

PESQUISA

Satisfação e Impacto do Sebrae

// Grupo 2 / Ciclo 1



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.

Nesta edição, realizada entre os dias 09 de fevereiro e 03 de abril 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, **157** clientes responderam ao questionário. Dentre esses, **71 clientes apresentaram respostas válidas e 63 respondentes** aceitaram integrar o **painel** e serão acompanhados ao longo das etapas seguintes do estudo. A amostra apresenta uma margem de erro estimada de 9%, dentro de um 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** como meio de envio do questionário. O processo ocorreu no período de **09 de fevereiro a 03 de abril 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

Consumo/acesso ao Sebrae

Porte da empresa

Setor da empresa

Tempo de atuação no mercado

Cidade/região



Perfil da empresa

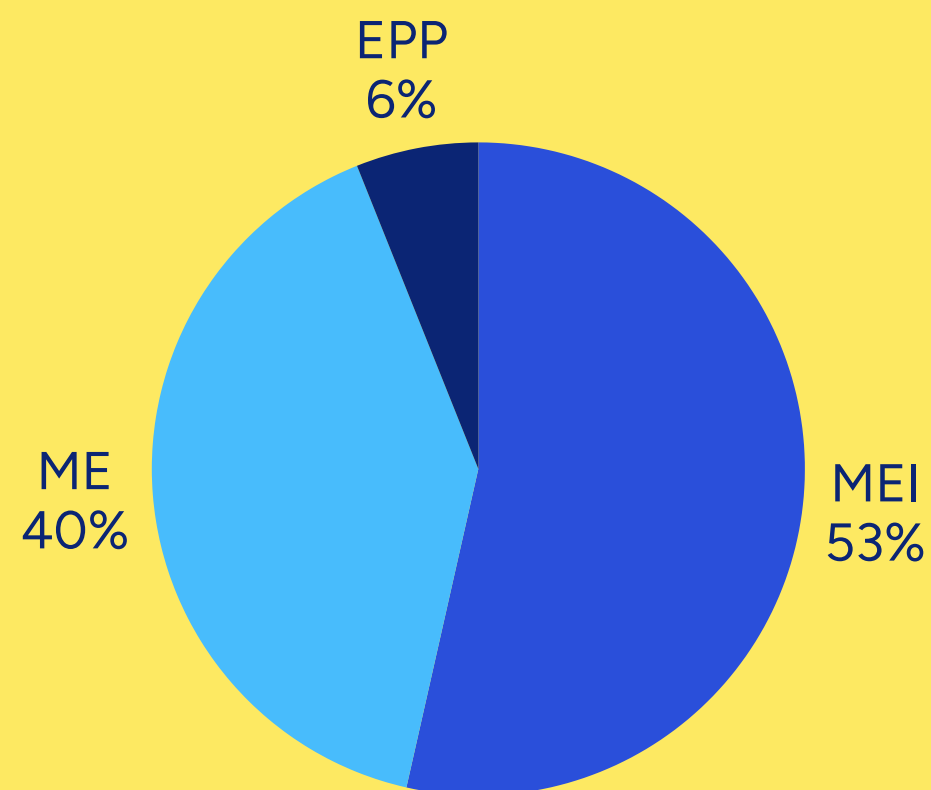
Consumo e/ou acesso aos produtos/serviços do Sebrae RS

Das 157 respostas para pesquisa, 71 reconhecem o atendimento realizado pelo Sebrae RS e possuem respostas válidas para o estudo.

