

Imagem SEBRAE Pequenos Negócios

Pesquisa Quantitativa
Dezembro - 2023

Pesquisa:



UGE NA



SEBRAE

Sumário



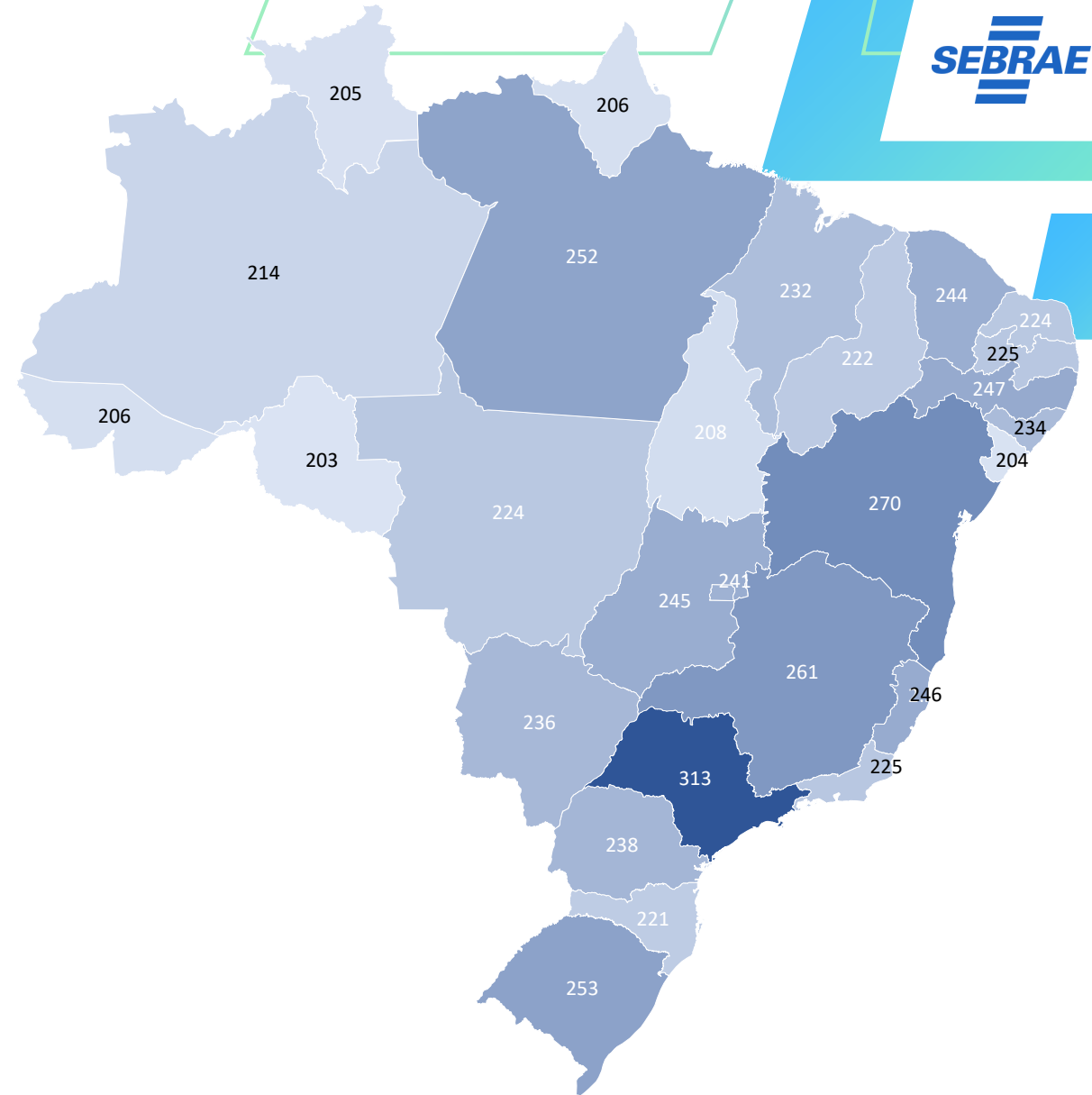
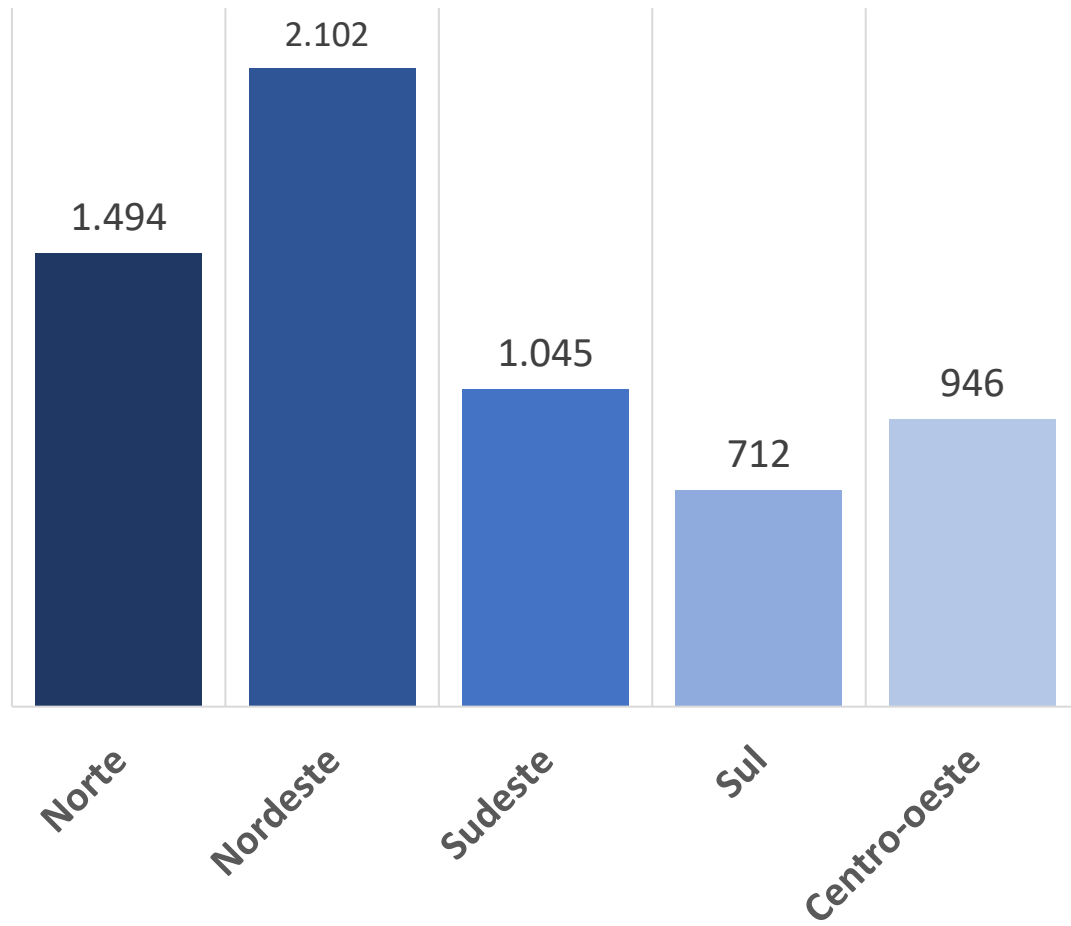
| | |
|------------------------------------|-----------|
| METODOLOGIA | 3 |
| PERFIL DA AMOSTRA | 7 |
| RESULTADOS | |
| LEMBRANÇA DAS MARCAS | 9 |
| IMAGEM DO SEBRAE | 21 |
| POSICIONAMENTO MARCA SEBRAE | 34 |
| PROCURA PELO SEBRAE | 48 |
| CONCLUSÕES | 60 |

- **Objetivo Geral:** Avaliar o nível de lembrança do Sebrae junto aos empreendedores Brasileiros, imagem e percepções relacionadas a marca.
- **Pesquisa quantitativa** aplicada por telefone (CATI).
- **Público-alvo** composto por empreendedores MEI, ME e EPP de todas as regiões do Brasil.
- **Questionário estruturado** com 31 perguntas fechadas e 5 itens abertos.
- **Amostragem probabilística** com seleção aleatória dos entrevistados a partir de base de dados fornecida pelo Sebrae.
- **Amostra:** 6.299 entrevistados distribuídos em cotas por unidade da federação, porte e setor de atividade.
 - **Porte:** EPP – 678; ME – 1.922; MEI – 3.699;
 - **Setor de atividade:** Comércio – 2.277; Indústria – 1.081; Serviços – 2.941
- **Margem de erro global** de 1,2% e média de 6,4% por Unidade da Federação.
- **Período de realização:** 18 de outubro a 22 de dezembro de 2023.

Esclarecimentos Técnicos

- As **bases de respostas** 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).

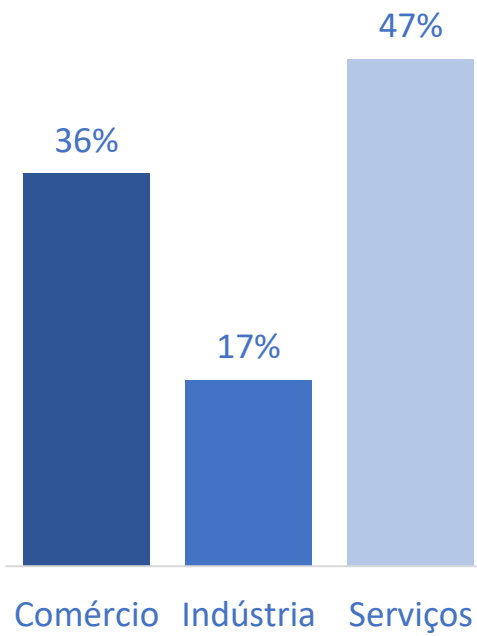
Distribuição da Amostra



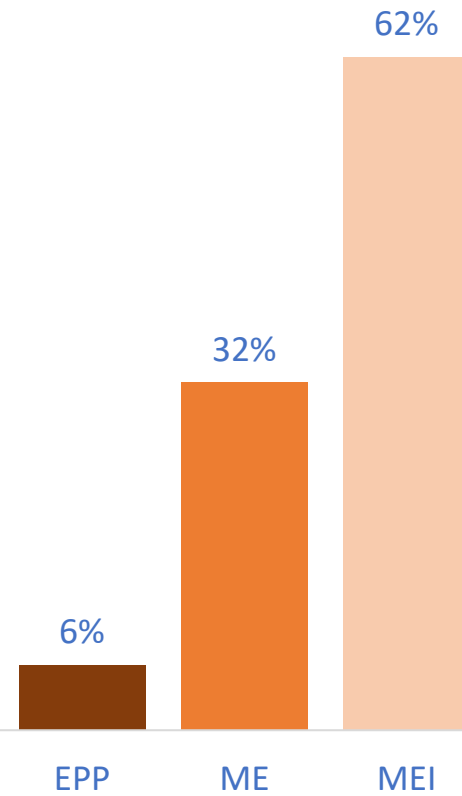
Distribuição da Amostra



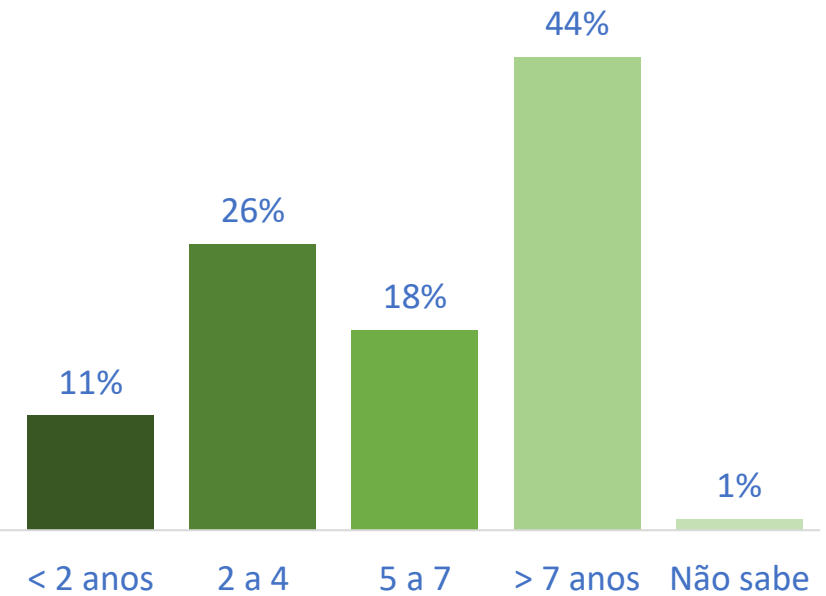
SETOR DE ATIVIDADE



PORTE



TEMPO DO NEGÓCIO



Perfil da amostra

RESULTADOS

Perfil da amostra



| | |
|--------------|---|
| Gênero | Masculino – 64,5% Feminino – 35,5% |
| Faixa Etária | Até 34 anos – 23,5%; 35 a 54 anos – 58,1%; 55 a 64 anos – 12,5%; 65 anos ou mais – 3,1%; Recusou informar – 2,8% |
| Escolaridade | Até Fund. (comp./ incomp.) – 11,7%; Médio (comp./ incomp.) – 39,5%; Sup. (comp./ incomp.) – 38%; Pós-graduação (comp./ incomp.) – 8,3%; Recusou informar – 2,6% |

Lembrança das Marcas

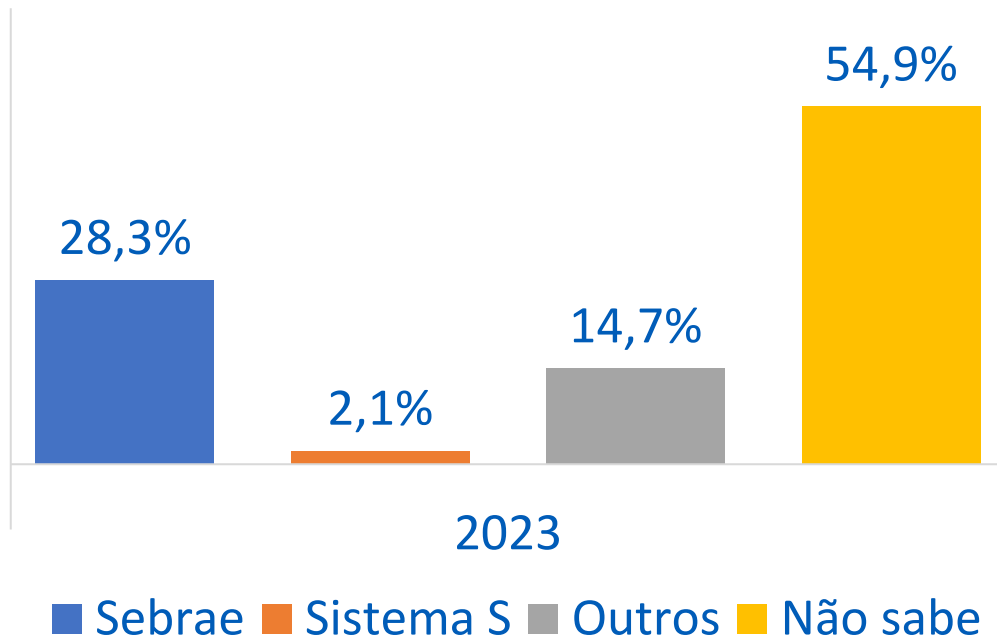
RESULTADOS

Instituição que Apoia os Pequenos Negócios

(Espontânea)

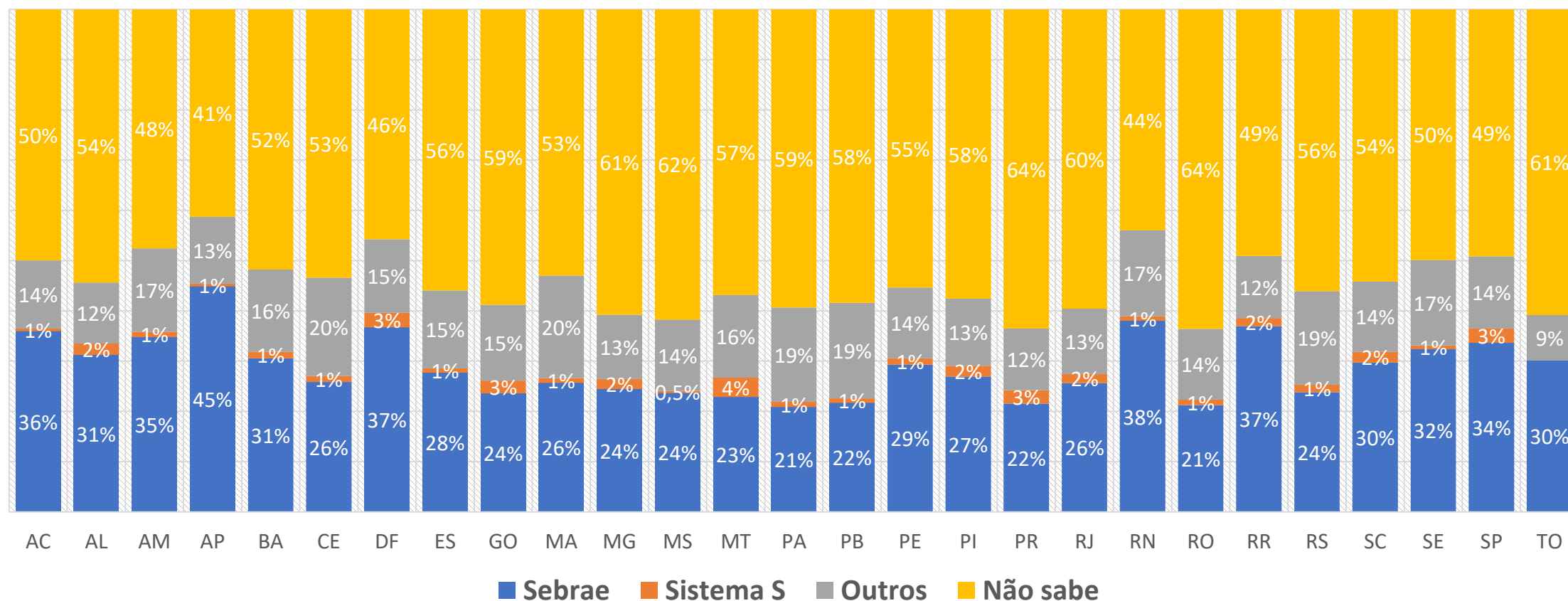


- A primeira questão *top of mind* do questionário aponta que 28,3% dos entrevistados lembram do SEBRAE quando pensam em melhorar a gestão de seus negócios.



