Pesquisa

Maturidade Digital dos Pequenos Negócios

Recortes por porte, setor e atividade

Outubro de 2025

Características do trabalho

- **Objetivos:**
  - ✓ Calcular o Indicador de Maturidade Digital (IMD) dos Pequenos Negócios (PN)
  - ✓ Fazer uma análise dos dados por porte, setor, região e UF
  - ✓ Fazer uma análise dos dados por sexo, idade, raça-cor, escolaridade e orientação sexual
  - ✓ Identificar os componentes do IMD de maior/menor pontuação (visando ações futuras do SEBRAE)

- **Metodologia:**
  - ✓ Metodologia elaborada pela parceria ABDI/SEBRAE (aplicação META Pesquisa de Opinião)
  - ✓ Pesquisa quantitativa (pesquisa primária) com 7.182 entrevistas
  - ✓ Amostra representativa do universo de MEI, ME e EPP
  - ✓ Pesquisa via C.A.T.I. (por telefone)
  - ✓ Resultados por:
    - ❑ Porte
    - ❑ Setor
    - ❑ Região
    - ❑ UF
    - ❑ Sexo
    - ❑ Idade
    - ❑ Raça-cor
    - ❑ Escolaridade
    - ❑ Orientação sexual
  - ✓ Período de coleta: 12 de maio a 09 de junho de 2025.
  - ✓ Margem de erro 1,16% para um intervalo de confiança de 95%
  - ✓ Resultados ponderados por cotas de UF, porte e setor

A distribuição da amostra em 2025

Empresas Entrevistadas:
7.182

Entrevistas por porte

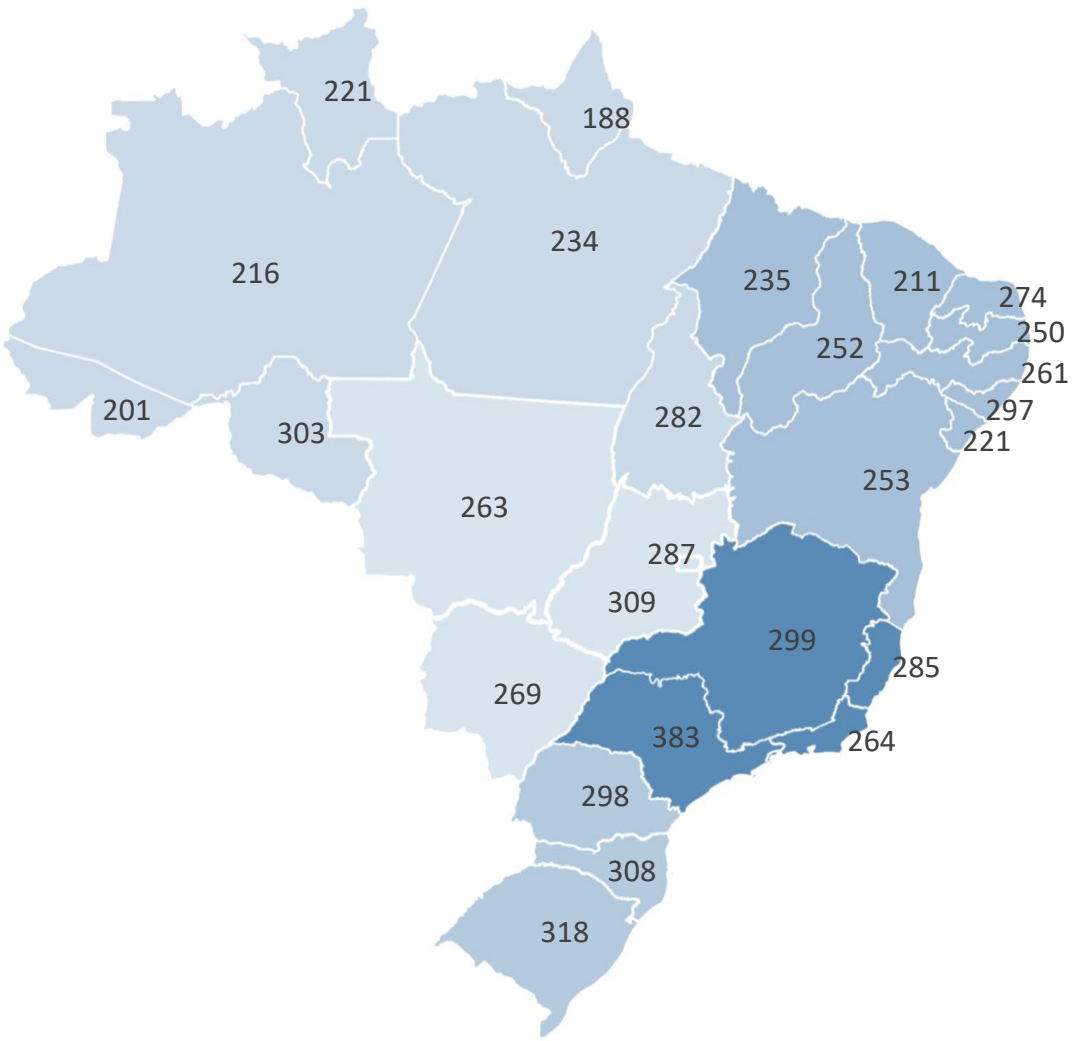
EPP	ME	MEI
1.011	2.677	3.494

Entrevistas por setor

Comércio	Serviços	Indústria
2.391	3.740	1.051

Entrevistas por região

S	SE	CO	N	NE
924	1.231	1.128	1.645	2.254



meta
pesquisa de opinião

Metodologia do IDM-PN (SEBRAE/ABDI)

✓ São 20 itens/perguntas organizadas em 6 blocos/OBJETIVOS

OBJETIVO 1: Conectar e engajar clientes	**OBJETIVO 2:** Estabelecer novas bases de competição	**OBJETIVO 3:** Construir uma organização orientada a dados
OBJETIVO 4: Inovar mais rápido e colaborativamente	**OBJETIVO 5:** Gerar mais valor para o cliente	**OBJETIVO 6:** Tecnologias habilitadoras

✓ Resultando em uma escala de 0 a 80 pontos (escala de 0 a 4 pts por ítem/pergunta)

meta
pesquisa de opinião

Metodologia do IDM-PN (questionário)

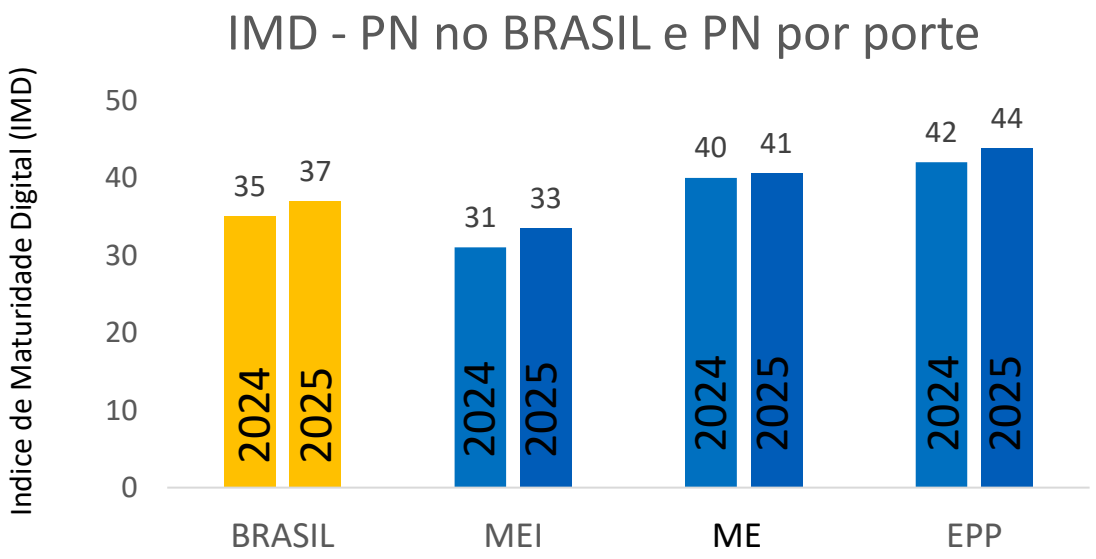
OBJETIVOS	AFIRMAÇÕES
OBJETIVO 1: Conectar e engajar clientes	1. Sua empresa tem um Plano Estratégico de "Mídias Sociais" ESCRITO e EM USO!
	2. Sua empresa usa as informações dos clientes (histórico de compras, interesses demonstrados, etc) para oferecer PRODUTOS ou SERVIÇOS diferenciados para cada um;
	3. Sua empresa utiliza ferramentas de atendimento automatizado (como chat de wahtsapp com respostas automáticas ou perguntas frequentes)
OBJETIVO 2: Estabelecer novas bases de competição	4. Sua empresa CRIOU/LANÇOU NOVOS produtos/serviços utilizando canais digitais no último ano (p.ex. Whats app, Instagram, Facebook, TIK TOK, site próprio, etc)
	5. Sua empresa vende produtos/serviços utilizando plataformas digitais OU E-COMMERCE PRÓPRIO (marketplaces como Mercado Livre, Magazine Luíza, Amazon, iFood, etc);
	6. Sua empresa possui um sistema de gestão que integra as bases de dados de todas as áreas.
OBJETIVO 3: Construir uma organização orientada a dados	7. Sua empresa possui um sistema de gestão de clientes e coleta dados de clientes em cada contato realizado;
	8. Sua empresa utiliza relatórios com dados extraídos dos sistemas OU APLICATIVOS em todas as reuniões de tomadas de decisão;
	9. Faz treinamento periódico (seu ou de funcionários) para melhorar a coleta e uso de dados de clientes PARA VENDER MAIS
OBJETIVO 4: Inovar mais rápido e colaborativamente	10. Sua empresa desenvolveu um novo produto ou serviço em cooperação com outra empresa, startup, centro tecnológico ou parceiro no último ano
	11. A sua empresa tem procedimentos formais que permitam os funcionários sugerirem novos produtos ou serviços e participar do desenvolvimento dessas ideias
	12. Sua empresa mantém contato com os clientes permanentemente e desenvolve novos produtos ou serviços rapidamente a partir de ideias que surgem do contato com clientes
OBJETIVO 5: Gerar mais valor para o cliente	13. Sua empresa utiliza informações coletadas sobre os clientes em mídias digitais para desenvolver novos produtos ou serviços;
	14. Sua empresa testa novos produtos ou serviços com grupos de clientes selecionados;
	15. Sua empresa monitora as mídias digitais para saber o que os clientes pensam sobre seu negócio, para melhorar seu atendimento, produtos e serviços
OBJETIVO 6: TECNOLOGIAS HABILITADORAS	16. Sua empresa tem acesso a internet de alta velocidade em toda a empresa
	17. Sua empresa usa serviço de nuvem (cloud computing) constantemente
	18. Sua empresa oferece ou paga cursos online (na internet) para treinamento seu e dos funcionários
	19. Sua empresa possui um sistema de cybersegurança e políticas de proteção de dados que todos os funcionários precisam seguir (tais como restrição de acesso a determinados conteúdos, restrição de acesso a sites considerados inseguros, políticas de troca periódicas de senhas de acesso aos sistemas, entre outras)
	20. Sua empresa possui uma rotina de backups de sistemas e bases de dados formalmente estabelecida e com responsáveis identificados

meta
pesquisa de opinião

RESULTADOS GERAIS

Resultados utilizando a pontuação agregada de 0 a 80 pontos

Indicador de Maturidade Digital (IMD-PN)



