

PESQUISA

Satisfação e Impacto do Sebrae

// Grupo 1 / Ciclo 2

SEBRAE



Apresentação

Com o compromisso de fortalecer a jornada empreendedora e aprimorar continuamente os produtos e serviços, o Sebrae desenvolveu a Pesquisa – Satisfação e Impacto, uma iniciativa estratégica voltada à escuta ativa dos novos clientes atendidos. Este estudo tem como objetivo compreender, de forma aprofundada, a experiência dos empreendedores com os produtos e serviços oferecidos, bem como os reflexos práticos em seus negócios.

Aplicada semestralmente, a pesquisa adota a metodologia de painel, permitindo o acompanhamento da evolução dos impactos ao longo do tempo, por meio de entrevistas recorrentes com os mesmos participantes. Essa abordagem possibilita uma análise longitudinal dos efeitos percebidos na gestão, desempenho e resultados das empresas, incluindo indicadores como faturamento, geração de empregos, pró-labore e aplicação dos conhecimentos adquiridos.

Na primeira edição, realizada entre os dias 04 de fevereiro e 27 de março de 2026, os empreendedores foram convidados a responder um questionário estruturado enviado por WhatsApp e e-mail.

Este relatório apresenta os principais resultados obtidos na primeira aplicação, oferecendo uma visão inicial sobre o valor gerado pelo Sebrae na trajetória dos empreendedores. A partir desses dados, buscamos não apenas mensurar o impacto, mas também identificar oportunidades de melhoria e inovação, alinhadas às reais necessidades de quem empreende no Rio Grande do Sul.

Metodologia

Amostra

O universo da pesquisa foi composto por 18.220 clientes com cadastros válidos. Na **primeira fase**, 112 respondentes **aceitaram participar** da etapa 2. Dentre esses, **46 clientes responderam à segunda fase** e, destes, **43 serão acompanhados ao longo das próximas etapas**.

A amostra apresenta margem de erro estimada de 9%, com nível de confiança de 95%, adequado para análises exploratórias e indicativas de tendências.

Coleta

A coleta de dados foi realizada de forma **online**, utilizando o canal do **WhatsApp, e-mail e contato telefônico** como meios de envio do questionário. O processo ocorreu no período de **04 de fevereiro a 27 de março de 2026**, garantindo praticidade e alcance junto aos participantes previamente cadastrados.

Método Quantitativo

A pesquisa **quantitativa**, utilizou questionários estruturados como instrumento de coleta de dados mensuráveis e passíveis de análise estatística. Para assegurar maior consistência e profundidade na **análise longitudinal**, será adotado o método de **painel**, no qual os mesmos participantes serão acompanhados e consultados em diferentes momentos ao longo do estudo, permitindo observar variações e tendências ao longo do tempo.

Perfil da empresa

Empresa ativa no mercado

Porte da empresa

Setor da empresa

Cidade/região



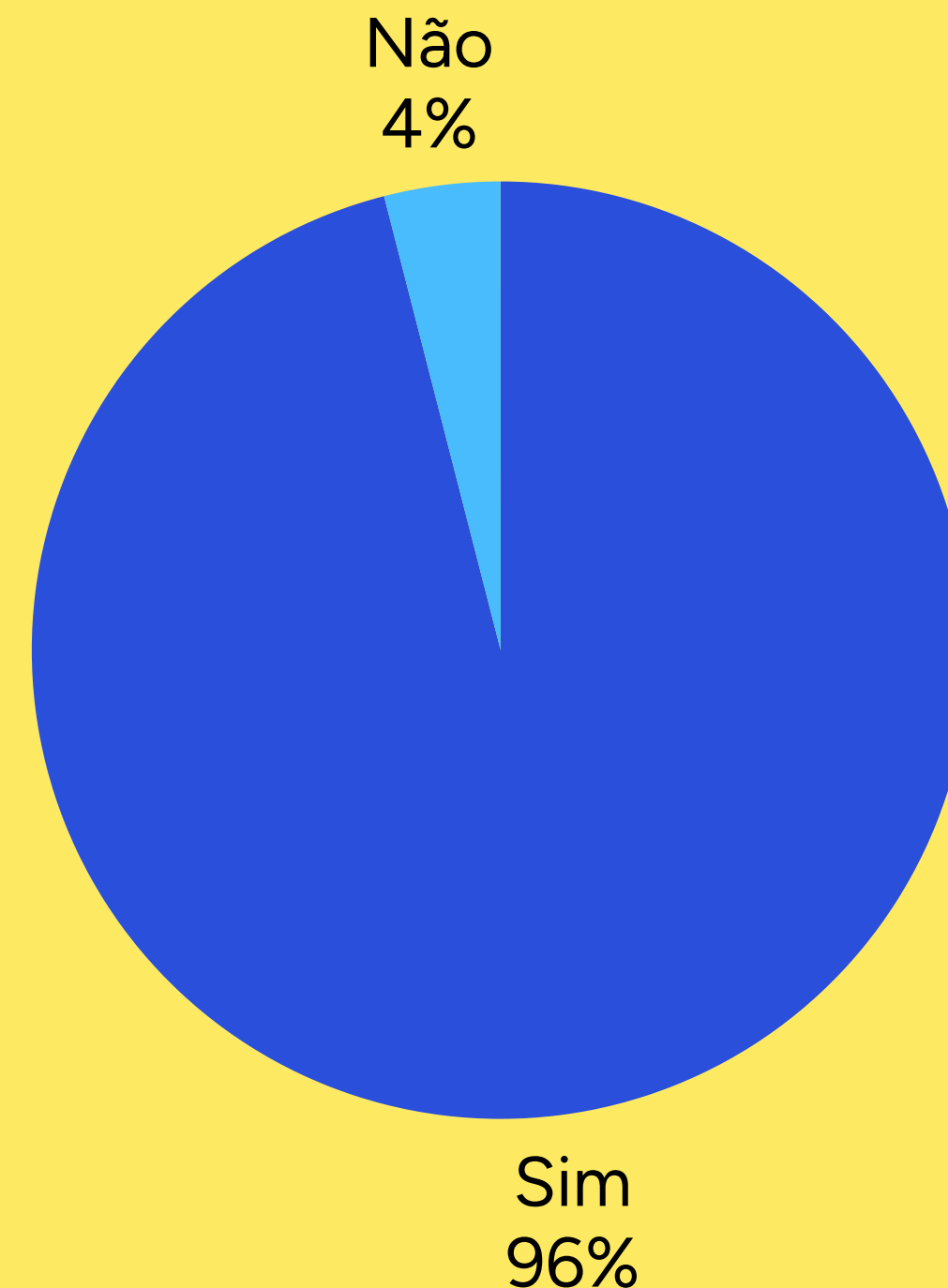
Perfil da empresa (Ciclo 2)

Sua empresa segue atuando no mercado

Das **46** respostas para pesquisa, **44** permanecem com a empresa ativa, possuindo respostas válidas para o estudo.