Instituição que Apoia os Pequenos Negócios

(Espontânea)



Instituição que Apoia os Pequenos Negócios

(Espontânea)



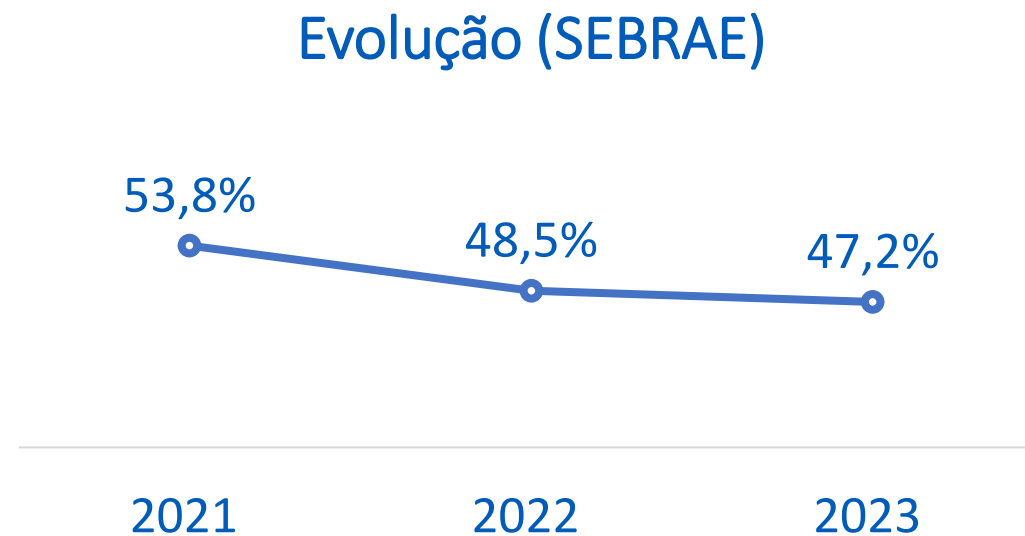
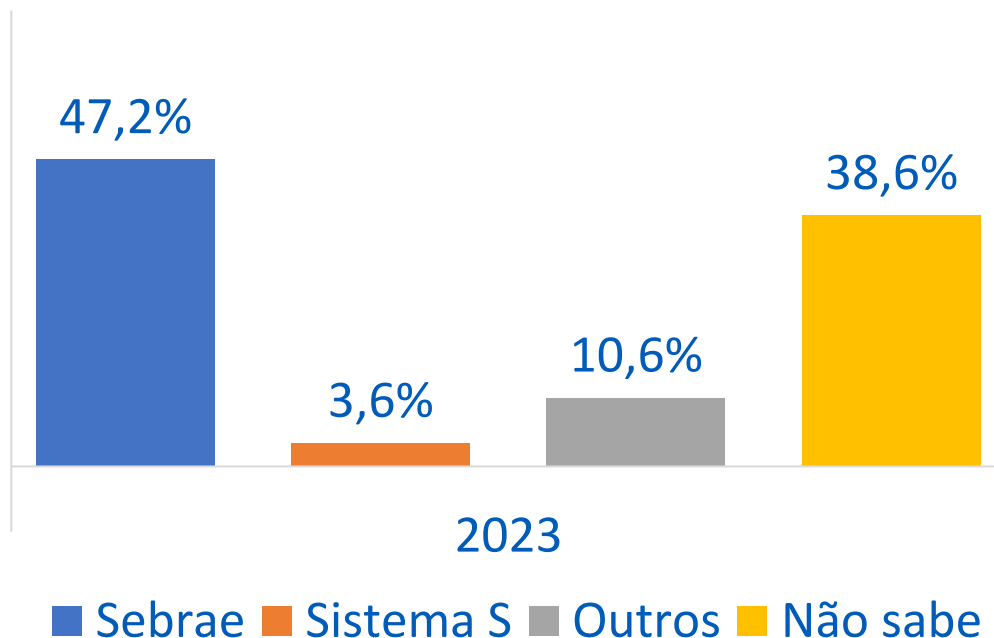
P2. Quando o sr. (a) pensa em melhorar a gestão da sua empresa qual instituição que vem à sua mente/que o(a) sr. (a) lembra para lhe apoiar nesse processo? (ESP-RU) (Outras marcas com pelo menos 0,1% de lembrança)

Instituição que Promove o Empreendedorismo

(Espontânea)

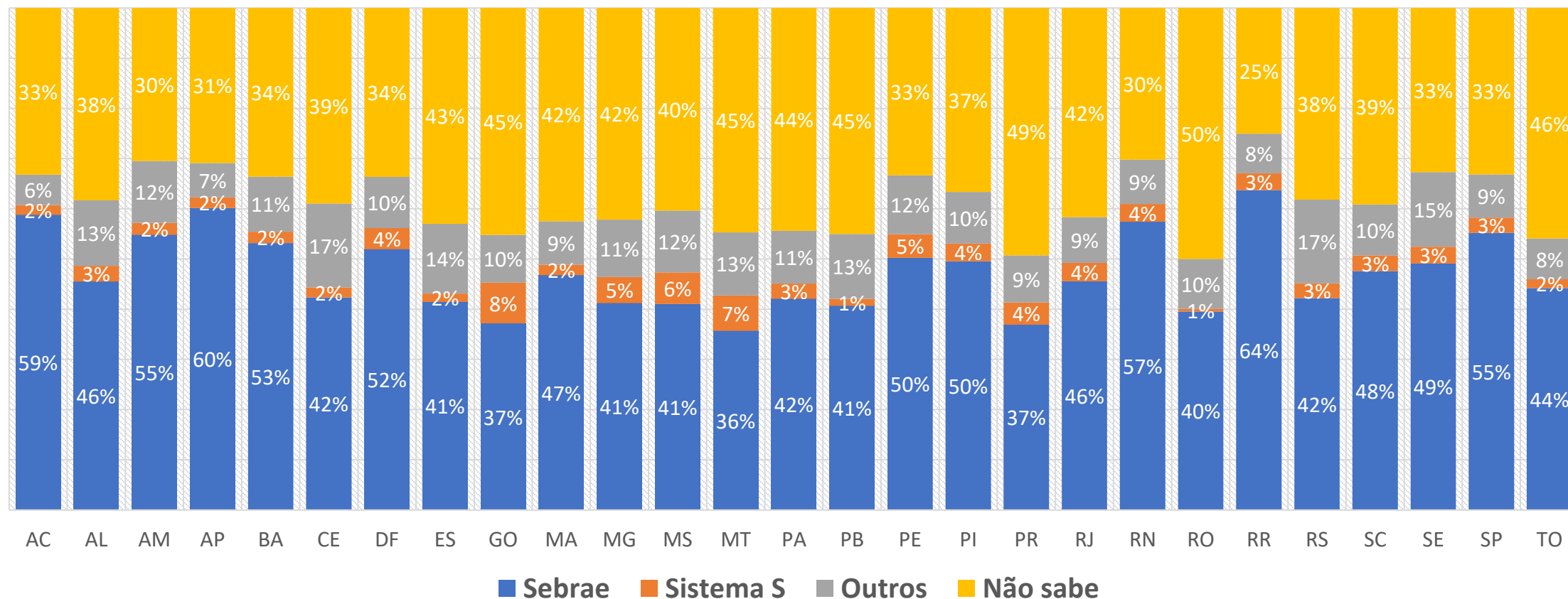


- Quando o assunto é a promoção do empreendedorismo, 47,2% dos entrevistados apontam o SEBRAE como a instituição de referência.



Instituição que Promove o Empreendedorismo

(Espontânea)

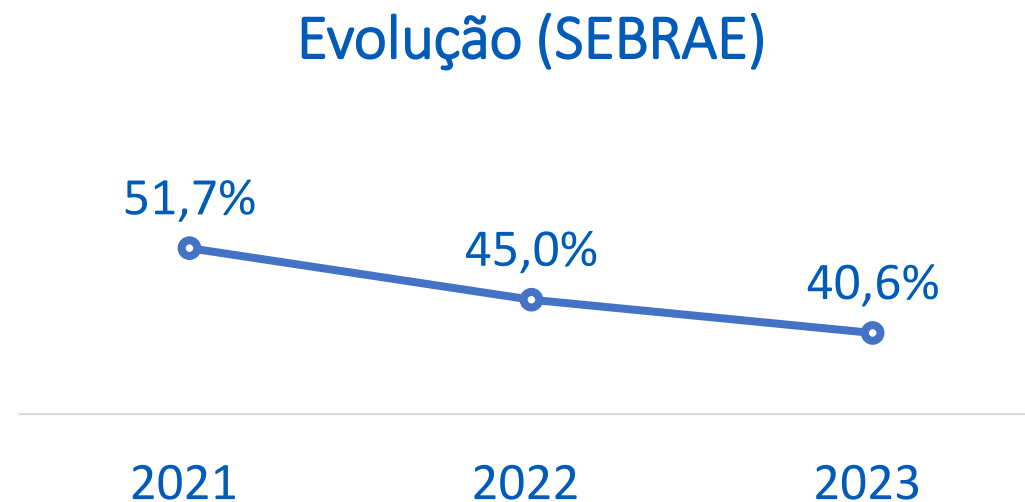
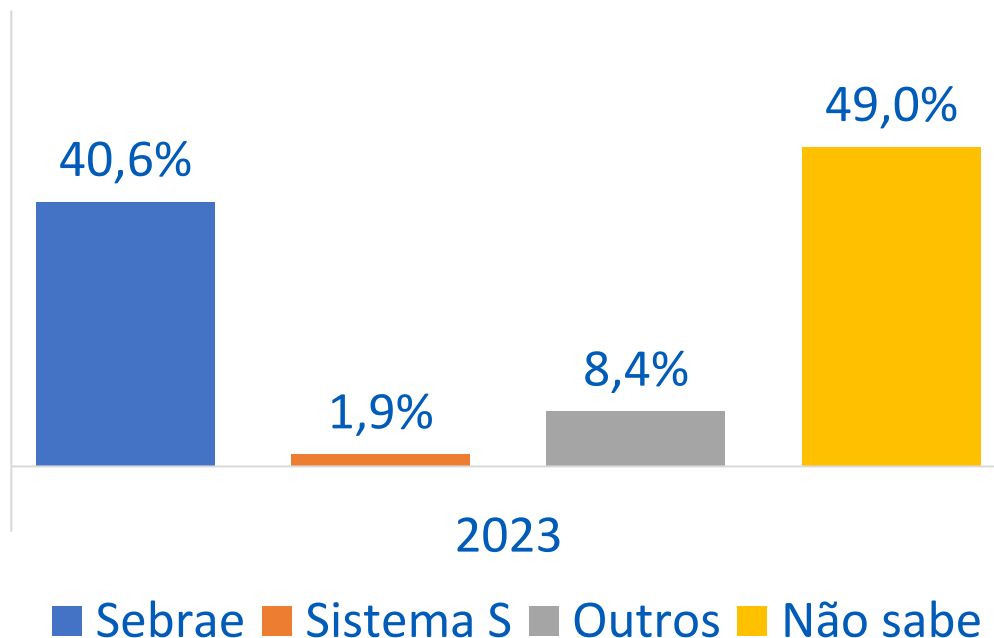


Instituição que Defende Interesses PN

(Espontânea)

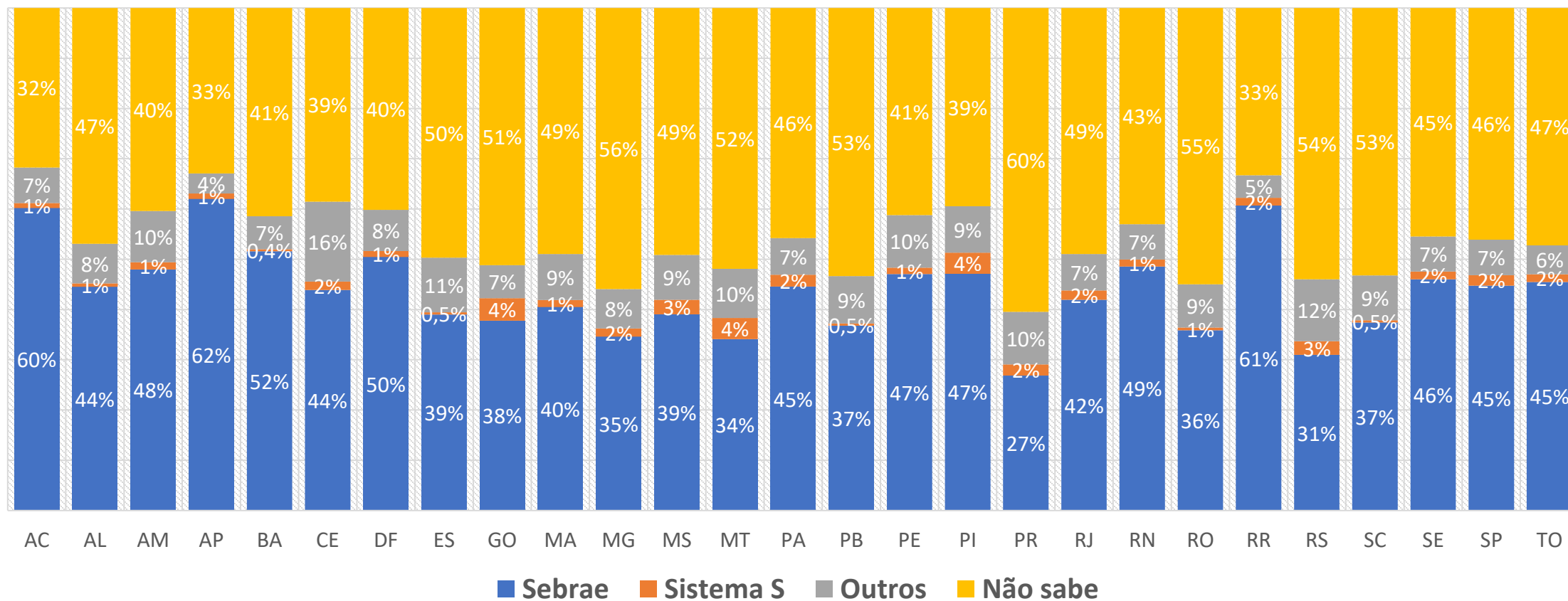


- Para 40,6% dos entrevistados, o SEBRAE é a instituição de referência quanto à defesa dos interesses dos pequenos negócios no Brasil.



Instituição que Defende Interesses PN

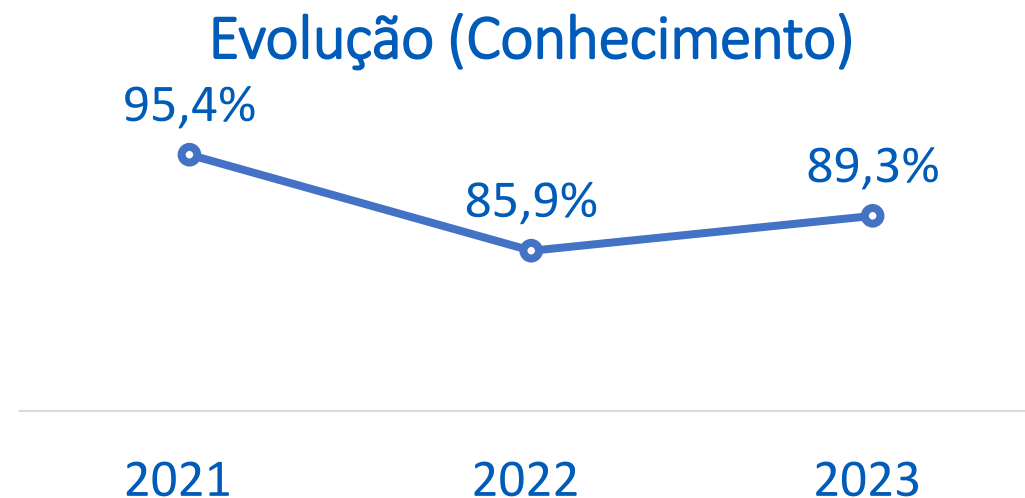
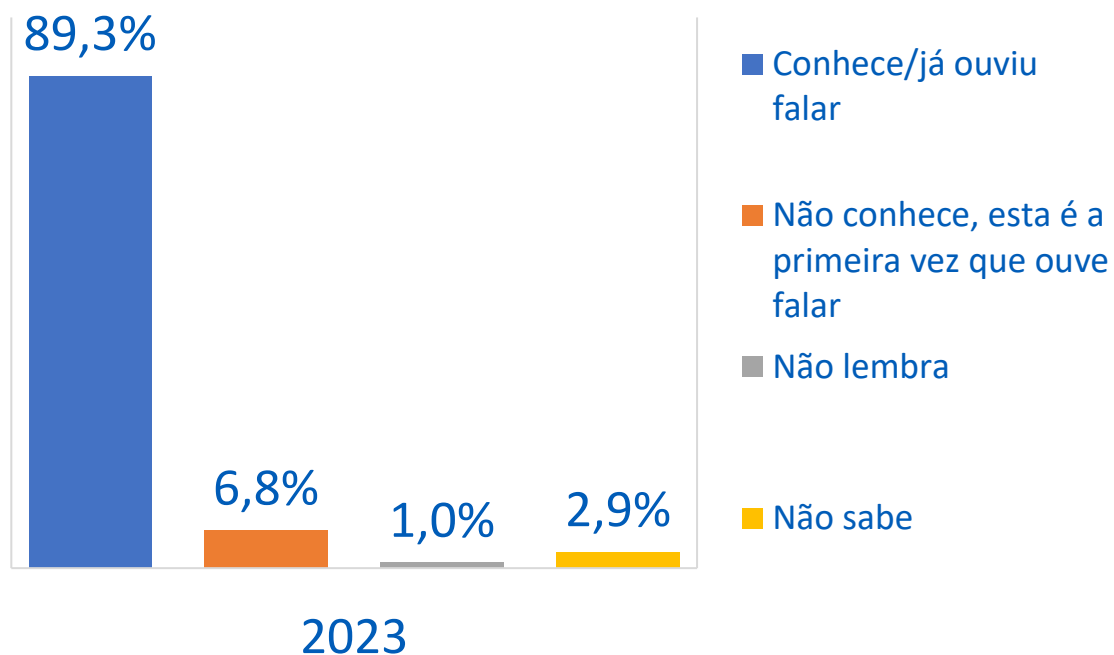
(Espontânea)



Conhecimento do SEBRAE - Estimulada



- 89,3% dos entrevistados conhecem ou já ouviram falar do SEBRAE, percentual superior aos 85,9% observados na edição de 2022.



