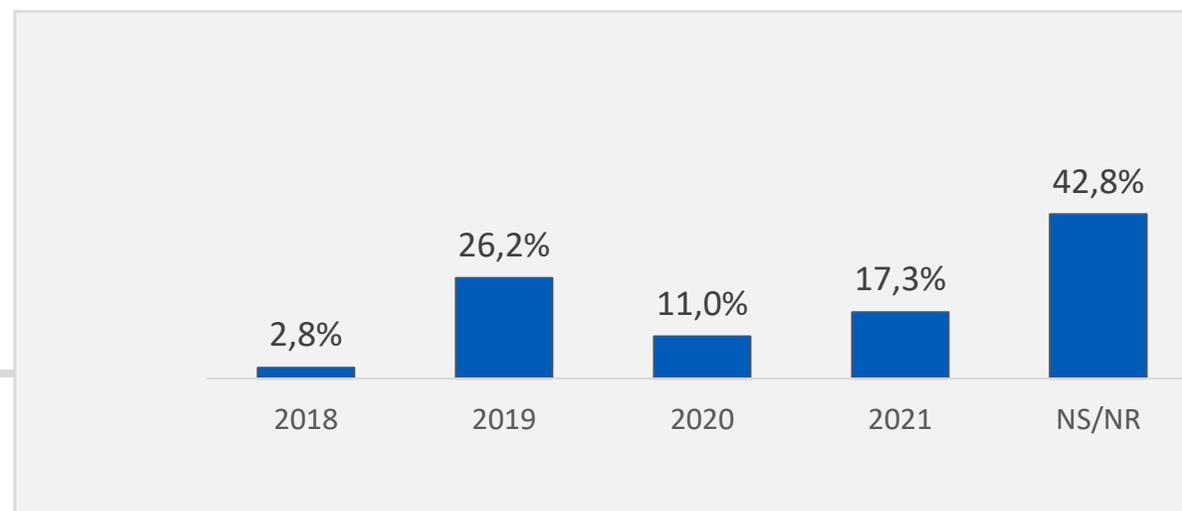


Realização do Sebrae na Sua Empresa em 2022



Dentre os entrevistados, quase 90% foram atendidos pelo Sebrae em 2022.

Dentre aqueles que não foram atendidos em 2022, parcela significativa foi atendida em 2019 (26%) e em 2021 (17%).

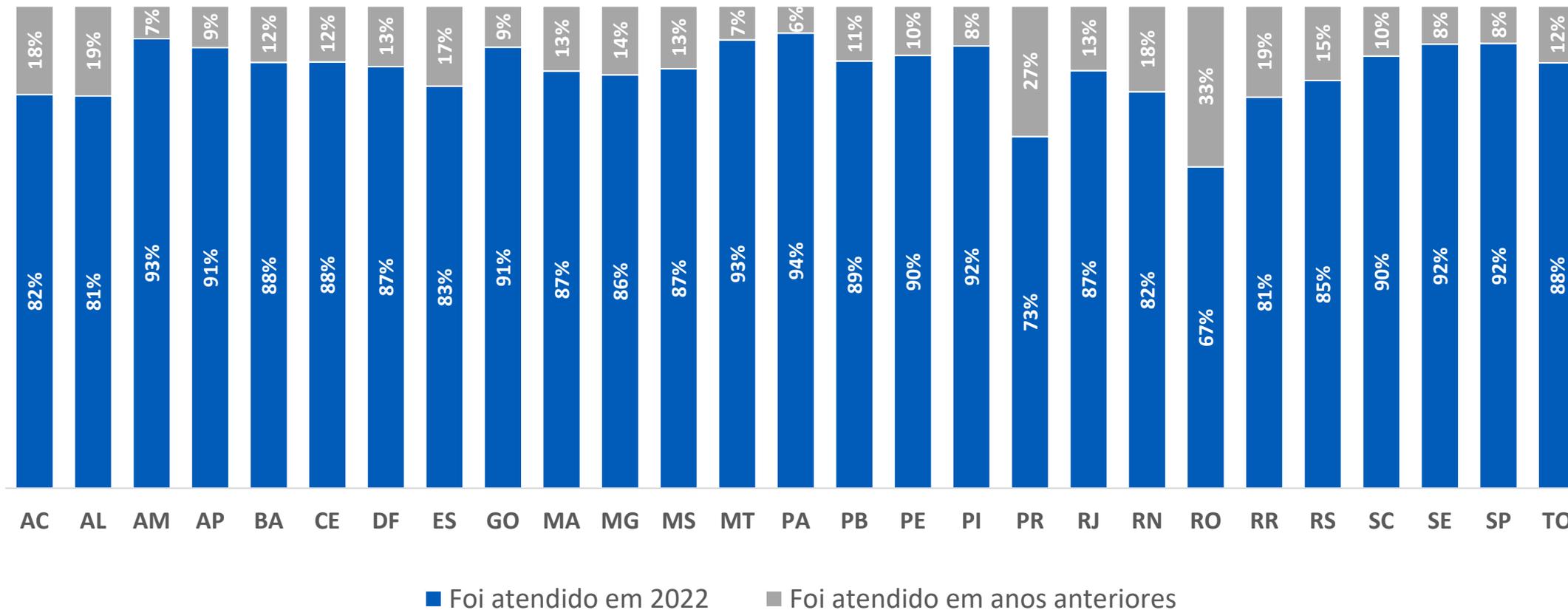


n = 699

n = 4924

F1. Consta nos nossos registros que o(a) Sr(a)/sua empresa foi atendido(a) pelo Agente de Orientação Empresarial do projeto Sebrae na sua Empresa em 2022. O(A) sr(a) se recorda de ter recebido um atendimento online ou presencial de agente do Sebrae?

Realização do Sebrae na Sua Empresa em 2022



n = 4924

F1. Consta nos nossos registros que o(a) Sr(a)/sua empresa foi atendido(a) pelo Agente de Orientação Empresarial do projeto Sebrae na sua Empresa em 2022. O(A) sr(a) se recorda de ter recebido um atendimento online ou presencial de agente do Sebrae?