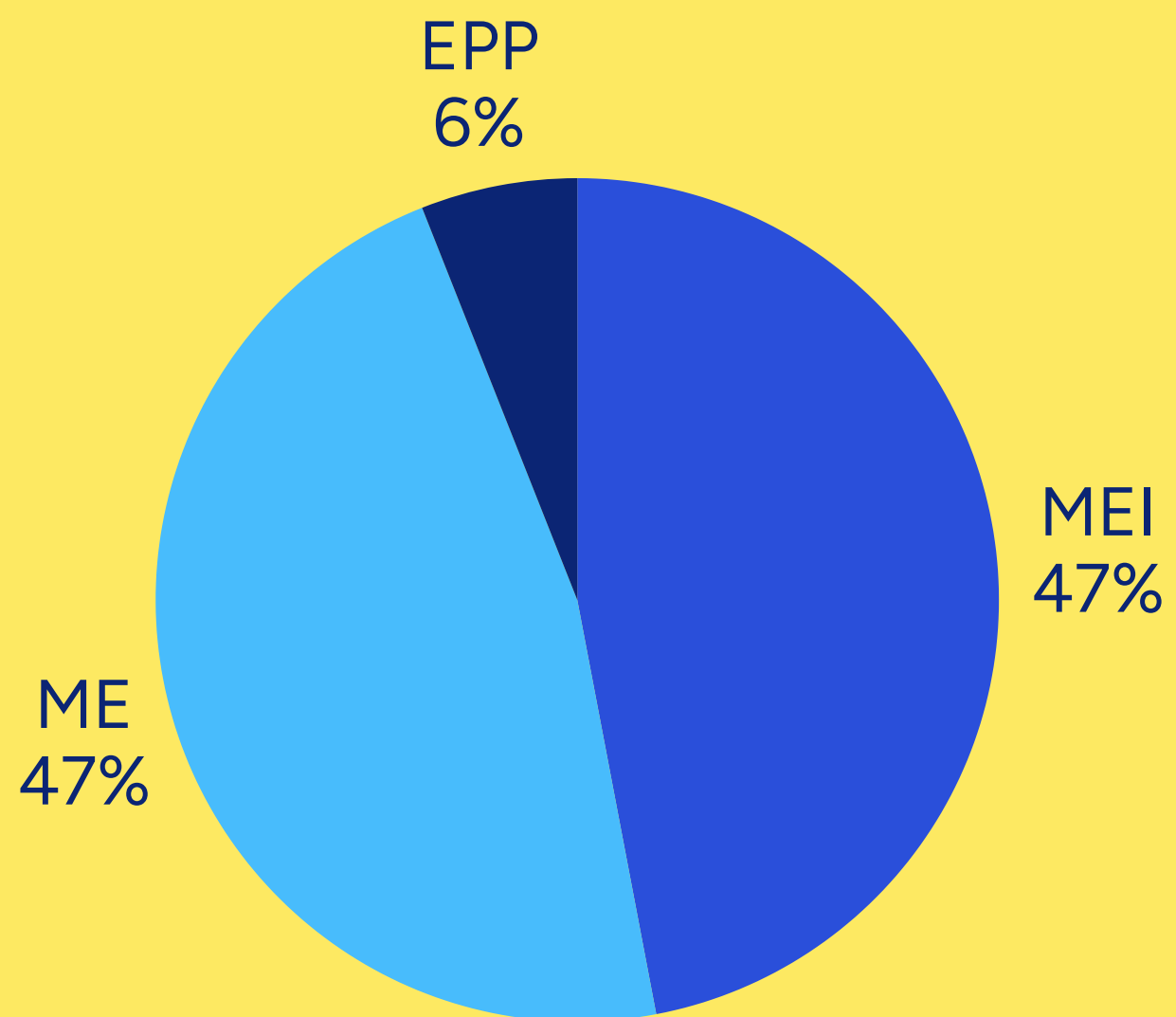
Apenas **1** cliente **trocou de setor** de atuação, após o início do acompanhamento.

Dos **2** clientes que encerraram as atividades, 1 sinalizou **falta de clientes** e o outro o **impacto das enchentes**, como causa do encerramento.

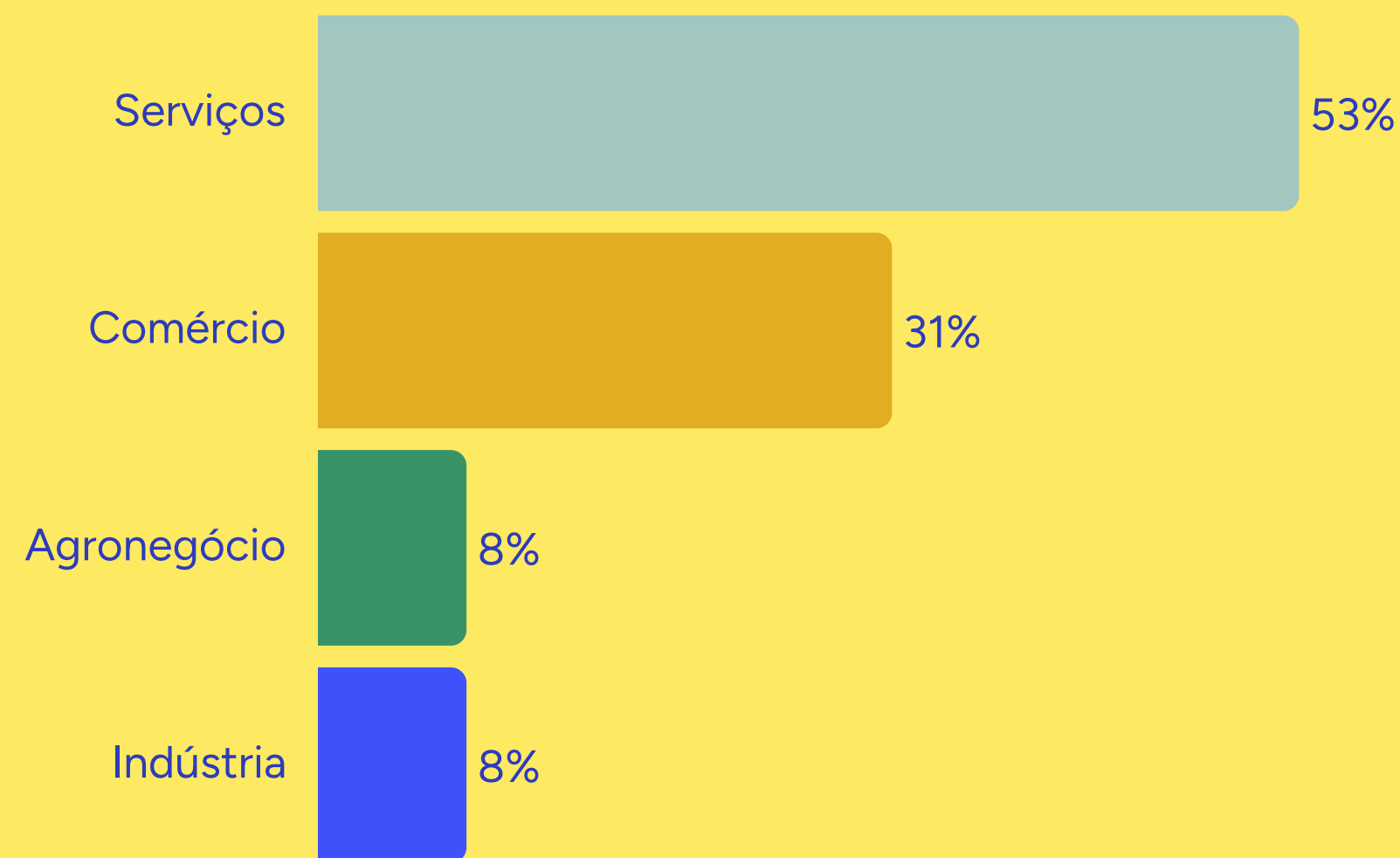


Perfil da empresa (Ciclo 2)