Conhecimento do SEBRAE - Estimulada

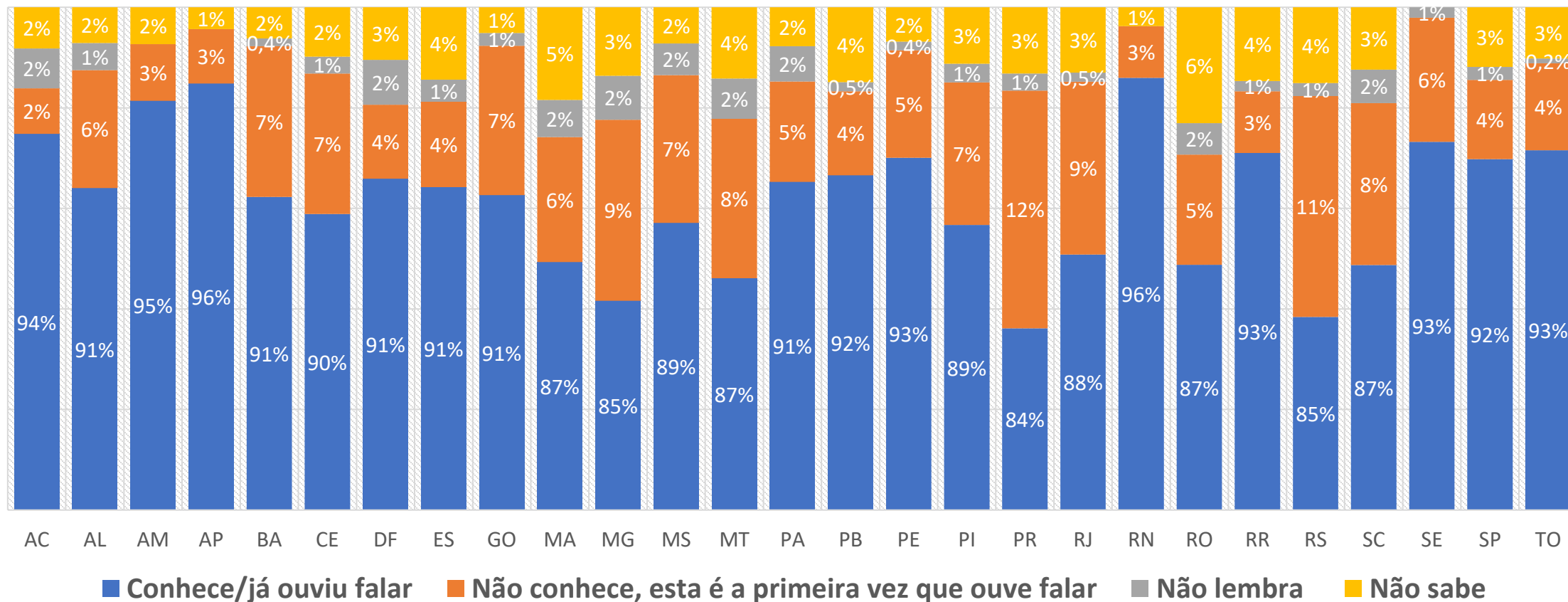
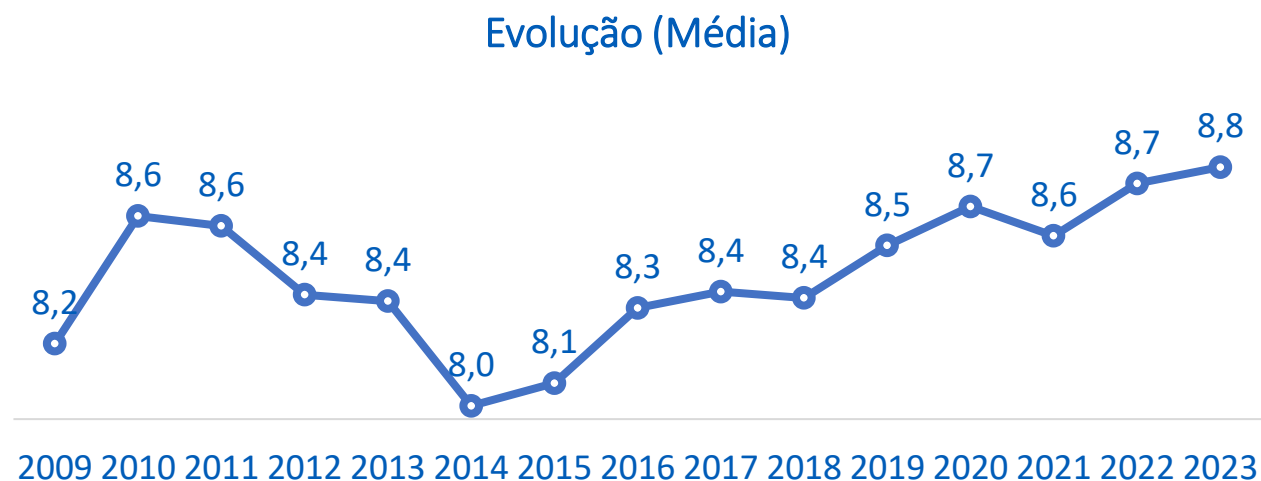
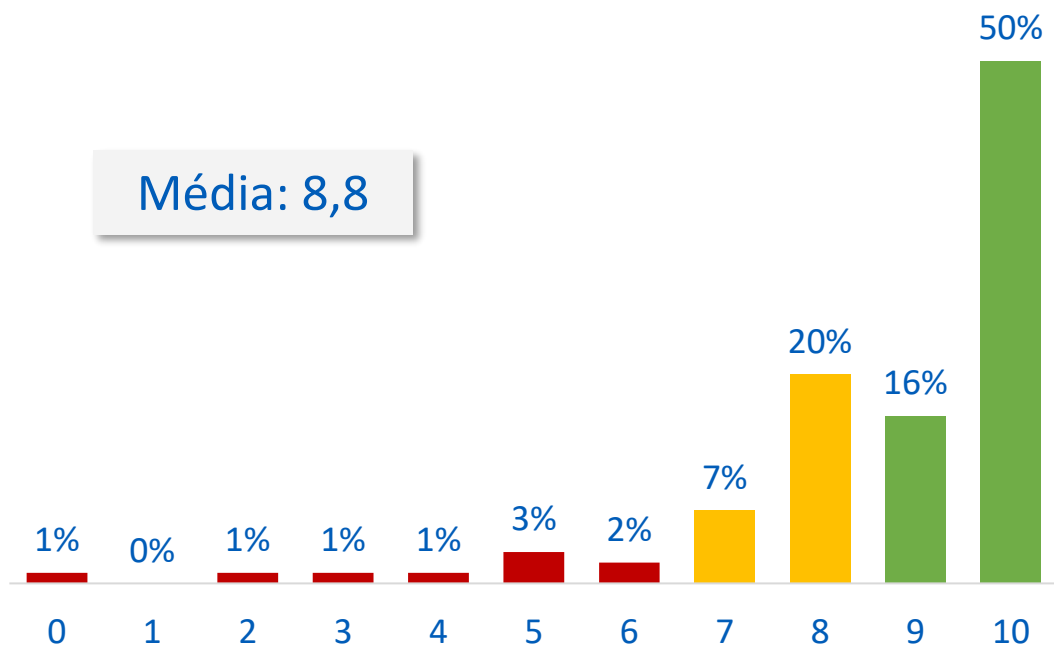


Imagem do SEBRAE

RESULTADOS

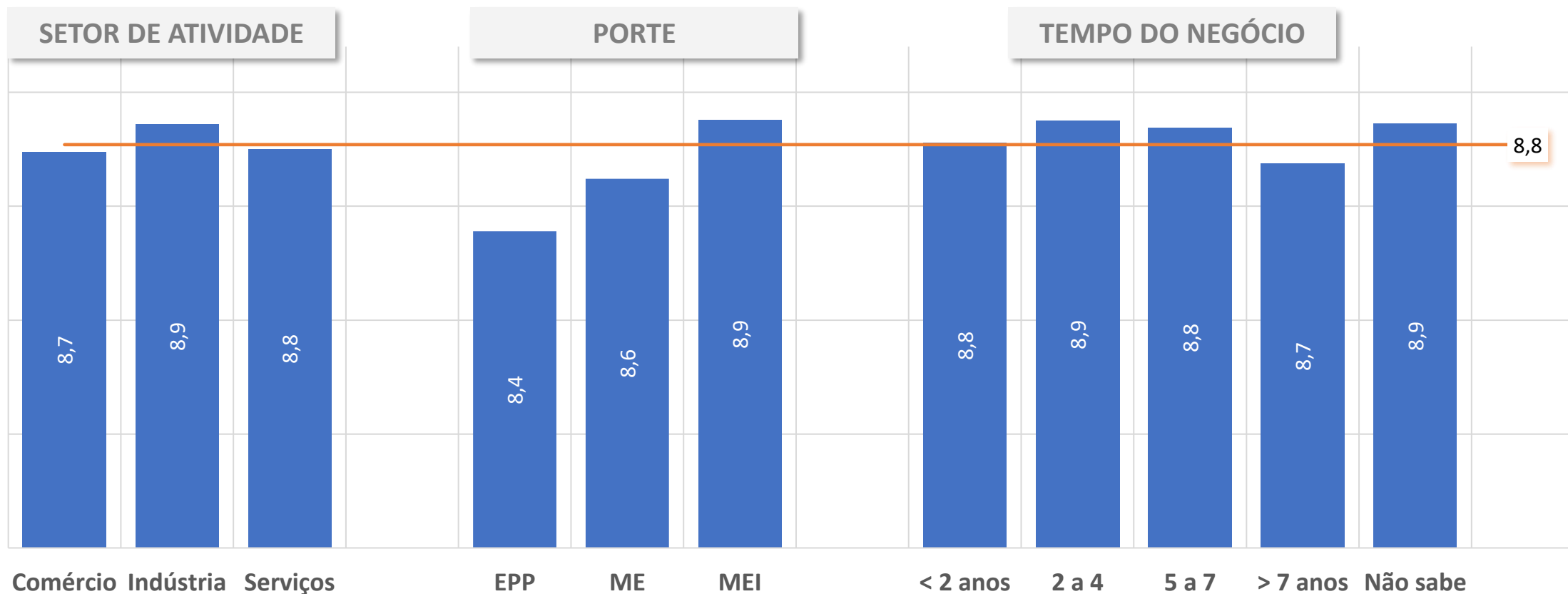
Imagem do SEBRAE junto aos PN

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



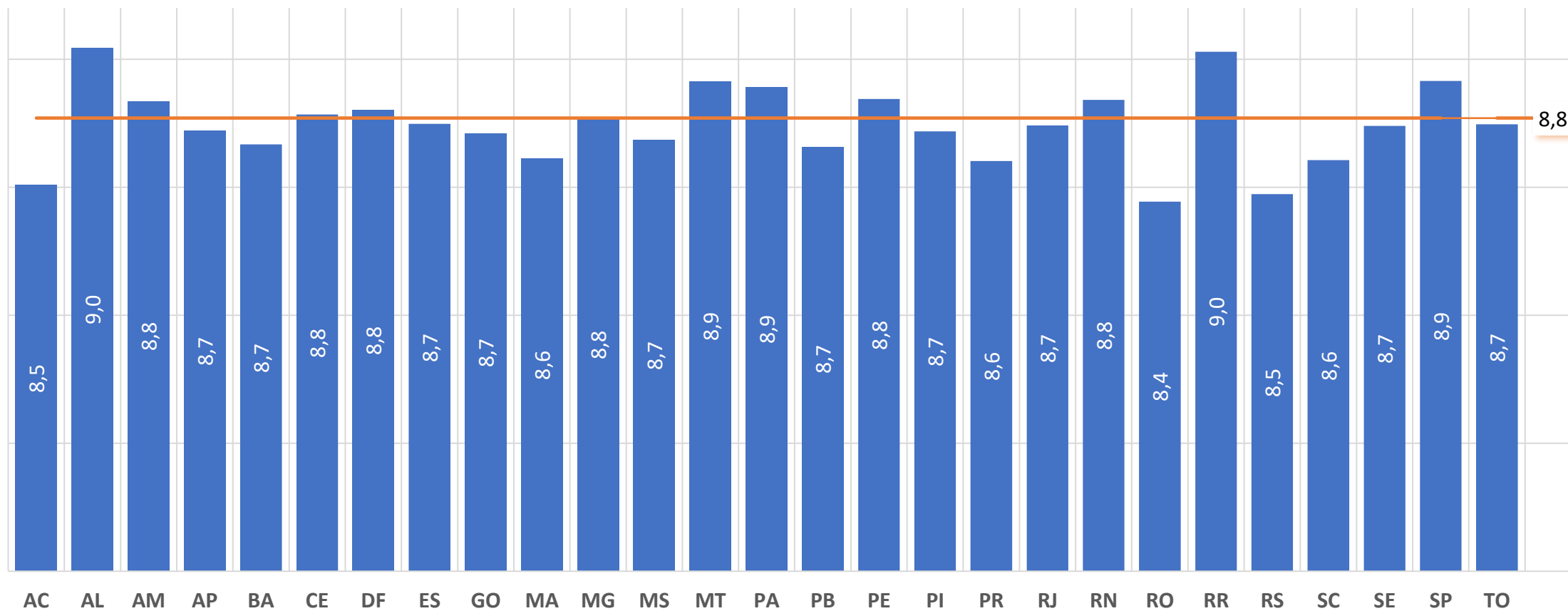
Resp.: 5642 respondentes

Imagem do SEBRAE junto aos PN



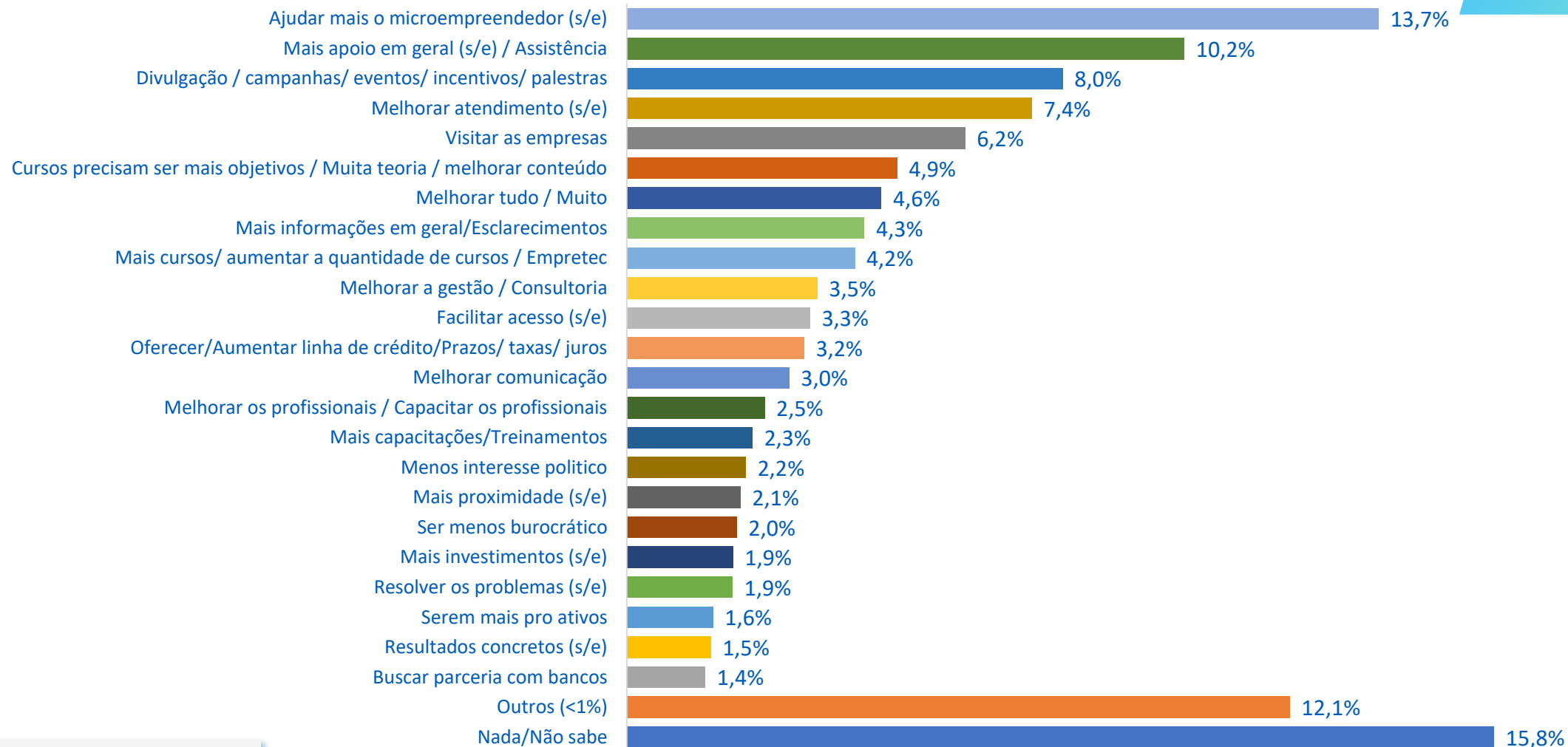
P6. Em uma escala onde 0 significa que o(a) Sr.(a) tem uma imagem muito negativa e 10 uma imagem muito positiva, que nota daria para a imagem que o(a) Sr.(a) tem do SEBRAE? (Apenas os que conhecem e souberam dar nota para o quesito)

Imagem do SEBRAE junto aos PN



P6. Em uma escala onde 0 significa que o(a) Sr.(a) tem uma imagem muito negativa e 10 uma imagem muito positiva, que nota daria para a imagem que o(a) Sr.(a) tem do SEBRAE? (Apenas os que conhecem e souberam dar nota para o quesito)

O Que Pode Melhorar

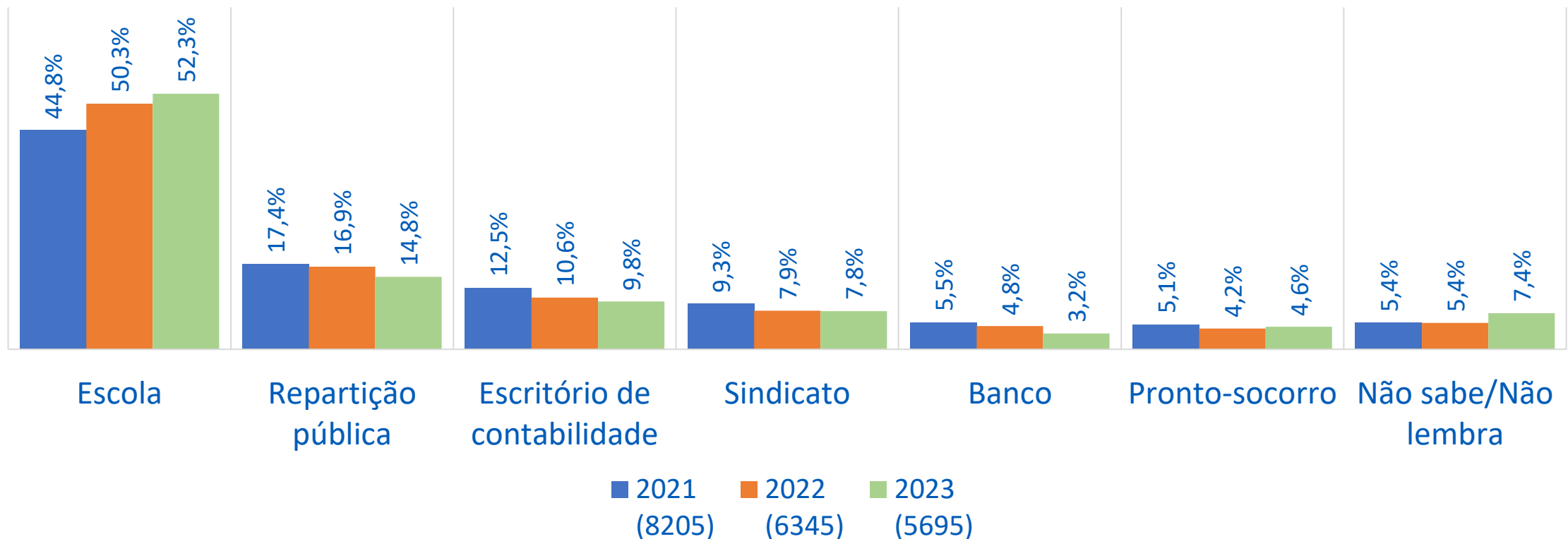


Resp.: 469 respondentes

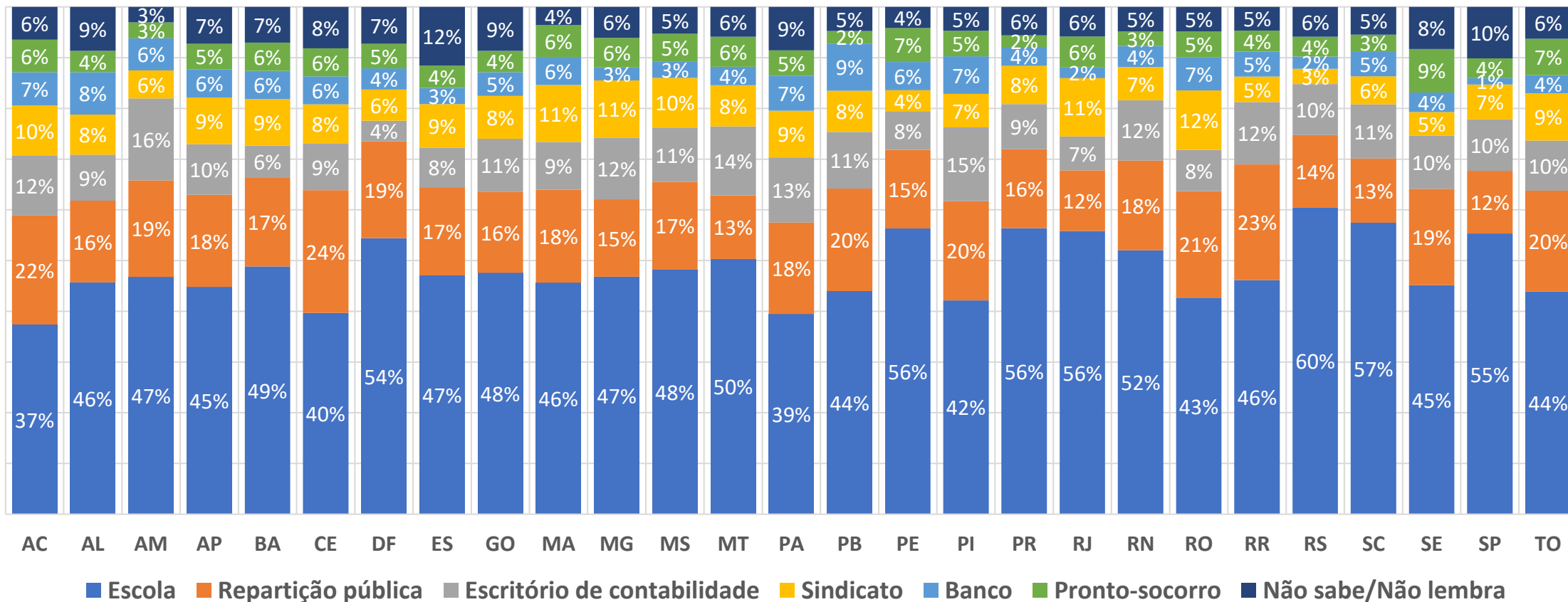
Semelhança do SEBRAE com outras instituições