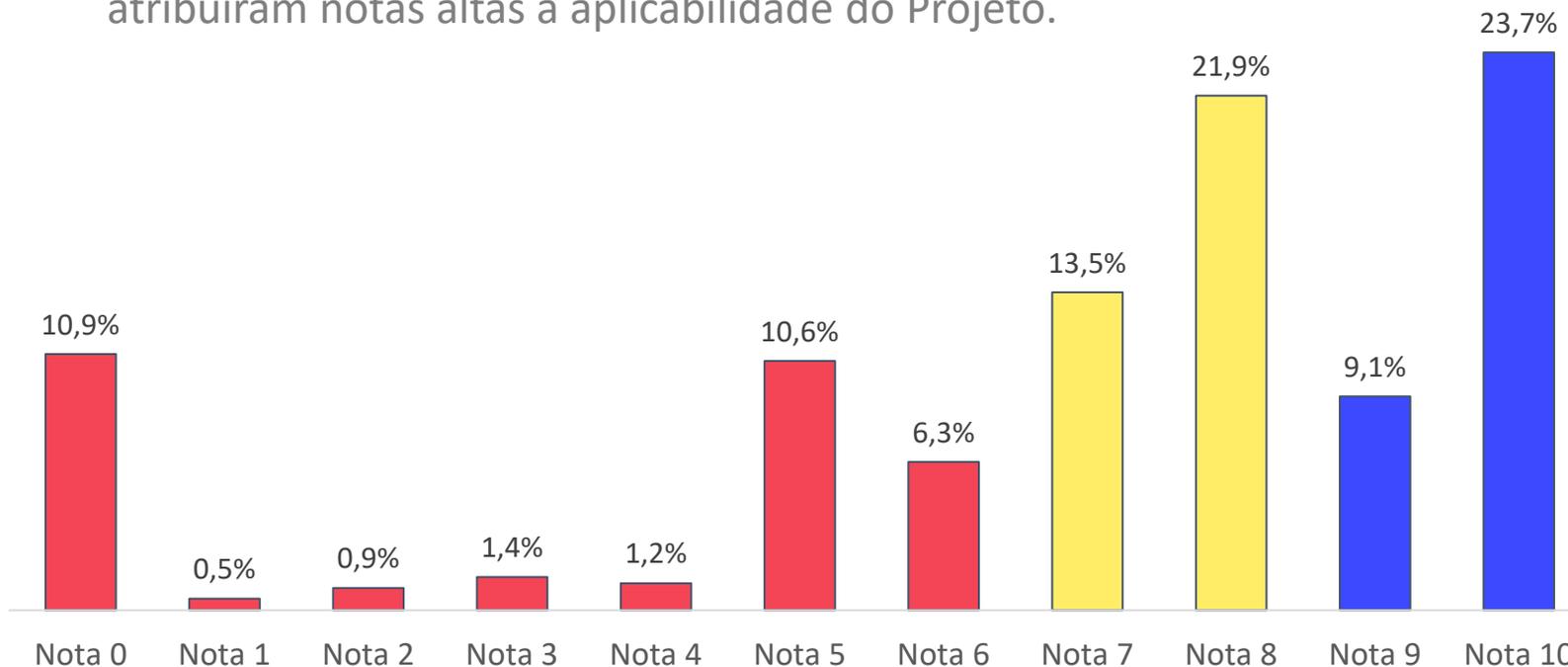
RESULTADOS

Empreendedores atendidos pelo
programa Sebrae na Sua Empresa
em 2022



Aplicabilidade do SNSE

A nota média para a aplicabilidade dos aprendizados do projeto Sebrae na Sua Empresa foi de 6,9 em uma escala de 0 a 10. Cerca de 1/3 dos empresários atribuíram notas altas à aplicabilidade do Projeto.



NOTA MÉDIA

6,9

Notas altas

32,8%



Notas médias

35,4%



Notas baixas

31,8%



n = 4225

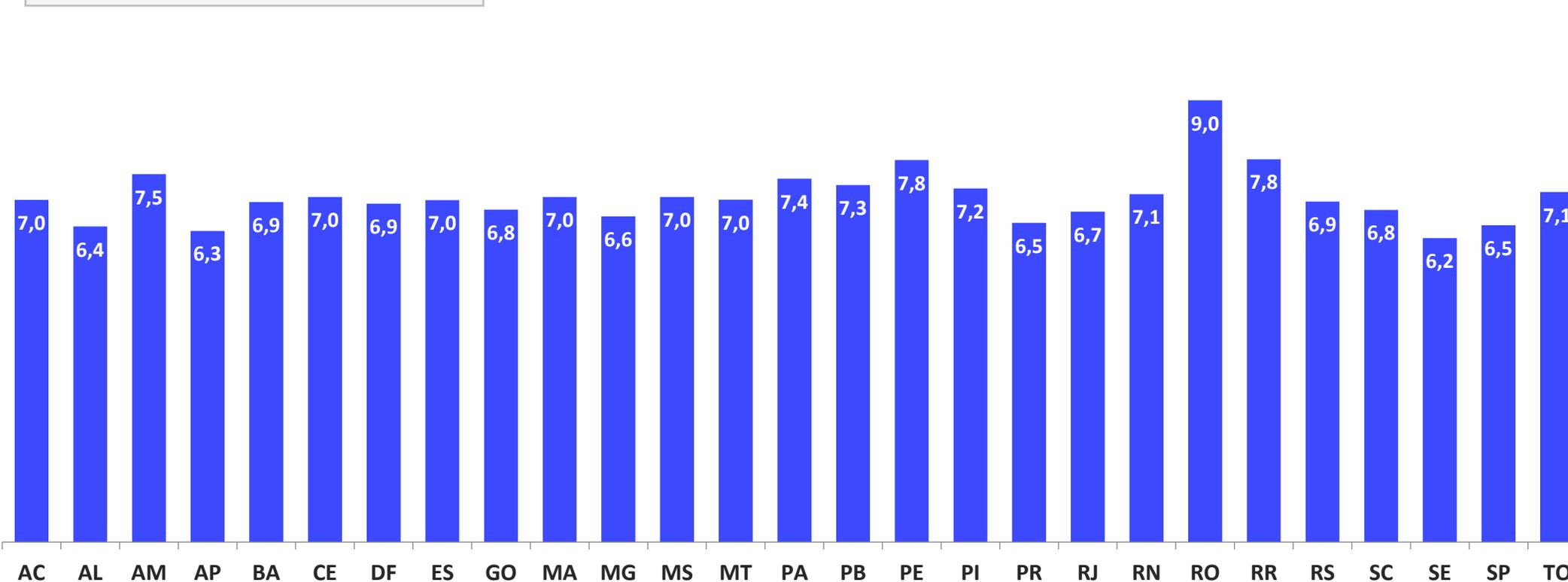
Q1. O(A) Sr. (a) conseguiu pôr em prática no dia a dia do seu negócio o que aprendeu nessa orientação do Agente? Dê uma nota de 0 a 10, sendo que 0 significa "NÃO PÔS NADA EM PRÁTICA" e nota 10 que "PÔS TODOS OS CONHECIMENTOS EM PRÁTICA".

Aplicabilidade do SNSE



Nota média por UF

ver em ordem decrescente (UF)



RO	9,0
RR	7,8
PE	7,8
AM	7,5
PA	7,4
PB	7,3
PI	7,2
TO	7,1
RN	7,1
CE	7,0
MS	7,0
MA	7,0
MT	7,0
AC	7,0
ES	7,0
RS	6,9
BA	6,9
DF	6,9
GO	6,8
SC	6,8
RJ	6,7
MG	6,6
PR	6,5
SP	6,5
AL	6,4
AP	6,3
SE	6,2

n = 4225

Q1. O(A) Sr. (a) conseguiu pôr em prática no dia a dia do seu negócio o que aprendeu nessa orientação do Agente? Dê uma nota de 0 a 10, sendo que 0 significa "NÃO PÔS NADA EM PRÁTICA" e nota 10 que "PÔS TODOS OS CONHECIMENTOS EM PRÁTICA".

Mudanças realizadas após o SNSE



Cerca de 70% dos empresários modificaram aspectos relacionados ao atendimento aos clientes e realizaram melhoras na organização das finanças do empreendimento.

Já mais de 2 em cada três entrevistados melhoraram a divulgação da empresa e passaram a utilizar melhor a internet e mídias sociais após a realização do projeto Sebrae na sua Empresa.

n = 4225

Q3. Considerando as ferramentas implementadas, indique as mudanças na sua empresa motivadas pelas sugestões apresentadas no diagnóstico. Vou ler alguns itens e o (a) senhor (a) me diga sim para os que se aplicam ao seu caso:

Mudanças realizadas após o SNSE



	AC	AL	AM	AP	BA	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	MT	PA
Formas de atendimento aos clientes	66%	64%	70%	58%	71%	76%	70%	73%	74%	67%	70%	68%	73%	73%
Organização das finanças	61%	59%	80%	77%	70%	78%	72%	74%	72%	70%	73%	74%	63%	82%
Melhoria na divulgação da empresa	66%	59%	73%	57%	62%	73%	70%	66%	67%	62%	67%	74%	73%	77%
Melhor utilização da internet e mídias sociais	69%	54%	70%	70%	57%	74%	68%	71%	68%	58%	68%	65%	72%	76%
Melhorias na gestão de pessoas	56%	64%	67%	60%	59%	73%	57%	70%	62%	60%	58%	62%	66%	60%
Desenvolvimento de habilidades técnicas e gerenciais	65%	50%	69%	60%	58%	68%	60%	60%	59%	56%	61%	72%	63%	63%
Mudanças no ponto de venda	59%	27%	57%	64%	45%	61%	47%	49%	47%	51%	51%	52%	54%	64%
Diversificação das formas de pagamento	41%	27%	55%	57%	43%	52%	49%	44%	48%	41%	50%	43%	56%	71%
Ações de sustentabilidade	30%	41%	48%	51%	42%	46%	44%	51%	50%	40%	45%	44%	40%	50%
Não houve mudança	13%	23%	7%	8%	12%	6%	8%	8%	8%	11%	11%	9%	10%	8%