	BRASIL	MEI	ME	EPP
crescimento	+6%	+8%	+2%	+5%

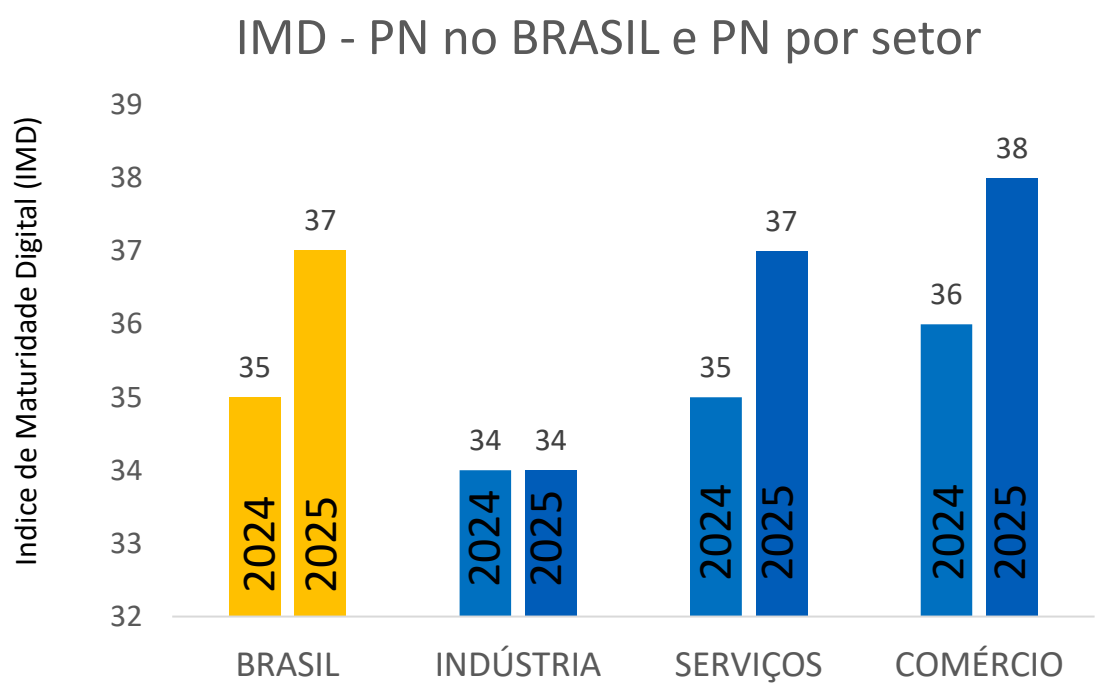
Nota:
MEI = Microempreendedor Individual
ME = Microempresa
EPP = Empresa de Pequeno Porte

Entre 2024 e 2025, o IMD dos Pequenos Negócios passou de 35 pontos para 37 pontos (expansão de 6%)

- Por porte, a EPP era e continua sendo o porte que apresenta maior IMD, passando de 42 pontos para 44 pontos (crescimento de 5%);
- Microempresas passaram de 40 pontos para 41 pontos (crescimento de 2% no índice); e
- Microempreendedores Individuais eram e continuam sendo o porte com IMD mais baixo, passando de 31 pontos para 33 pontos. Mas percentualmente, os MEI tiveram a maior taxa de crescimento (8%)

meta
pesquisa de opinião

Indicador de Maturidade Digital (IMD-PN)



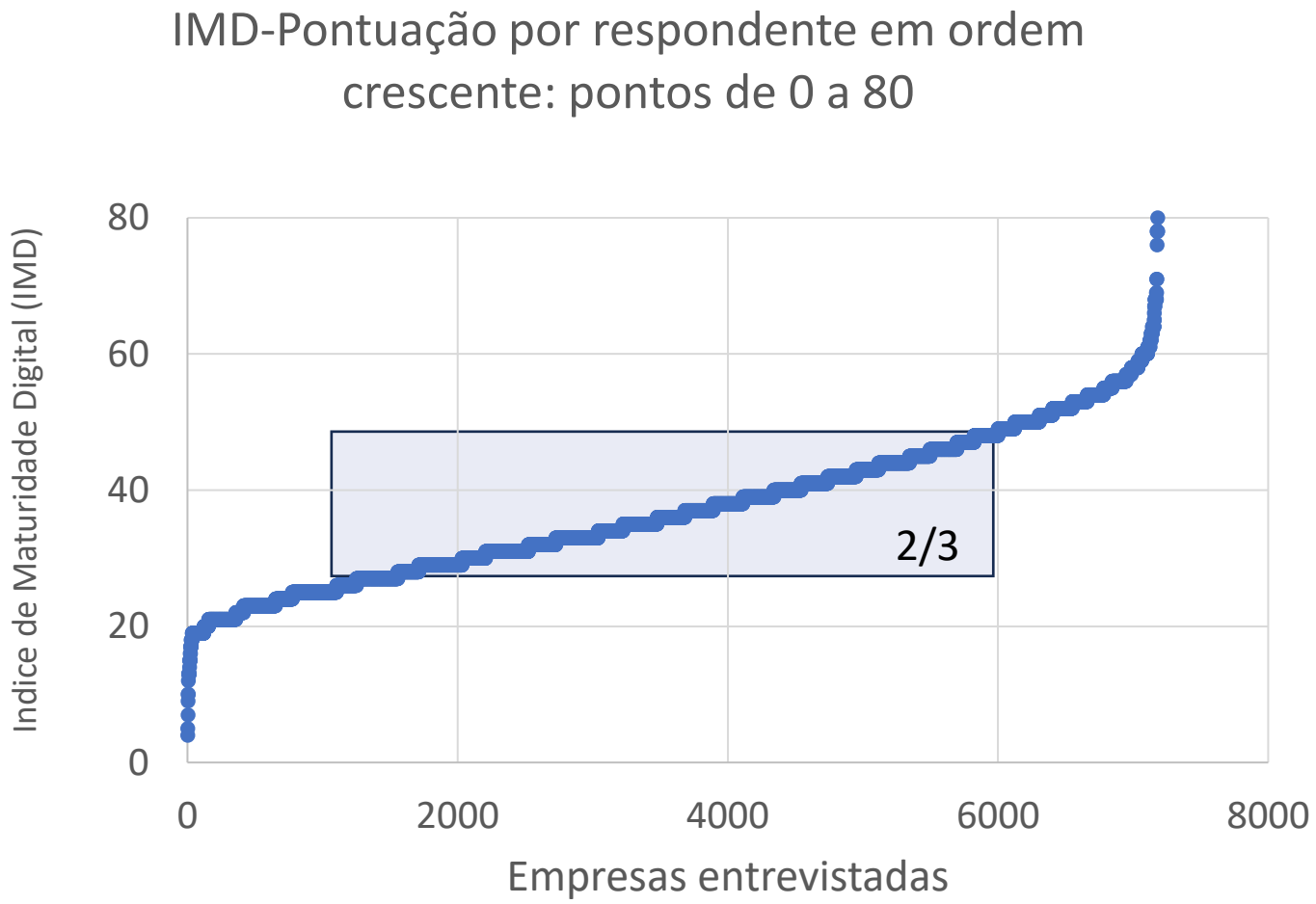
crescimento	+6%	+0,6%	+8%	+7%

Entre 2024 e 2025, o IMD dos Pequenos Negócios passou de 35 pontos para 37 pontos (expansão de 6%)

- Por setor, o COMÉRCIO era e continua sendo o setor que apresenta maior IMD, passando de 36 pontos para 38 pontos (crescimento de 7%);
- Pequenos Negócios de SERVIÇOS passaram de 35 pontos para 37 pontos (crescimento de 8% no índice); e
- Pequenos Negócios da INDÚSTRIA eram e continuam sendo o setor com IMD mais baixo, oscilando marginalmente 0,6% (mantendo os 34 pontos, já arrendondados, em 2024 e 2025).

meta
pesquisa de opinião

Análise exploratória dos dados 2025 (alta concentração e grande amplitude)



Em 2025, cerca de 2/3 dos PN estão na faixa de 26 a 48 pontos

No ano anterior (2024), cerca de 2/3 estavam entre 20 e 50 pontos

Na parte inferior do gráfico, cerca de 2/3 têm no máximo 40 pontos

Exemplos de atividade c/IMD extremos (Sub-classe CNAE)

IMD-PN>65

Imobiliárias
Comércio de móveis
Comércio de equipamentos e suprimentos de informática
Laboratórios clínicos
Varejo de motocicletas
Educação infantil - pré-escola
Reparação e manutenção de computadores e de equipamentos periféricos
Comércio varejista especializado de equipamentos de telefonia e comunicação

IMD-PN<15

Construção (pedreiros, carpinteiros)
Cabeleireiros, manicure e pedicure
Varejo de alimentos (camelôs)
Minimercados e mercearia
Artigos do vestuário e acessórios
Manutenção elétrica (eletricistas)
Impressão de material de segurança
Formação de condutores
Restaurantes e similares
Comércio varejista de madeira e artefatos
Cuidadores

RESULTADOS POR OBJETIVOS

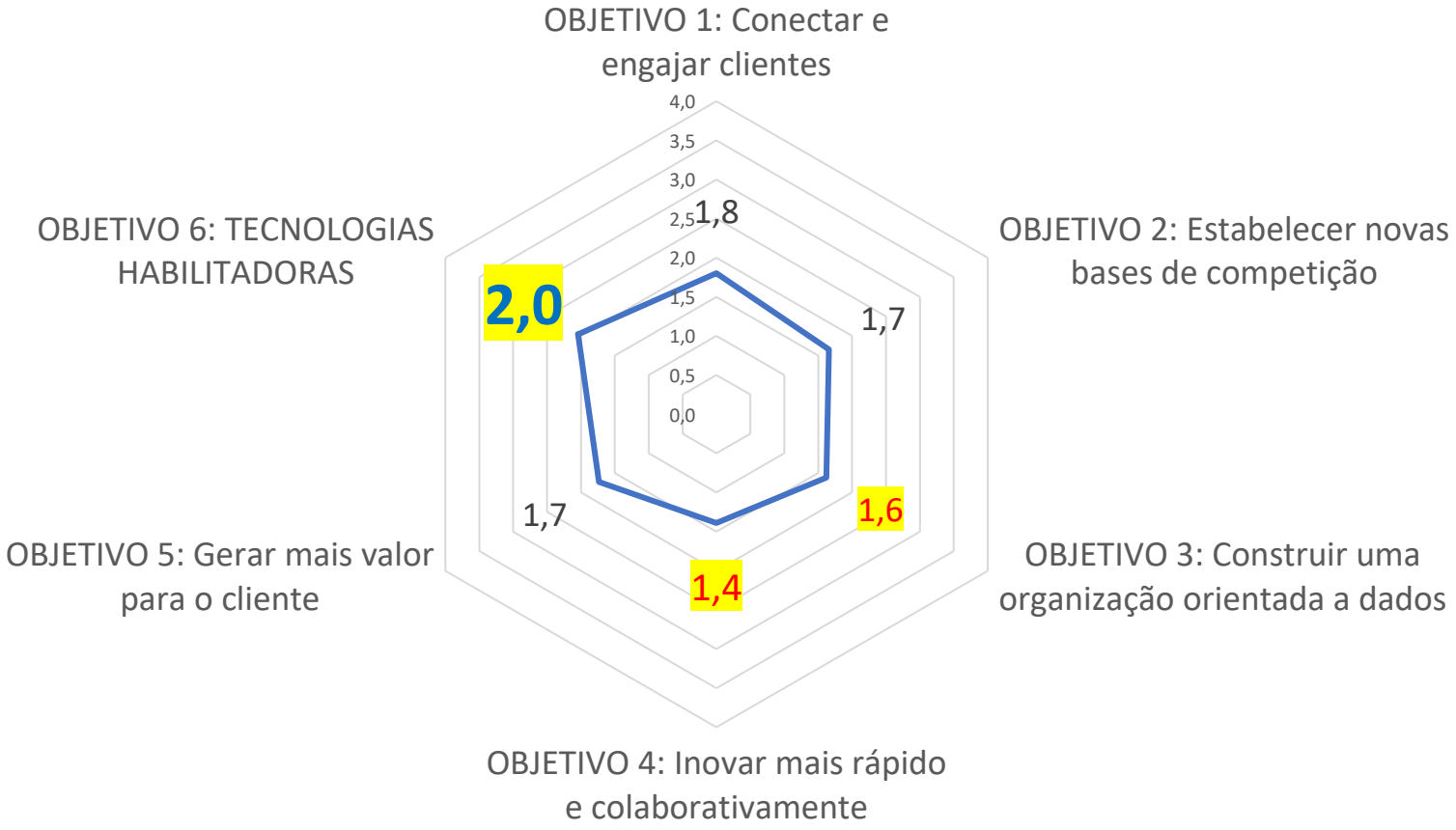
(são 6 Objetivos)

Resultados:

Item: pontuação de 0 a 4 pontos

Objetivo: média dos itens que compõem o objetivo

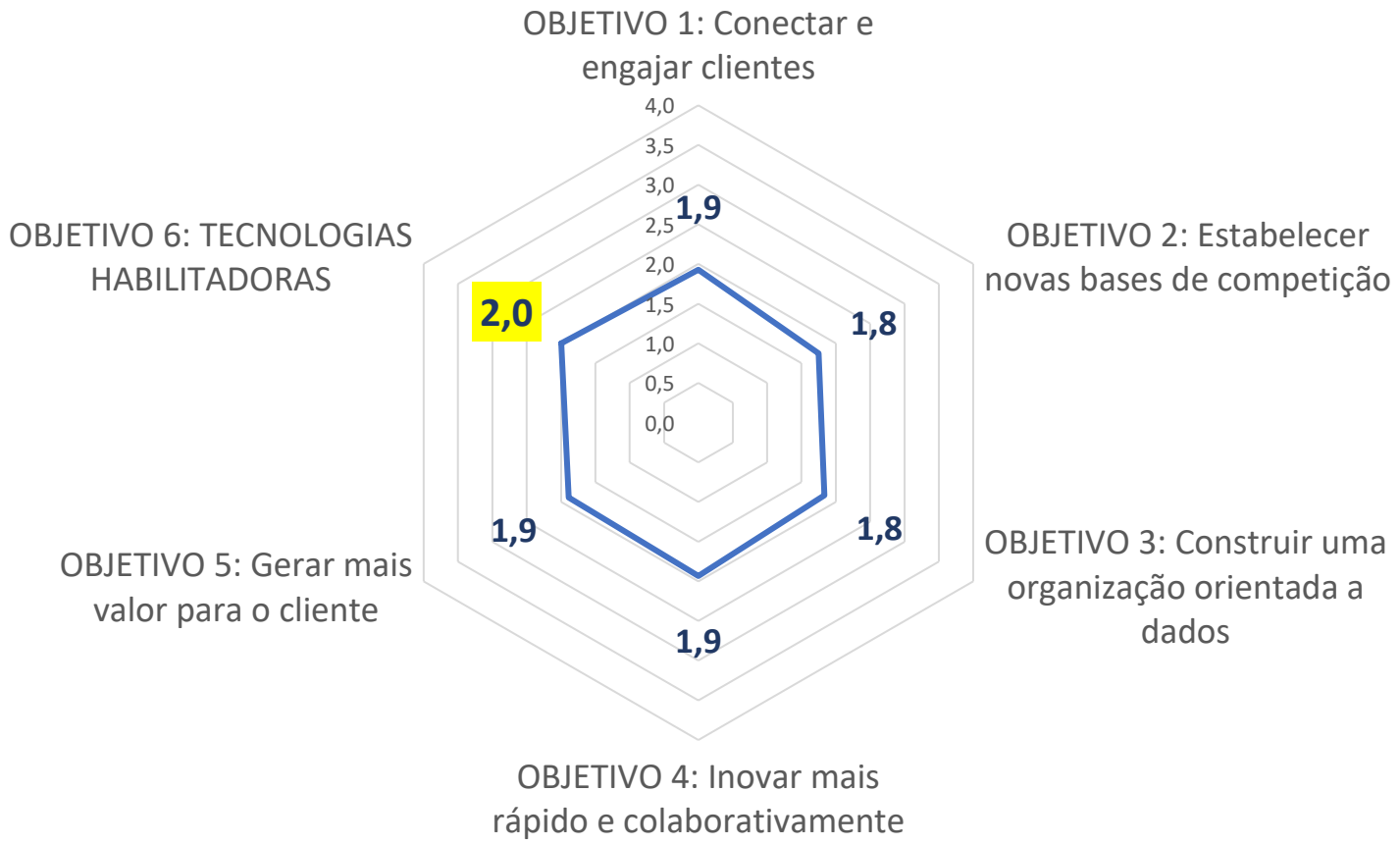
BRASIL - Objetivos 2024 (0 a 4 pts)



Média Geral dos 20 itens: 1,8 pts

"Tecnologias Habilitadoras" foi o objetivo melhor avaliado. Os piores avaliados foram: "Inovar mais rápido e colaborativamente" e "Organização orientada para dados".

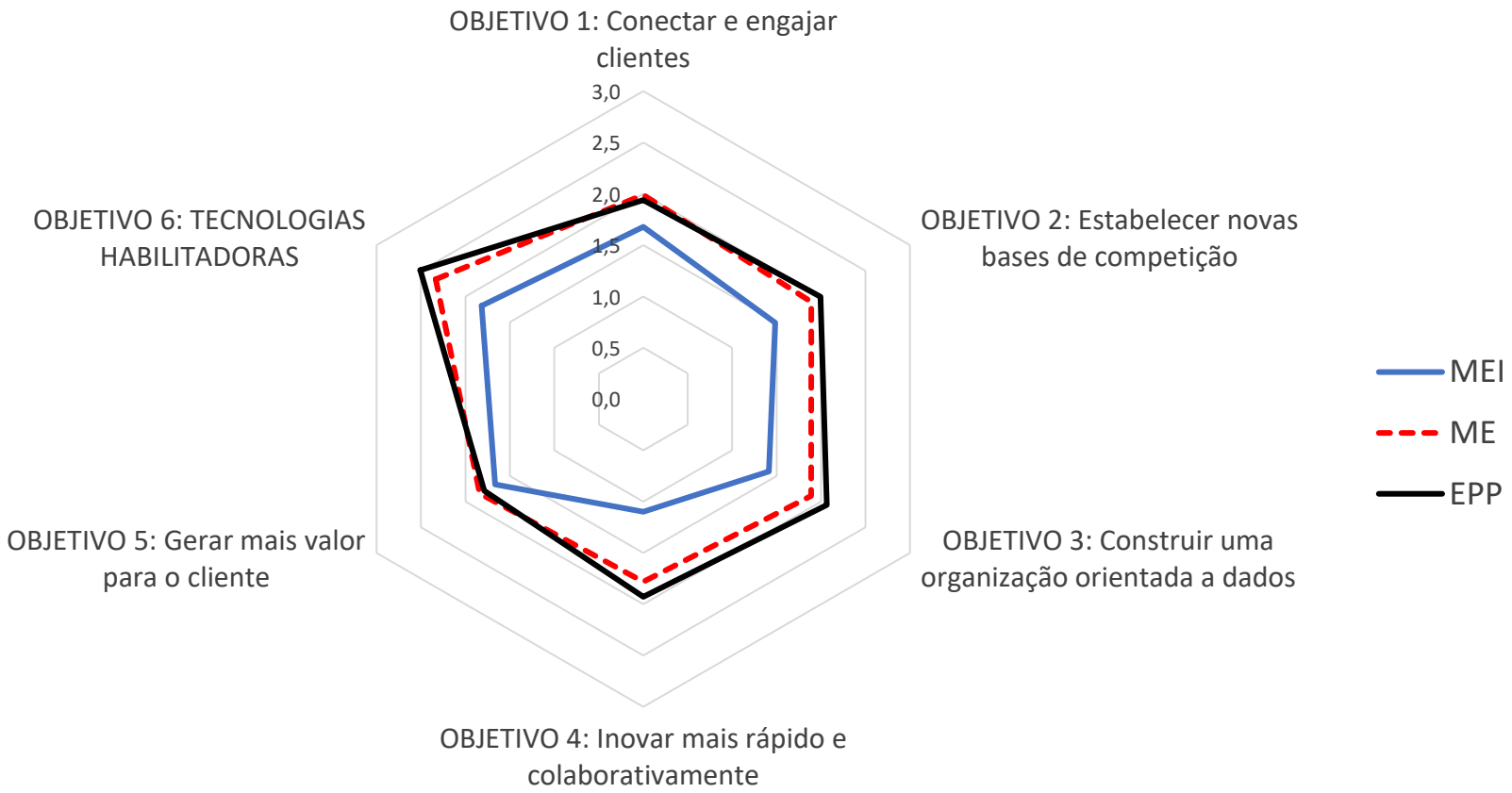
BRASIL - Objetivos 2025 (0 a 4 pts)



Média Geral dos 20 itens: 1,9 pts

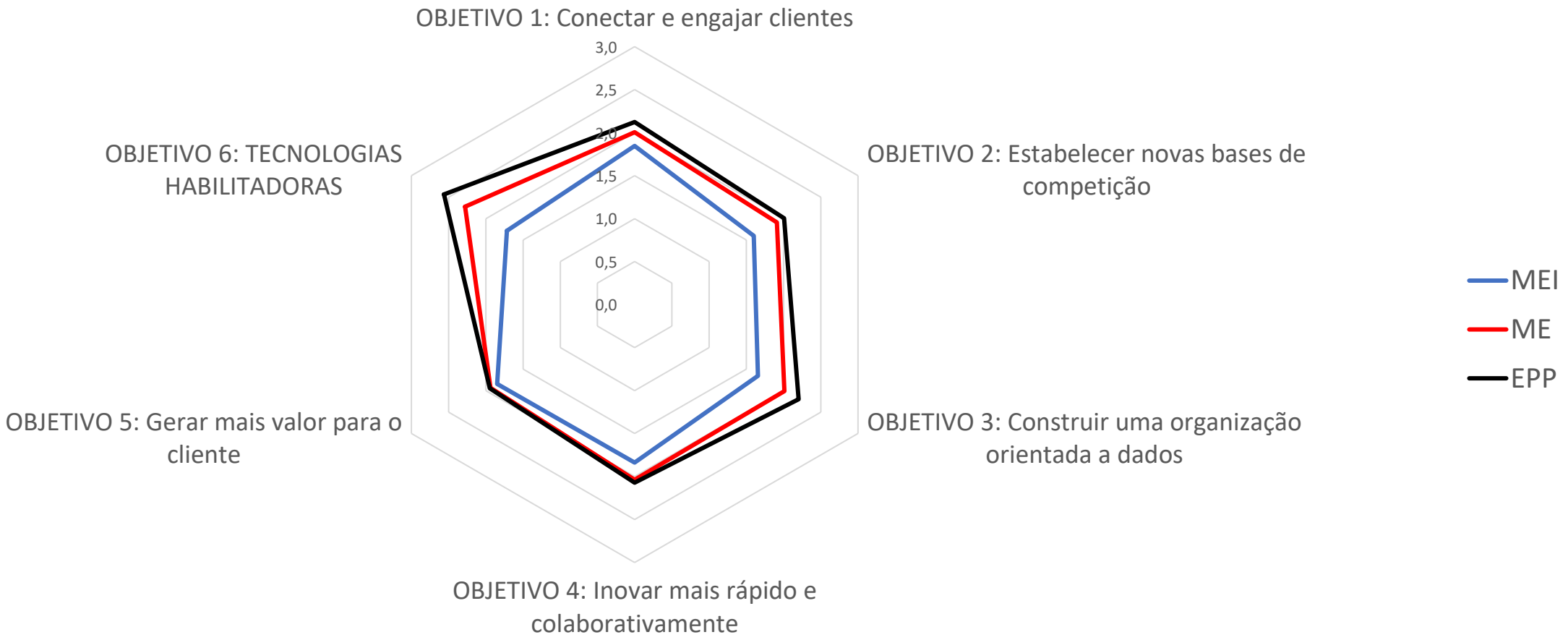
"Tecnologias Habilitadoras" foi o objetivo melhor avaliado. A média geral foi de 1,9 pontos, em uma escala de 0 a 4.