Porte

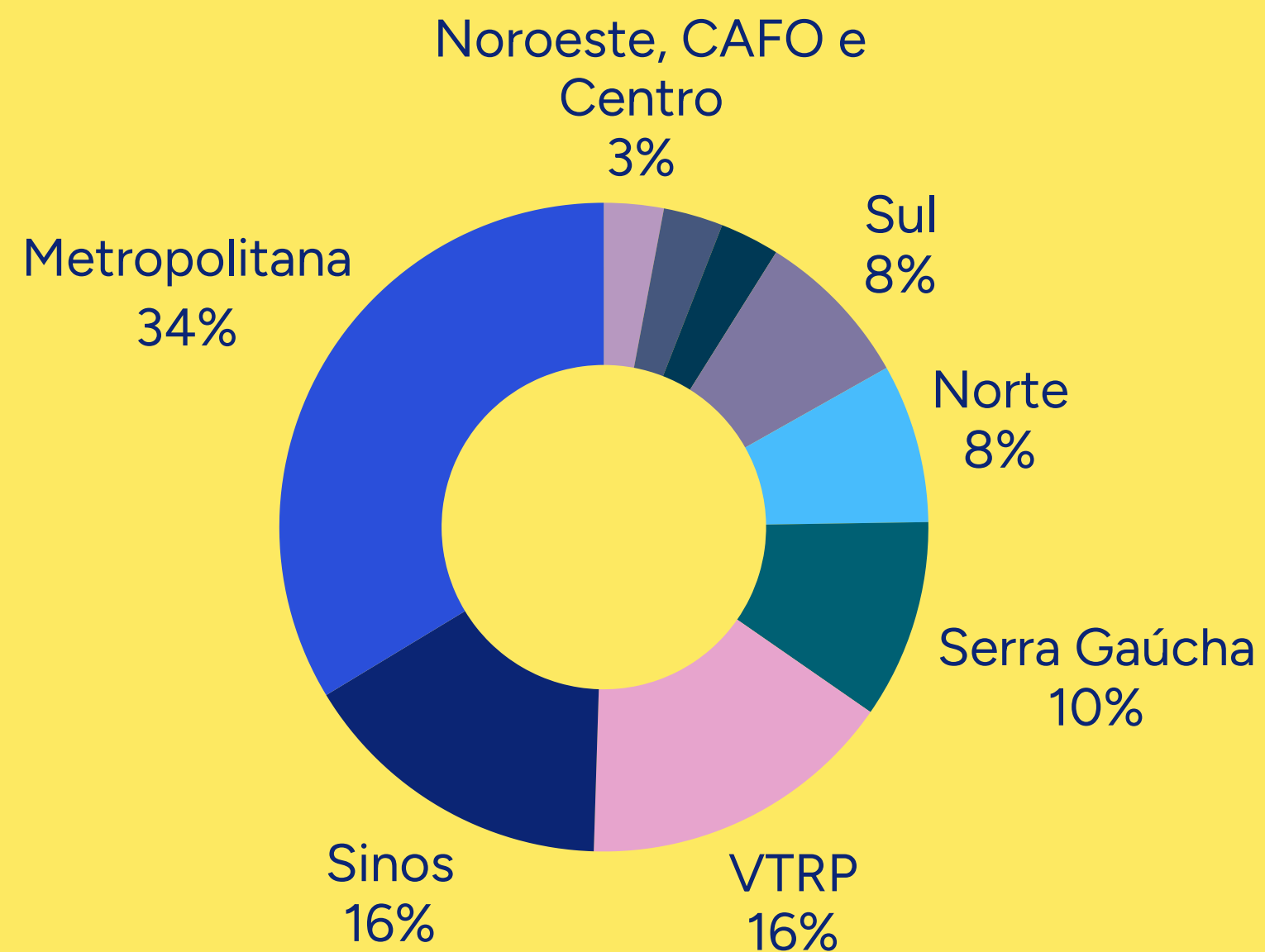


Setor de atuação

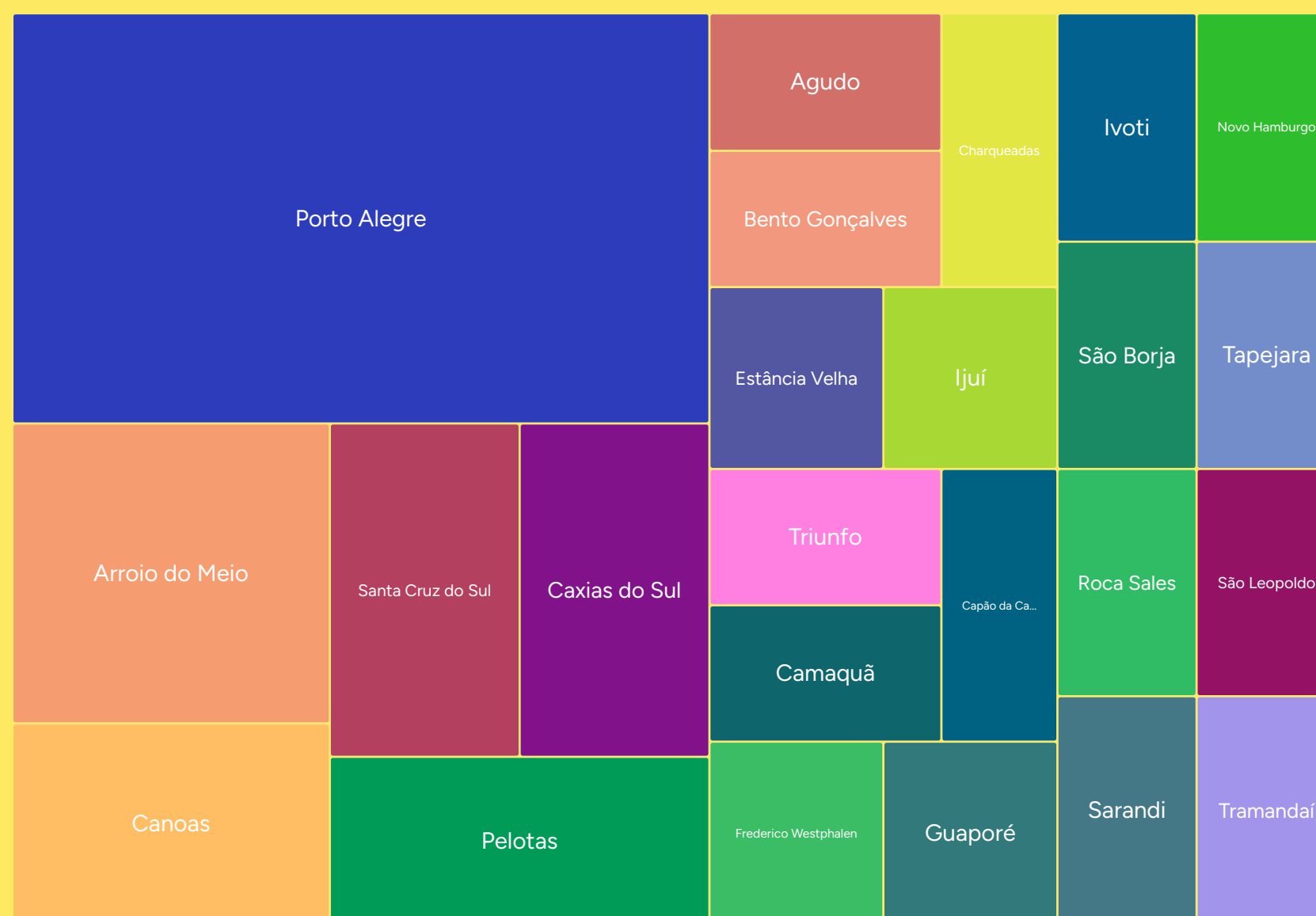


Perfil da empresa (Ciclo 2)