	PB	PE	PI	PR	RJ	RN	RO	RR	RS	SC	SE	SP	TO
Formas de atendimento aos clientes	75%	78%	77%	62%	66%	71%	100%	77%	60%	62%	64%	68%	69%
Organização das finanças	71%	75%	76%	58%	75%	71%	100%	73%	67%	60%	66%	63%	69%
Melhoria na divulgação da empresa	69%	70%	76%	63%	65%	68%	50%	80%	64%	64%	57%	65%	65%
Melhor utilização da internet e mídias sociais	58%	73%	79%	65%	63%	66%	100%	80%	67%	65%	60%	64%	66%
Melhorias na gestão de pessoas	61%	58%	79%	57%	54%	65%	100%	70%	60%	67%	54%	61%	57%
Desenvolvimento de habilidades técnicas e gerenciais	59%	60%	68%	48%	63%	63%	100%	80%	55%	58%	51%	58%	65%
Mudanças no ponto de venda	48%	61%	56%	46%	40%	49%	100%	63%	45%	32%	49%	49%	53%
Diversificação das formas de pagamento	45%	57%	57%	39%	46%	46%	50%	60%	43%	35%	44%	46%	55%
Ações de sustentabilidade	42%	48%	48%	39%	41%	48%	100%	63%	41%	34%	39%	42%	33%
Não houve mudança	10%	5%	10%	13%	14%	9%	0%	13%	13%	14%	13%	14%	12%

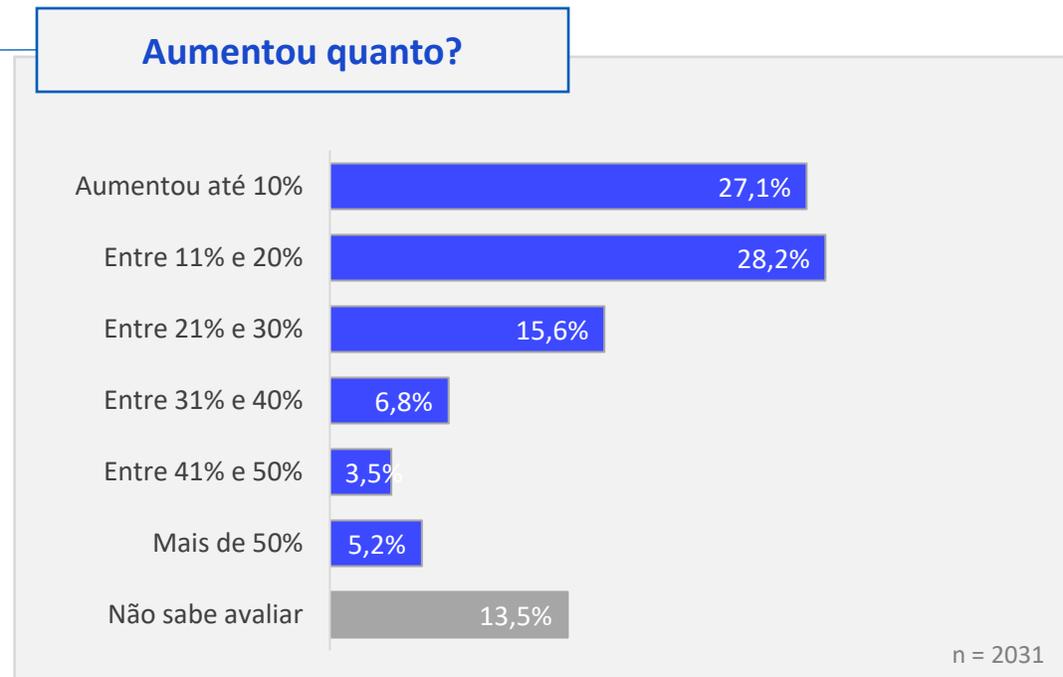
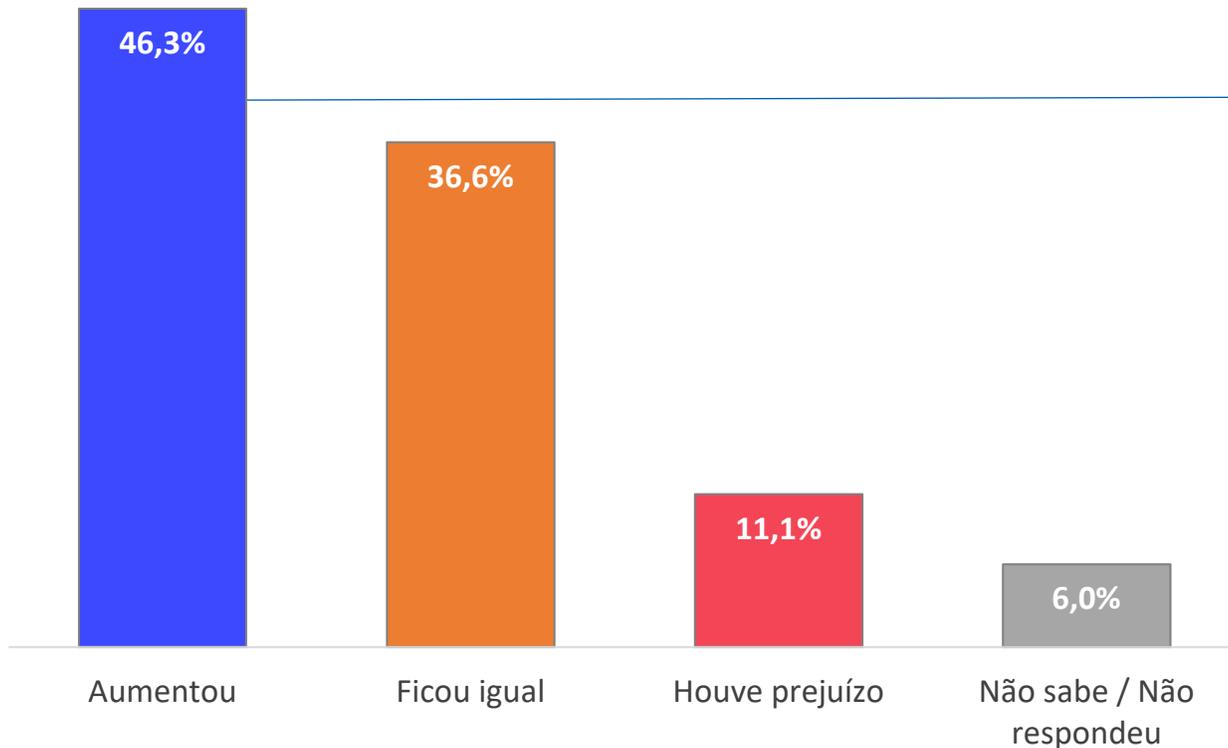
n = 4225

Q3. Considerando as ferramentas implementadas, indique as mudanças na sua empresa motivadas pelas sugestões apresentadas no diagnóstico. Vou ler alguns itens e o (a) senhor (a) me diga sim para os que se aplicam ao seu caso:

Mudanças no lucro da empresa em 2022



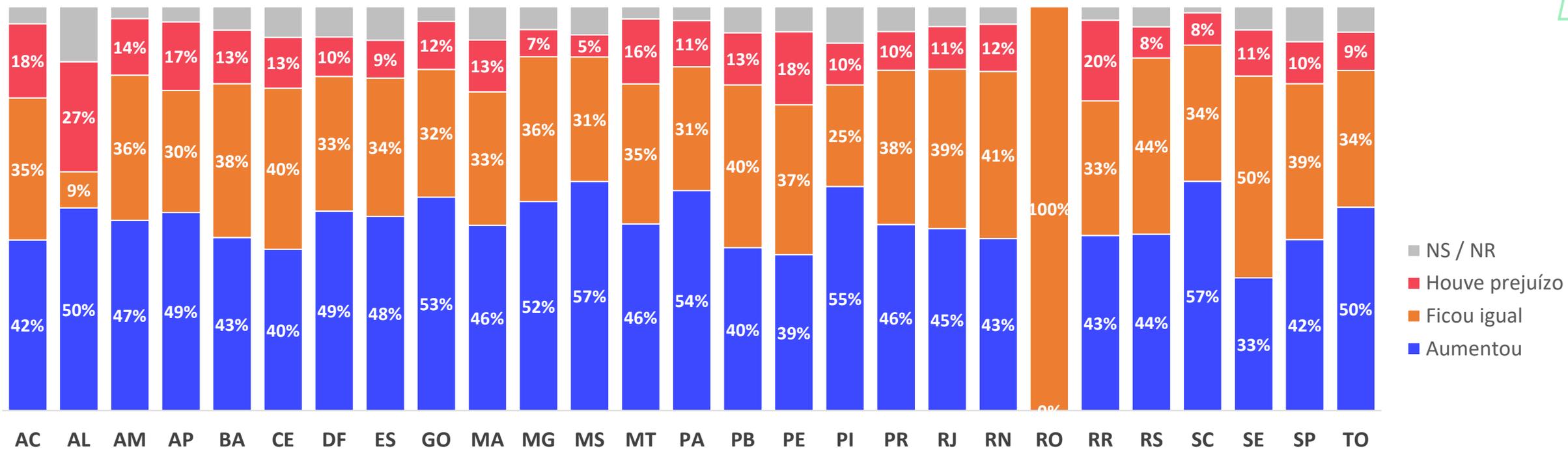
Mais de 45% dos entrevistados reportaram que o lucro da empresa aumentou em 2022. Dentre estes, cerca de 55% obtiveram aumento no lucro em até 20%.



n = 4225

Mudanças no lucro da empresa em 2022

Resultados por UF

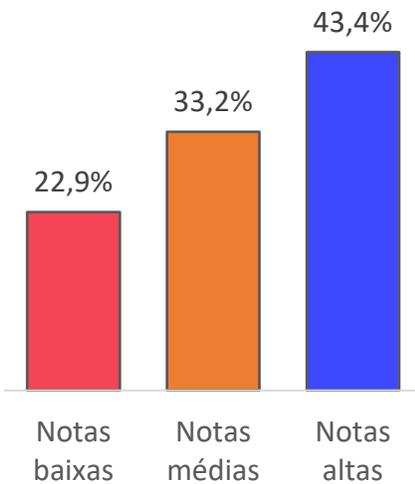


n = 4225

Impacto do SNSE no lucro da empresa

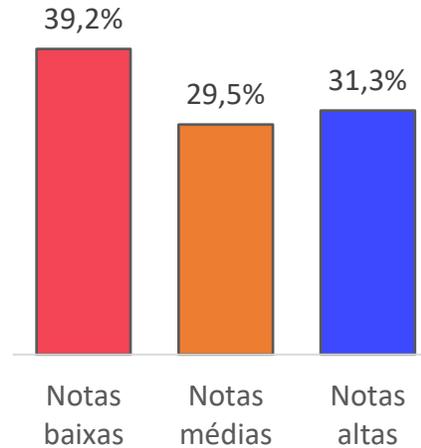
Empresas cujo lucro aumentou

Média: 7,6



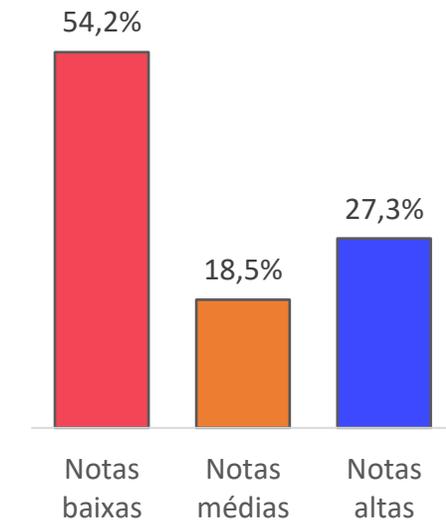
Empresas cujo lucro ficou igual

Média: 6,5



Empresas cujo lucro diminuiu

Média: 5,6



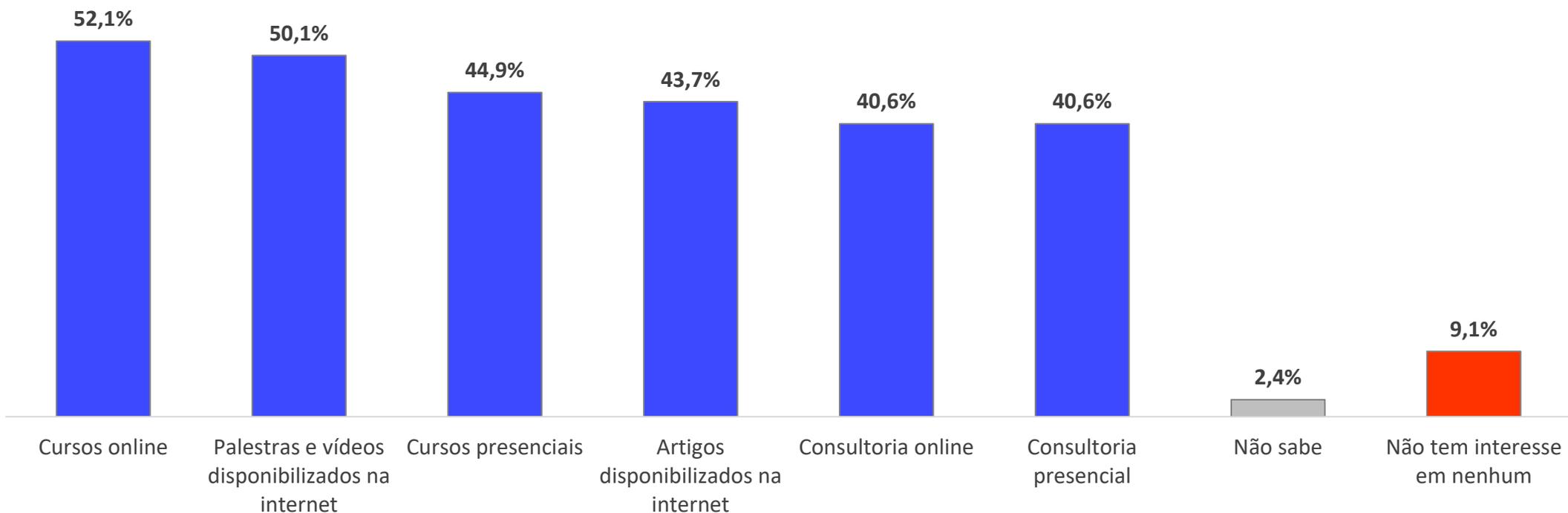
n = 4225

Q5. O(A) Sr.(a) acha que a orientação e as ferramentas oferecidas pelo Agente contribuíram para os resultados do seu lucro em 2022? Dê uma nota de 0 a 10, sendo 0 "NÃO CONTRIBUIU EM NADA" e dez "CONTRIBUIU MUITO"

Interesses em serviços do SEBRAE



Mais de metade dos empreendedores tem interesse na realização de cursos online do SEBRAE e em palestras e vídeos disponibilizados na internet. De modo geral, no entanto, todos os serviços registraram interesse de mais de 40% dos entrevistados.



n = 4225

Interesses em serviços do SEBRAE



	AC	AL	AM	AP	BA	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	MT	PA
Cursos online	52%	54%	50%	45%	59%	58%	51%	57%	55%	46%	55%	51%	40%	47%
Palestras e vídeos disponibilizados na internet	39%	46%	47%	45%	53%	51%	51%	57%	53%	51%	54%	59%	39%	39%
Cursos presenciais	44%	59%	53%	42%	48%	44%	45%	36%	51%	47%	45%	45%	54%	46%
Artigos disponibilizados na internet	39%	41%	37%	32%	43%	43%	42%	40%	52%	46%	46%	47%	29%	34%
Consultoria online	41%	50%	36%	38%	38%	44%	40%	39%	44%	43%	43%	49%	34%	32%
Consultoria presencial	42%	54%	50%	53%	46%	47%	48%	35%	50%	45%	47%	54%	41%	50%
Não sabe	6%	5%	1%	4%	2%	1%	3%	2%	2%	5%	2%	3%	5%	5%
Não tem interesse em nenhum	7%	14%	3%	2%	8%	5%	8%	9%	7%	9%	9%	7%	5%	10%