P/PORTE - Objetivos 2024 (0 a 4 pts)



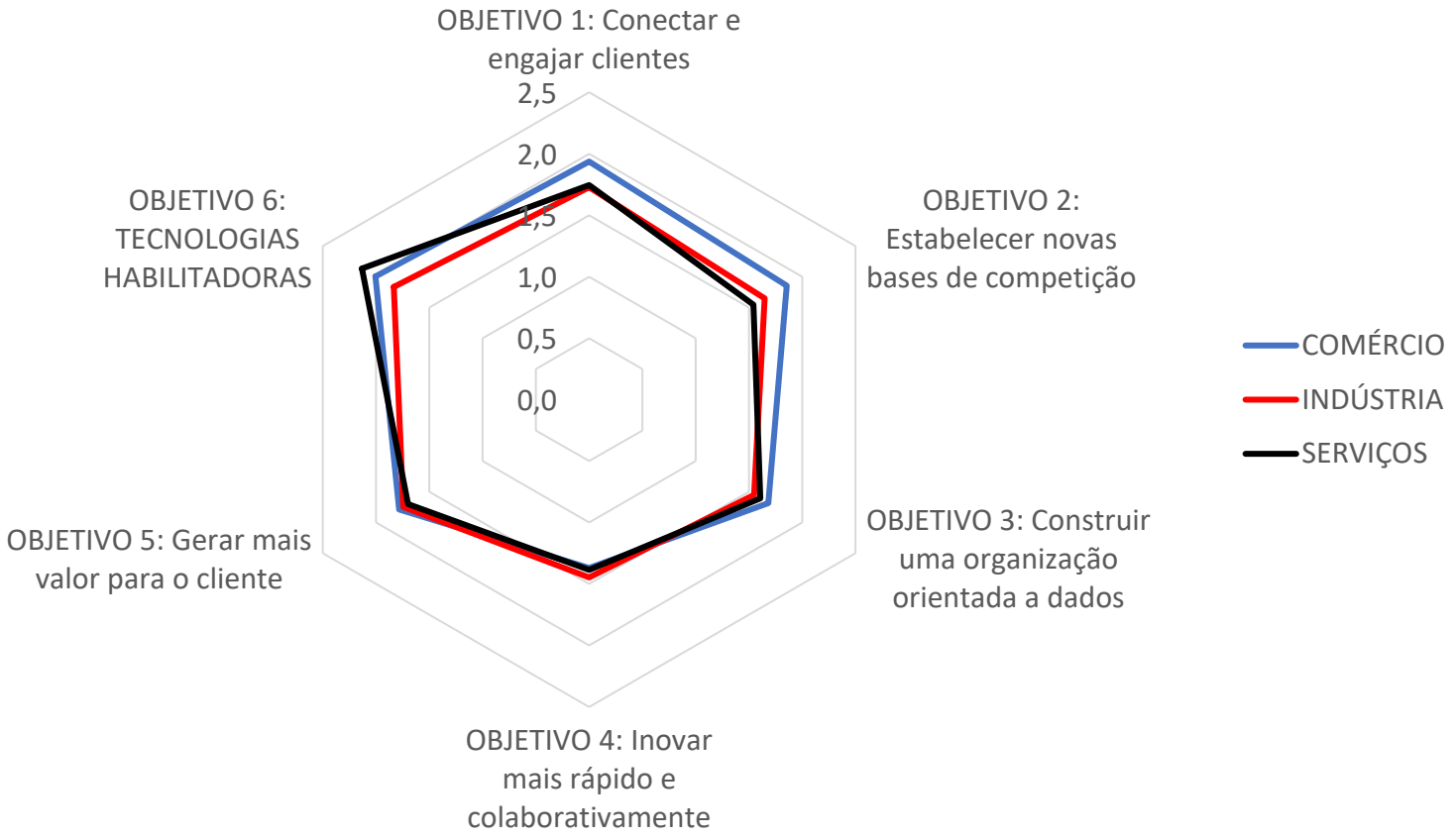
O padrão de pontuação é semelhante nos 3 portes,
Mas o MEI tem pontuação sensivelmente inferior às ME e EPP

P/PORTE - Objetivos 2025 (0 a 4 pts)



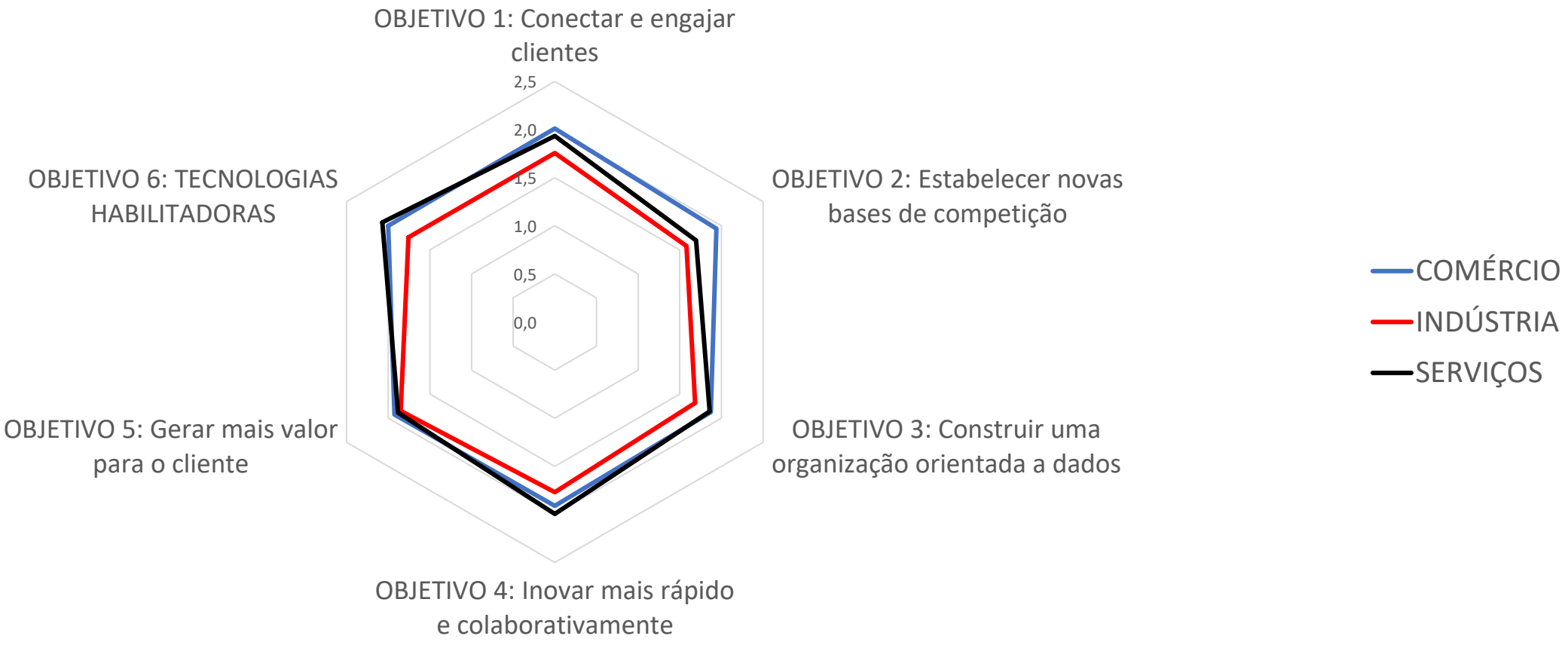
O padrão de pontuação é semelhante nos 3 portes, mas o MEI tem pontuação sensivelmente inferior às ME e EPP. Particularmente no Objetivo 6, EPPs e MEs se destacam com médias bastante acima em relação aos MEIs.

P/SETOR - Objetivos 2024 (0 a 4 pts)



O padrão de pontuação é semelhante nos 3 setores,
Mas comércio se destaca levemente nos objetivos 1, 2 e 3 e serviços no objetivo 6

P/SETOR - Objetivos 2025 (0 a 4 pts)



O padrão de pontuação é semelhante nos 3 setores,
mas comércio se destaca especialmente no objetivo 2.

RESULTADOS POR ITENS

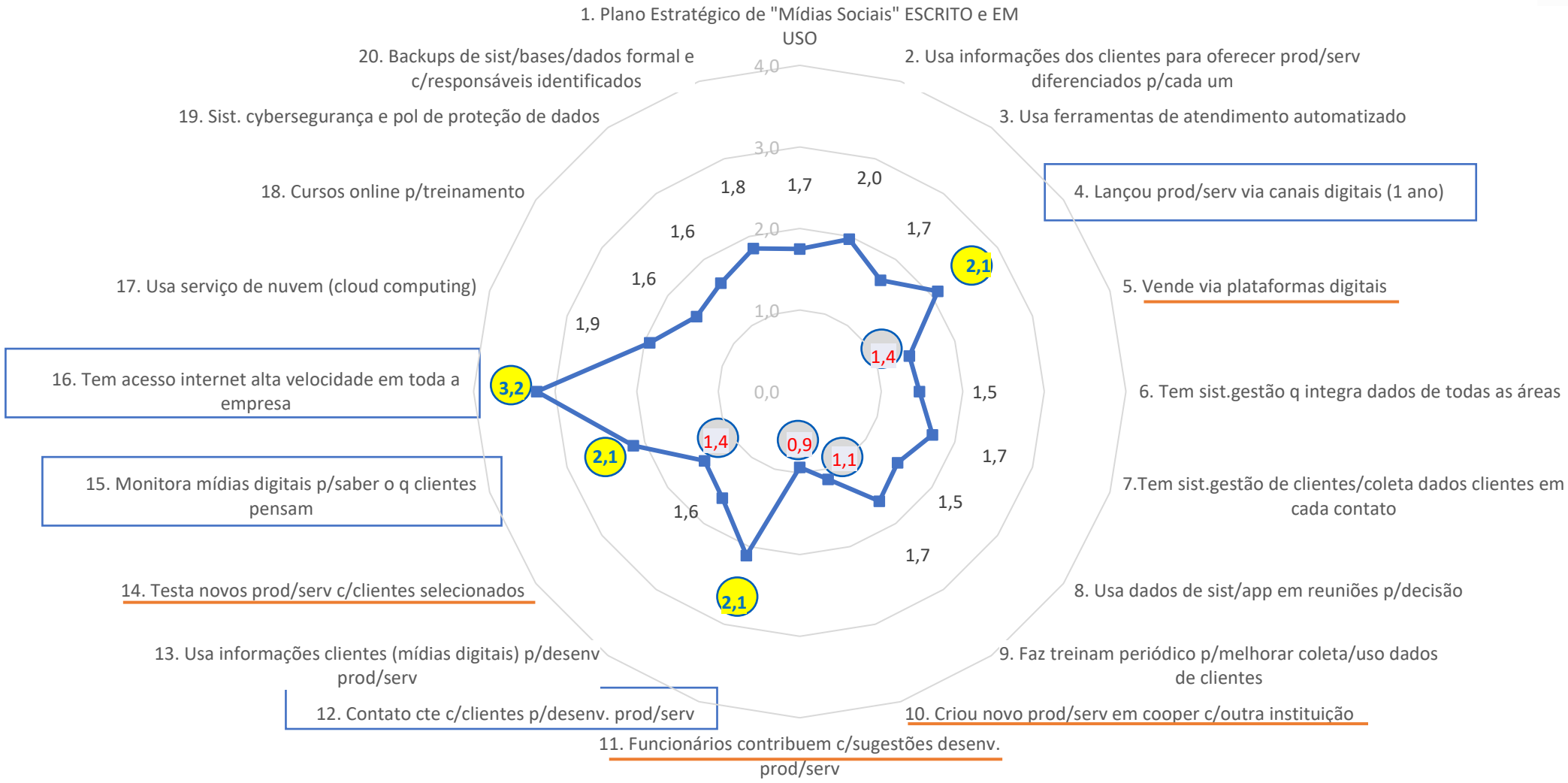
(são 20 itens)

Resultados:

Item: pontuação de 0 a 4 pontos

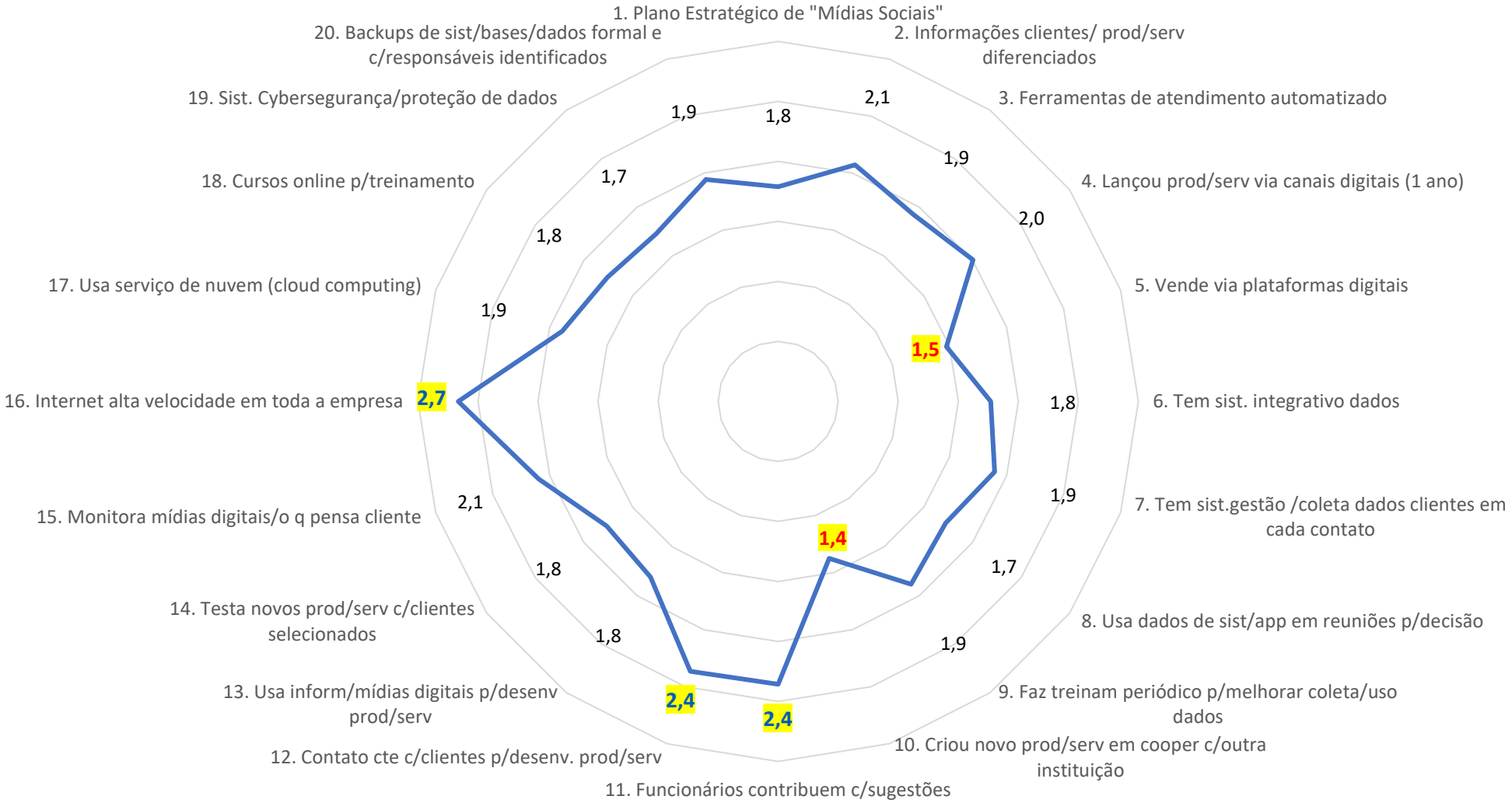
Objetivo: média dos itens que compõem o objetivo

BRASIL- Itens 2024 (0 a 4 pts)



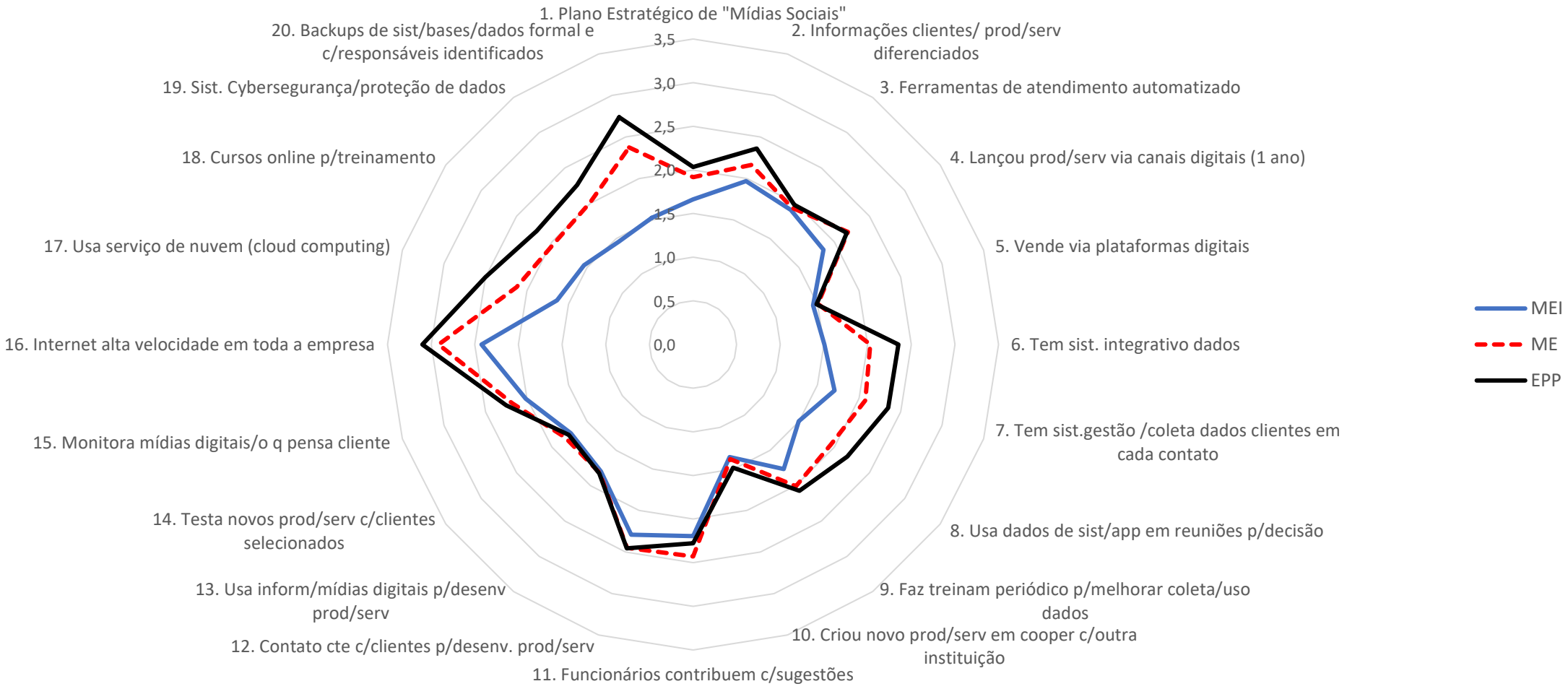
A média geral dos 6 objetivos foi de 1,8 ponto. A maioria dos 20 itens tem média abaixo de 2 pontos.
O pior objetivo (e itens) avaliado(s) foi(ram) “OBJETIVO 4: Inova mais rápido e colaborativamente”.

BRASIL- Itens 2025 (0 a 4 pts)



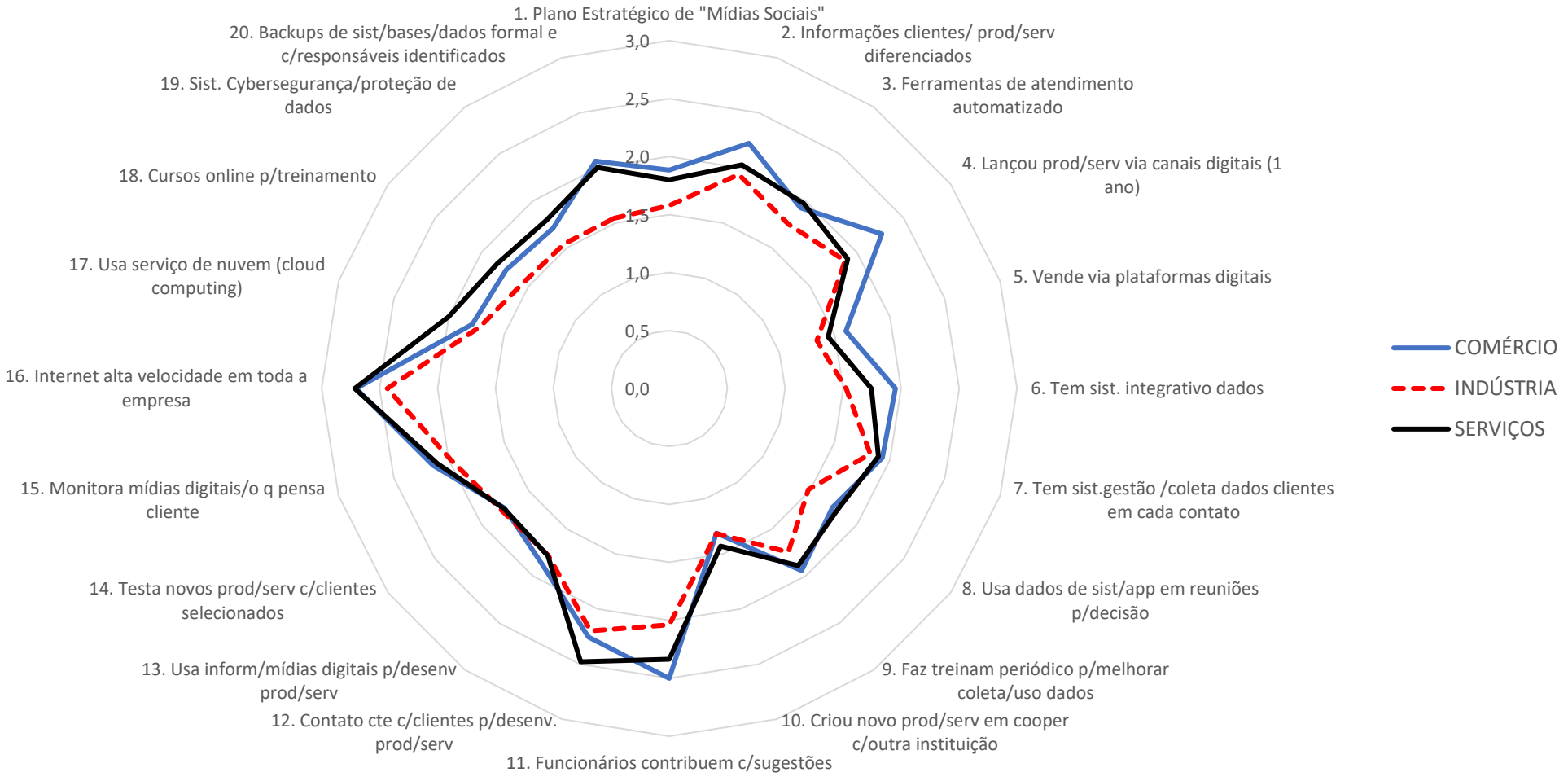
A média geral dos objetivos foi de 1,9 ponto. A maioria dos 20 itens tem média abaixo de 2 pontos.
O pior objetivo avaliado foi o item 10: “Criou novo produto/serviço em cooperação com outra instituição”.

Itens 2025 p/PORTE (0 a 4 pts)



O padrão de pontuação é parecido nos 3 portes,
mas o MEI tem pontuação visivelmente inferior às ME e EPP

Itens 2025 p/SETOR (0 a 4 pts)



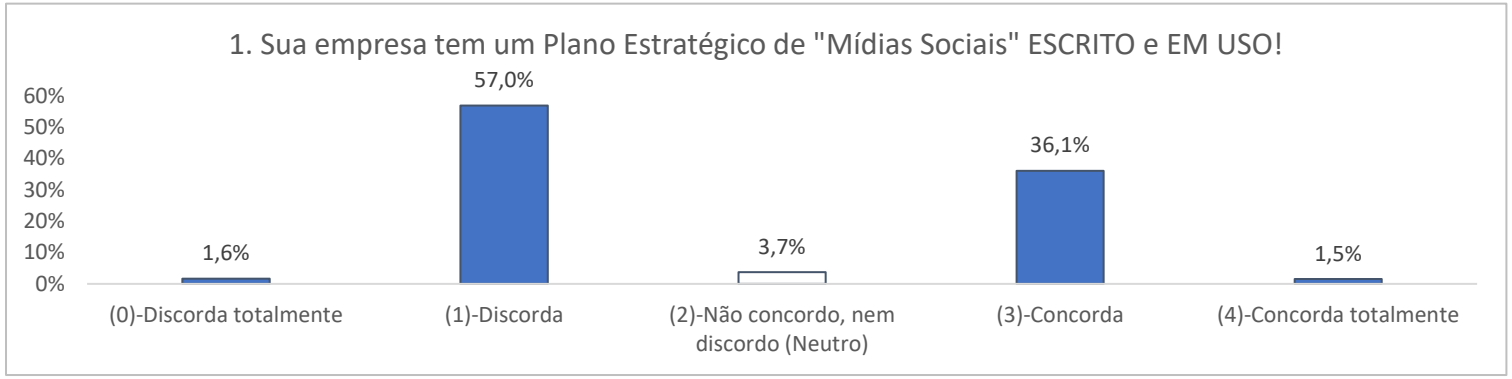
O padrão de pontuação é parecido nos 3 setores. Serviços usa mais contato com clientes para desenvolver serviços e Comércio usa mais contribuição de funcionários, sistemas integrativos e lançamentos em canais digitais.

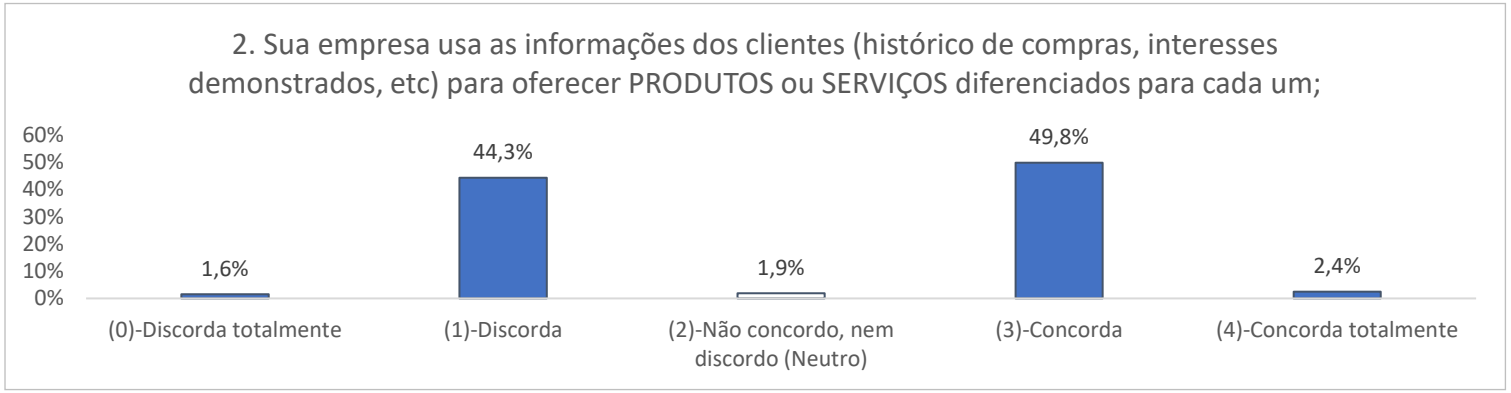
BRASIL-Distribuição % das respostas por item 2025

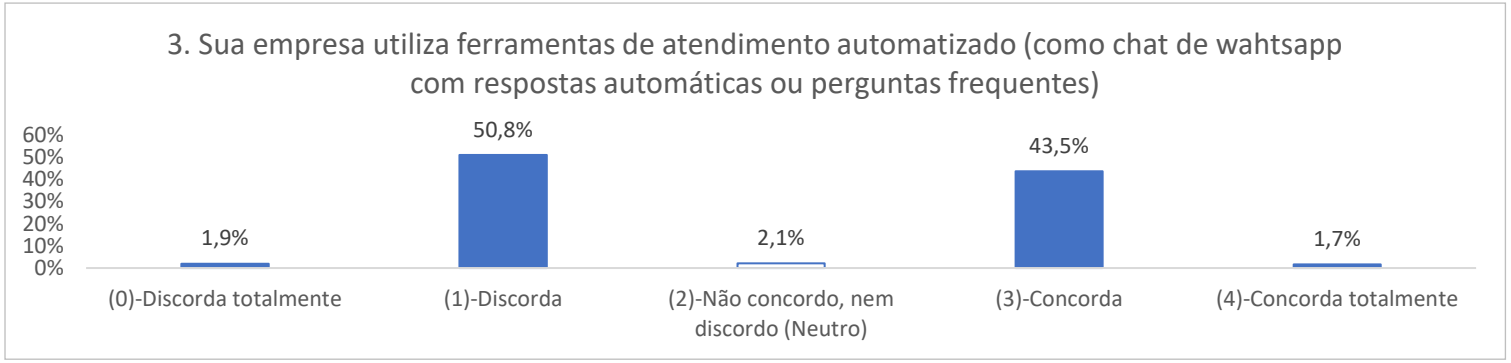
OBJETIVO 1:

Conectar e engajar clientes

(média 1,9)

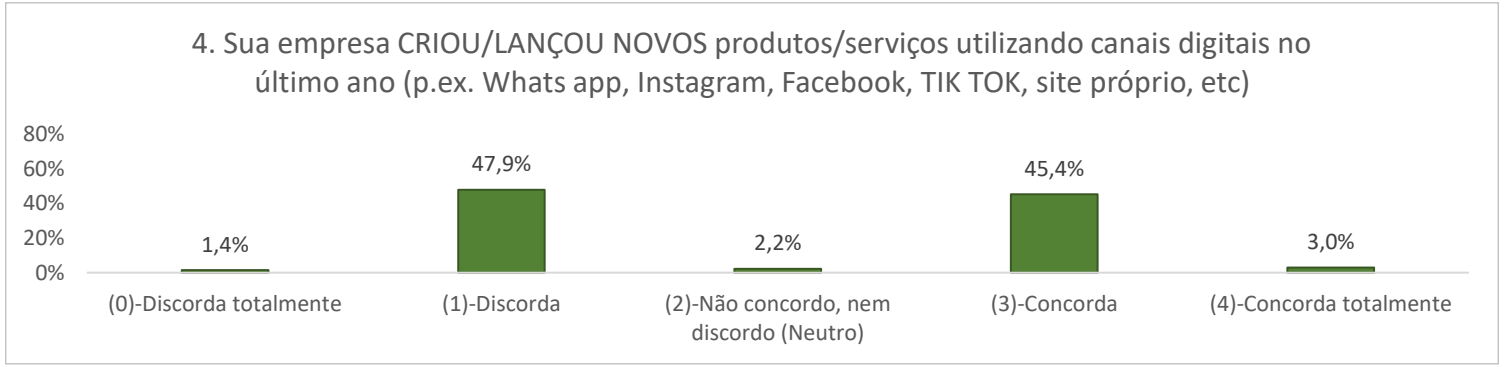


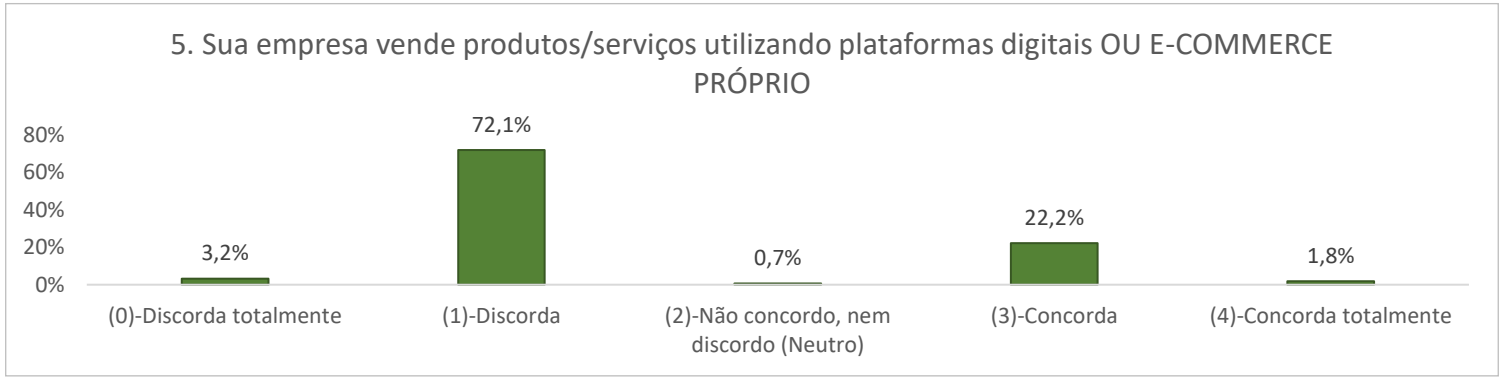


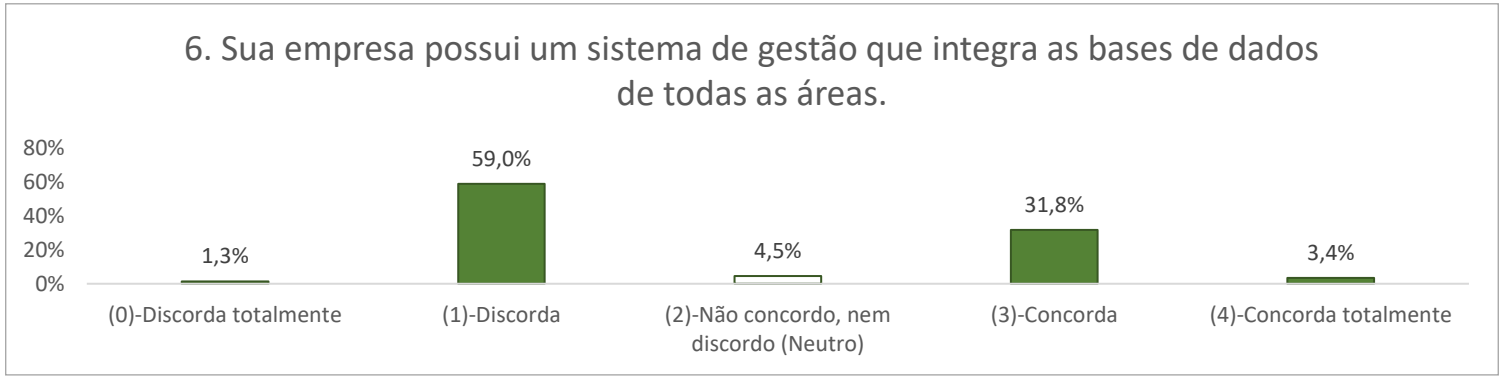


BRASIL-Distribuição % das respostas por item 2025

OBJETIVO 2:
Estabelecer novas bases de competição
(média 1,8)

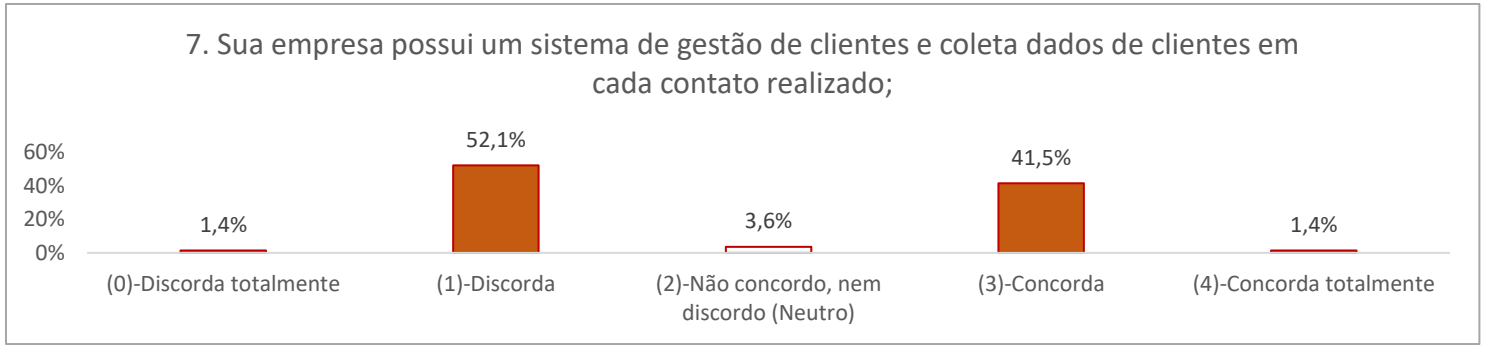


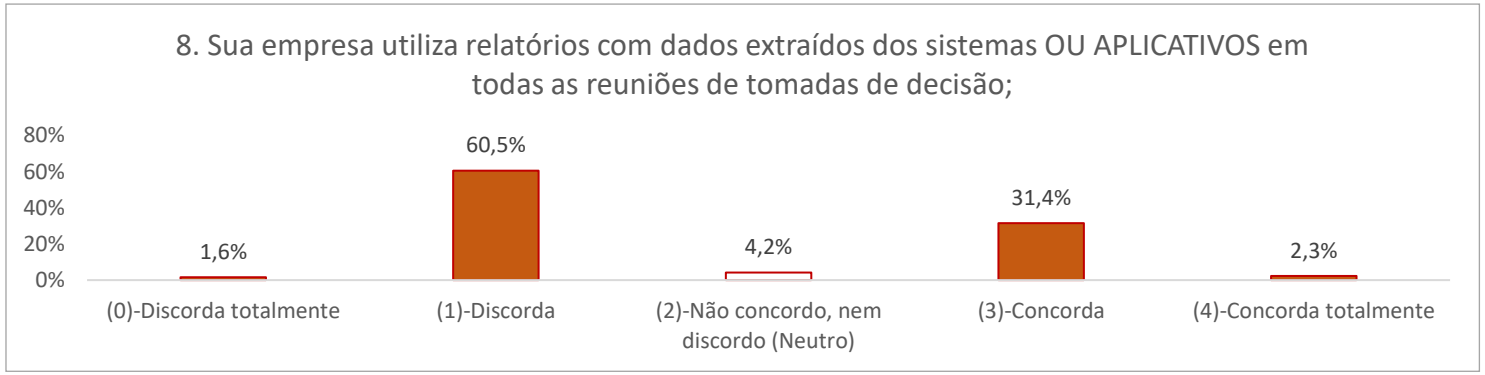


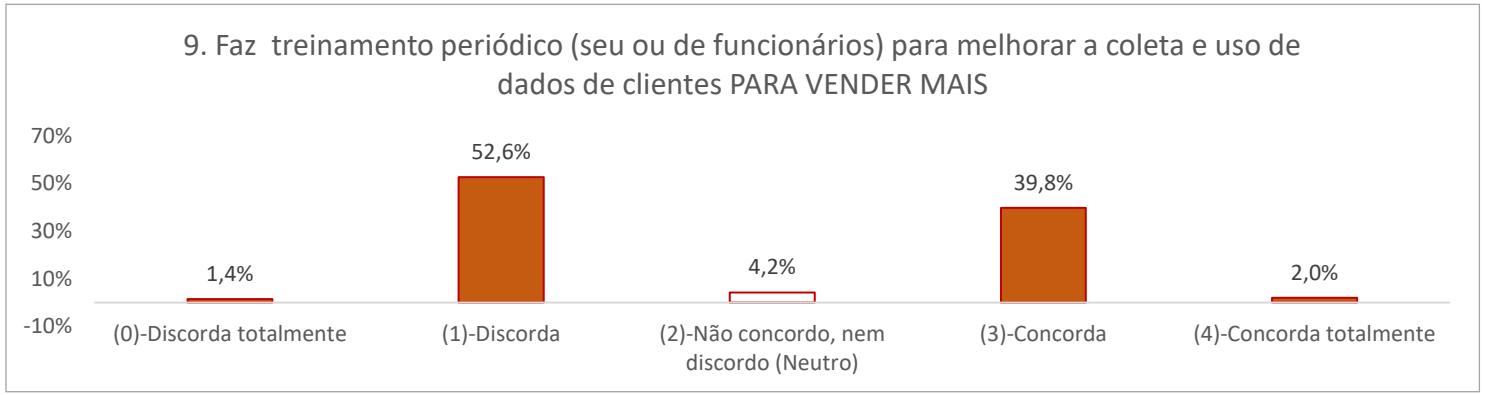


BRASIL-Distribuição % das respostas por item 2025

OBJETIVO 3:
Construir uma organização orientada a dados
(média 1,8)





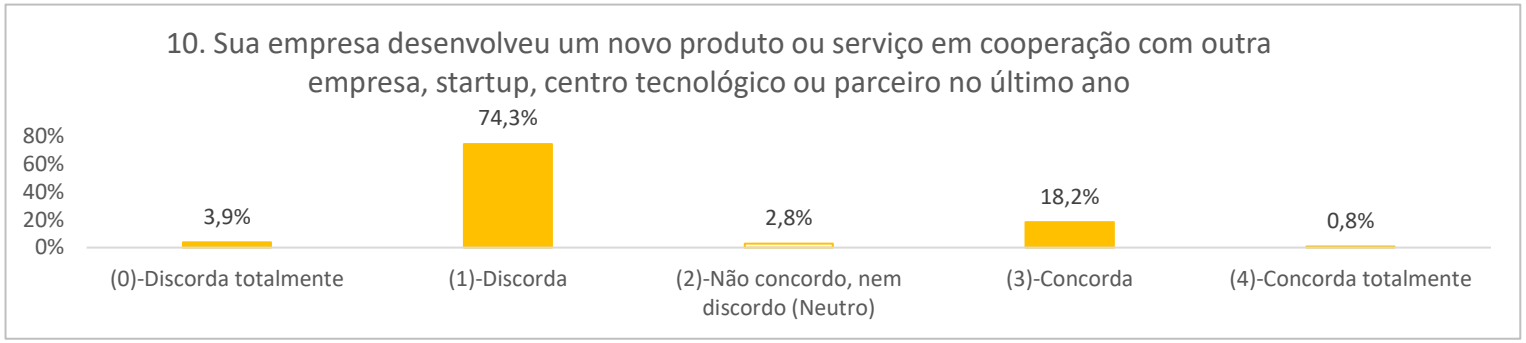


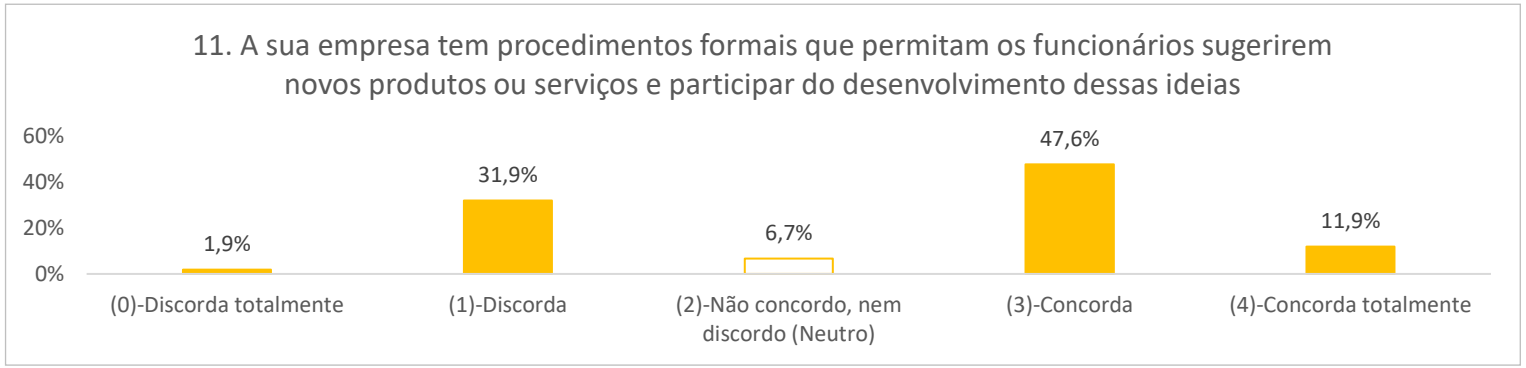
BRASIL-Distribuição % das respostas por item 2025

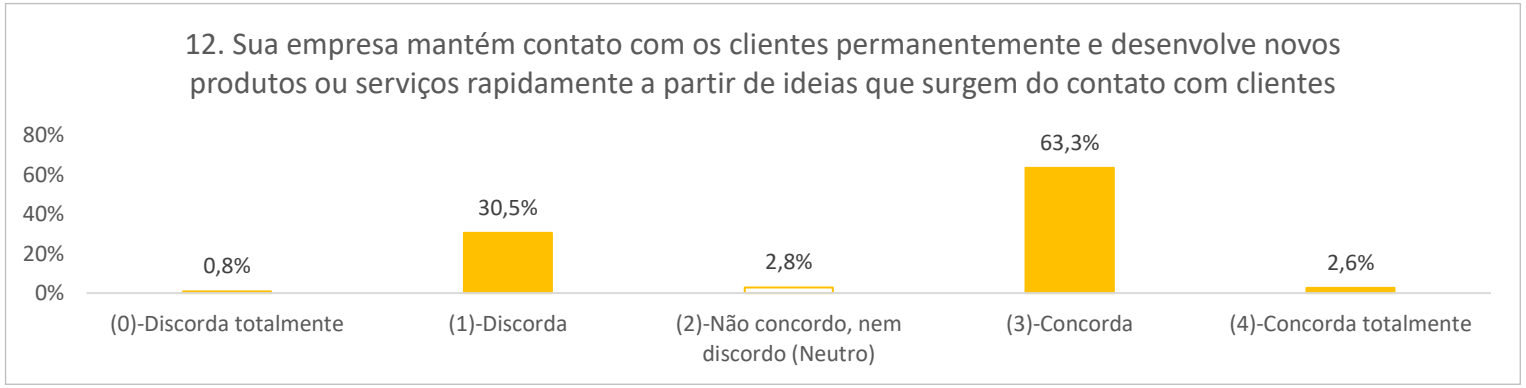
OBJETIVO 4:

Inovar mais rápido e colaborativamente

(média 1,9)





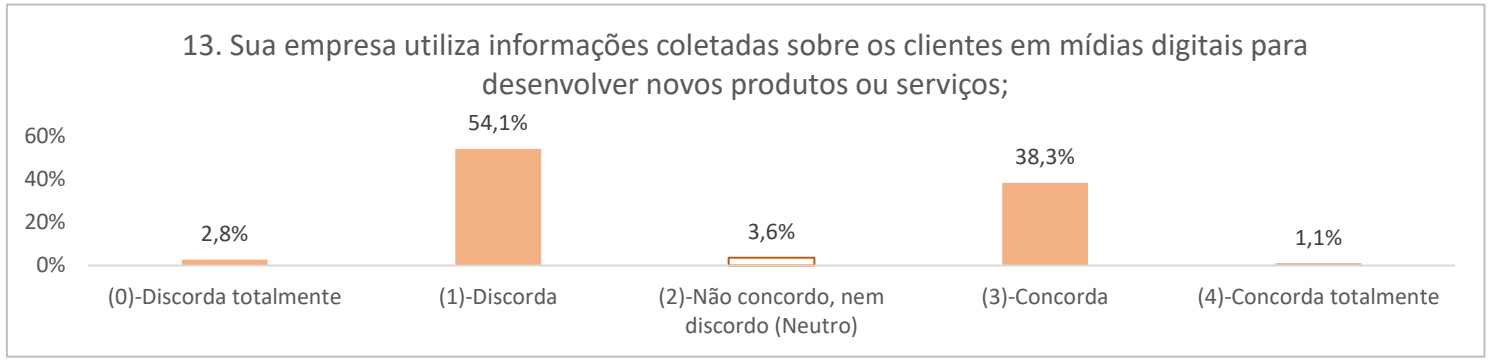


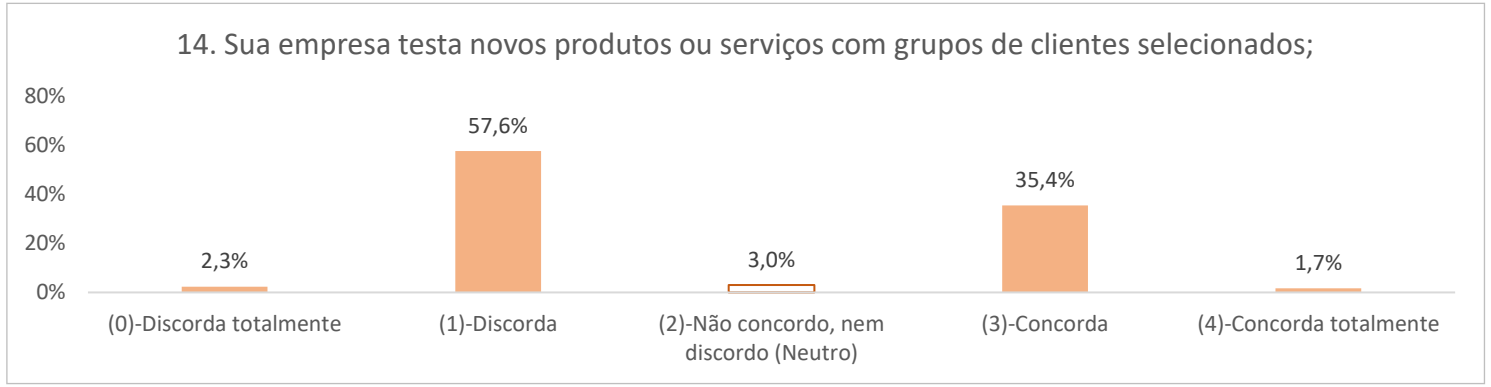
BRASIL-Distribuição % das respostas por item 2025