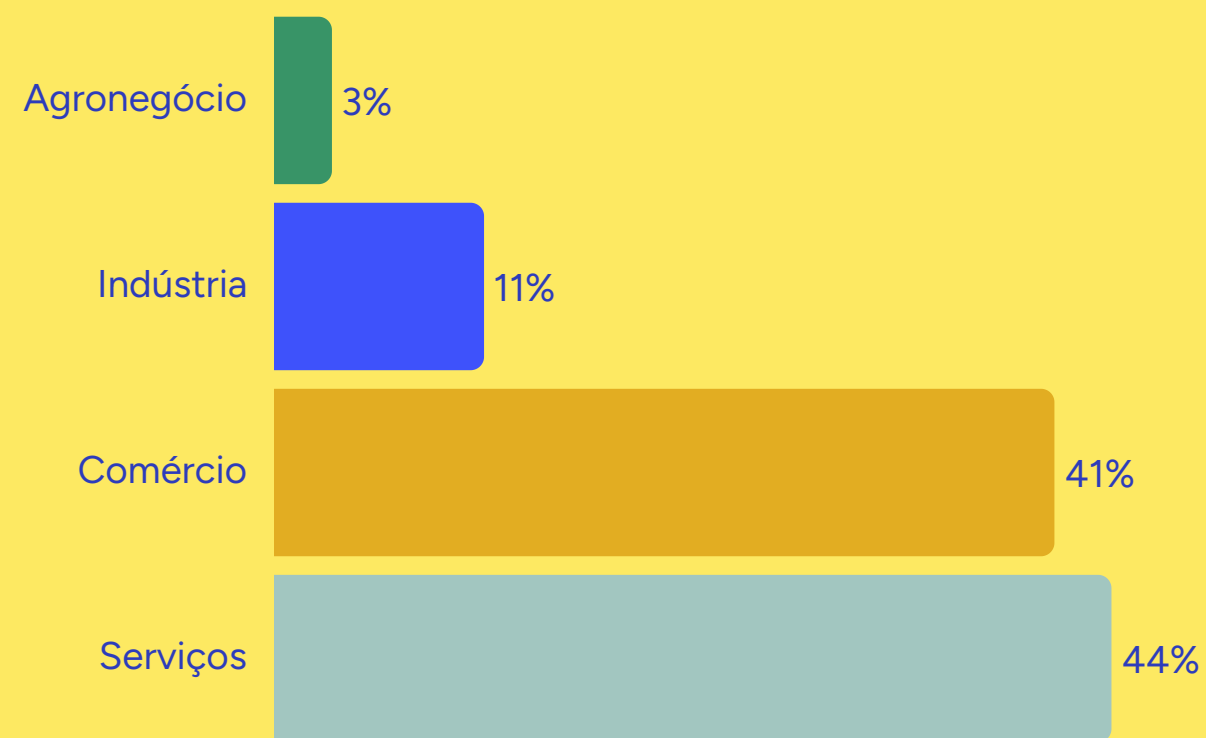


Perfil da empresa

Porte



Setor de atuação



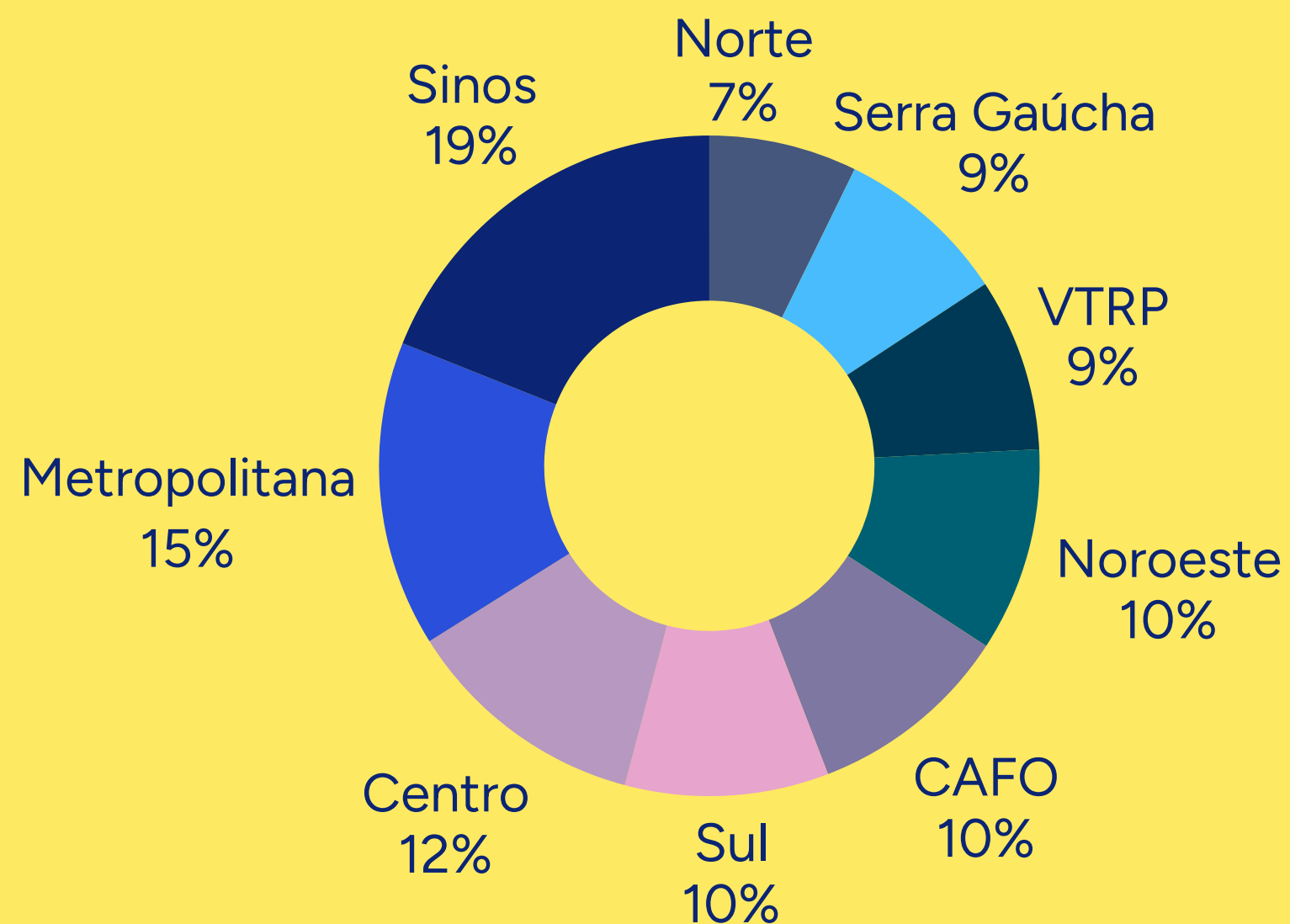
Tempo de atuação no mercado



Nota: 1% dos respondentes não informaram os dados de porte e setor de atuação

Perfil da empresa

Distribuição Por Regional



Distribuição Por Município



Experiência com o Sebrae

Como conheceu o Sebrae

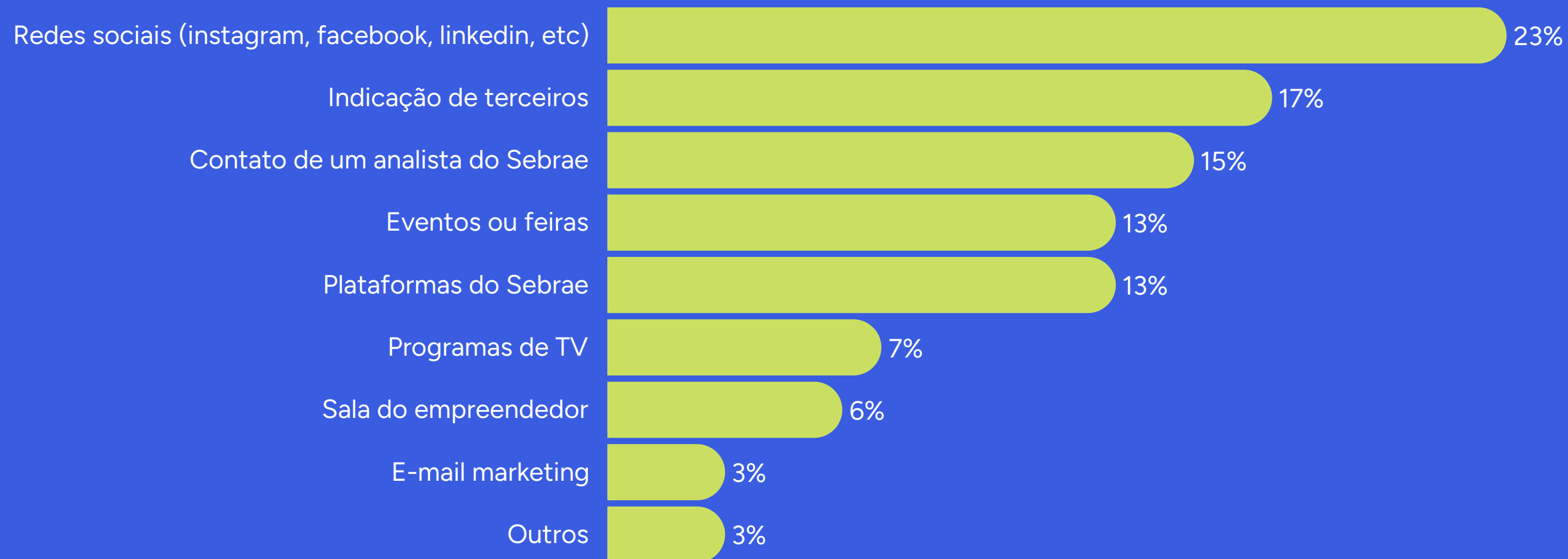
Motivação para procurar o Sebrae