	PB	PE	PI	PR	RJ	RN	RO	RR	RS	SC	SE	SP	TO
Cursos online	54%	51%	52%	42%	52%	52%	50%	77%	43%	44%	49%	55%	53%
Palestras e vídeos disponibilizados na internet	46%	52%	46%	42%	44%	54%	50%	67%	36%	47%	34%	49%	37%
Cursos presenciais	48%	51%	56%	38%	41%	44%	50%	47%	32%	42%	39%	39%	44%
Artigos disponibilizados na internet	39%	46%	43%	33%	40%	44%	50%	60%	39%	42%	31%	47%	39%
Consultoria online	38%	40%	47%	30%	40%	43%	50%	53%	34%	54%	40%	41%	38%
Consultoria presencial	47%	48%	45%	37%	46%	52%	100%	63%	40%	50%	50%	39%	47%
Não sabe	4%	2%	5%	4%	1%	4%	0%	0%	7%	2%	9%	2%	5%
Não tem interesse em nenhum	8%	10%	2%	14%	6%	6%	0%	7%	8%	9%	6%	12%	4%

n = 4225

Onde busca informações sobre o SEBRAE



O site do SEBRAE é a alternativa mobilizada mais frequentemente quando os entrevistados buscam informações sobre produtos e serviços da instituição. Já cerca de 20% dos empresários disseram que não costumam procurar o SEBRAE.



n = 4225

Q7. Quando quer ter alguma informação sobre produtos e serviços do Sebrae, qual o principal meio que você utiliza ?

Onde busca informações sobre o SEBRAE



	AC	AL	AM	AP	BA	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	MT	PA
Procura no site do Sebrae	48%	50%	35%	21%	54%	56%	51%	59%	53%	31%	43%	62%	38%	35%
Não costuma procurar o Sebrae	16%	14%	9%	19%	9%	10%	12%	10%	13%	13%	13%	10%	18%	10%
Entra em contato direto com agente	7%	9%	17%	23%	13%	10%	14%	10%	7%	15%	9%	12%	11%	19%
WhatsApp	10%	14%	19%	6%	7%	7%	9%	9%	6%	15%	8%	3%	15%	10%
Vai até ao Sebrae presencialmente	8%	0%	14%	21%	6%	8%	6%	4%	11%	11%	10%	4%	9%	12%
Procura na página do Sebrae no Facebook	6%	0%	0%	8%	3%	2%	3%	1%	5%	5%	9%	4%	4%	6%
Liga para central 0800	6%	9%	3%	2%	6%	8%	3%	6%	4%	8%	7%	3%	4%	5%
Não sabe	0%	5%	2%	2%	2%	1%	2%	1%	2%	3%	2%	2%	2%	3%

	PB	PE	PI	PR	RJ	RN	RO	RR	RS	SC	SE	SP	TO
Procura no site do Sebrae	49%	39%	55%	50%	38%	45%	100%	57%	51%	41%	37%	55%	46%
Não costuma procurar o Sebrae	18%	16%	4%	7%	11%	12%	0%	3%	18%	19%	13%	9%	13%
Entra em contato direto com agente	8%	11%	14%	10%	16%	8%	0%	3%	4%	8%	10%	8%	6%
WhatsApp	6%	10%	11%	8%	11%	11%	0%	10%	9%	6%	9%	6%	8%
Vai até ao Sebrae presencialmente	9%	8%	5%	6%	11%	9%	0%	7%	7%	9%	6%	6%	16%
Procura na página do Sebrae no Facebook	3%	5%	5%	10%	9%	7%	0%	3%	2%	10%	11%	7%	5%
Liga para central 0800	6%	8%	4%	5%	3%	6%	0%	17%	8%	7%	11%	7%	6%
Não sabe	2%	3%	3%	4%	1%	2%	0%	0%	1%	2%	3%	2%	2%

n = 4225

Q7. Quando quer ter alguma informação sobre produtos e serviços do Sebrae, qual o principal meio que você utiliza ?

Ferramentas que utiliza na empresa



Mais de metade dos empresários utiliza plataformas na internet para achar fornecedores, bem como usa aplicativos ou sistemas de controle de vendas e estoque.

Por outro lado, apenas uma minoria – cerca de 20% - utiliza aplicativos ou sistemas para controle de ponto de funcionários ou para fazer a gestão de tempo da empresa.