Distribuição Por Regional



Distribuição Por Município



Experiência com o Sebrae

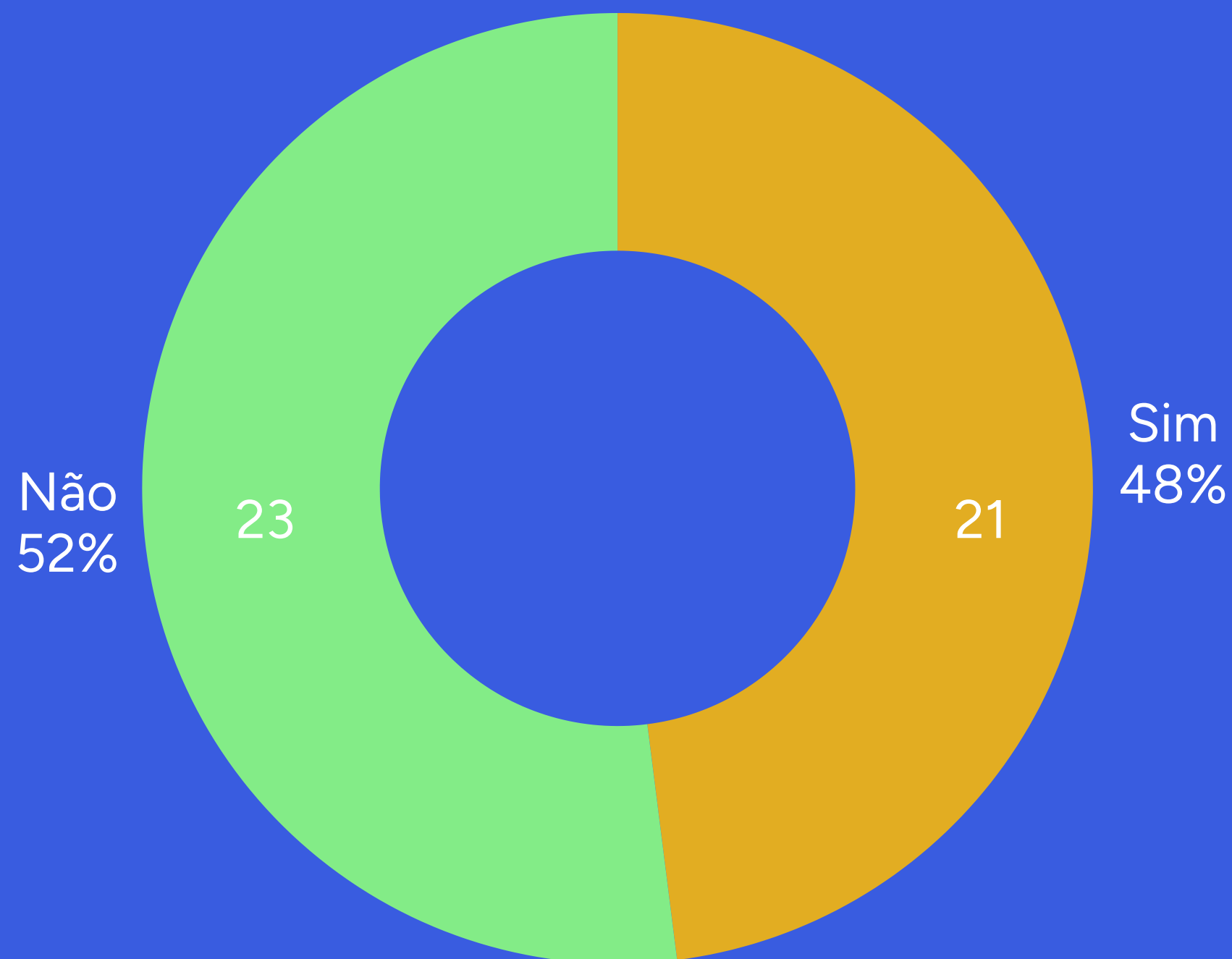
Utilizou novos produtos/serviços

Como acessou produtos e/ou serviços

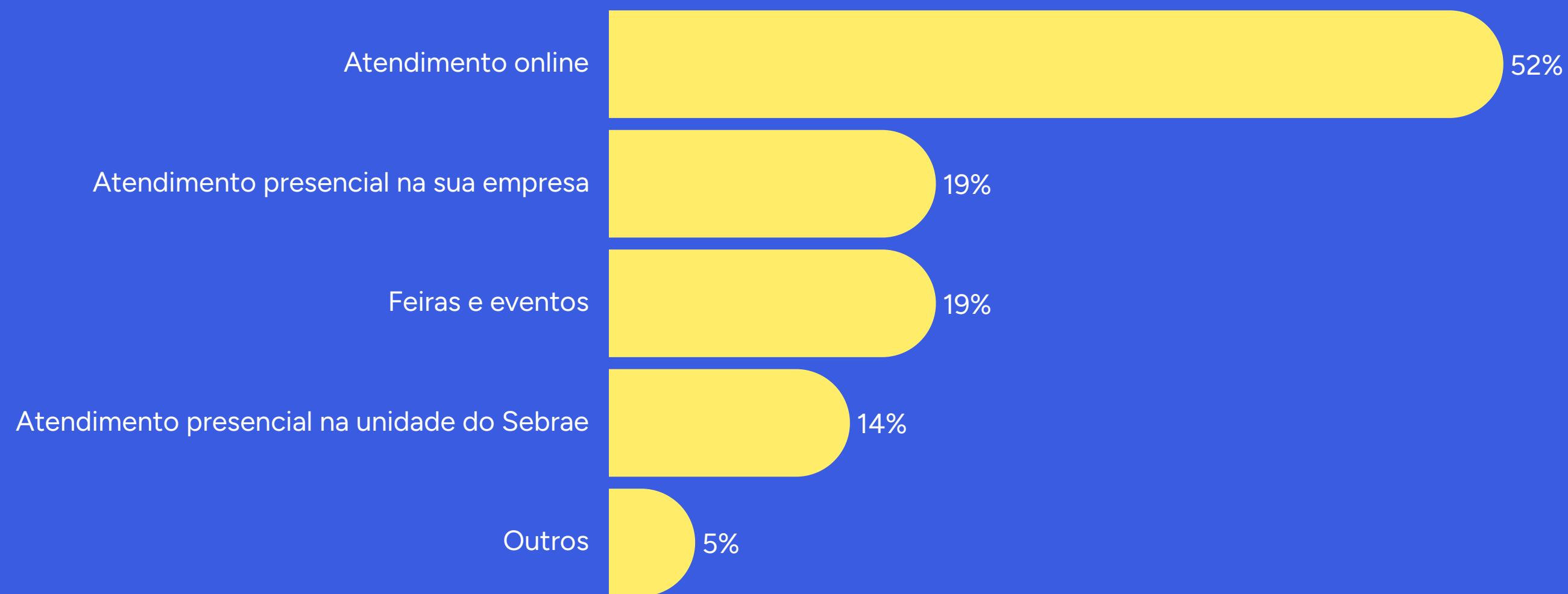
Resultados gerais



Utilizou novos produtos/serviços (Ciclo 2)



Como acessou produtos e/ou serviços (Ciclo 2)



Nota: Pergunta admitia mais de uma resposta

Resultados gerais (Ciclo 2)

Satisfação Geral

100,00%



Índice de satisfação geral = (número de clientes satisfeitos / número total de clientes que responderam à pesquisa) x 100.
Clientes satisfeitos = notas 4 e 5, para escalas numéricas de 1 a 5.

Impacto

86,36%



Índice de impacto = (número de clientes com alto ou médio impacto / número total de clientes que responderam) x 100.
Clientes com alto ou médio impacto = notas 4 ou 5, para escalas numéricas de 1 a 5.

Resultados gerais - Comparativo

Satisfação Geral

Ciclo 2



Impacto



Ciclo 1



Índice de satisfação geral = (número de clientes satisfeitos / número total de clientes que responderam à pesquisa) x 100.

Clientes satisfeitos = notas 4 e 5, para escalas numéricas de 1 a 5.

Índice de impacto = (número de clientes com alto ou médio impacto / número total de clientes que responderam) x 100.

Clientes com alto ou médio impacto = notas 4 ou 5, para escalas numéricas de 1 a 5.

Impacto da atuação do Sebrae no Negócio

Mudanças observadas na empresa

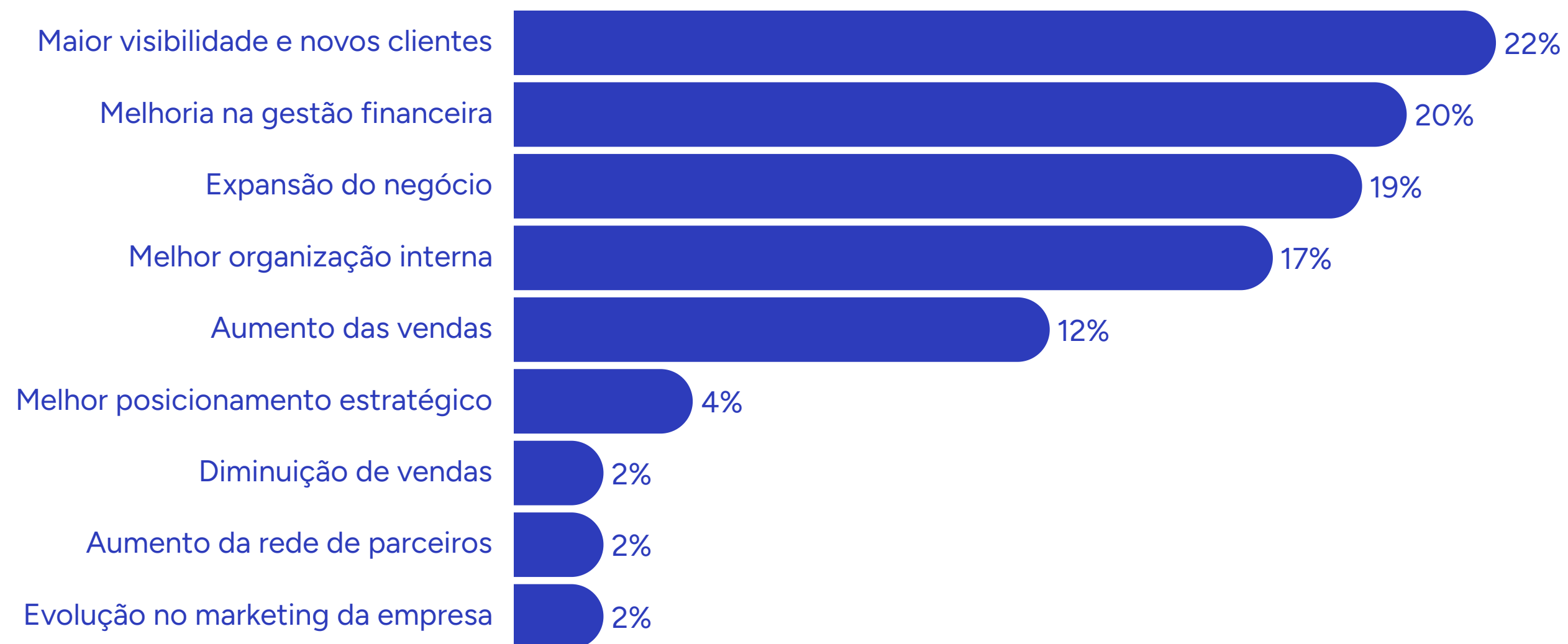
Percepção dos clientes sobre os efeitos

Aplicação dos conhecimentos

Principais dificuldades na aplicação



Mudanças observadas na empresa (Ciclo 2)