Como acessou produtos e/ ou serviços

Resultados gerais



Como conheceu o Sebrae



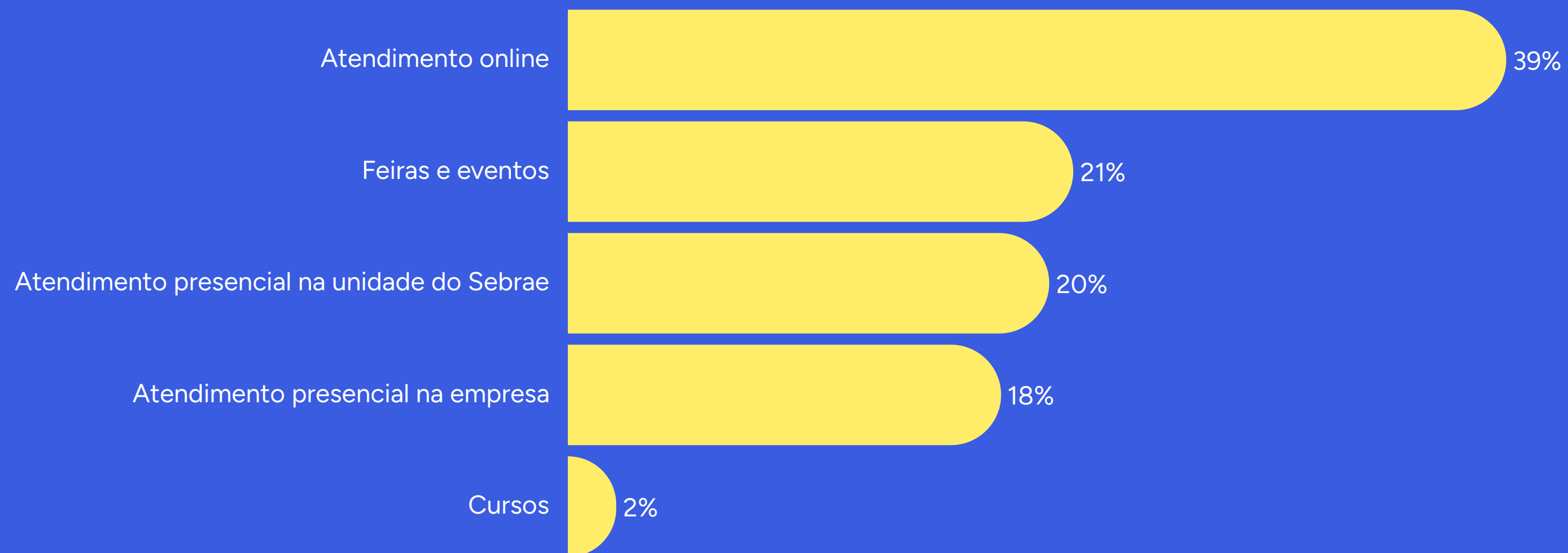
Nota: Pergunta admitia mais de uma resposta

Motivação para procurar o Sebrae



Nota: Pergunta admitia mais de uma resposta

Como acessou produtos e/ou serviços



Nota: Pergunta admitia mais de uma resposta

Resultados gerais

Satisfação Geral

90,14%

Como você avalia sua experiência geral com o Sebrae até o momento?