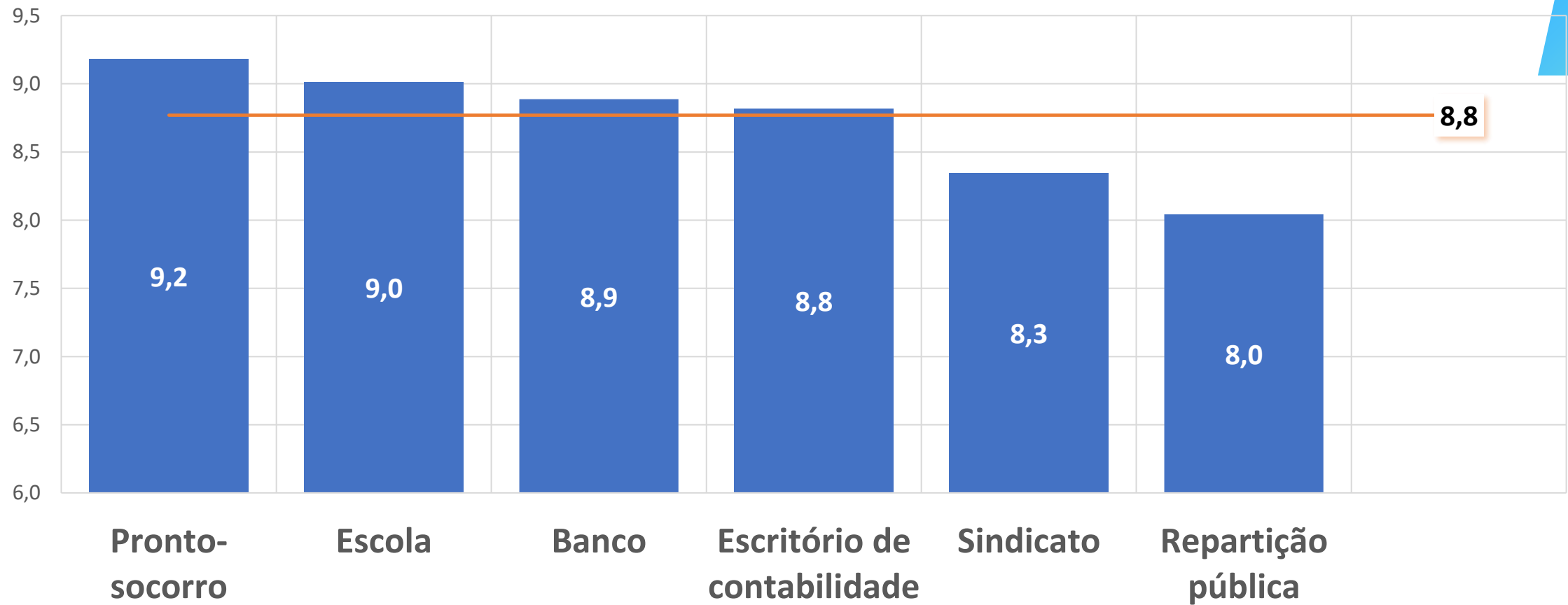
- A percepção de que o SEBRAE se assemelha à uma escola aumentou de 50,3% para 52,3% na edição 2023 da pesquisa.



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



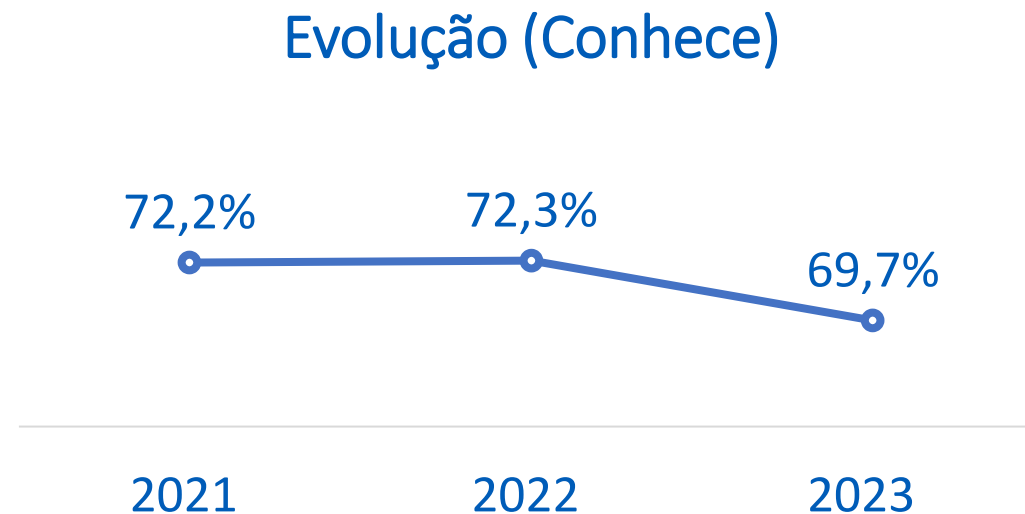
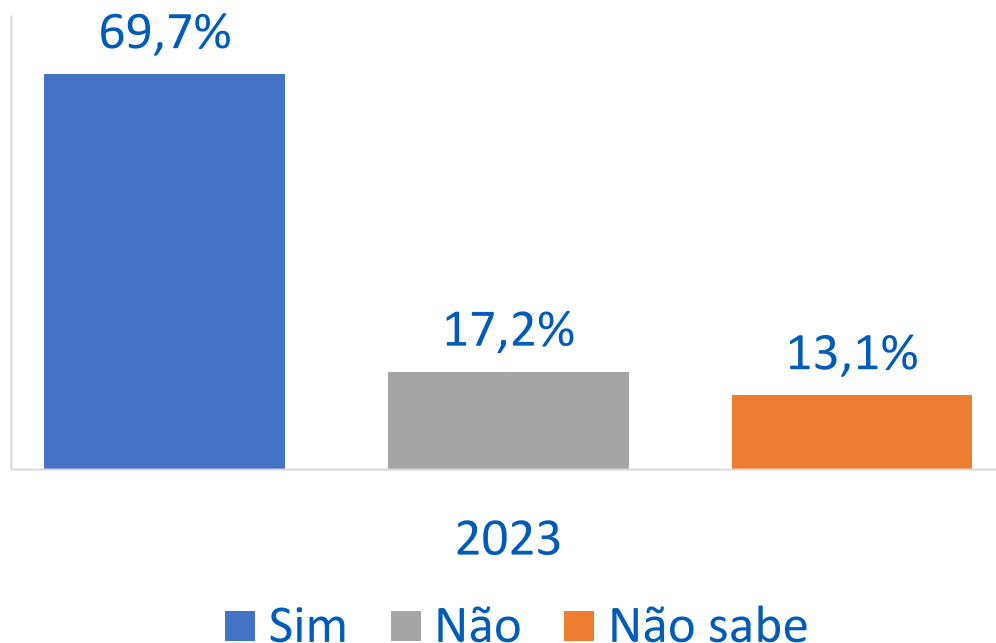
| | TOTAL | AC | AL | AM | AP | BA | CE | DF | ES | GO | MA | MG | MS | MT |
|---|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| A contribuição do SEBRAE para o Brasil é importante | 96% | 97% | 98% | 96% | 97% | 94% | 97% | 97% | 92% | 98% | 96% | 98% | 94% | 97% |
| O Sebrae transmite credibilidade | 94% | 92% | 94% | 96% | 93% | 92% | 94% | 94% | 92% | 93% | 92% | 94% | 90% | 94% |
| O Sebrae é uma instituição ética | 92% | 93% | 93% | 94% | 93% | 91% | 92% | 93% | 93% | 92% | 93% | 92% | 92% | 94% |
| O Sebrae é uma empresa de consultoria | 88% | 90% | 91% | 90% | 93% | 91% | 89% | 87% | 86% | 88% | 91% | 90% | 87% | 84% |
| O Sebrae é uma organização transparente | 86% | 88% | 89% | 84% | 85% | 87% | 89% | 83% | 81% | 84% | 87% | 89% | 84% | 88% |
| O Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável | 85% | 89% | 87% | 87% | 91% | 87% | 89% | 87% | 87% | 84% | 87% | 90% | 88% | 90% |
| Os produtos e serviços do Sebrae são bem divulgados | 71% | 82% | 79% | 77% | 81% | 74% | 72% | 69% | 73% | 71% | 71% | 71% | 79% | 77% |
| Os produtos do Sebrae têm preços justos | 69% | 75% | 76% | 75% | 84% | 70% | 73% | 72% | 67% | 66% | 79% | 72% | 71% | 79% |
| O Sebrae é um órgão do governo | 63% | 66% | 65% | 64% | 60% | 68% | 74% | 63% | 72% | 72% | 67% | 61% | 66% | 54% |

| | PA | PB | PE | PI | PR | RJ | RN | RO | RR | RS | SC | SE | SP | TO |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| A contribuição do SEBRAE para o Brasil é importante | 96% | 95% | 97% | 97% | 97% | 96% | 96% | 94% | 98% | 94% | 94% | 96% | 96% | 95% |
| O Sebrae transmite credibilidade | 94% | 93% | 95% | 95% | 93% | 94% | 93% | 91% | 96% | 95% | 92% | 95% | 95% | 91% |
| O Sebrae é uma instituição ética | 94% | 90% | 94% | 93% | 92% | 90% | 92% | 89% | 92% | 90% | 88% | 92% | 93% | 91% |
| O Sebrae é uma empresa de consultoria | 91% | 92% | 87% | 91% | 85% | 88% | 89% | 88% | 97% | 88% | 88% | 88% | 85% | 87% |
| O Sebrae é uma organização transparente | 90% | 86% | 89% | 90% | 83% | 83% | 87% | 81% | 88% | 85% | 80% | 84% | 88% | 87% |
| O Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável | 91% | 93% | 90% | 95% | 81% | 81% | 90% | 90% | 94% | 79% | 82% | 91% | 85% | 93% |
| Os produtos e serviços do Sebrae são bem divulgados | 78% | 73% | 74% | 75% | 66% | 72% | 76% | 67% | 83% | 67% | 68% | 76% | 71% | 79% |
| Os produtos do Sebrae têm preços justos | 79% | 74% | 73% | 79% | 62% | 65% | 79% | 70% | 75% | 64% | 64% | 79% | 69% | 77% |
| O Sebrae é um órgão do governo | 69% | 70% | 61% | 70% | 59% | 61% | 64% | 62% | 53% | 60% | 60% | 70% | 61% | 71% |

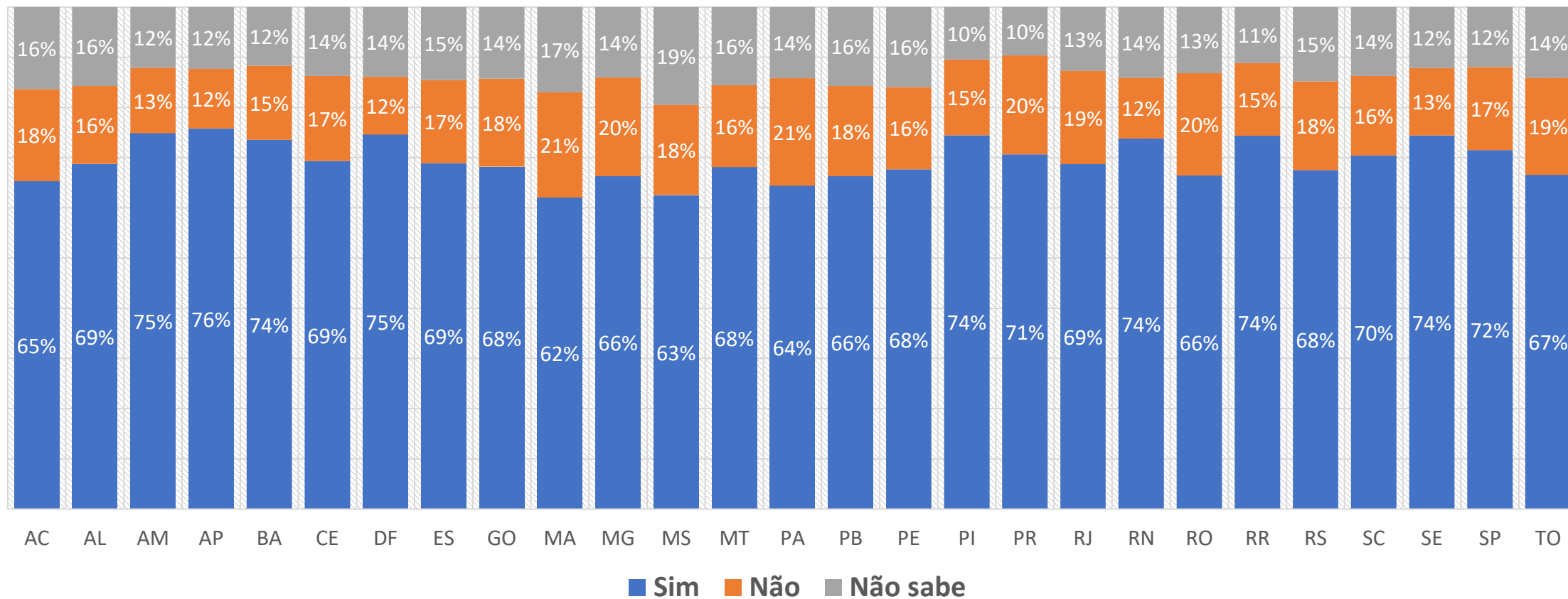
Conhecimento Produtos/Serviços SEBRAE



- O conhecimento dos produtos e serviços ofertados pelo SEBRAE atingiu quase 70% da amostra.



Conhecimento Produtos/Serviços SEBRAE



Produtos/Serviços Citados



- **Treinamentos, cursos, capacitações e outras atividades ofertadas pelo SEBRAE seguem em alta com conhecimento de mais da metade dos entrevistados.**



Resp.: 3973 respondentes

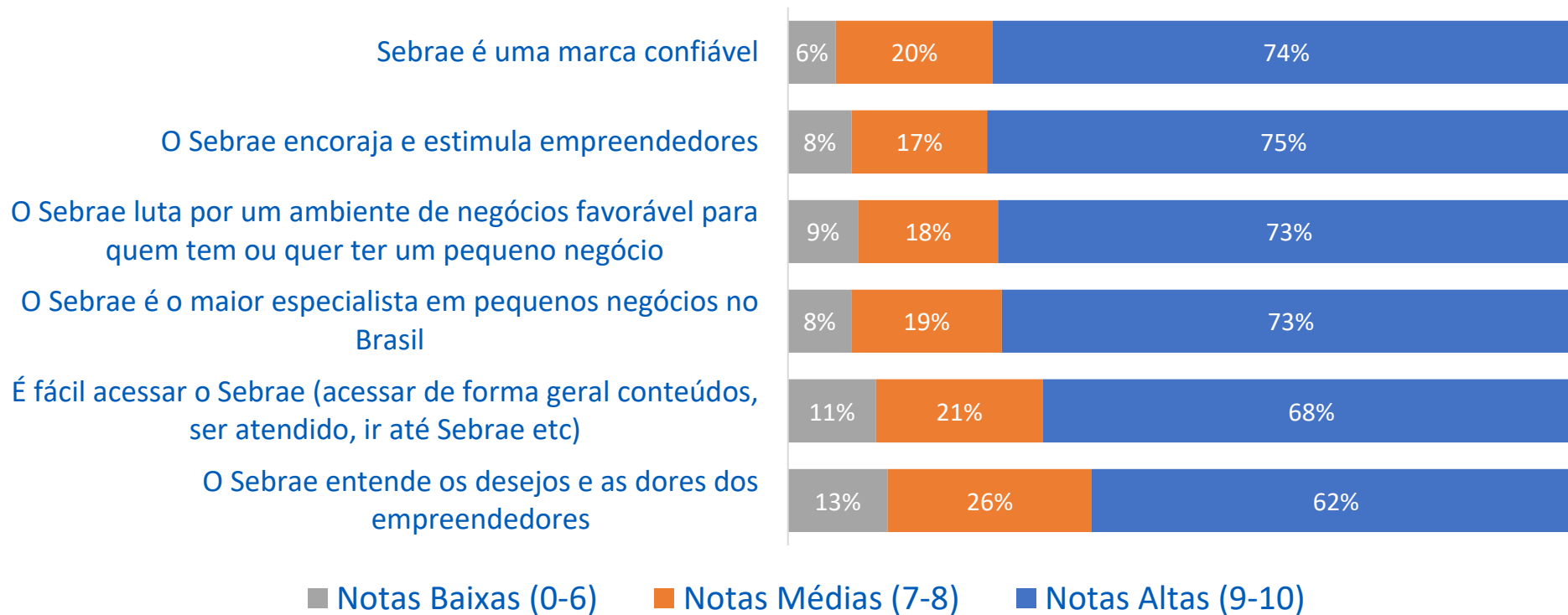
Posicionamento Marca SEBRAE

RESULTADOS

Posicionamento da Marca Sebrae



- **Observa-se tendência de estabilidade nos indicadores de imagem do SEBRAE em comparação com os resultados de 2022.**

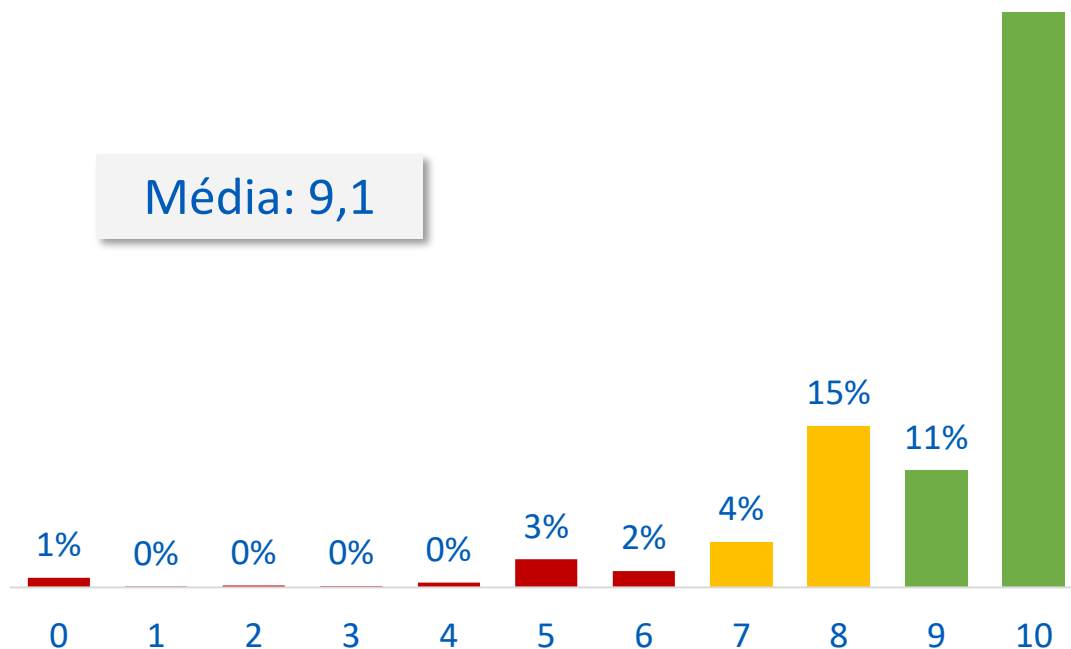


| MÉDIA | | |
|-------|------|------|
| 2023 | 2022 | 2021 |
| 9,1 | 9,1 | 9,0 |
| 9,0 | 9,0 | 8,9 |
| 9,0 | 9,0 | 8,8 |
| 8,9 | 9,0 | 8,9 |
| 8,8 | 8,7 | 8,5 |
| 8,6 | 8,6 | 8,3 |