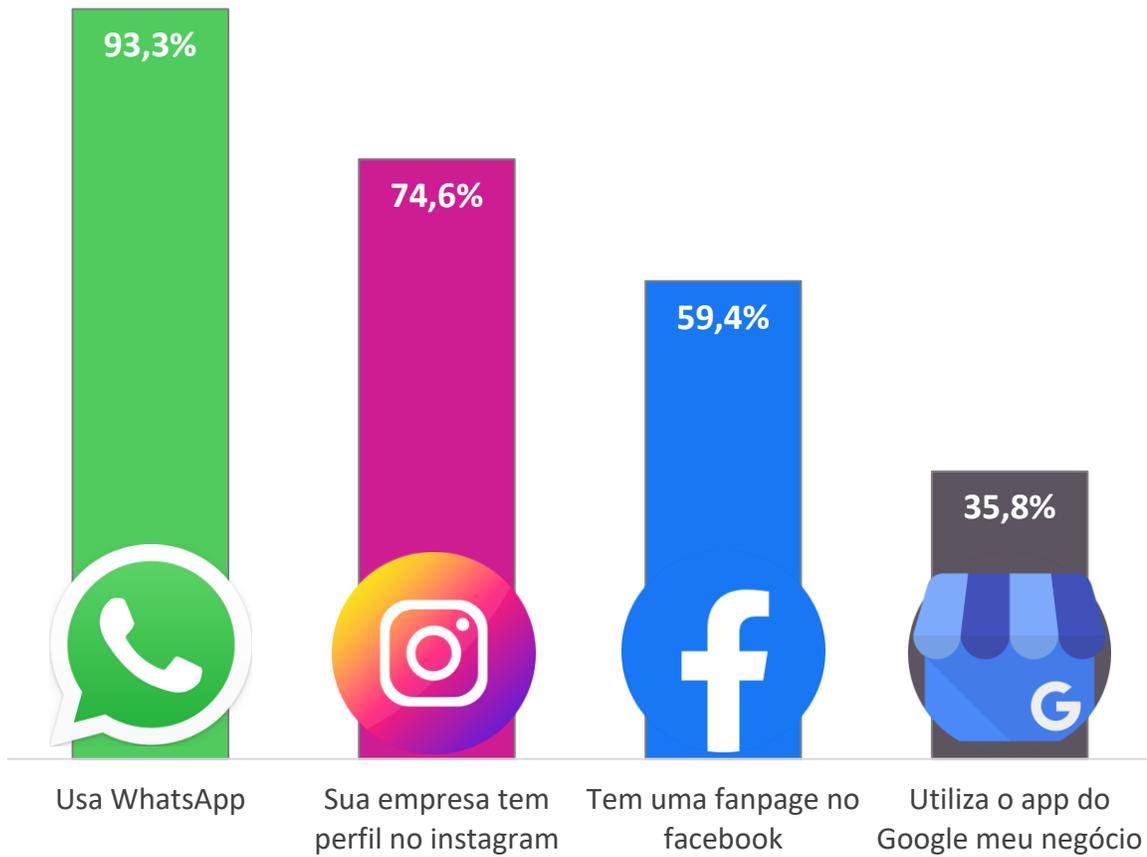
Ferramentas que utiliza na empresa

	AC	AL	AM	AP	BA	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	MT	PA
Usa plataformas na internet para achar fornecedores	55%	77%	66%	53%	62%	51%	55%	54%	59%	57%	62%	58%	59%	52%
Usa app/sistema de controle de vendas e estoque	41%	46%	57%	47%	59%	65%	57%	56%	56%	55%	48%	54%	57%	44%
Arquiva os documentos da sua empresa em nuvem	37%	36%	35%	38%	49%	41%	43%	49%	44%	52%	38%	37%	38%	29%
Usa app/sistema de software financeiro	34%	36%	40%	36%	41%	47%	46%	51%	34%	49%	36%	49%	44%	32%
Usa sistema de Automação de e-mail marketing	27%	27%	31%	34%	25%	28%	32%	42%	31%	31%	34%	30%	38%	28%
Usa CRM: relacionamento com clientes	44%	36%	36%	28%	29%	29%	36%	30%	36%	35%	27%	25%	33%	23%
Usa app/sistema de org. e divisão de tarefas com equipe	20%	23%	27%	19%	25%	31%	32%	31%	21%	32%	31%	30%	37%	22%
Usa app/sistema de Plano de negócios	16%	27%	26%	21%	23%	24%	30%	29%	24%	23%	22%	21%	24%	24%
Usa softwares de pesquisa com clientes	18%	27%	23%	26%	21%	23%	20%	17%	22%	23%	23%	25%	25%	16%
Usa app/sistema para controle de ponto de funcionários	10%	32%	18%	15%	19%	25%	18%	18%	20%	25%	20%	15%	29%	10%
Usa app/sistema para Gestão do tempo	13%	18%	23%	30%	16%	19%	19%	24%	20%	18%	17%	13%	14%	16%

	PB	PE	PI	PR	RJ	RN	RO	RR	RS	SC	SE	SP	TO
Usa plataformas na internet para achar fornecedores	66%	58%	57%	58%	54%	59%	50%	63%	56%	68%	64%	59%	59%
Usa app/sistema de controle de vendas e estoque	56%	43%	65%	61%	48%	59%	0%	43%	60%	55%	49%	56%	52%
Arquiva os documentos da sua empresa em nuvem	39%	35%	43%	31%	44%	43%	0%	27%	50%	57%	33%	41%	40%
Usa app/sistema de software financeiro	32%	29%	39%	35%	39%	44%	50%	23%	47%	54%	34%	42%	39%
Usa sistema de Automação de e-mail marketing	30%	30%	35%	34%	34%	34%	0%	37%	32%	32%	30%	32%	21%
Usa CRM: relacionamento com clientes	37%	29%	39%	34%	28%	32%	0%	43%	38%	45%	31%	34%	20%
Usa app/sistema de org. e divisão de tarefas com equipe	25%	25%	31%	20%	20%	29%	50%	20%	27%	34%	27%	27%	25%
Usa app/sistema de Plano de negócios	21%	25%	26%	15%	24%	27%	0%	23%	28%	39%	21%	24%	21%
Usa softwares de pesquisa com clientes	21%	22%	34%	22%	18%	18%	50%	17%	21%	14%	29%	23%	24%
Usa app/sistema para controle de ponto de funcionários	19%	13%	28%	21%	22%	22%	50%	10%	24%	26%	34%	25%	25%
Usa app/sistema para Gestão do tempo	19%	19%	23%	13%	13%	18%	0%	23%	22%	21%	20%	19%	17%

n = 4225

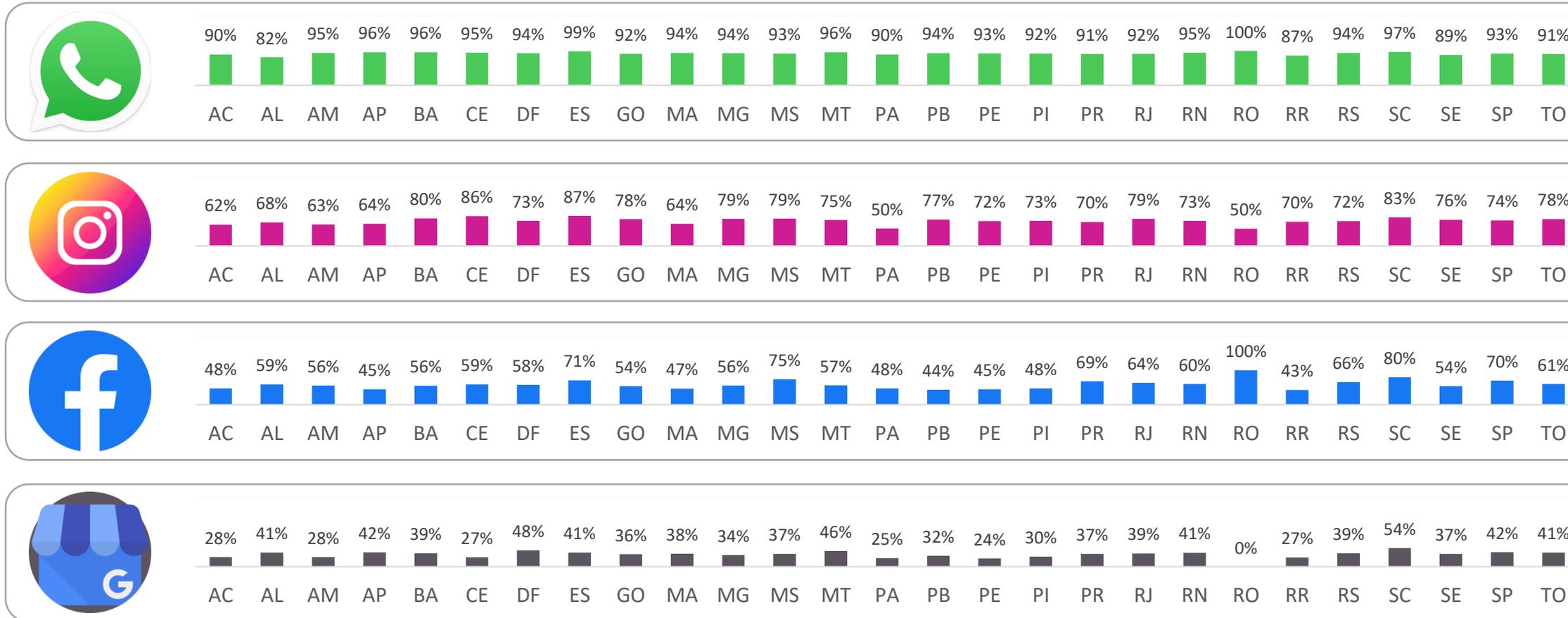
Presença digital da empresa



O WhatsApp é amplamente utilizado nas micro e pequenas empresas brasileiras: mais de 90% dos entrevistados afirmaram usar este aplicativo.

Redes sociais também são muito utilizadas: cerca de 75% das empresas possuem Instagram e 60% possuem página no Facebook.