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

81,69%

Em uma escala de 1 a 5, quanto o produto ou serviço do Sebrae impactou o seu negócio?



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

O produto/serviço acessado atendeu a necessidade

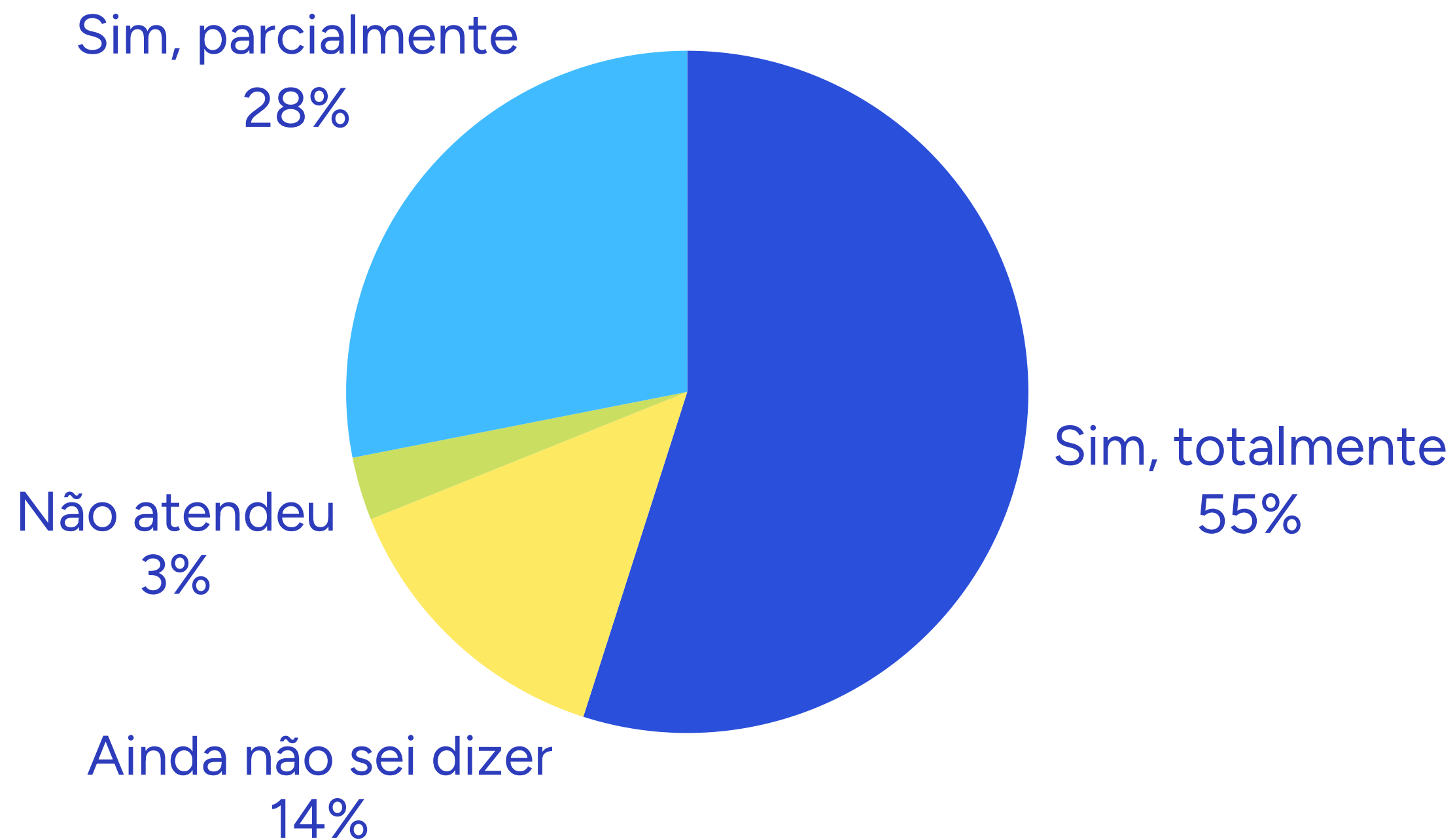
Percepção dos clientes sobre os efeitos

Aplicação dos conhecimentos