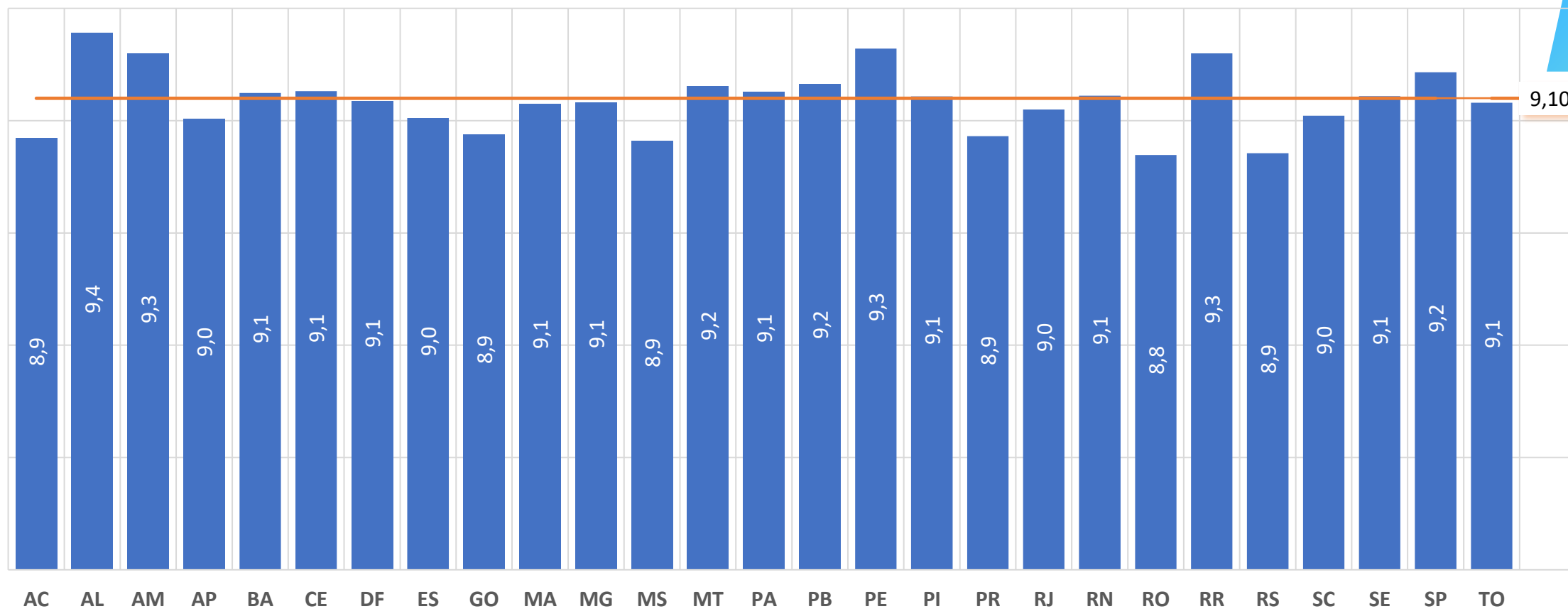
SEBRAE é uma Marca Confiável



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



SEBRAE é uma Marca Confiável

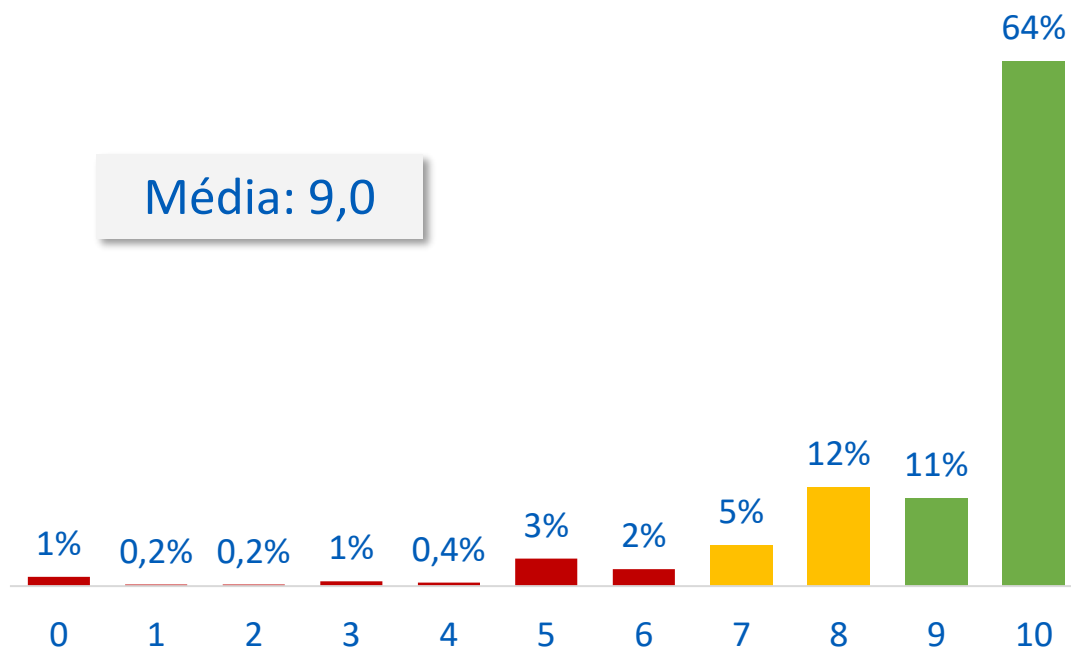


9,10

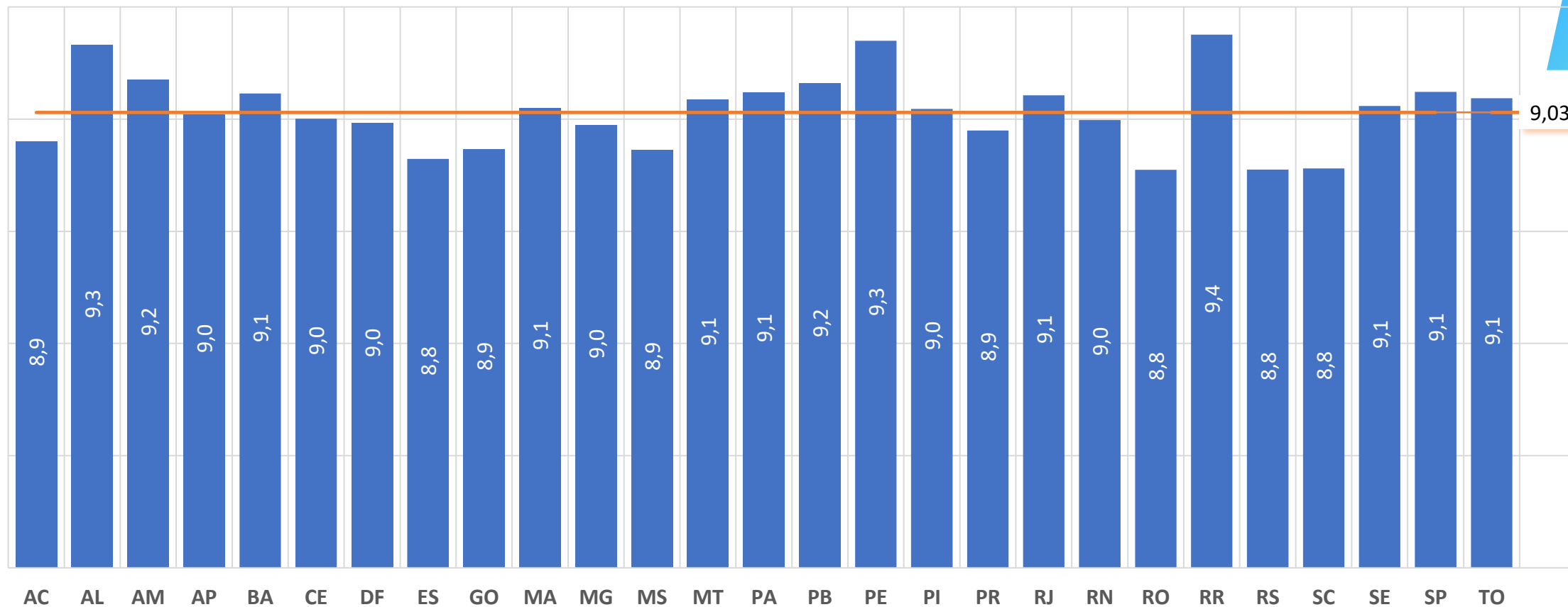
O SEBRAE encoraja e estimula empreendedores



- Com nota média de 9,0 os participantes concordam que o SEBRAE encoraja e estimula os empreendedores.



O SEBRAE encoraja e estimula empreendedores

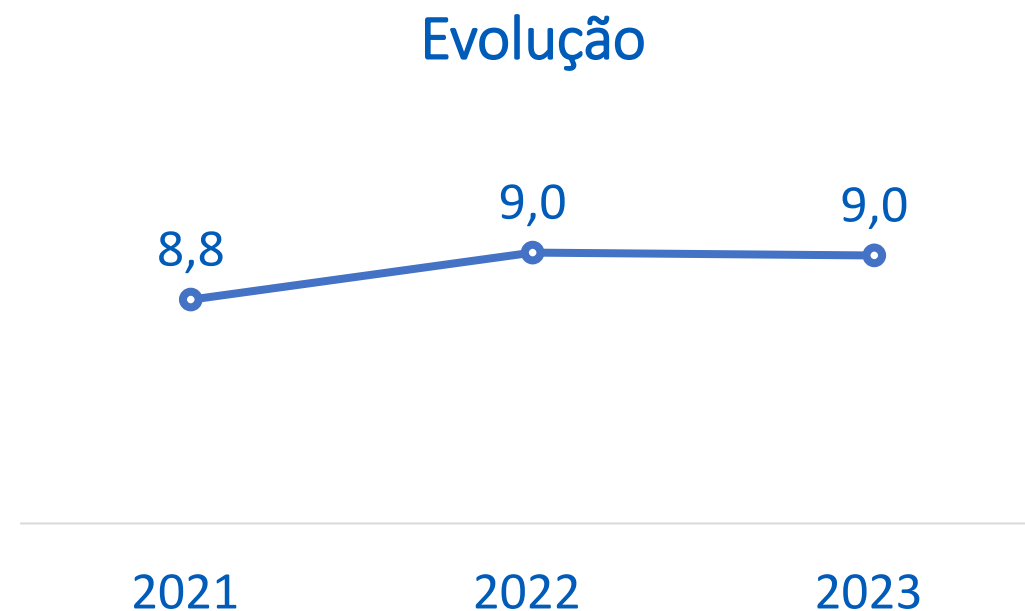
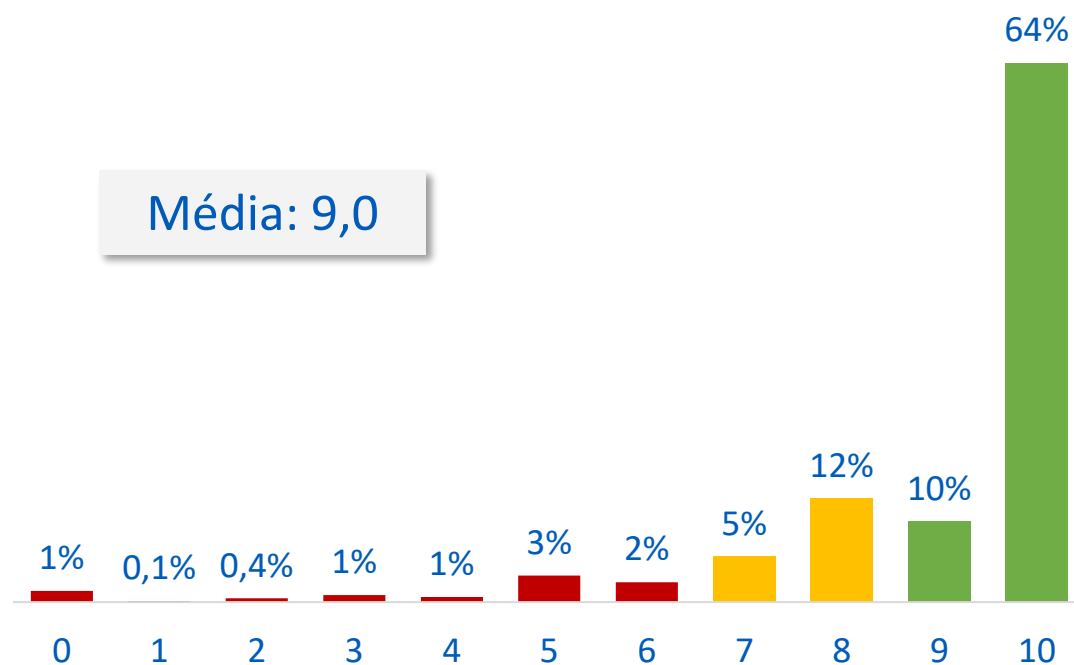


P11. Vou ler algumas frases e gostaria que o(a) Sr.(a) avaliasse o quanto concorda com cada uma delas, em uma escala de 0 a 10, onde 0 significa que “discorda totalmente” e 10 que “concorda totalmente”.

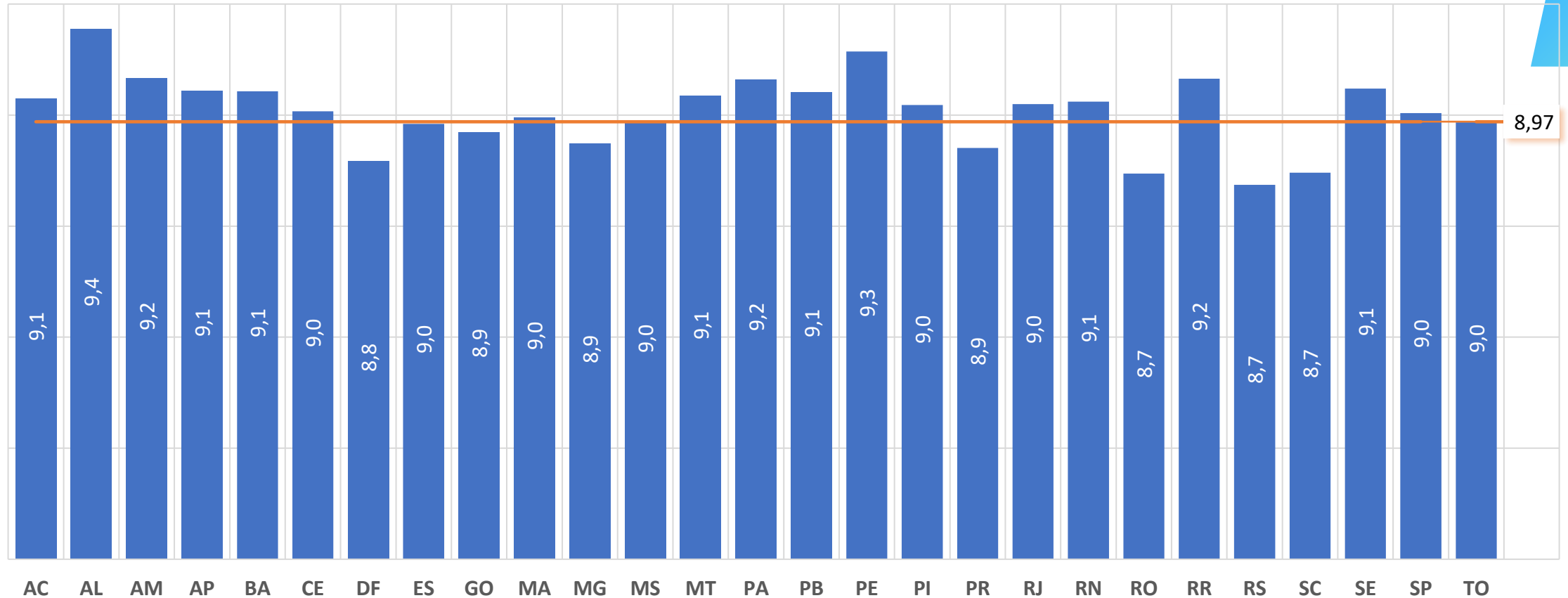
O SEBRAE luta por um ambiente de negócios favorável para quem tem ou quer ter um pequeno negócio



- 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

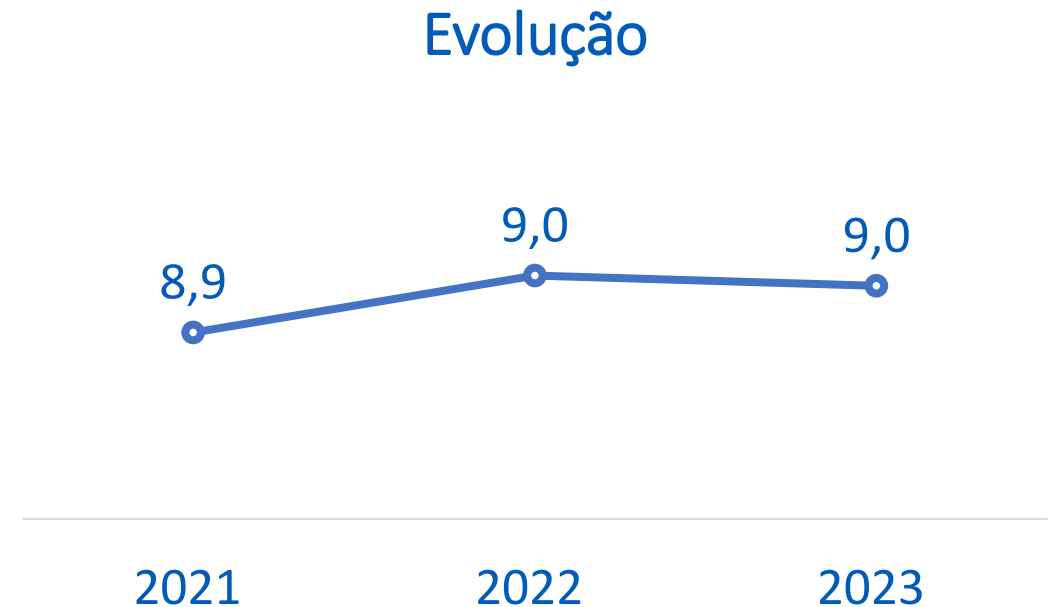
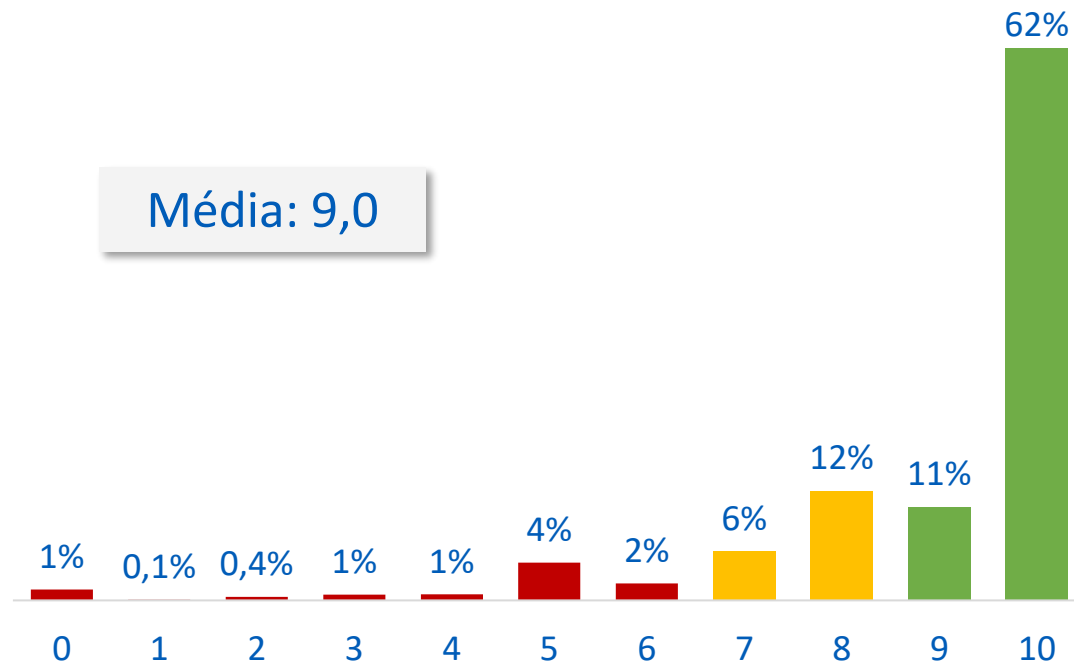


P11. Vou ler algumas frases e gostaria que o(a) Sr.(a) avaliasse o quanto concorda com cada uma delas, em uma escala de 0 a 10, onde 0 significa que “discorda totalmente” e 10 que “concorda totalmente”.