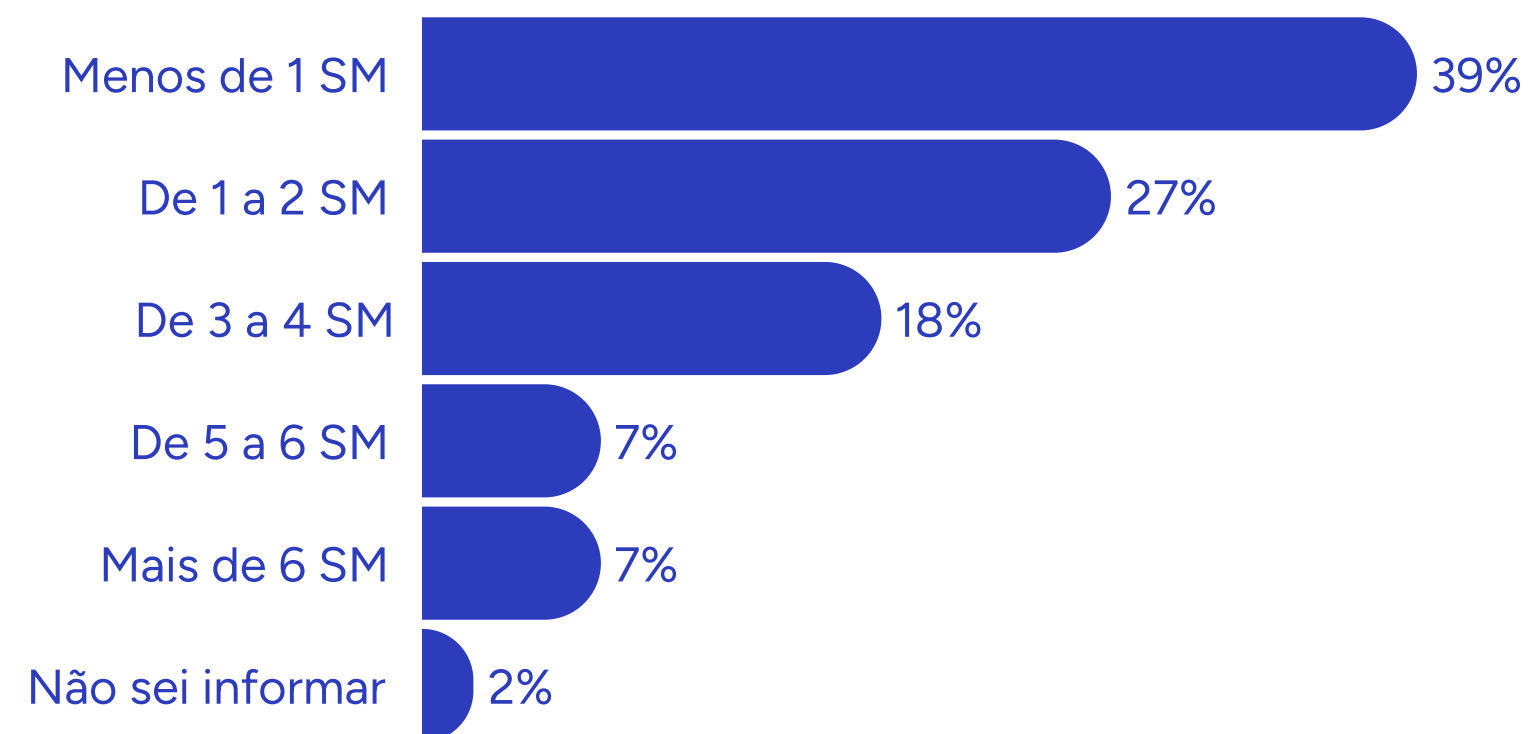


Nota: Pergunta admitia mais de uma resposta

Percepção dos clientes sobre os efeitos dos produtos e serviços utilizados nos negócios (Ciclo2)

| Indicadores | Aumentou | Inalterado | Diminuiu |
|---------------------|----------|------------|----------|
| Faturamento | 67% | 36% | 7% |
| Ocupação de pessoas | 43% | 52% | 5% |
| Pró-labore | 23% | 66% | 11% |

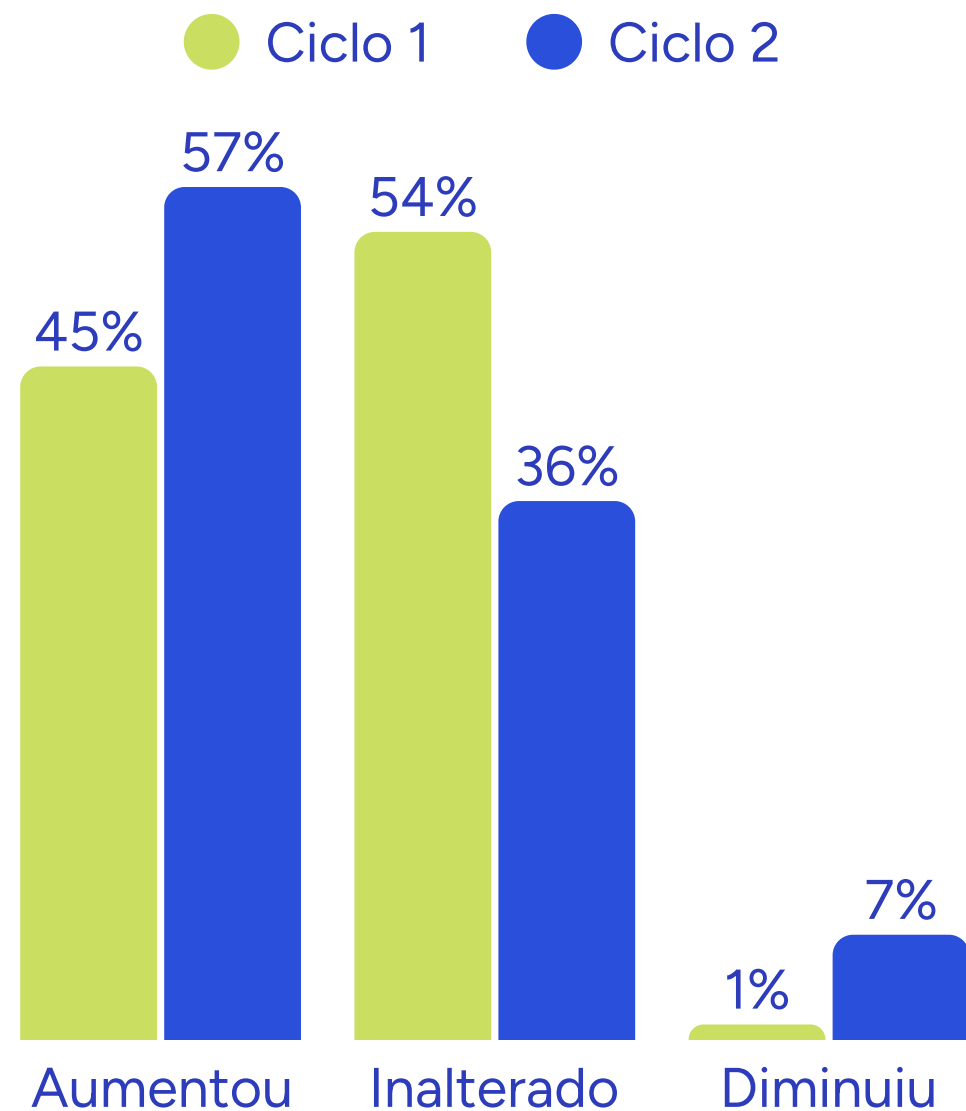
Valor mensal retirado da empresa para cobrir suas despesas pessoais (pró-labore)?



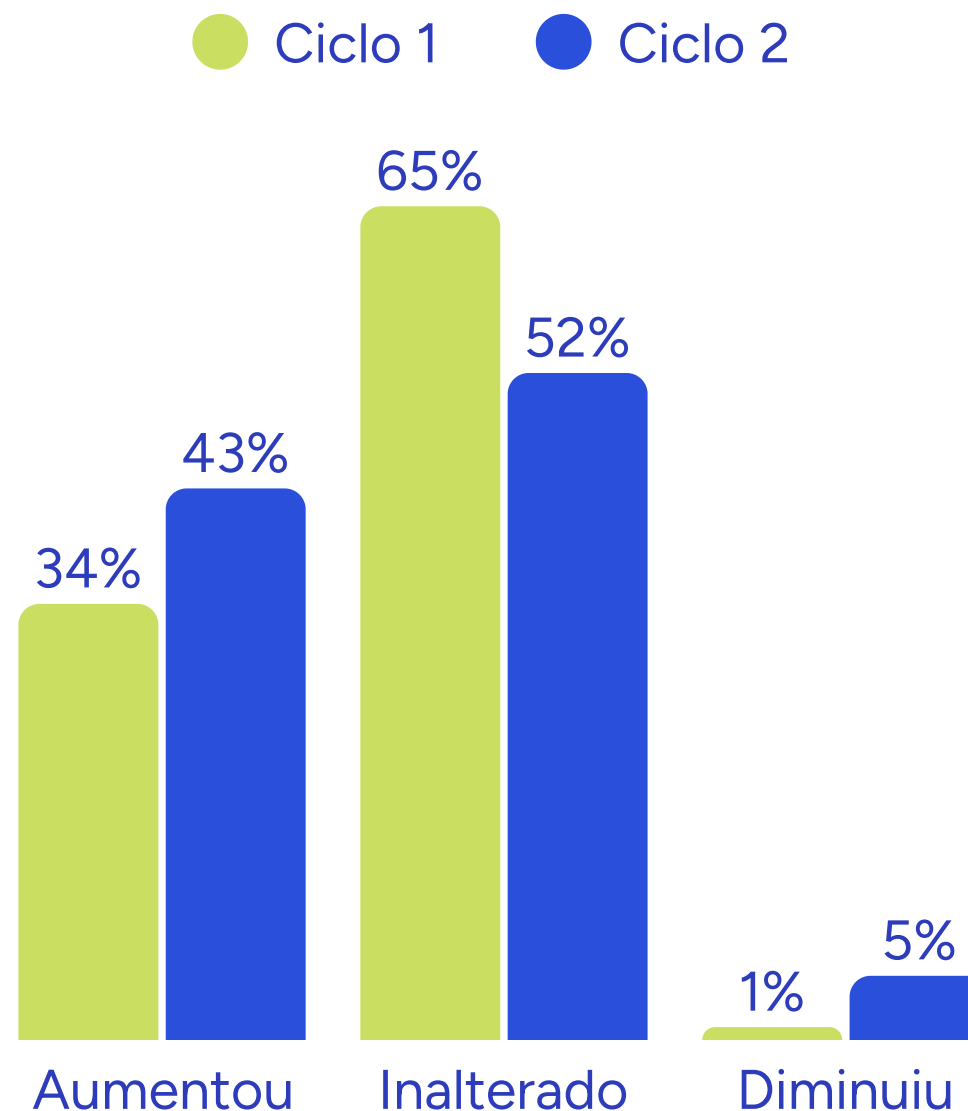
Nota: salário mínimo vigente em 2026 é de R\$ 1.6.21,00

Percepção dos clientes sobre os efeitos dos produtos e serviços utilizados nos negócios - Comparativo

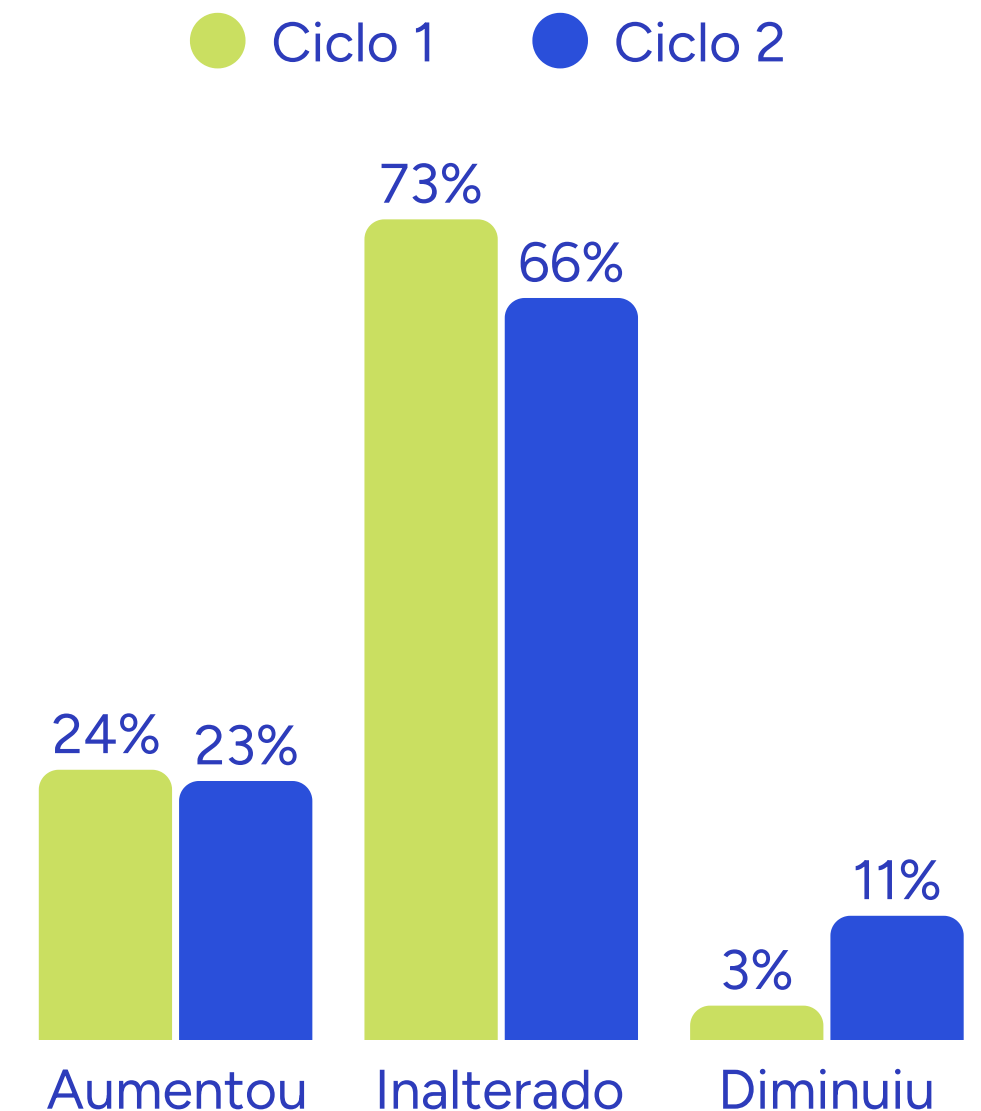
Faturamento



Ocupação



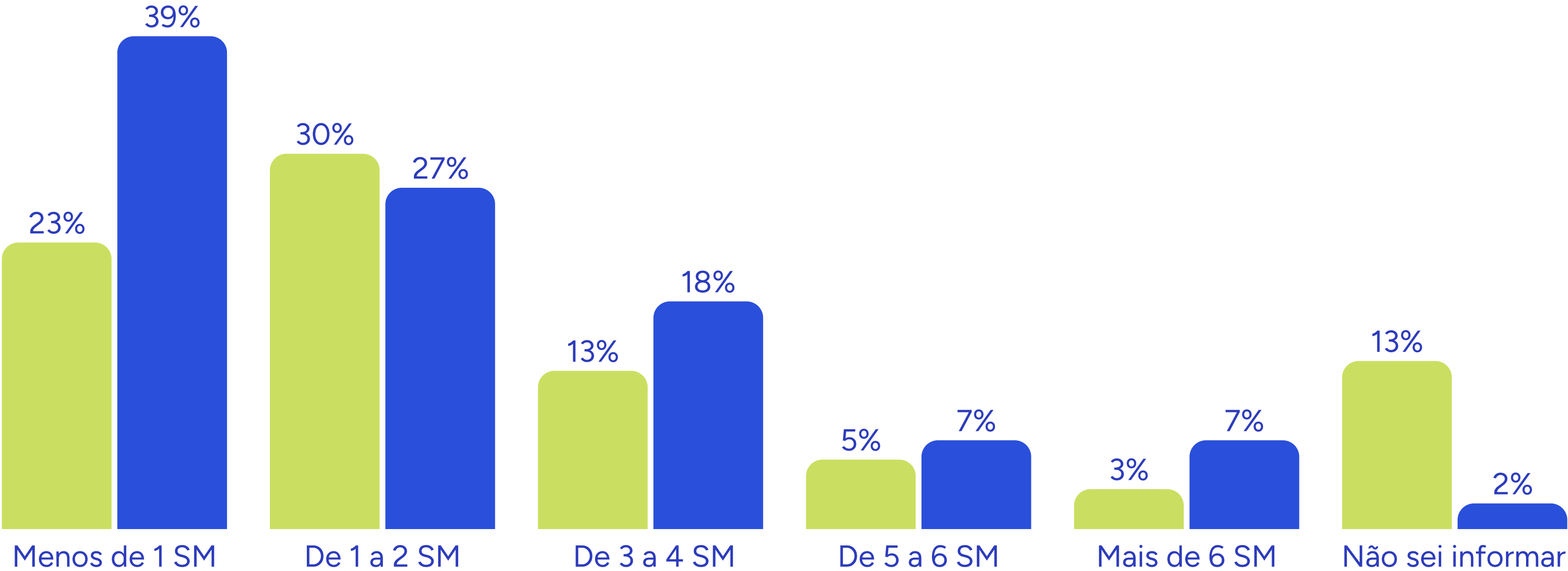
Pró-labore



Percepção dos clientes sobre os efeitos dos produtos e serviços utilizados nos negócios - Comparativo

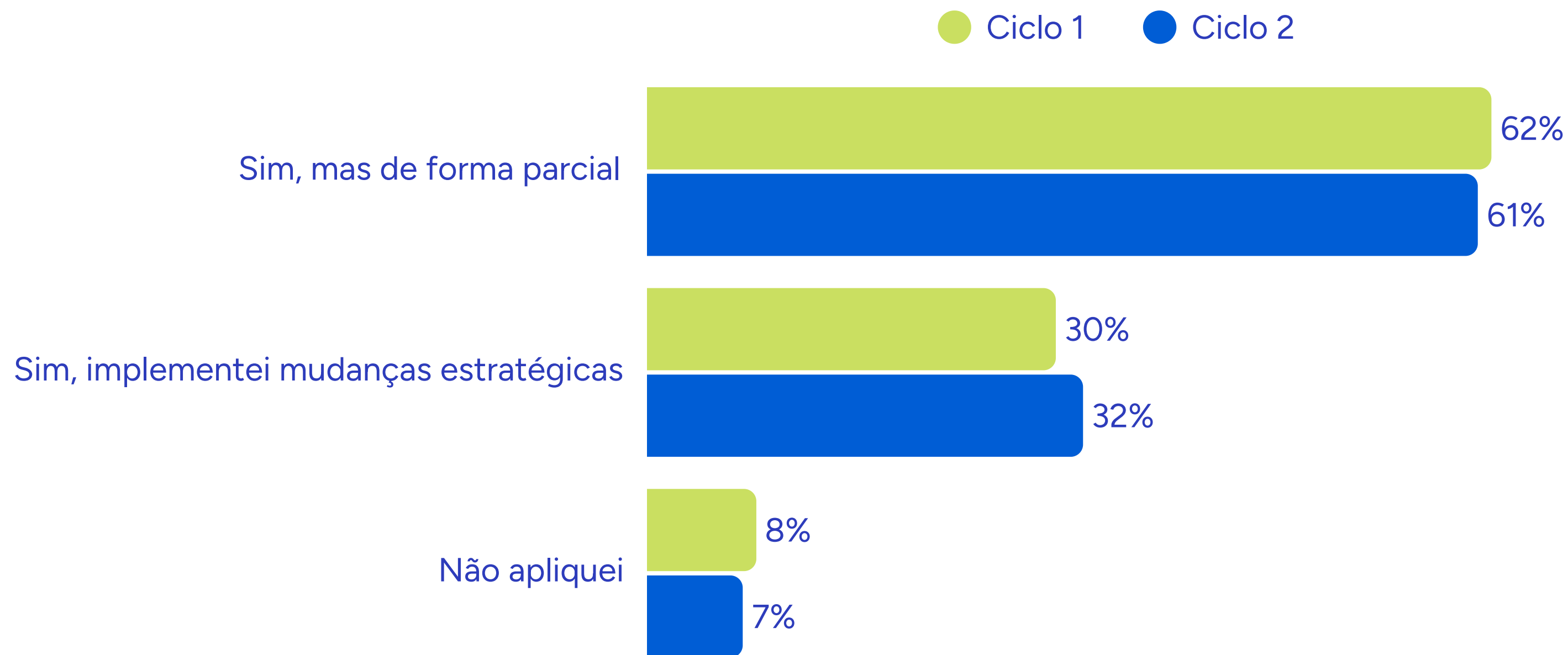
Pró-labore

● Ciclo 1 ● Ciclo 2



Nota: salário mínimo vigente em 2026 é de R\$ 1.621,00

Aplicação dos conhecimentos adquiridos nos produtos/serviços do Sebrae - Comparativo

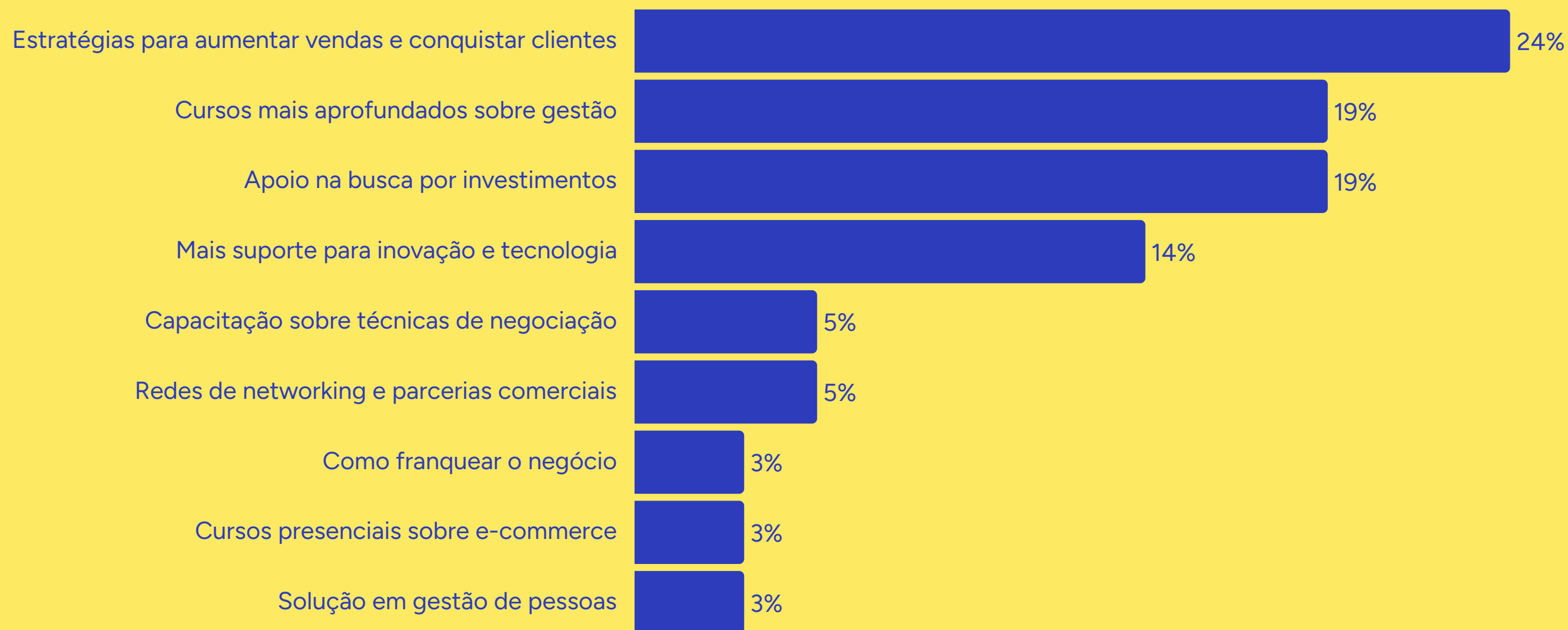


Sugestões e continuidade

Produtos/serviços que o Sebrae poderia oferecer
Intenção de utilizar os produtos/serviços
Aceite para participar das próximas edições

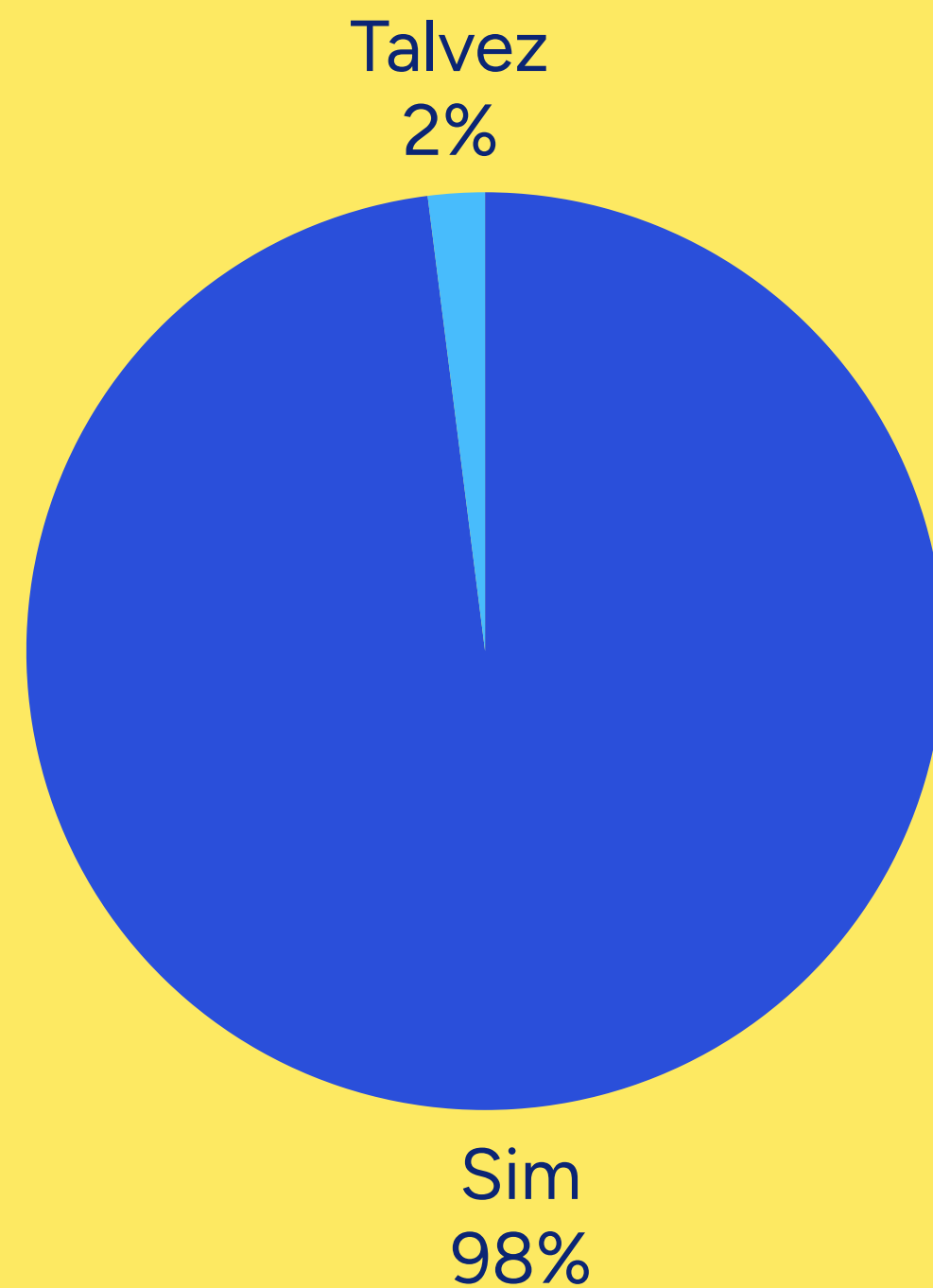


Produtos/serviços que o Sebrae poderia oferecer futuramente (Ciclo 2)

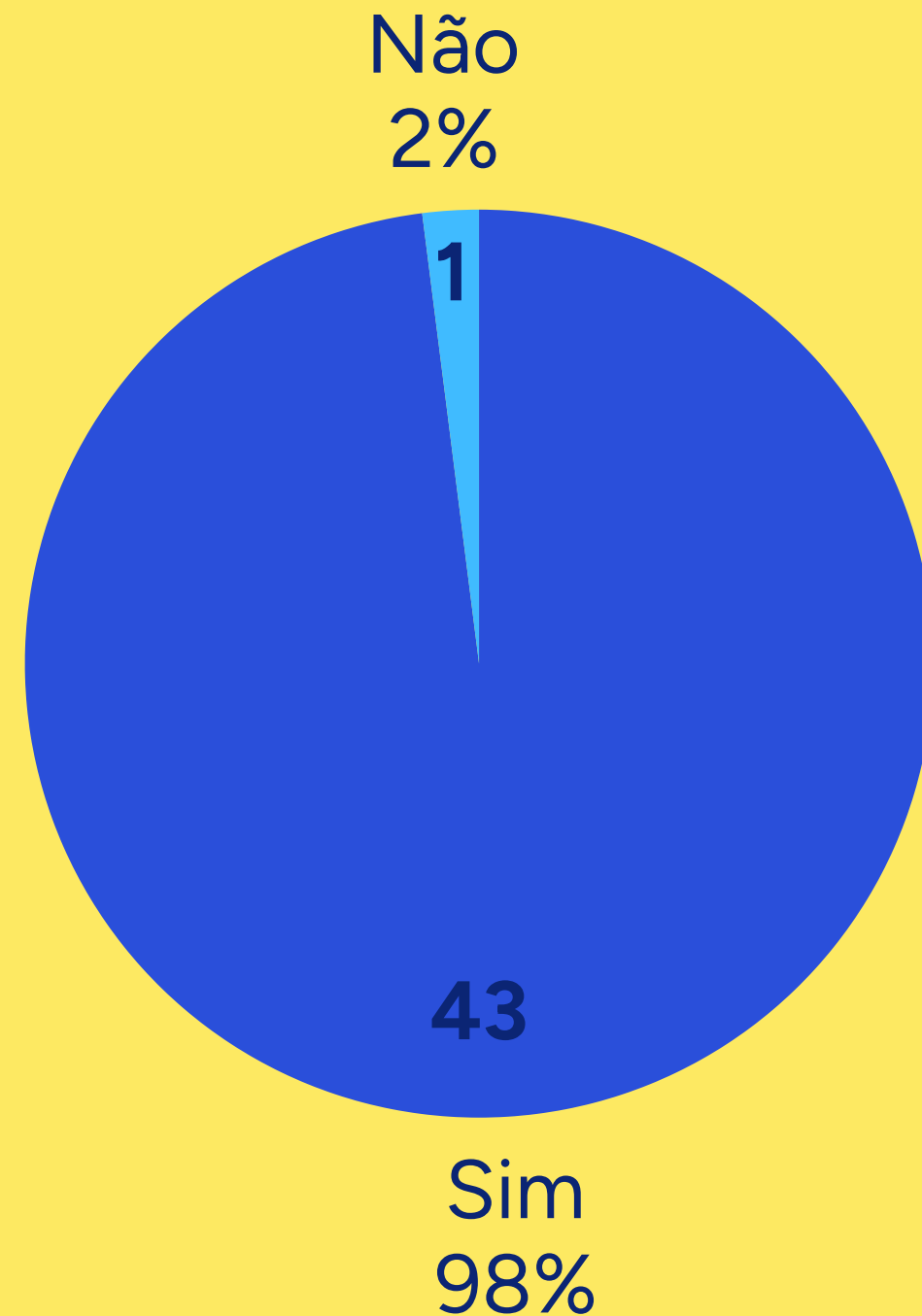


Nota: Pergunta admitia mais de uma resposta

Intenção de utilizar os produtos/serviços do Sebrae nos próximos meses (Ciclo 2)




Aceite para participar das próximas fases da pesquisa (Ciclo 2)



43 clientes aceitaram participar das próximas fases da pesquisa.

Insights

- Dos respondentes, 96% seguem com suas empresas ativas, indicando alta continuidade dos negócios acompanhados.
 - O público é composto majoritariamente por MEIs e MEs (94%), com forte presença dos setores de serviços (53%) e comércio (31%).
 - O atendimento online é o principal canal de acesso (52%), reforçando a relevância dos serviços digitais.
 - Apenas 48% dos respondentes utilizaram novos produtos ou serviços no período, indicando oportunidade de ampliar a recorrência de uso.
 - A satisfação com o Sebrae atingiu 100% no Ciclo 2, apresentando evolução em relação ao ciclo anterior (95,31%).
 - O impacto dos produtos e serviços no negócio foi de 86,36%, mantendo-se estável em relação ao ciclo anterior (86,72%).
 - 57% relataram aumento no faturamento, 43% aumento na ocupação de pessoas e 23% aumento no pró-labore.
 - Embora 93% tenham aplicado conhecimentos adquiridos, a maioria (61%) realizou aplicação apenas parcial, evidenciando uma lacuna na implementação prática.
 - As principais dificuldades na implementação continuam sendo: falta de tempo (56%), recursos financeiros (49%) e adaptação à realidade do negócio (44%).
 - As principais demandas futuras concentram-se em estratégias de vendas (24%), gestão (19%), acesso a investimentos (19%) e inovação/tecnologia (14%).
 - A intenção de continuar utilizando os serviços do Sebrae cresceu, atingindo 98%, o que demonstra alto potencial de fidelização e continuidade do relacionamento.
- 

Pesquisa Painel Satisfação e Impacto do Sebrae

BI - Pesquisa Impacto e
Satisfação do Sebrae



BI - Pesquisa Impacto e Satisfação do Sebrae





Obrigado

Essa pesquisa é um produto da **Gerência de Gestão Estratégica e Orçamentária** do Sebrae RS, através do **Observatório de Negócios** em parceria com a **Gerência de Relacionamento com Clientes**.

Equipe técnica responsável

Andréia Nascimento
Guilherme Rodrigues
Juliana Ramires
Tauana Jeffman