Presença digital da empresa

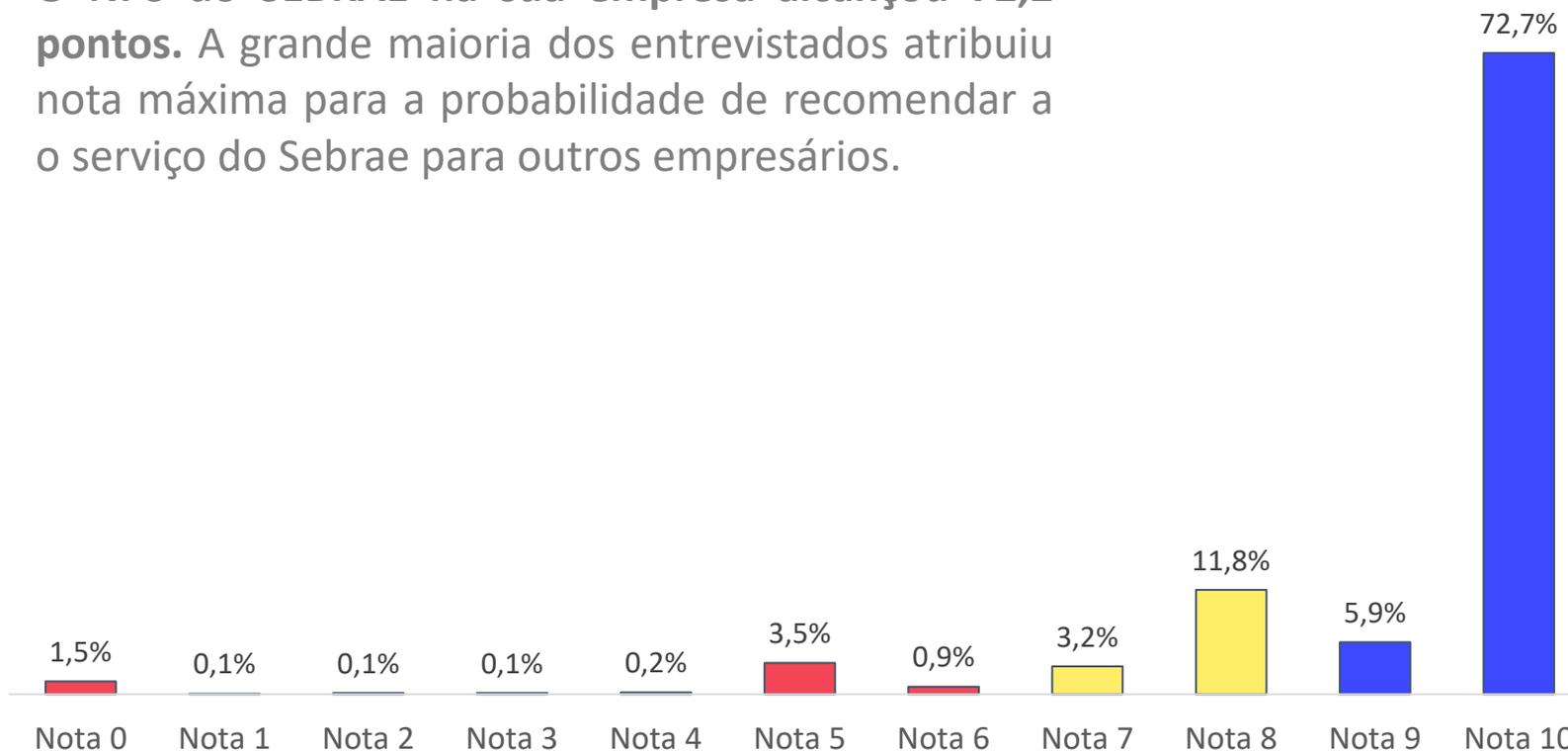


n = 4225

Recomendação do SEBRAE



O NPS do SEBRAE na sua empresa alcançou **72,2 pontos**. A grande maioria dos entrevistados atribuiu nota máxima para a probabilidade de recomendar a o serviço do Sebrae para outros empresários.



Promotores
78,6% 😊

Neutros
15,0% 😐

Detratores
6,4% ☹️

n = 4225

10. O(A) Sr.(a) recomendaria a visita do Sebrae para outros empresários? De uma nota de 0 a 10, onde 0 significa "não recomendaria de forma alguma" e 10 "com certeza recomendaria"

Motivos para não recomendar

- Não gostou do atendimento
- Consultoria não serviu para nada
- Não gosta de indicar
- Não teve acompanhamento
- Quem se interessa tem que ir atrás sozinha
- Não orientou suficientemente
- Não vê utilidade em indicar
- Empresa não teve resultados
- A visita foi boa mas não ajudou em nada
- Agente auxiliou pouco
- Demora no retorno do agente
- Ficaram dúvidas
- Foram poucos atendimentos e não instruíram
- Gostaria que a consultoria fosse mais específica
- Não aprendeu nada
- Não conhece muitos empresários
- Não entregou o que a empresa precisava
- Não teve mais contato com o agente
- Não viu diferença após a consultoria
- Poucas visitas do agente
- Visita ocorreu em momento ruim
- Não teve continuidade após as visitas
- Aplicou muito pouco as orientações
- Pouco tempo de consultoria

- Algumas ideias não se aplicam
- Consultoria demanda muito tempo
- Consultoria ficou no meio termo
- Dependendo da hora, a visita atrapalha
- Falta capacitação para o agente
- Faltou agendamento para o atendimento
- Faltou mais relacionamento com o agente
- Faltou tempo e perdeu tempo com a consultoria
- Gostaria de ter tido retorno por mensagem, pois quando foi atendida o consultorio estava cheio
- Não acho relevante pra empresa
- Não ficou satisfeito com a consultoria
- Recomendação depende do segmento de cada empresa
- Visita muito rápida e sem continuidade
- Agente ofereceu produtos que não se enquadram na empresa
- Agente não foi eficiente na visita
- Agente não tem muito tempo para orientar
- Conteúdo não adequado, assunto não foi aprofundado
- Faltou orientação, agente deixou somente as orientações
- Não teve aprofundamento
- O que foi perguntado na pesquisa não foi feito na orientação
- Usou pouco a consultoria
- Não teve retorno
- Orientação incompleta
- Agente não entra em contato e não dá atenção

- Não teve retorno do agente
- Não conseguiu aplicar o conhecimento
- Não viu diferença no antes e depois
- Não houve retorno
- Agentes não dão atenção / Agentes não entraram em contato
- Não aplicou o que foi repassado na consultoria
- Não gostou do agente
- Consultoria não acrescentou nada
- Não teve resultado
- O agente não tinha conhecimento básicos
- O agente não tinha conhecimentos básicos, faltou preparo
- Orientação superficial
- Agente não capacitado
- Faltou continuidade no projeto
- Não solucionou problemas
- Não teve continuidade
- Consultoria não teve relevância
- Não teve muito contato com o agente
- A visita não é pautada na solução para os problemas
- Esperava mais da consultoria
- Não apresentou soluções para os problemas da empresa
- Atendimento foi muito limitado
- Consultoria foi muito limitada
- Faltou mais visitas

Recomendação do SEBRAE



NPS por UF

ver em ordem decrescente (UF)

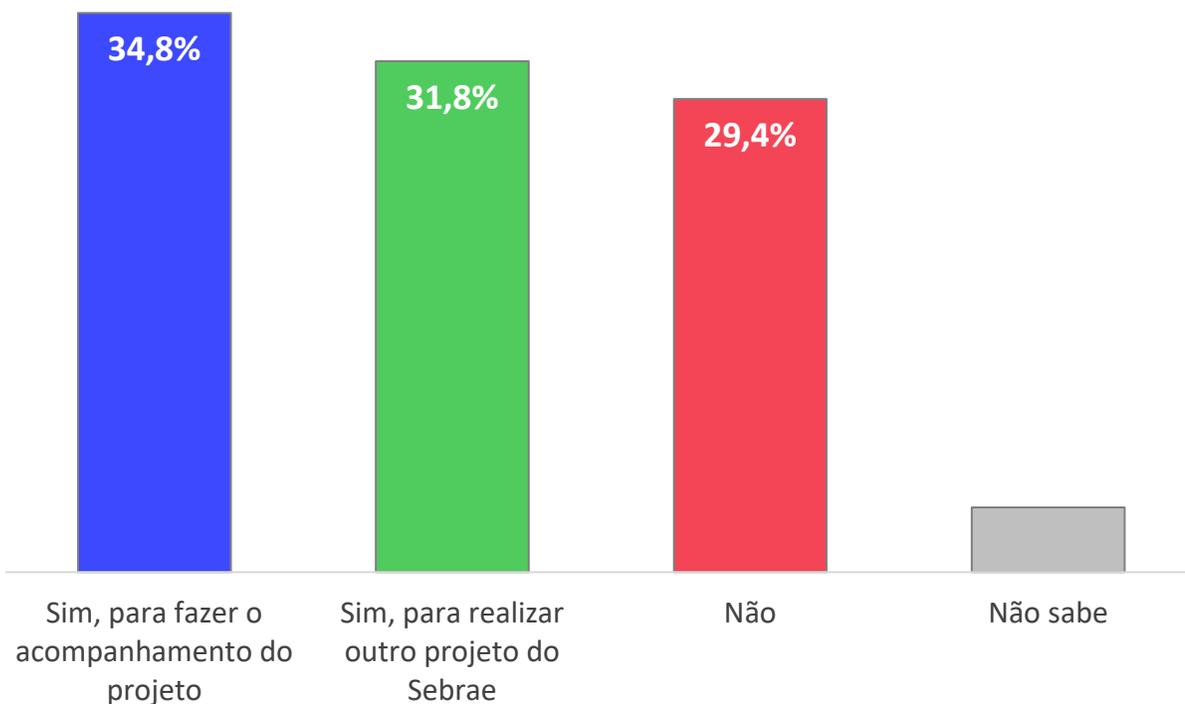


RO	100
RR	90
MT	86
AM	83
PA	80
RN	80
PE	80
TO	78
DF	77
AC	77
PB	76
PI	75
BA	75
RS	75
AP	75
SP	74
GO	74
MA	73
MS	72
CE	72
AL	68
RJ	68
SC	65
MG	64
PR	57
ES	56
SE	54

n = 4225

10. O(A) Sr.(a) recomendaria a visita do Sebrae para outros empresários? De uma nota de 0 a 10, onde 0 significa "não recomendaria de forma alguma" e 10 "com certeza recomendaria"

Contato de agente do SEBRAE



Quase 35% dos entrevistados desejam que o agente retorne à empresa para fazer acompanhamento do projeto Sebrae na Sua Empresa.

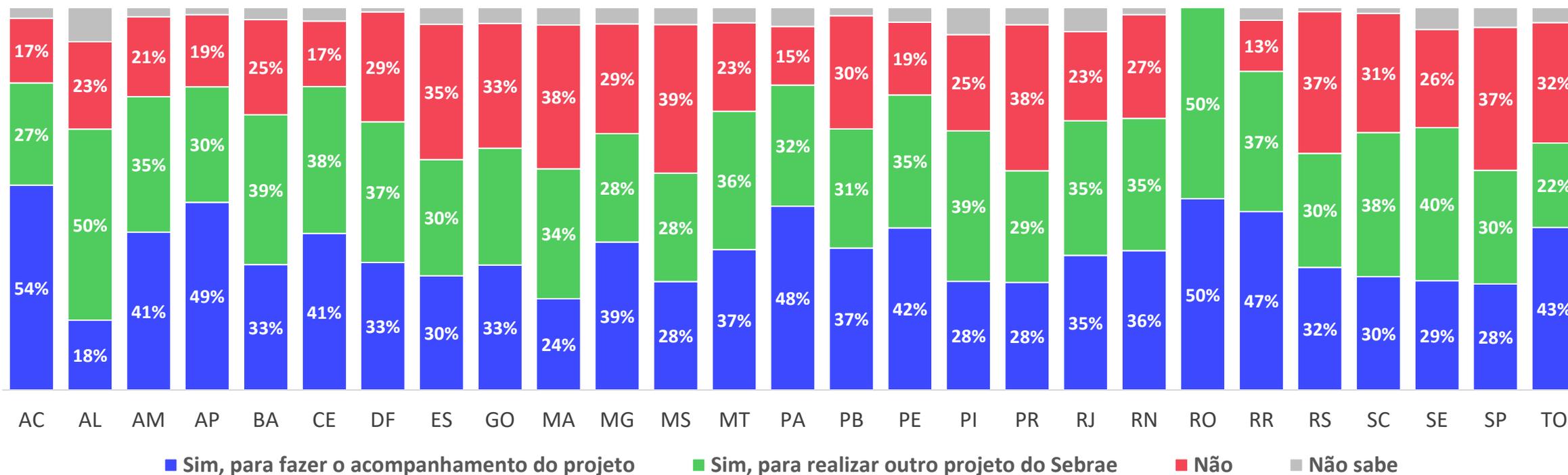
Já cerca de 32% gostariam que o agente retornasse para realizar outro projeto do SEBRAE no empreendimento.

n = 4225

Contato de agente do SEBRAE



Resultados por UF



n = 4225

Q12. O(A) Sr.(a) gostaria que um Agente do Sebrae retomasse o contato com a sua empresa?

Considerações finais

Satisfação do Programa Sebrae na
Sua Empresa

Considerações finais



1

A **aplicabilidade** das orientações fornecidas pelo Agente alcançou um **média de 6,9**. Um em cada três entrevistados atribuíram notas **altas** ao item. Este resultados representa uma ligeira queda em relação ao resultado obtido na onda anterior da pesquisa, com atendidos em 2021: nota média de 7,1.

2

O **atendimento aos clientes**, bem como a **organização financeira do negócio** foram as mudanças mais citadas (cerca de 70%) quando perguntou-se aos empresários quais as primeiras alterações realizadas na empresa a partir das sugestões do Agente de Orientação. Divulgação da empresa e utilização de internet e redes sociais também foram citados pela maioria: 67%.

3

Cerca de 45% dos empresários reportaram aumento no lucro da empresa em 2022, em comparação ao ano anterior. Para 37% dos entrevistados, no entanto, o lucro permaneceu no mesmo patamar. Entre aqueles que reportar aumento no lucro, a maioria (55%) cresceu até 20%.

Considerações finais



4

Dentre os empresários cujo lucro da empresa aumentou em 2022, mais de 40% atribui fortemente esse resultado à orientação e às ferramentas oferecidas pelo Agente do Sebrae. A nota média para a contribuição do Agente no aumento de lucro das empresas foi de 7,6 em uma escala de 0 a 10.

5

*Mais de 52% dos entrevistados manifestaram interesse em realizar **cursos online** oferecidos pelo SEBRAE. É interessante notar que o interesse por cursos online sobrepõe-se, nesta edição da pesquisa, ao interesse em realizar cursos presenciais: apenas 45% manifestaram interesse na modalidade presencial do serviço. Outro serviço oferecido pelo Sebrae e que foi assinalado como de interesse por parcela significativa dos empresários, refere-se à **palestras e vídeos disponibilizados na internet**: 50,1%.*

6

Quando os entrevistados precisam de alguma informação sobre produtos e serviços do SEBRAE, preferem buscar informações no site do Sebrae (47%).

Considerações finais



7

Quase 60% dos empresários utilizam plataformas na internet para encontrar fornecedores. Sistemas ou aplicativos de controle de vendas e estoque também são usados por mais de metade dos entrevistados. Por outro lado, aplicativos e sistemas de gestão de tempo são usados em apenas cerca de 18% das empresas.

8

As empresas possuem significativa presença digital, especialmente no que se refere ao uso do WhatsApp: 93%. Já cerca de 75% das empresas possuem perfil no Instagram, enquanto 60% possuem perfil no Facebook. O aplicativo Google Meu Negócio é utilizado por cerca de 35% das empresas.

9

O NPS do Sebrae na sua Empresa alcançou 72,2 pontos junto aos clientes de 2022. 78% dos clientes são promotores do SNSE. Cerca de 6% atribuíram notas baixas e são detratores do SNSE. O NPS caiu em relação ao registrado na onda anterior da pesquisa, junto a atendido em 2021, quando o NPS alcançou resultado de 75,0 pontos.

10

Mais de 65% dos entrevistados gostariam que um agente do Sebrae retornasse à empresa – seja para fazer o acompanhamento do projeto Sebrae na Sua Empresa (35%), seja para realizar outro projeto do Sebrae (32%).

Realização

A pesquisa de **Satisfação do Sebrae Na Sua Empresa** é um produto da **Unidade de Gestão Estratégica e Inteligência** do Sebrae Nacional, com apoio da **Unidade de Relacionamento com Cliente**.

Equipe UGE

Dênis Nunes - denis.pedro@sebrae.com.br

Equipe URC

Milva Capanema - milva.capanema@sebrae.com.br