Principais dificuldades na aplicação



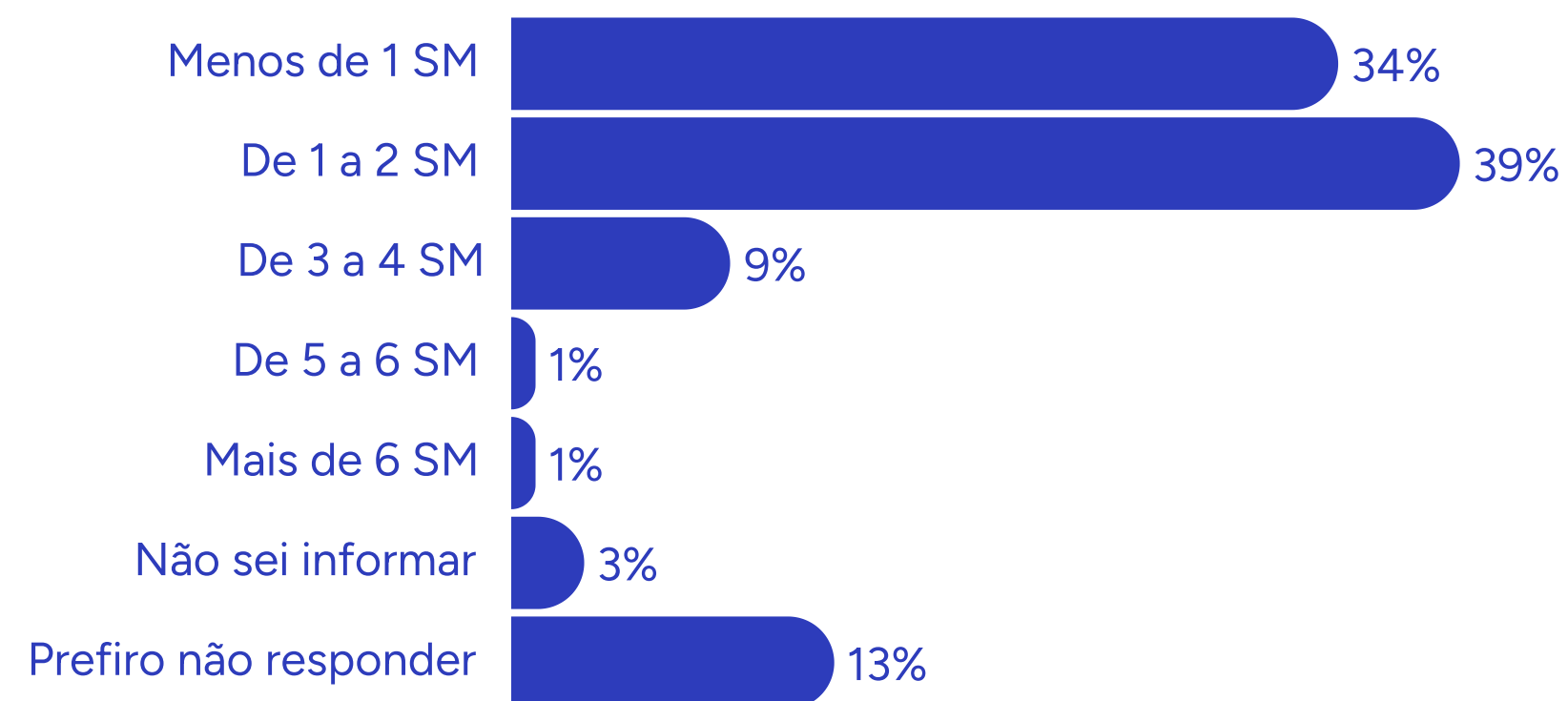
O produto/serviço acessado atendeu ao que você veio buscar no Sebrae



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

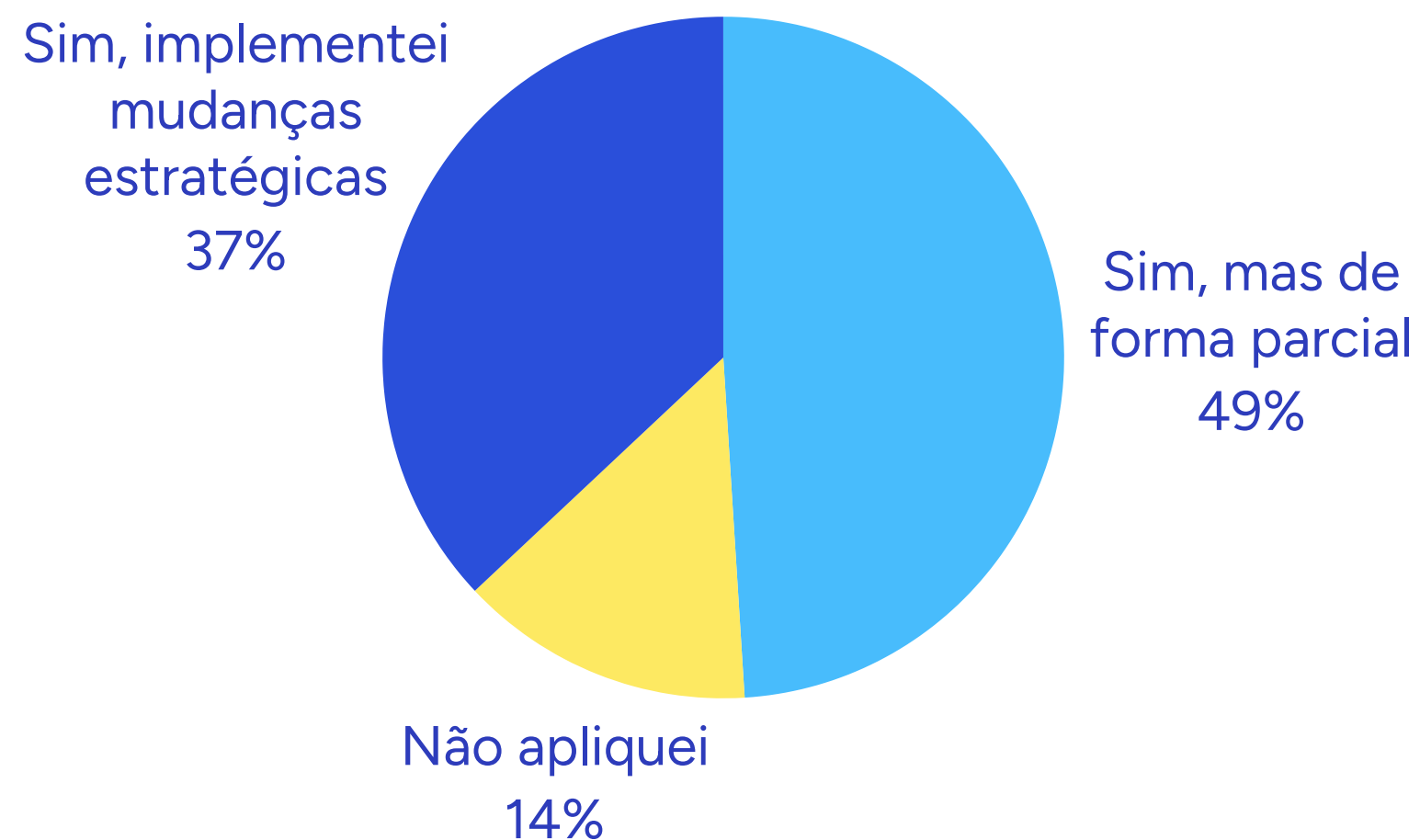
Indicadores	Aumentou	Inalterado	Diminuiu
Faturamento	41%	59%	0%
Ocupação de pessoas	38%	62%	0%
Pró-labore	24%	75%	1%