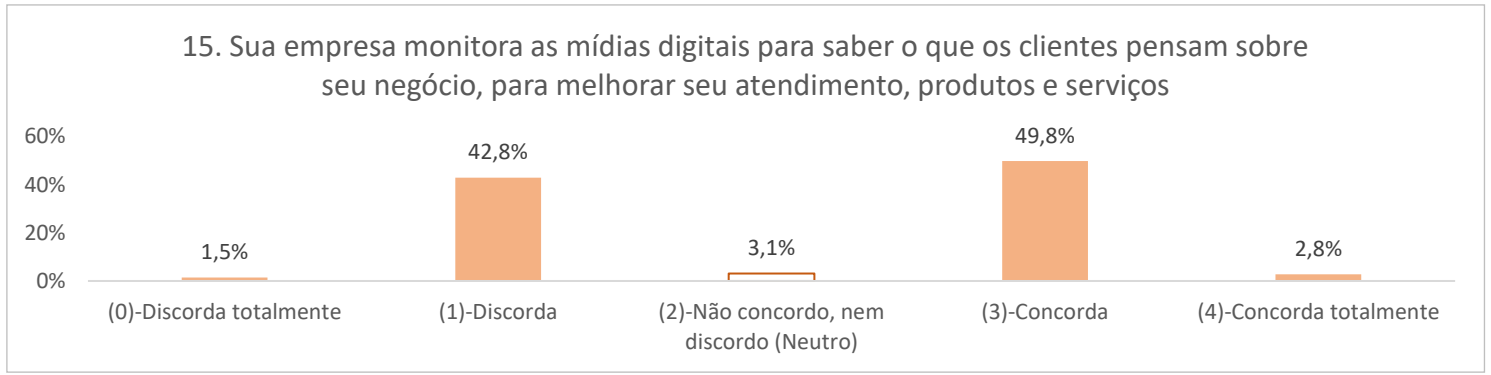
OBJETIVO 5:

Gerar mais valor para o cliente

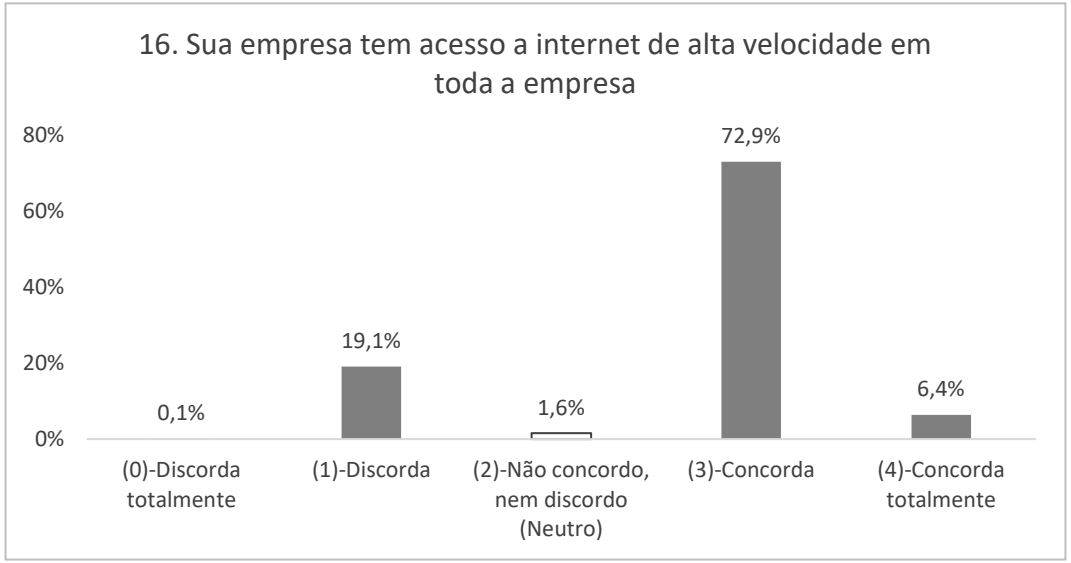
(média 1,9)

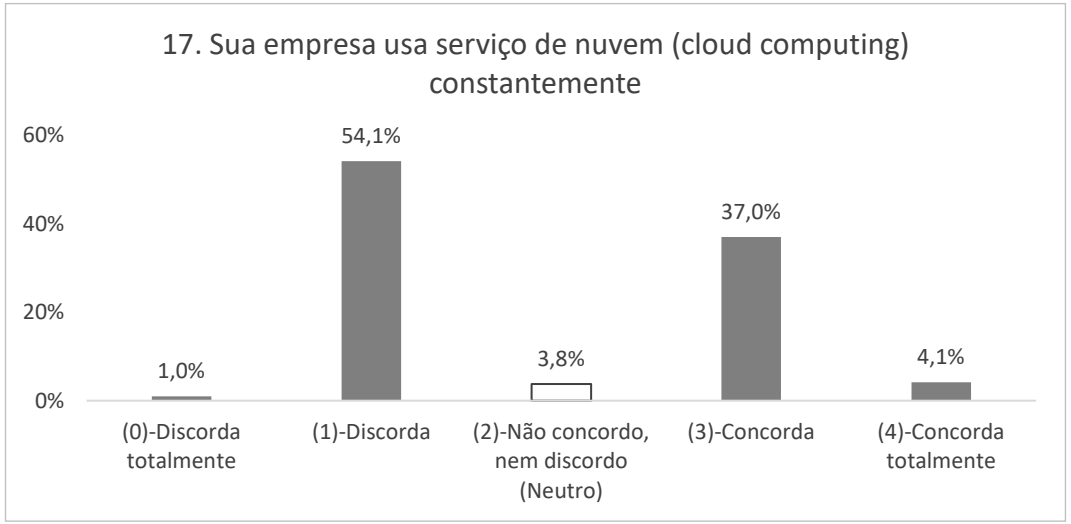


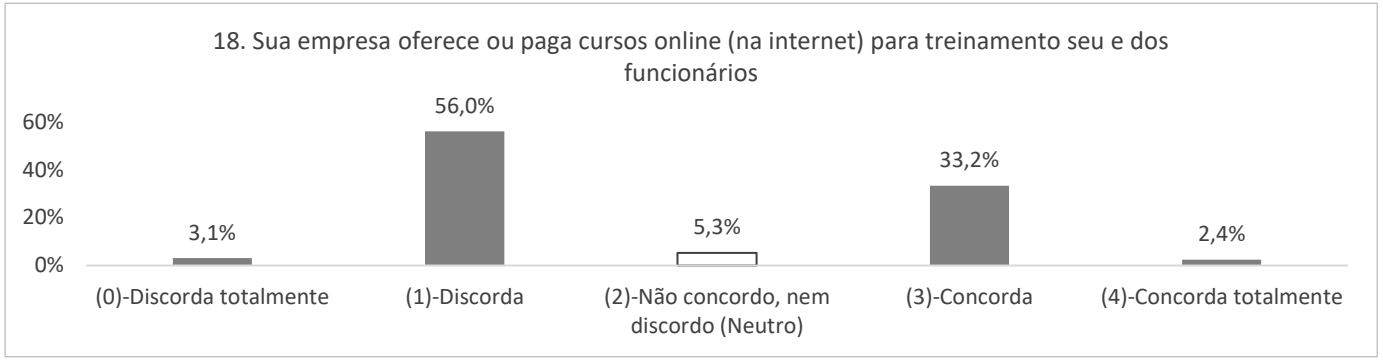


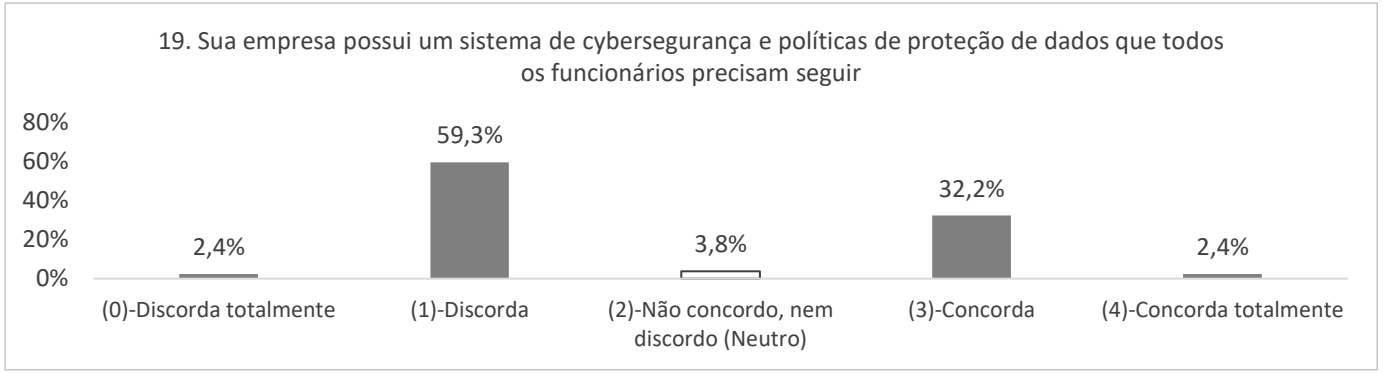


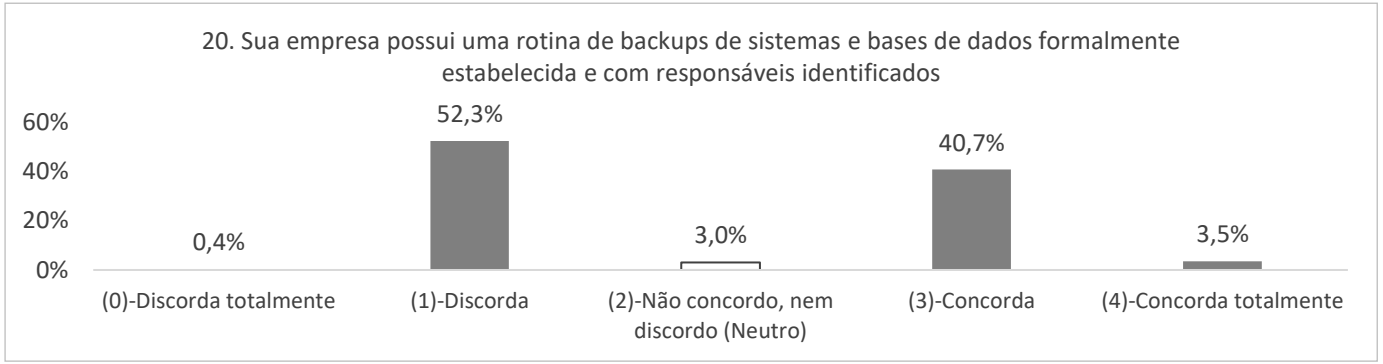
OBJETIVO 6:
Tecnologias habilitadoras (média 2,0)











Principais conclusões

- Há forte concentração de PN em um nível relativamente baixo de Maturidade Digital

- Em uma escala de 0 a 80, o IMD do PN no BRASIL=37.
  - ✓ Cerca de 2/3 têm IMD de 26 a 48 pontos
  - ✓ Os MEI “puxam” o IMD médio para baixo
  - ✓ O setor da Indústria tem os menores IMD
  - ✓ “Inovar colaborativamente” é o objetivo pior avaliado (conjunto c/empregados e instituições)
  - ✓ “Vender em plataformas digitais” é o 2º pior avaliado

- Se destacam positivamente
  - ✓ EPP
  - ✓ Atividades que “exigem” maior escolaridade (ex. regidas por conselhos)
  - ✓ Negócios com empreendedores com maior maturidade digital/escolaridade
  - ✓ “Tecnologias habilitadoras” é o objetivo melhor avaliado (internet alta velocidade em toda empresa)
  - ✓ GO e RN são as UF com maior IMD, na média (quase 39 pontos)

Realização

Esta pesquisa é um produto da **Unidade de Estratégica e Transformação** (UGE) em parceria com a **Unidade de Competitividade** (UCOMP) do Sebrae Nacional e a **Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial** (ABDI)

Equipe UGE

Marco Bedê
Kennyston Lago
Dênis Nunes
Juliana

Equipe META

Flávio Eduardo Silveira
Jalcira das Virgens
Daiana Hermann