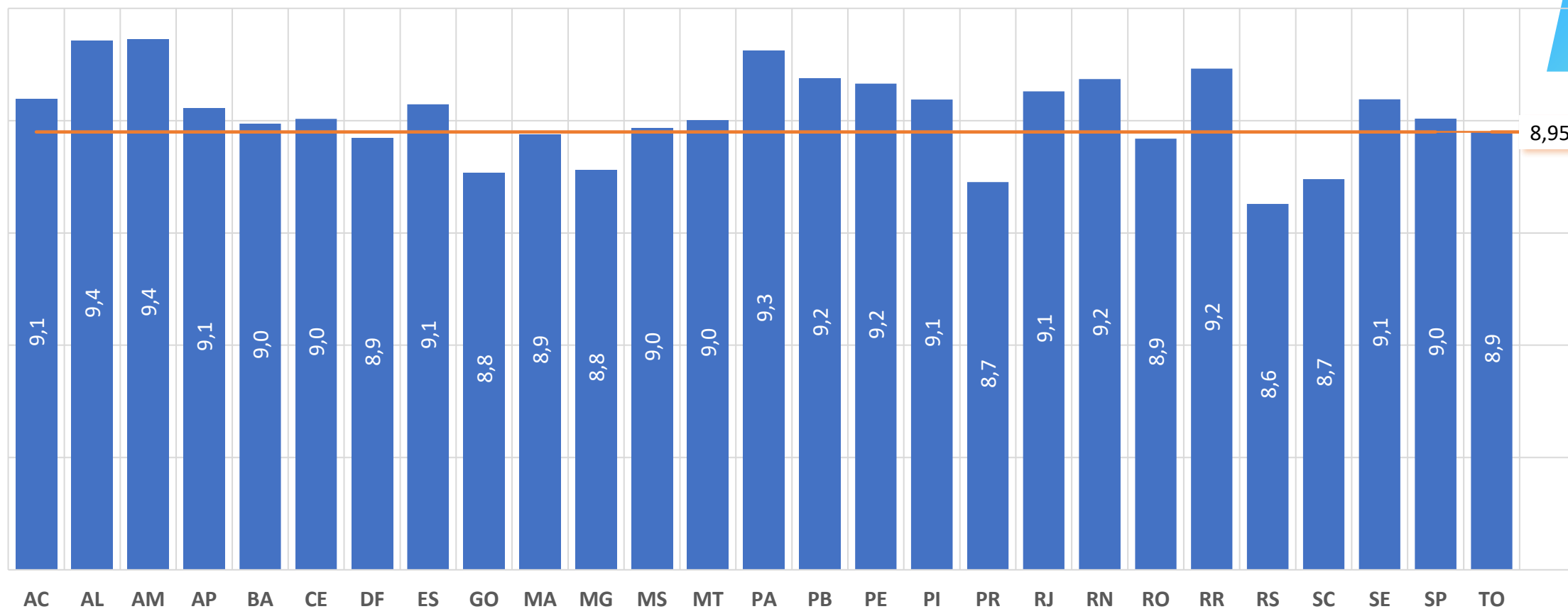
O SEBRAE é o maior especialista em pequenos negócios no Brasil



- 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

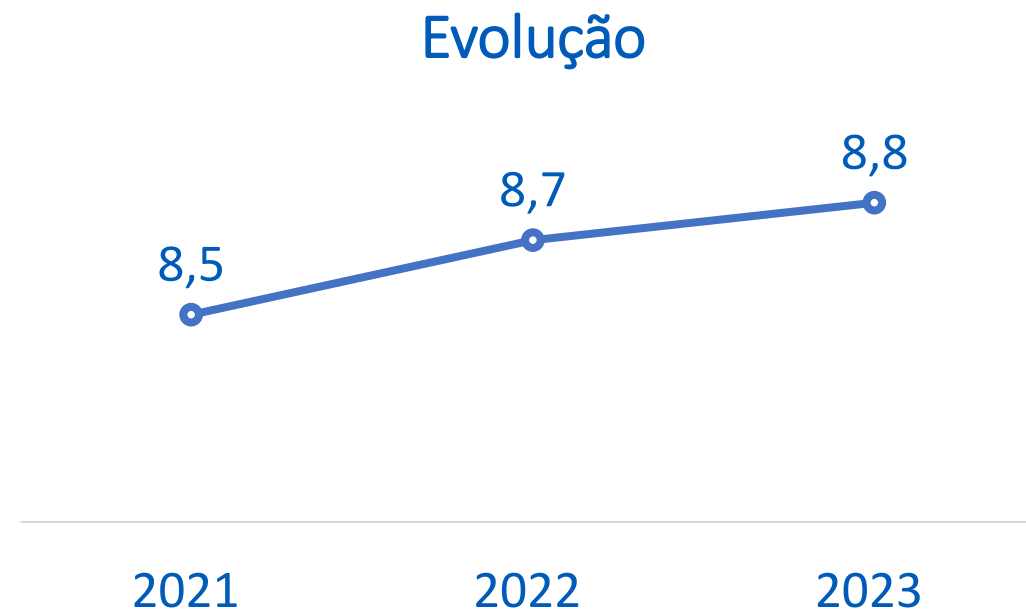
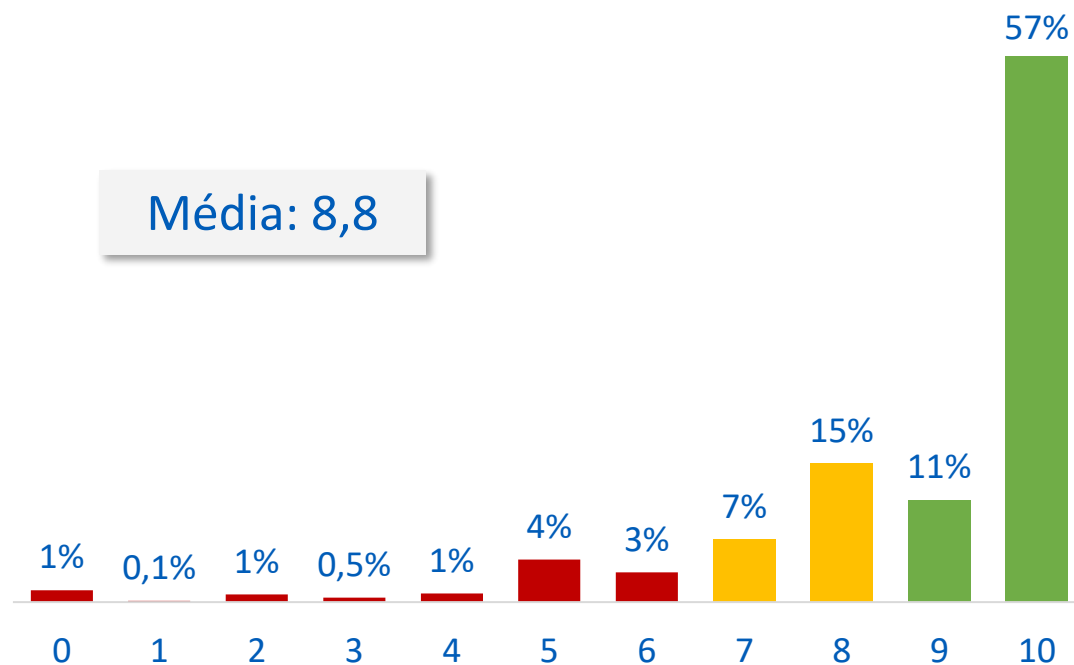


P11. Vou ler algumas frases e gostaria que o(a) Sr.(a) avaliasse o quanto concorda com cada uma delas, em uma escala de 0 a 10, onde 0 significa que "discorda totalmente" e 10 que "concorda totalmente".

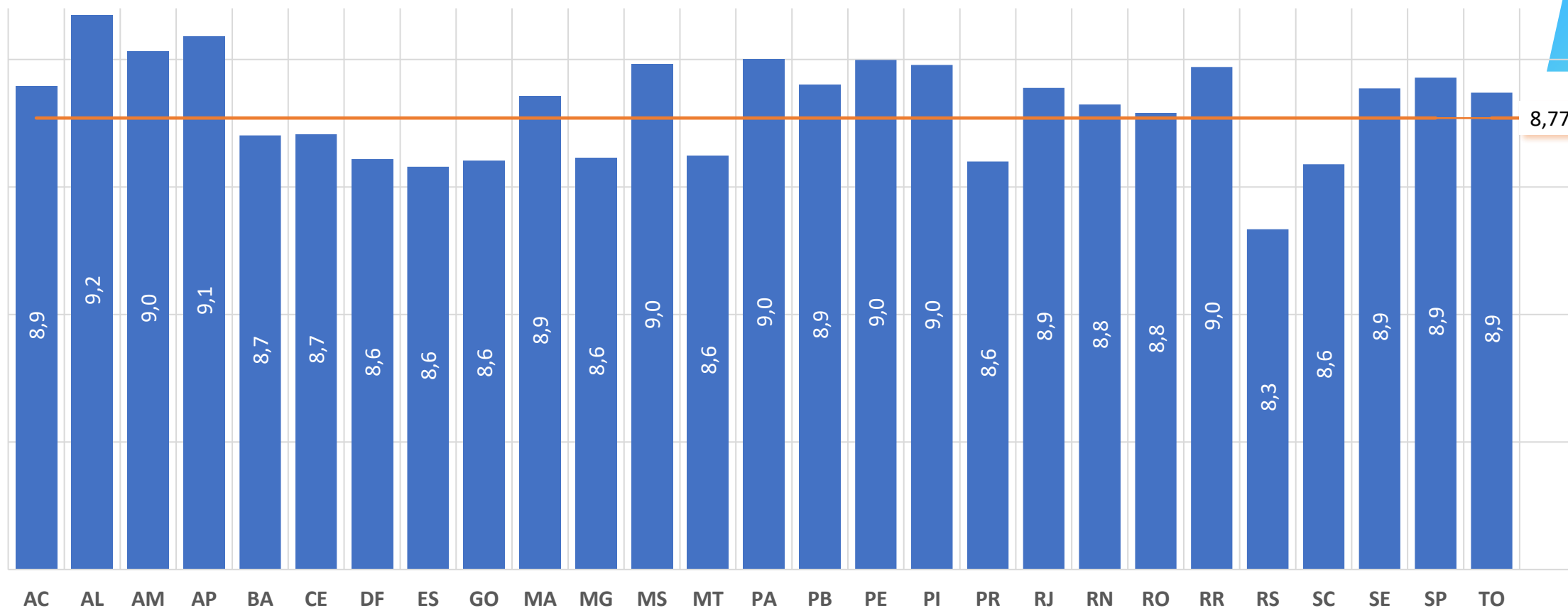
É fácil acessar o SEBRAE (acessar de forma geral conteúdos, ser atendido, ir até SEBRAE, etc.)



- Com nota média de 8,77 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.)

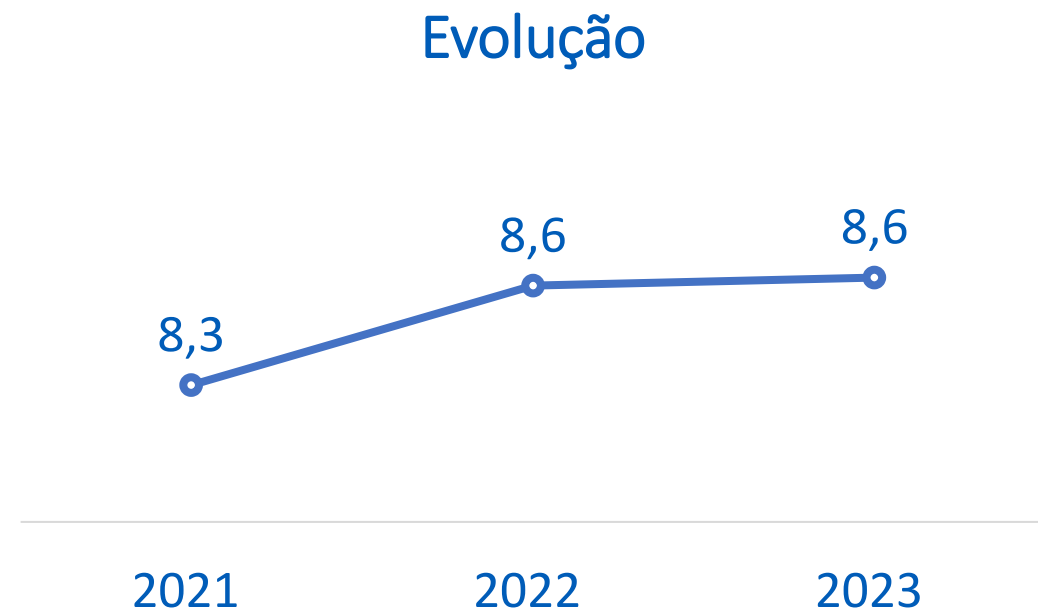
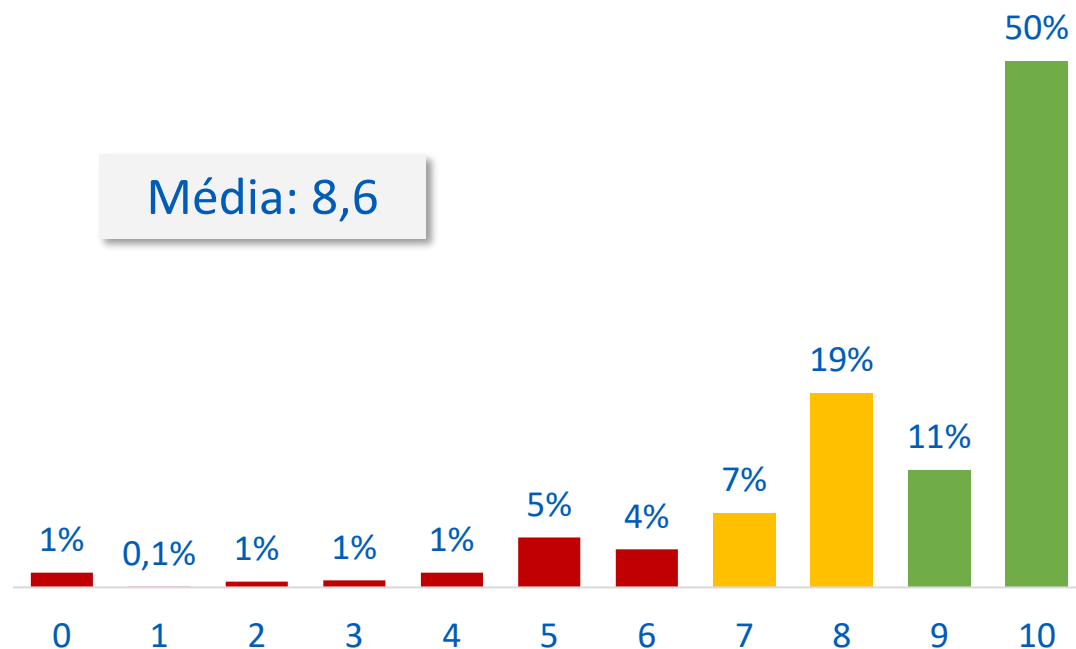


P11. Vou ler algumas frases e gostaria que o(a) Sr.(a) avaliasse o quanto concorda com cada uma delas, em uma escala de 0 a 10, onde 0 significa que “discorda totalmente” e 10 que “concorda totalmente”.

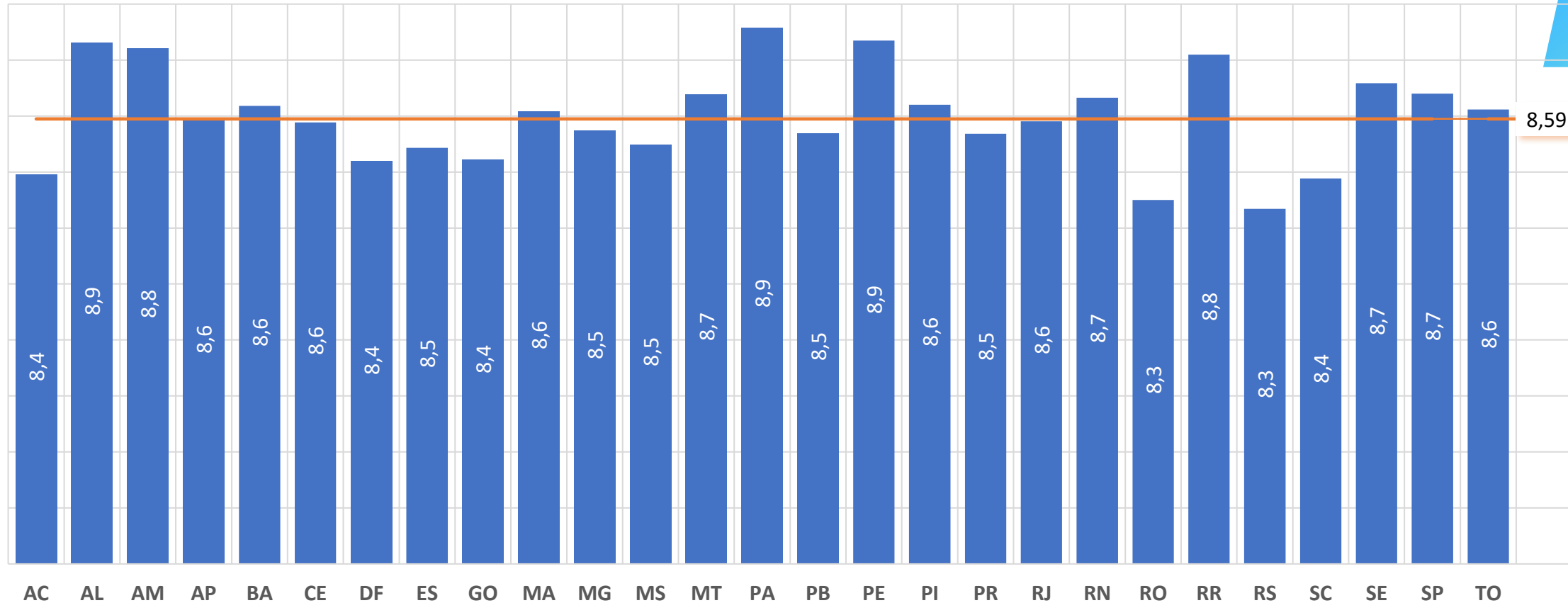
O SEBRAE entende os desejos e as dores dos empreendedores