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

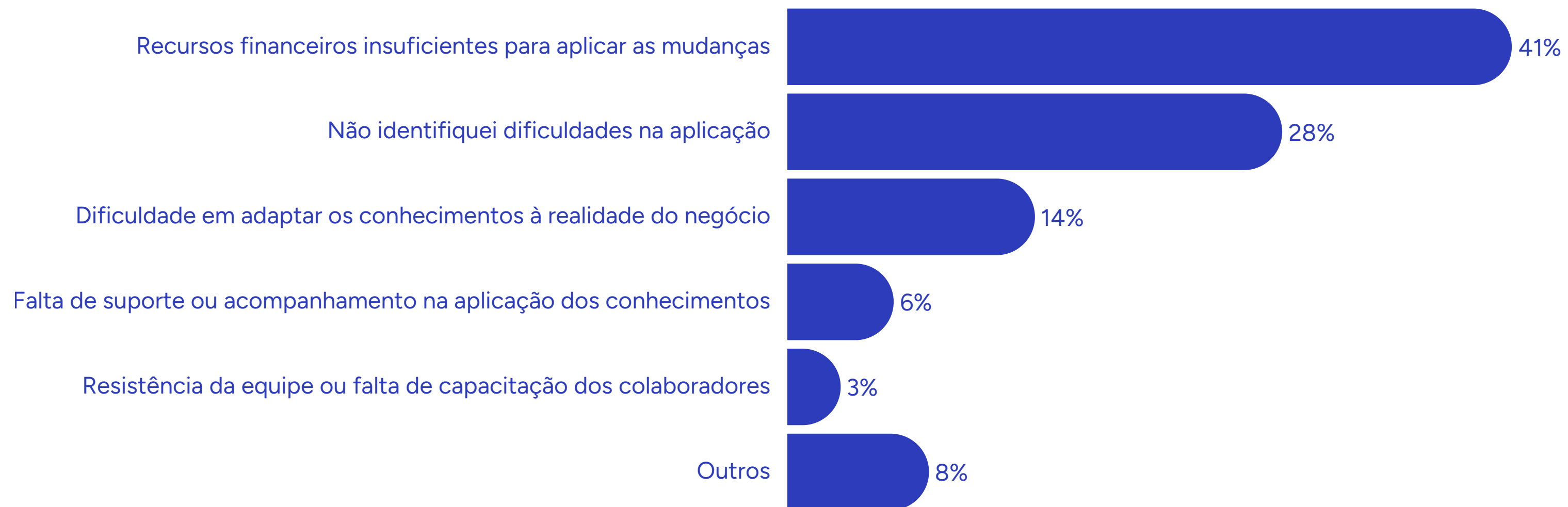


Nota: salário mínimo vigente em 2026 é de R\$ 1.621,00)

Aplicação dos conhecimentos adquiridos nos produtos/serviços do Sebrae



Principais dificuldades para aplicar os conhecimentos



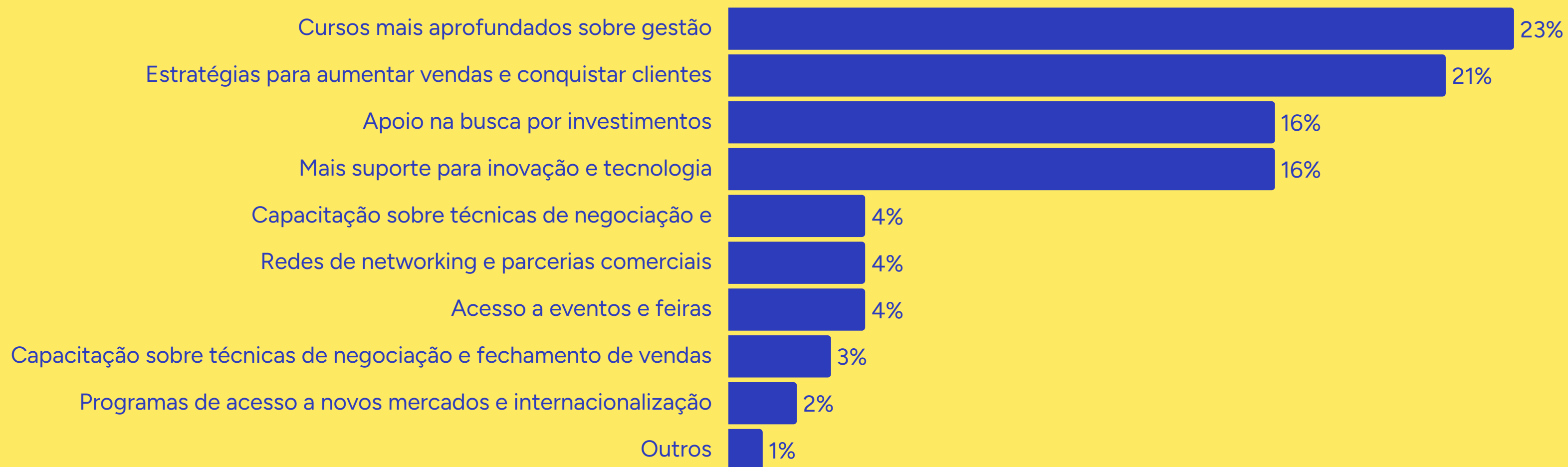
Nota: Pergunta admitia mais de uma resposta

Sugestões e continuidade

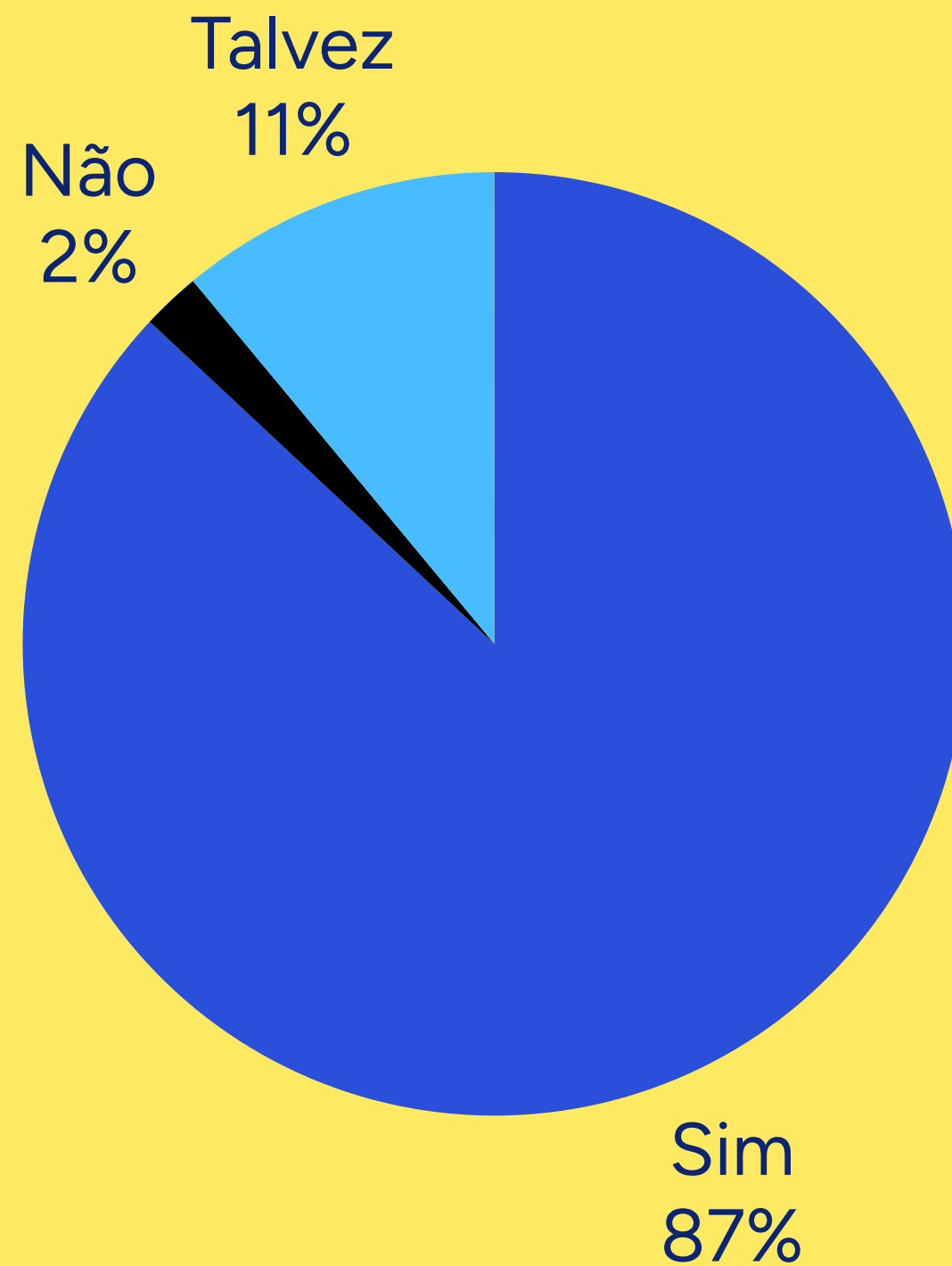
Produtos/serviços que o Sebrae poderia oferecer
Intenção de utilizar os produtos/serviços
Aceite para participar das próximas edições



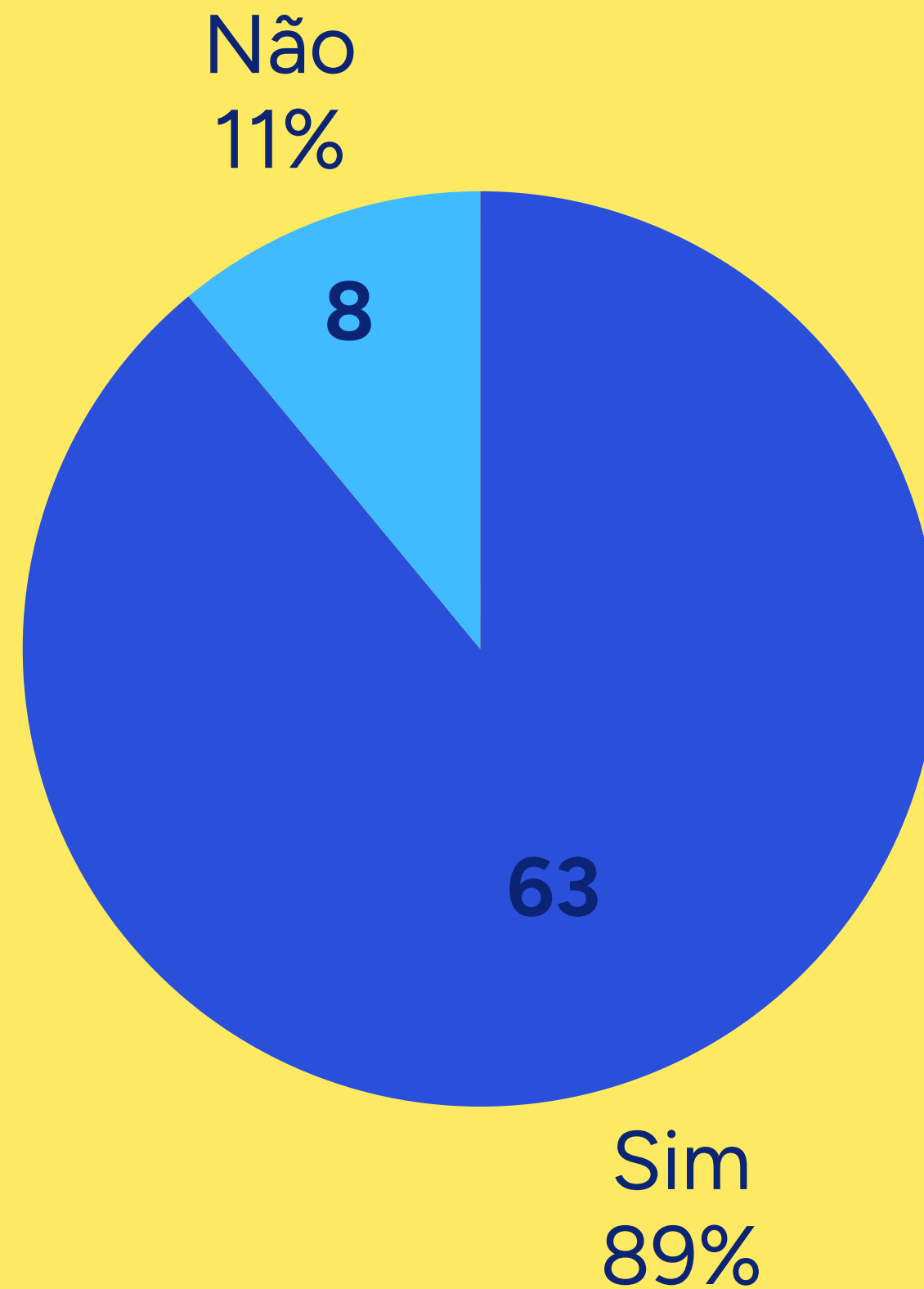
Produtos/serviços que o Sebrae poderia oferecer futuramente



Intenção de utilizar os produtos/serviços do Sebrae nos próximos meses



Aceite para participar das próximas fases da pesquisa



63 clientes aceitaram participar das próximas fases da pesquisa.

Insights

- Dos respondentes, 53% são MEIs, com predominância dos setores de serviços (44%) e comércio (41%), e 44% estão no mercado há mais de 2 anos, indicando um público de pequenos negócios já em fase de consolidação.
- Os principais canais de entrada são redes sociais (23%), indicação de terceiros (17%) e contato com analistas do Sebrae (15%), mostrando a força do digital combinada ao relacionamento.
- A principal motivação para buscar o Sebrae é melhorar a gestão financeira (32%), seguida por organização interna (21%) e expansão do negócio (19%), evidenciando foco em estruturação e crescimento.
- A satisfação geral é de 90,14% e o impacto percebido no negócio é de 81,69%, indicando alta qualidade percebida dos serviços.
- 55% afirmam que o Sebrae atendeu totalmente às expectativas, enquanto apenas 3% dizem que não atendeu, reforçando a efetividade da entrega.
- Houve impacto positivo nos negócios: 41% relataram aumento no faturamento, 38% na ocupação e 24% no pró-labore.
- Embora a maioria aplique os conhecimentos, 49% aplicaram parcialmente e 37% totalmente, indicando uma oportunidade de reforçar a implementação prática.
- As principais dificuldades na aplicação são: falta de recursos financeiros (41%), dificuldade de adaptação à realidade (14%) e falta de suporte (6%), evidenciando a necessidade de soluções práticas e apoio na execução. Por outro lado, 28% não tiveram dificuldade na aplicação.

Pesquisa Painel Satisfação e Impacto do Sebrae

BI - Pesquisa Impacto e
Satisfação do Sebrae

Próximos Passos



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