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



O SEBRAE entende os desejos e as dores dos empreendedores



8,59

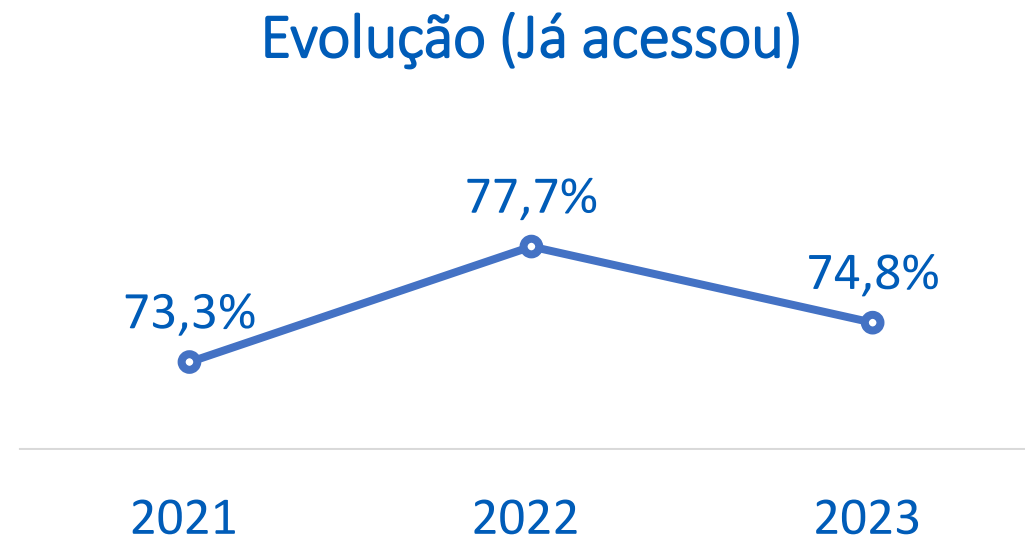
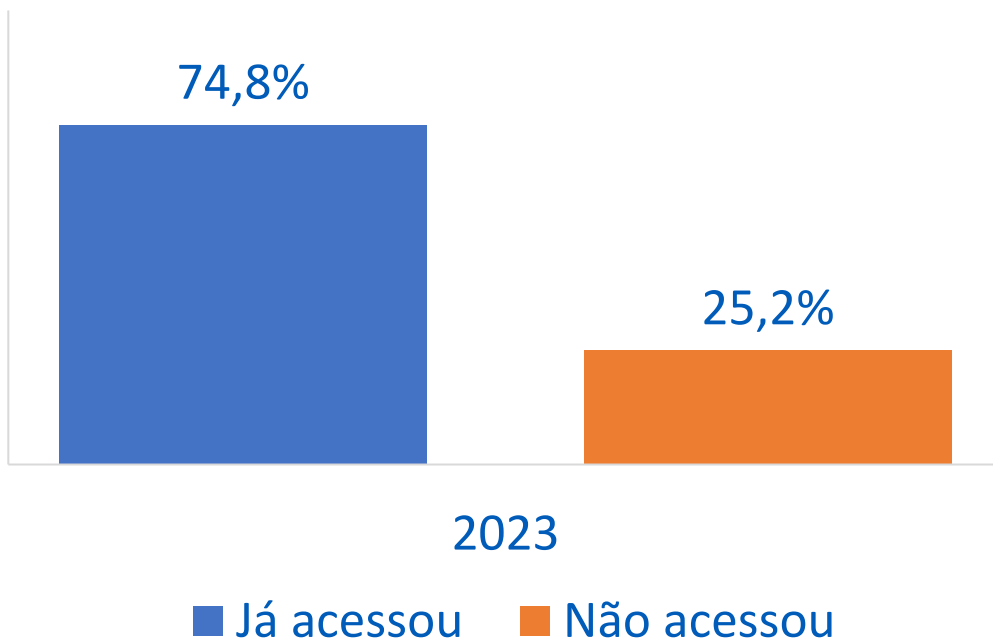
Procura Pelo SEBRAE

RESULTADOS

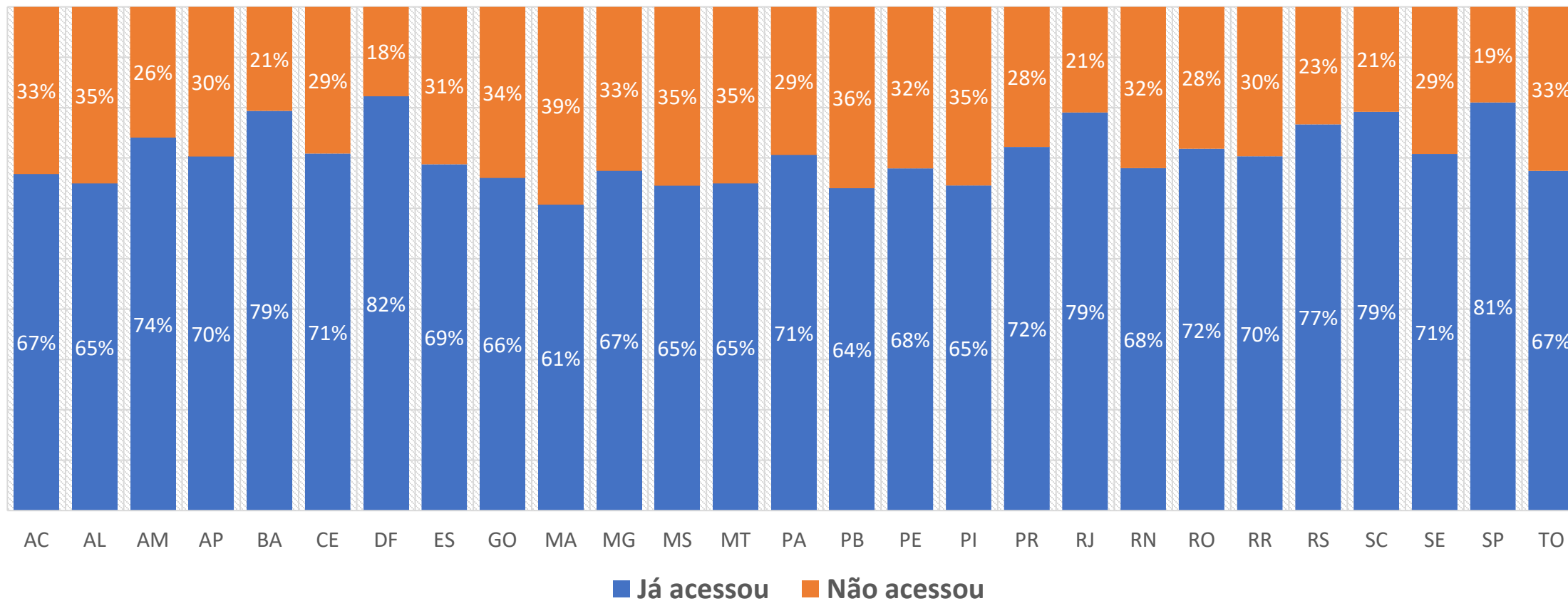
Acesso ao Portal do SEBRAE



- O acesso ao Portal do SEBRAE apresentou uma leve queda atingindo percentual de 74,8% em 2023.



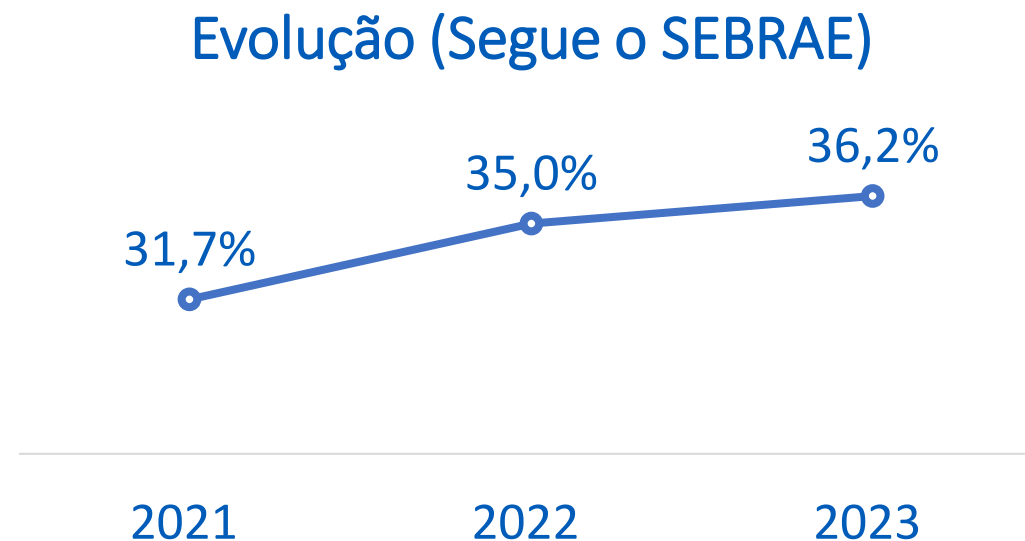
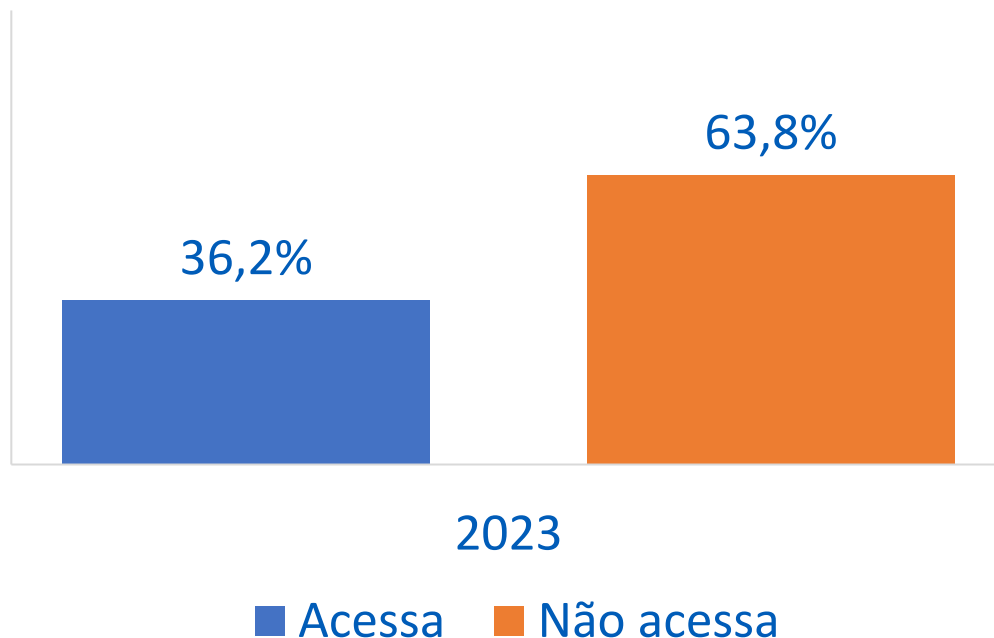
Acesso ao Portal do SEBRAE



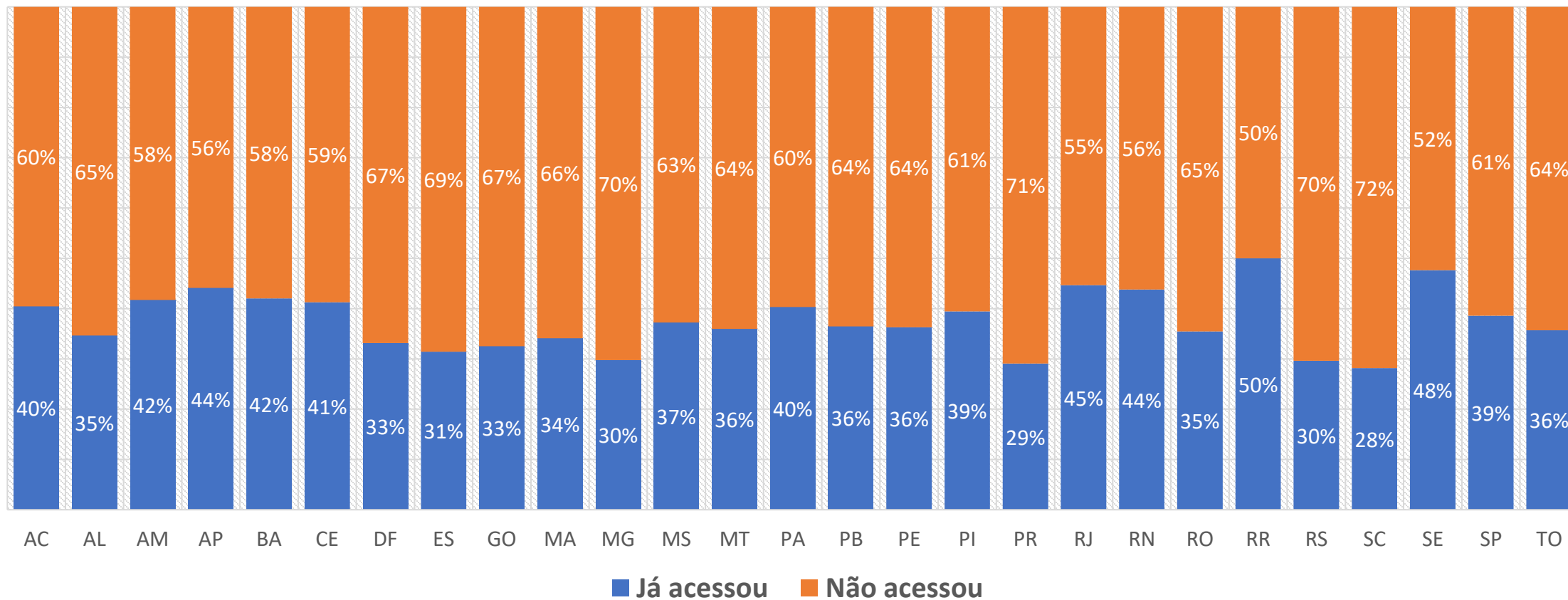
Acesso as Redes Sociais do SEBRAE



- O acesso as redes sociais do SEBRAE apresentou um pequeno aumento atingindo 36,2% dos entrevistados.



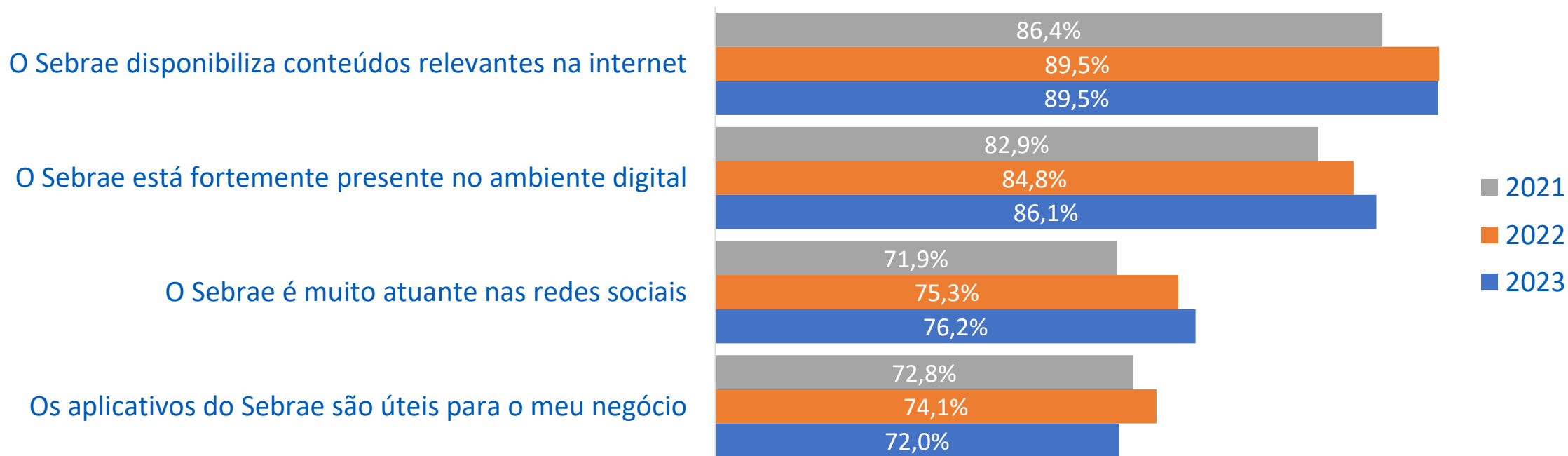
Acesso as Redes Sociais do SEBRAE



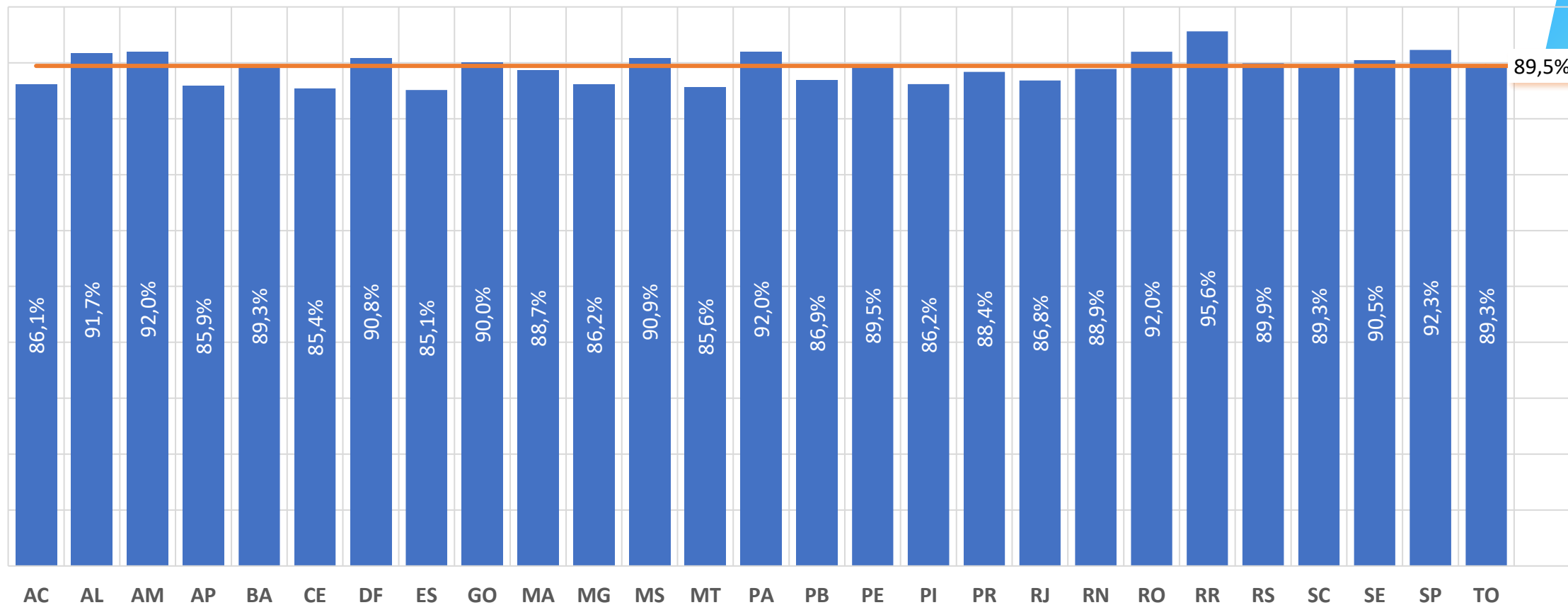
Atendimento Digital do SEBRAE



- Os itens de avaliação do atendimento digital do SEBRAE apresentaram pequenas variações percentuais na comparação com indicadores de 2022.

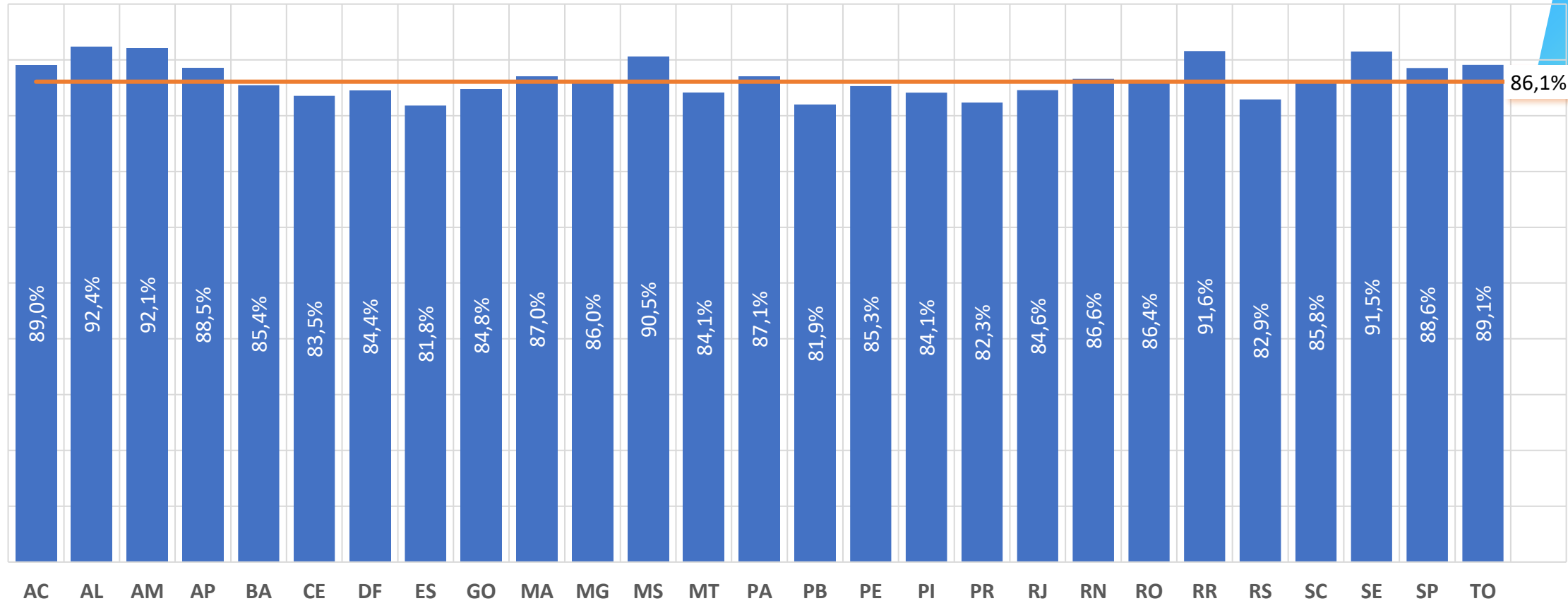


O SEBRAE disponibiliza conteúdos relevantes na internet



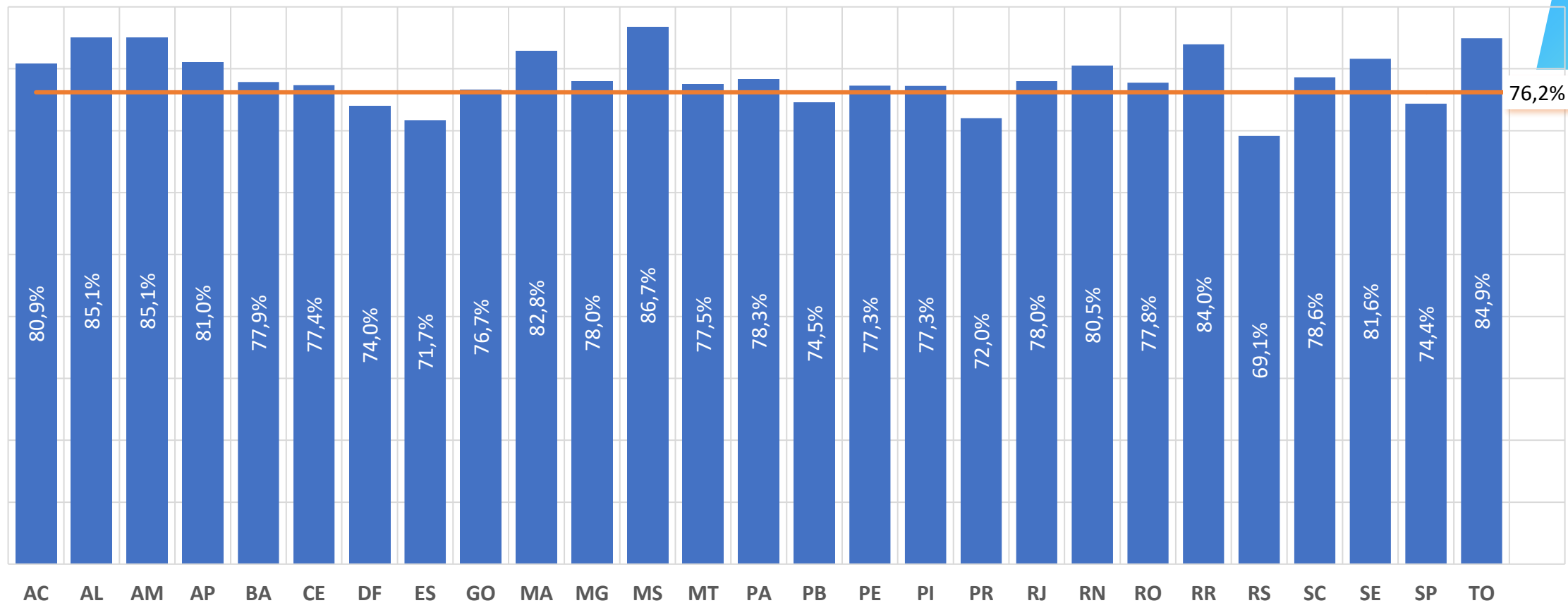
Resp.: 4827 respondentes

O SEBRAE está fortemente presente no ambiente digital



Resp.: 4917 respondentes

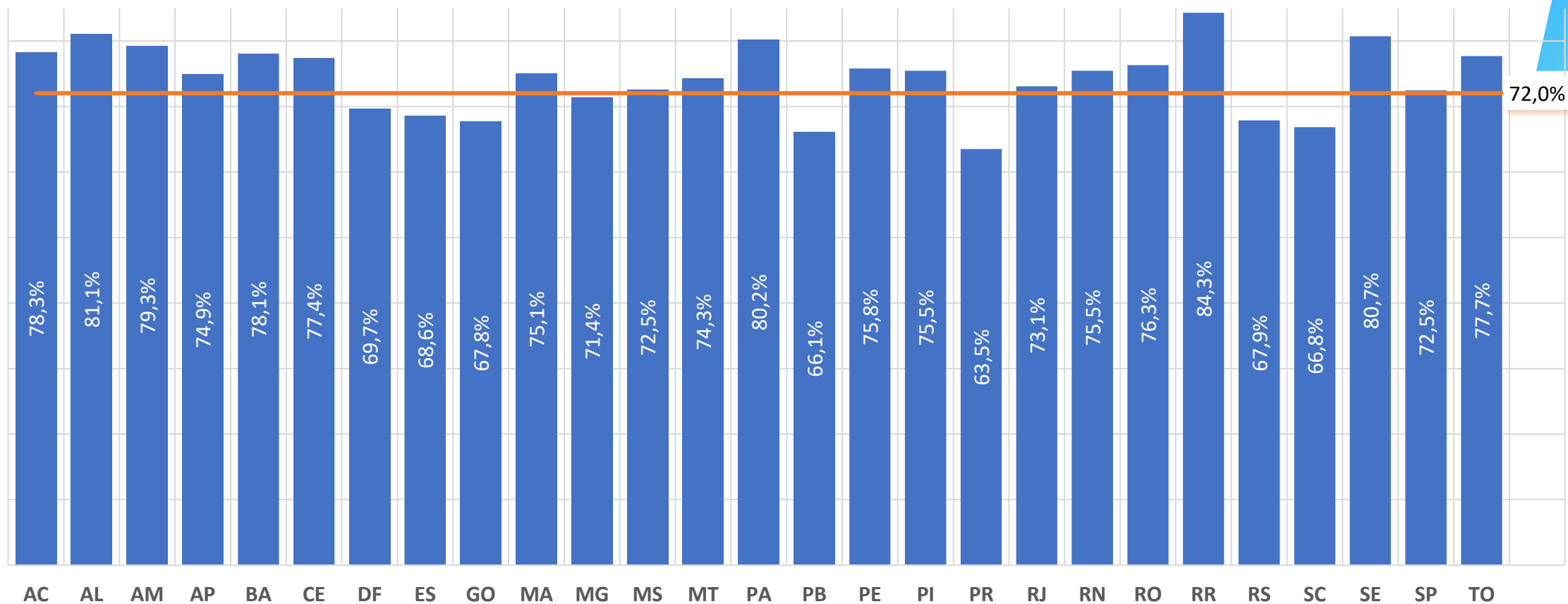
O SEBRAE é muito atuante nas redes sociais



76,2%

Resp.: 4467 respondentes

Os aplicativos do SEBRAE são úteis para o meu negócio

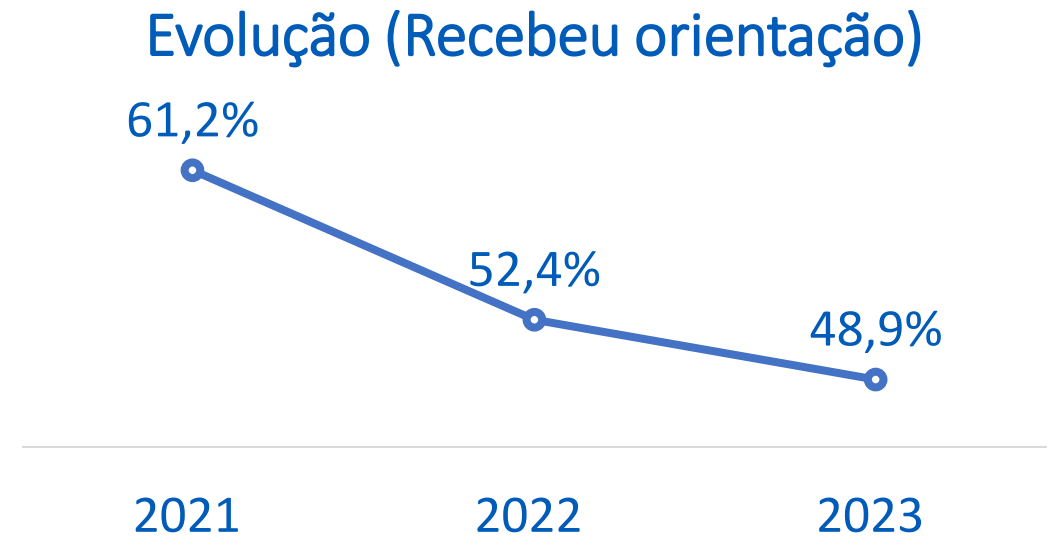
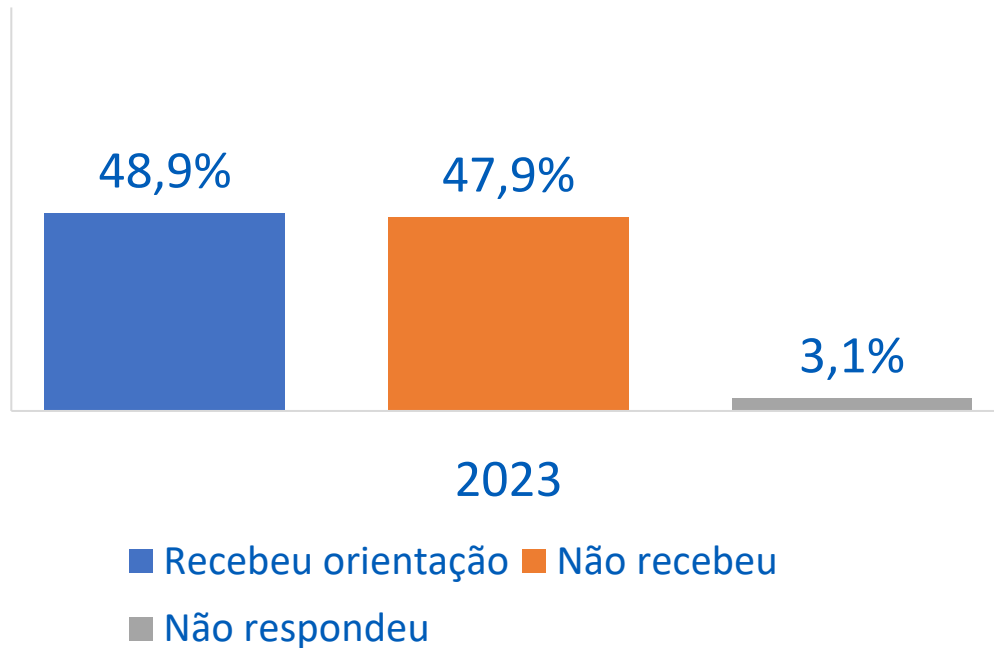


Resp.: 4503 respondentes

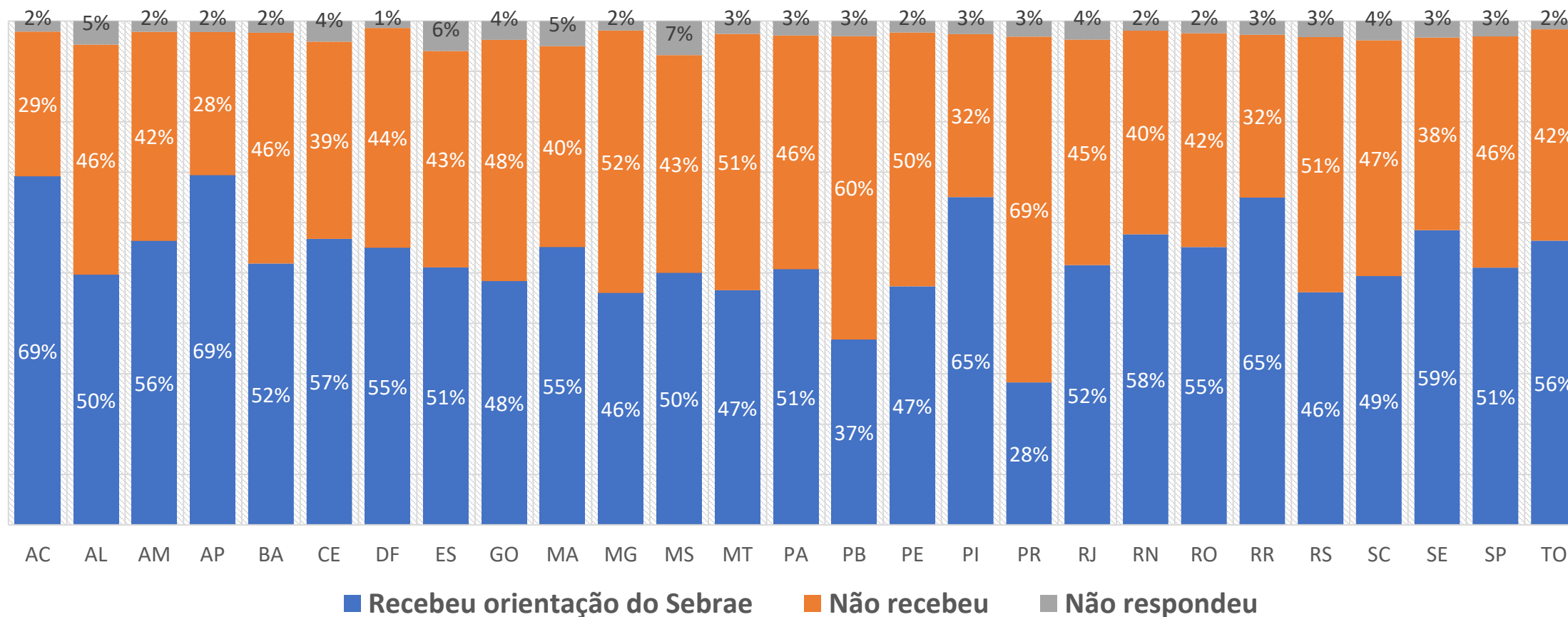
Orientação do SEBRAE durante abertura da empresa



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



Orientação do SEBRAE durante abertura da empresa



Síntese e Conclusões

RESULTADOS

Lembrança das Marcas



- O SEBRAE é uma instituição amplamente conhecida, e na edição de 2023 da pesquisa de imagem junto aos pequenos negócios aumentou ainda mais a sua lembrança, atingindo quase 90% da amostra, aumento de 4 p.p. na comparação com a edição anterior da pesquisa.
- Entretanto, a associação espontânea a conceitos de posicionamento demonstra que há oportunidades ocupar espaço na mente dos pequenos empresários fortalecendo ainda mais a relação do SEBRAE com seu público-alvo:
 - Quando pensam em melhorar a gestão de seus negócios, 28,3% lembram do SEBRAE para apoiar o processo.
 - Quando o assunto é a promoção do empreendedorismo, 47,2% apontam o SEBRAE como instituição de referência.
 - E, para 40,6% dos pesquisados, o SEBRAE é a instituição mais lembrada quando pensam na defesa dos interesses dos pequenos negócios no Brasil.
- A série histórica deste último resultado mostra que o SEBRAE vem perdendo espaço na mente dos pequenos empresários. Outros players do mercado, especialmente o Sistema S e entidades financeiras têm se posicionado como parceiro para defesa dos interesses dos pequenos empresários.

Imagem do SEBRAE



- A imagem do SEBRAE junto aos representantes de pequenos negócios atingiu o maior valor de avaliação da série histórica (iniciada em 2009) com nota média de 8,8 pontos na escala de 0 a 10.
- A associação do SEBRAE a instituições mantêm o mesmo padrão de edições anteriores da pesquisa tendo sua semelhança mais reconhecida ao perfil de uma escola por mais de 52% dos entrevistados. Certamente este resultado é justificado pela vocação da instituição em transferir conhecimento por meio de suas consultorias, treinamentos entre outras ações voltadas para os pequenos empresários.
- No rol de percepções sobre a atuação do SEBRAE, lideram a avaliação dos entrevistados:
 - A importância da contribuição do SEBRAE para o Brasil (96,0%);
 - Ser uma instituição que transmite credibilidade (94%); e,
 - Ser uma instituição ética (92%).

Produtos e Serviços do SEBRAE



- Cerca de 70% dos entrevistados afirmaram conhecer os produtos e serviços ofertados pelo SEBRAE. Treinamentos, cursos e capacitações são os mais lembrados por mais da metade dos participantes.
- Embora o nível de conhecimento dos produtos e serviços oferecidos pelo SEBRAE seja elevado, ao comparar com o nível de conhecimento da instituição, quase 90% dos entrevistados, observa-se um gap de 20% entre o conhecimento da instituição e suas ferramentas de atuação. Neste sentido, percebe-se uma oportunidade para o SEBRAE em ampliar a divulgação de seu portfólio para atrair ainda mais empreendedores e aumentar seu protagonismo no apoio aos pequenos negócios.
- Com notas entre 8,6 e 9,1, os empreendedores percebem o SEBRAE como uma instituição que:
 - É confiável (nota 9,1);
 - Encoraja e estimula empreendedores (nota 9,0);
 - Luta por um ambiente de negócios favorável aos pequenos negócios (nota 9,0);
 - É a maior especialista em pequenos negócios no Brasil (nota 9,0);
 - É acessível para todos (nota 8,8); e Entende as dores e desejos dos empreendedores (nota (8,6).

Realização

A pesquisa quantitativa sobre a Imagem do 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 UGE

André Spínola – Gerente

Fausto K. Casseiro – Gerente Adjunto

Kennyston Lago – Coordenador

Dênis Nunes – Analista

andre.spinola@sebrae.com.br

fausto.keske@sebrae.com.br

Kennyston.lago@sebrae.com.br

denis.pedro@sebrae.com.br

Equipe UCOM

Felipe Damo - Gerente

Marcelo Porlan - Gerente adjunto

Jamile Sales- Analista

felipedamo@sebrae.com.br

marcelo.porlan@sebrae.com.br

jamile.sales@sebrae.com.br



Pesquisa realizada pela:

