

Pesquisa

# SEBRAE NA SUA EMPRESA

*Atendidos em 2024*

Janeiro de 2025



# A pesquisa

---



**OBJETIVO:** Conhecer a satisfação e principais mudanças e resultados decorrentes do atendimento do Sebrae na sua empresa (SNSE) em 2024.

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

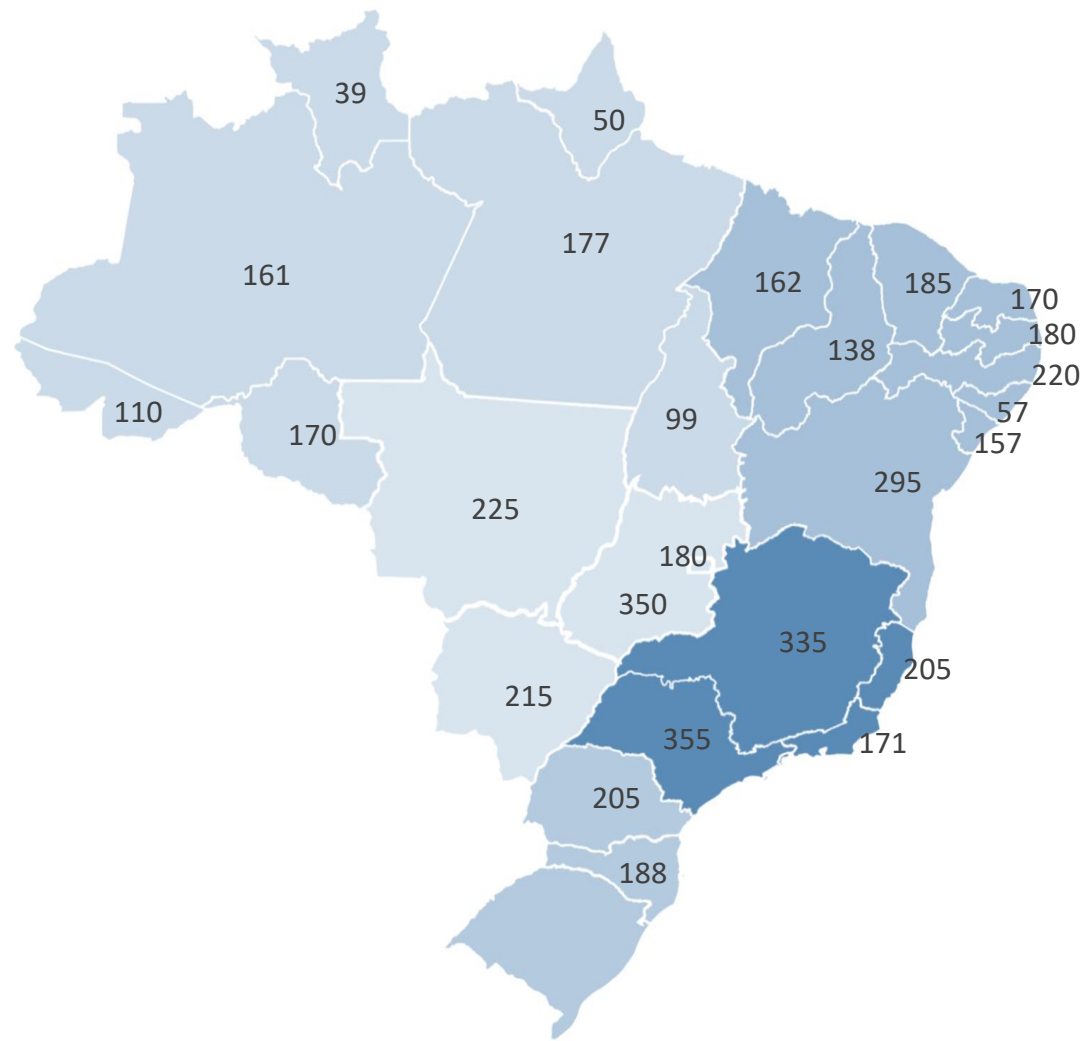
**COLETA DOS DADOS:** A coleta de dados foi realizada através de entrevistas por telefone (C.A.T.I.), entre 16 de dezembro de 2024 e 24 de janeiro de 2025.

**AMOSTRA:** Foram realizadas 4.800 entrevistas por telefone. O mailing foi fornecido pelo SEBRAE, contendo cerca de 970.000 contatos.

**ERRO AMOSTRAL:** O erro amostral é de 1,48% para resultados gerais das empresas que participaram do SNSE em 2024. O intervalo de confiança é de 95%.

**PONDERAÇÃO:** Os dados foram ponderados por cotas de UF.

# A distribuição da amostra



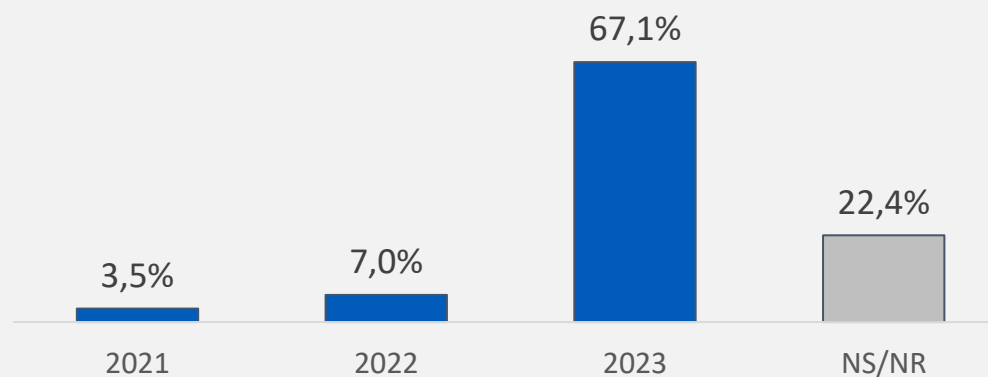
# Realização do Sebrae na Sua Empresa em 2022



Dentre os entrevistados, mais de 90% foram atendidos pelo Sebrae em 2024.

Dentre aqueles que não foram atendidos em 2024, a maioria foi atendida em 2023 (67%).

Em que ano teve contato com o SEBRAE?

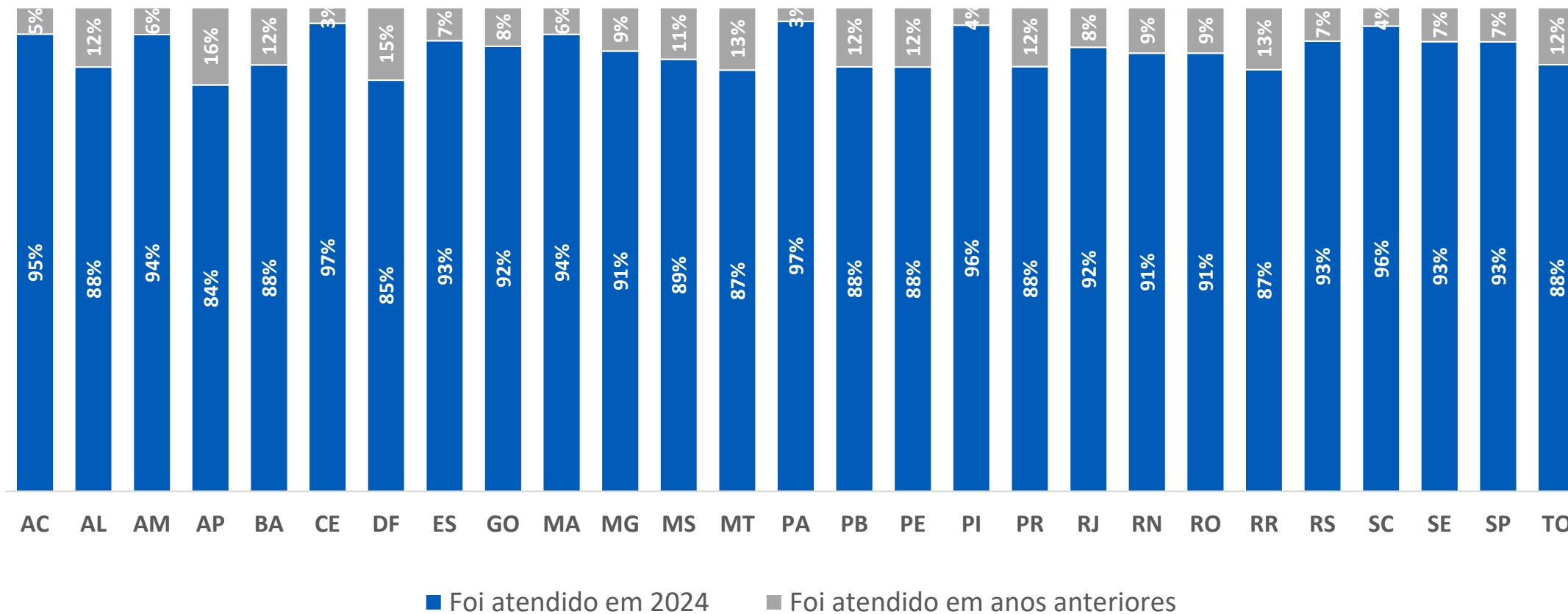


n = 417

n = 4800

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 2024. 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 2024



n = 4800

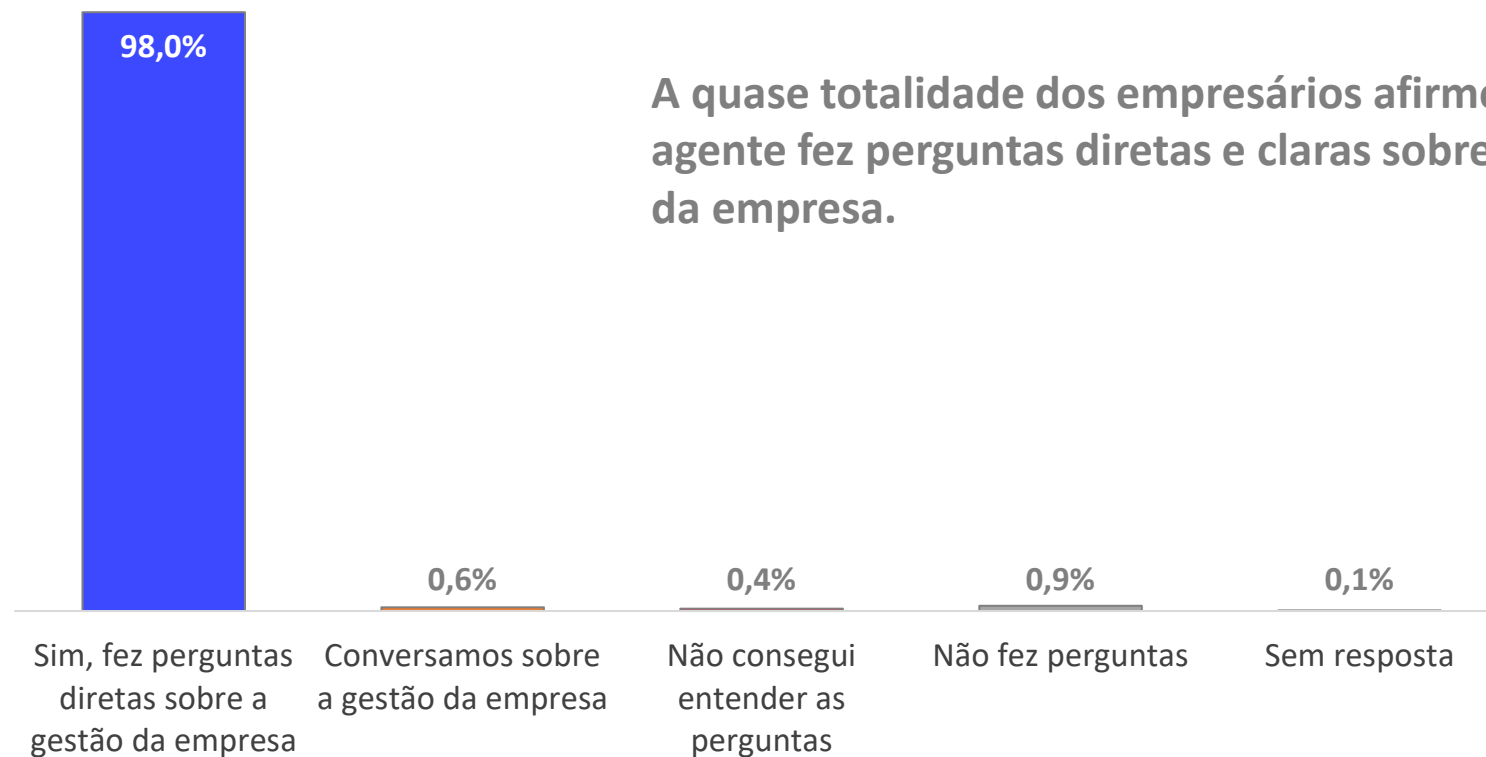
F1. Consta nos nossos registros que o(a) Sr(a)/sua empresa foi atendido(a) pelo Agente de Orientação Empresarial do projeto Sebrae na sua Empresa em 2024. O(A) sr(a) se recorda de ter recebido um atendimento online ou presencial de agente do Sebrae?

# RESULTADOS

Empreendedores atendidos pelo  
programa Sebrae na Sua Empresa  
em 2024



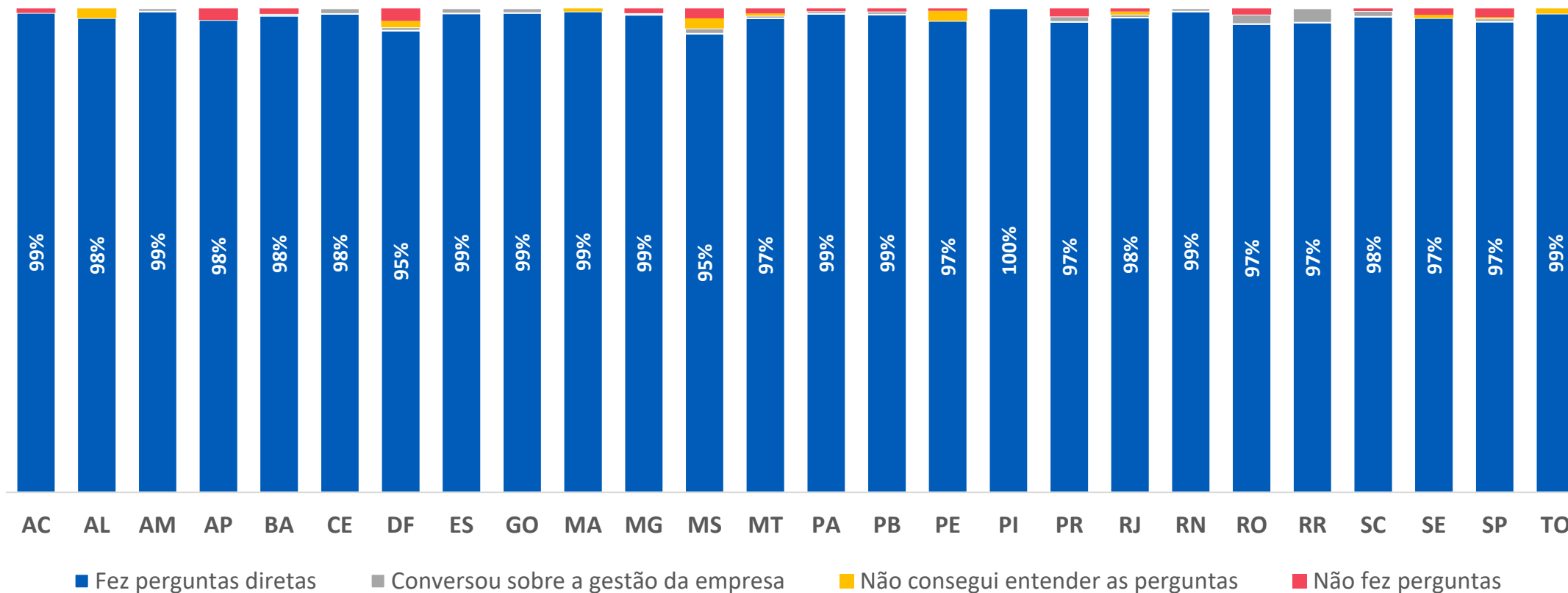
# Atuação do Agente do SNSE



A quase totalidade dos empresários afirmou que o agente fez perguntas diretas e claras sobre a gestão da empresa.

n = 4383

# Atuação do Agente do SNSE

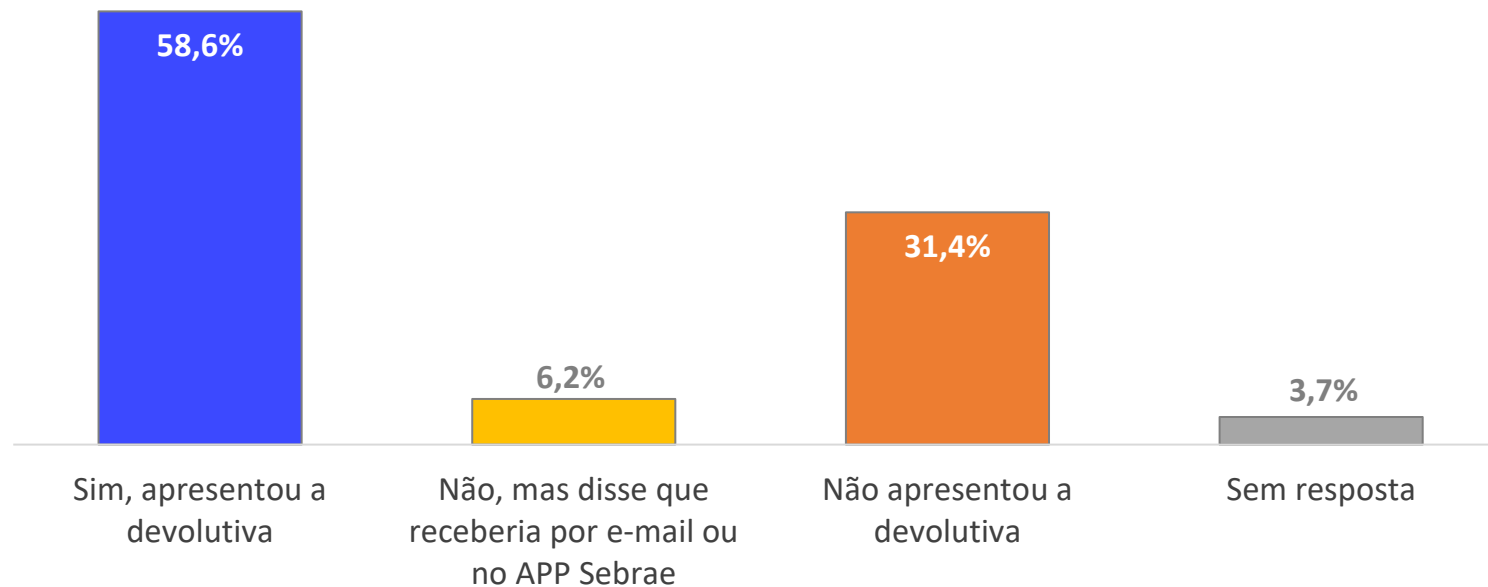


n = 4383

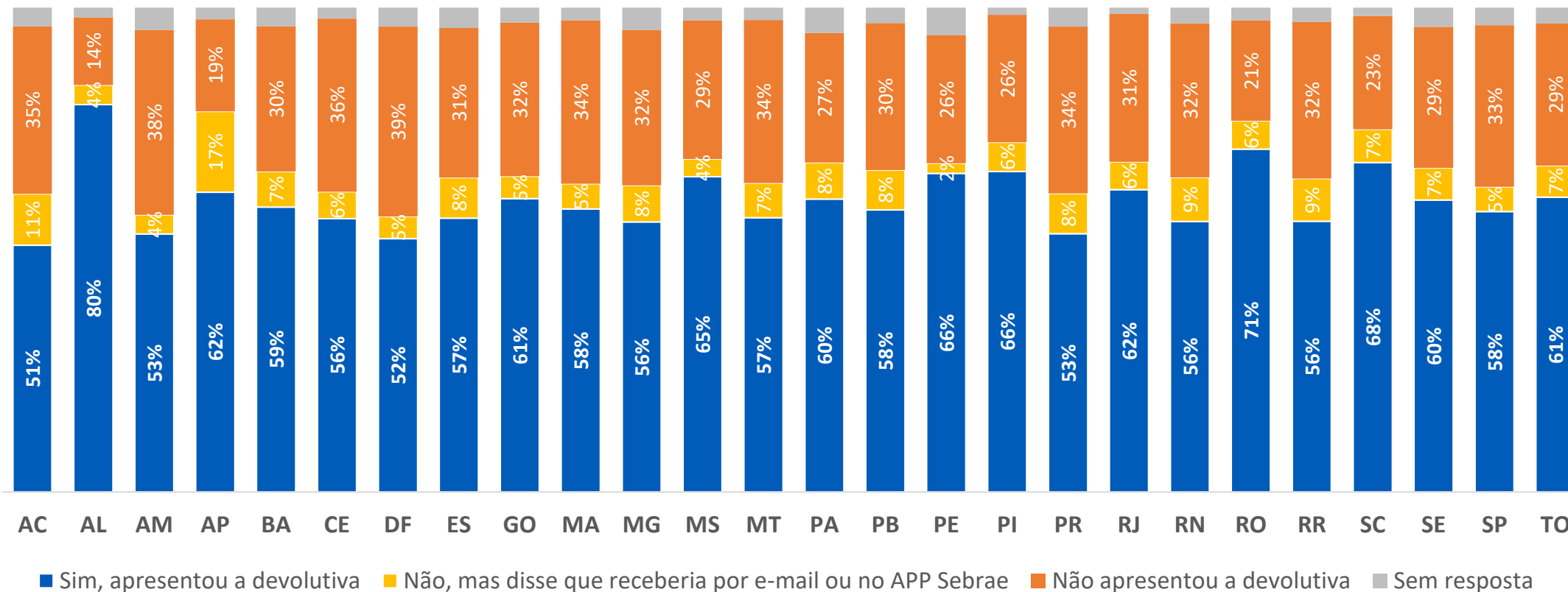
1. O Agente realizou perguntas sobre a gestão da empresa, de forma clara?

# Apresentação da devolutiva

Cerca de 60% dos entrevistados receberam a devolutiva sobre a gestão da sua empresa. Por outro lado, quase 1/3 não recebeu a devolutiva.



# Apresentação da devolutiva



n = 4383

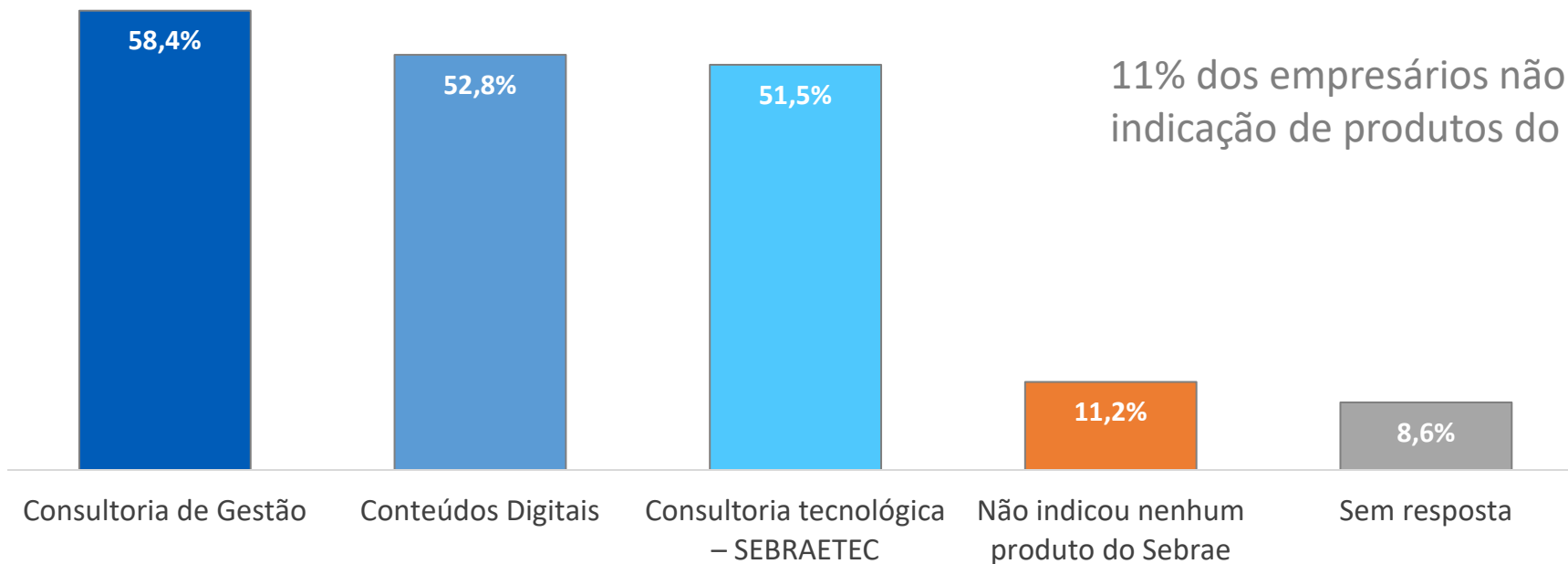
2. Foi apresentado uma devolutiva de como está a gestão da sua empresa?

# Indicação de produto do SEBRAE



Os produtos “Consultoria de Gestão”, “Conteúdos Digitais” e “Sebraetec” foram indicados pelos agentes para mais de metade dos empresários que participaram do SNSE.

11% dos empresários não tiveram nenhuma indicação de produtos do SEBRAE.

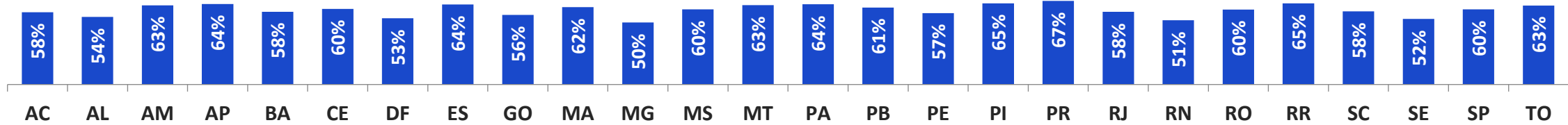


n = 4383

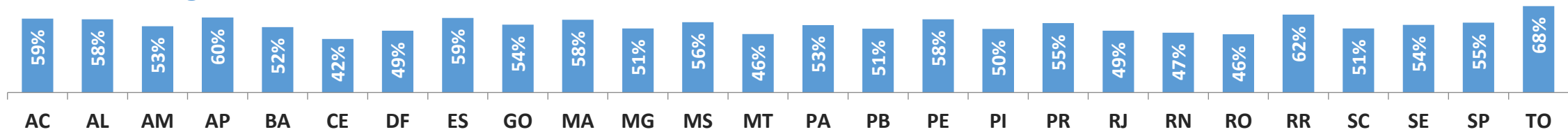
# Indicação de produto do SEBRAE



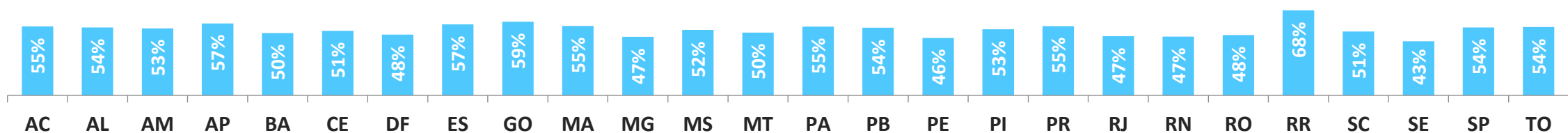
## Consultoria de Gestão



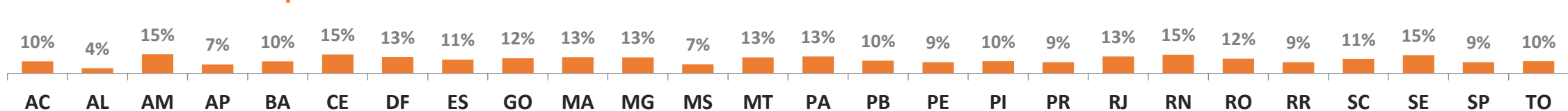
## Conteúdos Digitais



## Sebraetec



## Não indicou nenhum produto

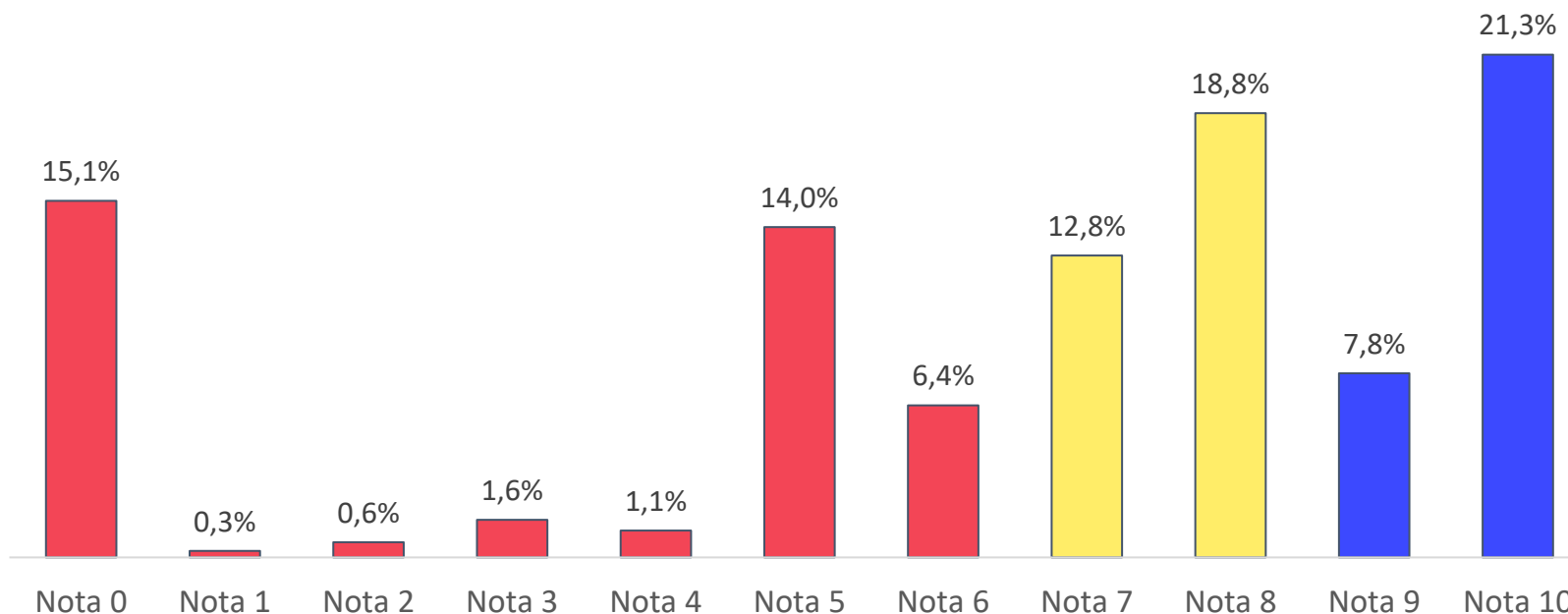


n = 4383

# Aplicabilidade do SNSE



A nota média para a aplicabilidade dos aprendizados do projeto Sebrae na Sua Empresa foi de 6,4 em uma escala de 0 a 10. Cerca de 30% dos empresários atribuíram notas altas à aplicabilidade do Projeto.



NOTA MÉDIA

**6,4**

Notas altas

**39,2%**



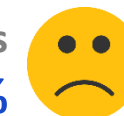
Notas médias

**31,6%**



Notas baixas

**29,1%**



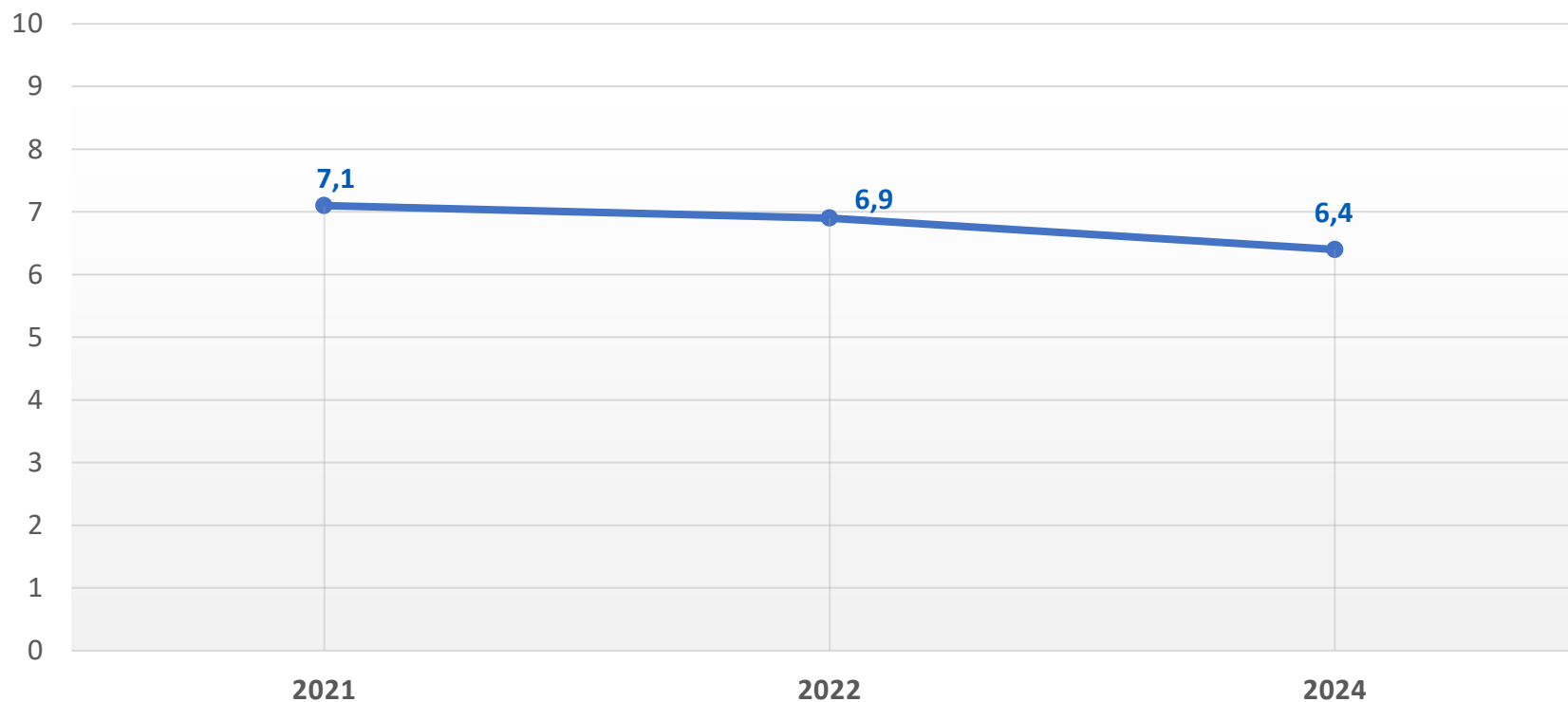
n = 4383

4. O(A) Sr. (a) conseguiu pôr em prática no dia a dia do seu negócio o que aprendeu nessa orientação? 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



## SÉRIE HISTÓRICA – Nota média da aplicabilidade



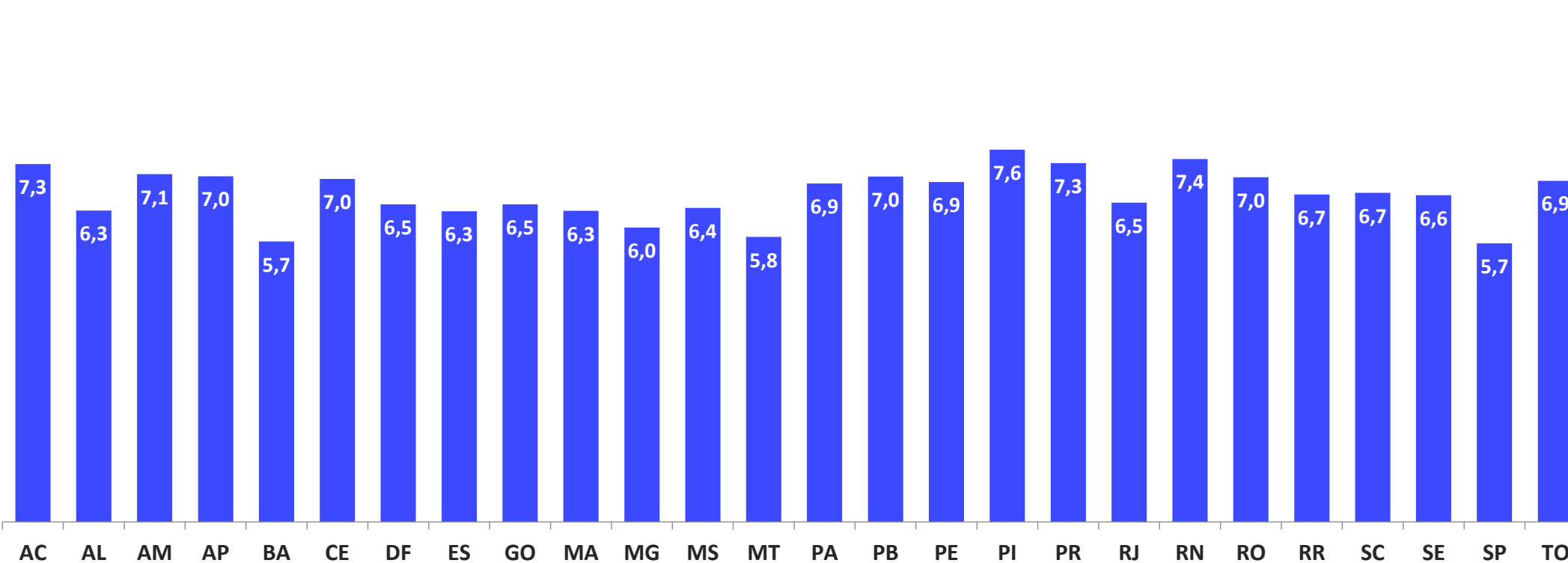
4. O(A) Sr. (a) conseguiu pôr em prática no dia a dia do seu negócio o que aprendeu nessa orientação? Dê uma nota de 0 a 10, sendo que 0 significa “NÃO PÔS NADA EM PRÁTICA” e nota 10 que “PÔS TODOS OS CONHECIMENTOS EM PRÁTICA”.

# Aplicabilidade do SNSE



Nota média por UF

ver em ordem decrescente (UF)



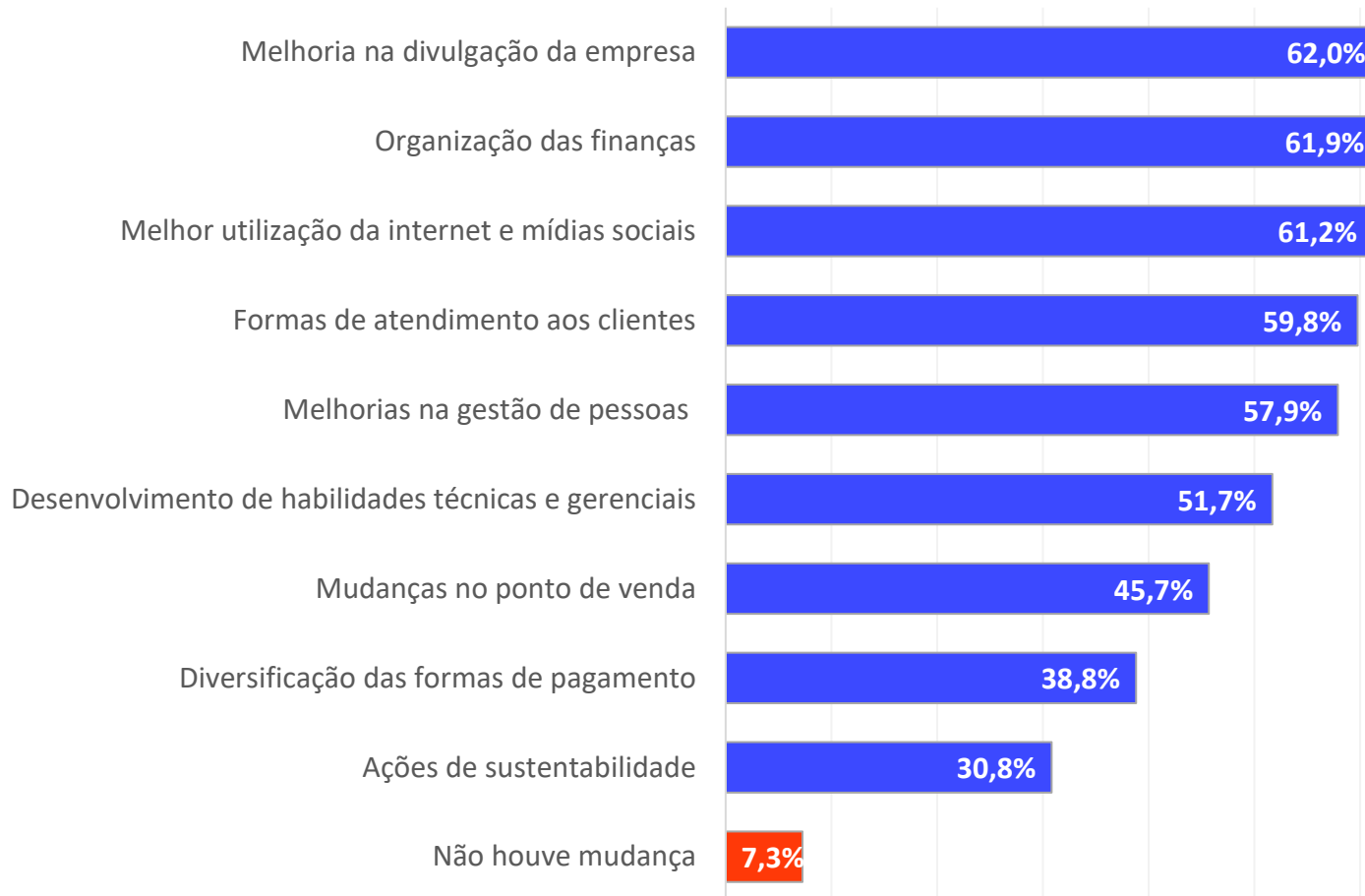
PI	7,6
RN	7,4
PR	7,3
AC	7,3
TO	7,1
AM	7,1
AP	7,0
PB	7,0
RO	7,0
CE	7,0
TO	6,9
PE	6,9
PA	6,9
SC	6,7
RR	6,7
SE	6,6
RJ	6,5
DF	6,5
GO	6,5
MS	6,4
AL	6,3
MA	6,3
ES	6,3
MG	6,0
MT	5,8
BA	5,7
SP	5,7

n = 4383

4. O(A) Sr. (a) conseguiu pôr em prática no dia a dia do seu negócio o que aprendeu nessa orientação? 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".



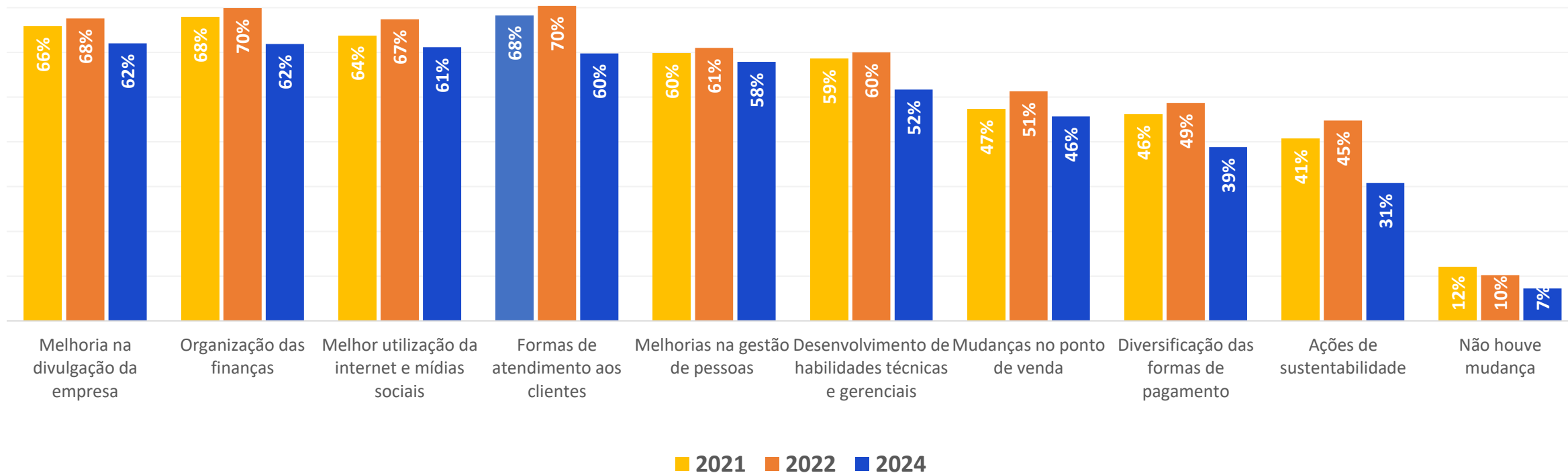
# Mudanças realizadas após o SNSE



Mais de 60% dos empresários modificaram aspectos relacionados à divulgação da empresa, à organização das finanças e à utilização de mídias sociais.

# Mudanças realizadas após o SNSE

## SÉRIE HISTÓRICA



# Mudanças realizadas após o SNSE



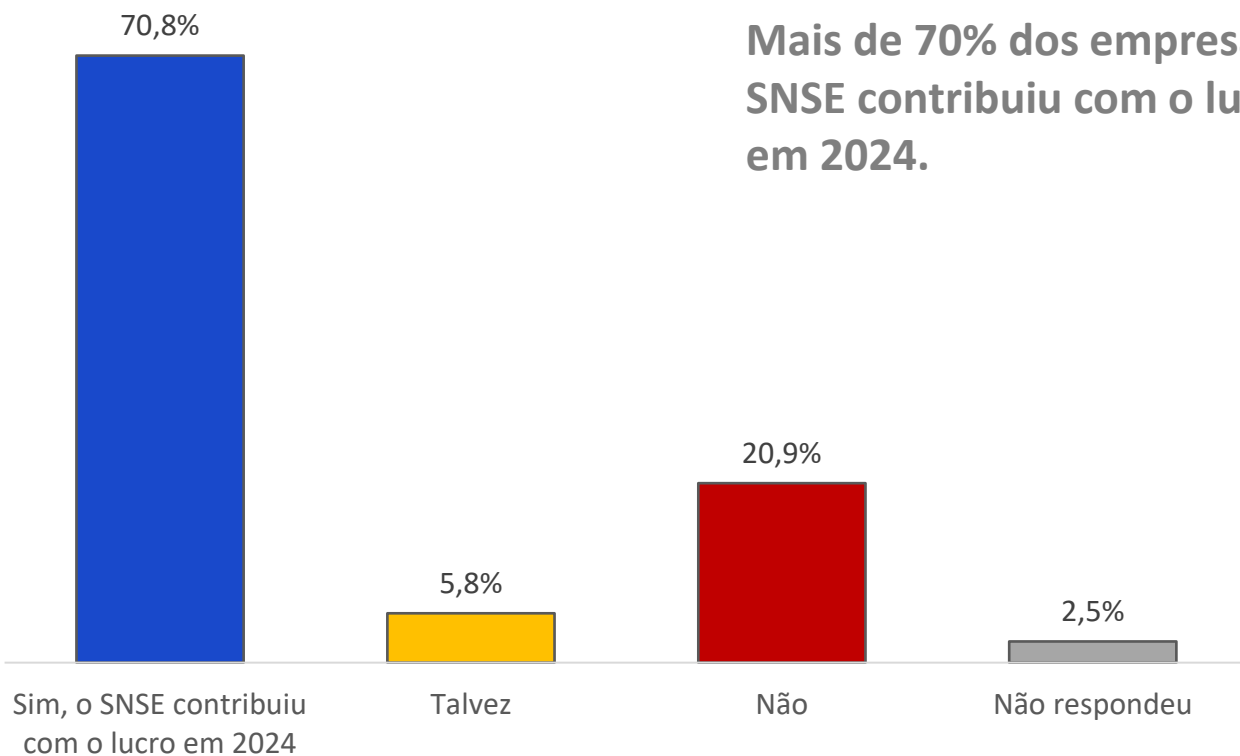
	AC	AL	AM	AP	BA	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	MT
Melhoria na divulgação da empresa	64%	60%	55%	81%	68%	65%	59%	60%	57%	69%	65%	55%	58%
Organização das finanças	72%	74%	72%	81%	58%	74%	63%	57%	59%	71%	59%	51%	56%
Melhor utilização da internet e mídias sociais	63%	56%	63%	81%	66%	68%	58%	56%	55%	68%	63%	46%	58%
Formas de atendimento aos clientes	74%	70%	65%	74%	67%	65%	56%	53%	51%	69%	54%	52%	54%
Melhorias na gestão de pessoas	64%	60%	49%	81%	59%	69%	51%	54%	58%	65%	49%	45%	57%
Desenvolvimento de habilidades técnicas e gerenciais	60%	60%	58%	67%	54%	59%	49%	42%	49%	56%	49%	36%	56%
Mudanças no ponto de venda	57%	54%	48%	67%	42%	46%	35%	30%	39%	44%	39%	32%	51%
Diversificação das formas de pagamento	50%	48%	51%	50%	42%	42%	39%	34%	35%	41%	37%	24%	45%
Ações de sustentabilidade	43%	46%	41%	50%	42%	46%	40%	27%	29%	40%	26%	20%	19%
Não houve mudança	5%	4%	8%	2%	4%	6%	10%	7%	10%	2%	10%	8%	7%

	PA	PB	PE	PI	PR	RJ	RN	RO	RR	SC	SE	SP	TO
Melhoria na divulgação da empresa	72%	66%	79%	76%	51%	48%	75%	65%	76%	57%	65%	48%	66%
Organização das finanças	75%	66%	74%	80%	59%	57%	76%	62%	74%	67%	67%	49%	73%
Melhor utilização da internet e mídias sociais	70%	73%	74%	80%	48%	54%	78%	66%	76%	56%	62%	54%	67%
Formas de atendimento aos clientes	76%	66%	72%	86%	53%	61%	70%	66%	82%	55%	68%	57%	67%
Melhorias na gestão de pessoas	67%	54%	69%	72%	56%	50%	66%	53%	65%	68%	60%	56%	65%
Desenvolvimento de habilidades técnicas e gerenciais	69%	56%	52%	67%	50%	51%	69%	48%	71%	58%	60%	42%	64%
Mudanças no ponto de venda	58%	53%	75%	64%	48%	36%	56%	48%	56%	31%	46%	33%	58%
Diversificação das formas de pagamento	48%	38%	42%	54%	38%	39%	59%	43%	50%	31%	37%	28%	54%
Ações de sustentabilidade	39%	37%	26%	61%	34%	34%	44%	34%	53%	27%	42%	25%	36%
Não houve mudança	4%	4%	3%	3%	7%	7%		5%	3%	3%	3%	13%	4%

n = 4383

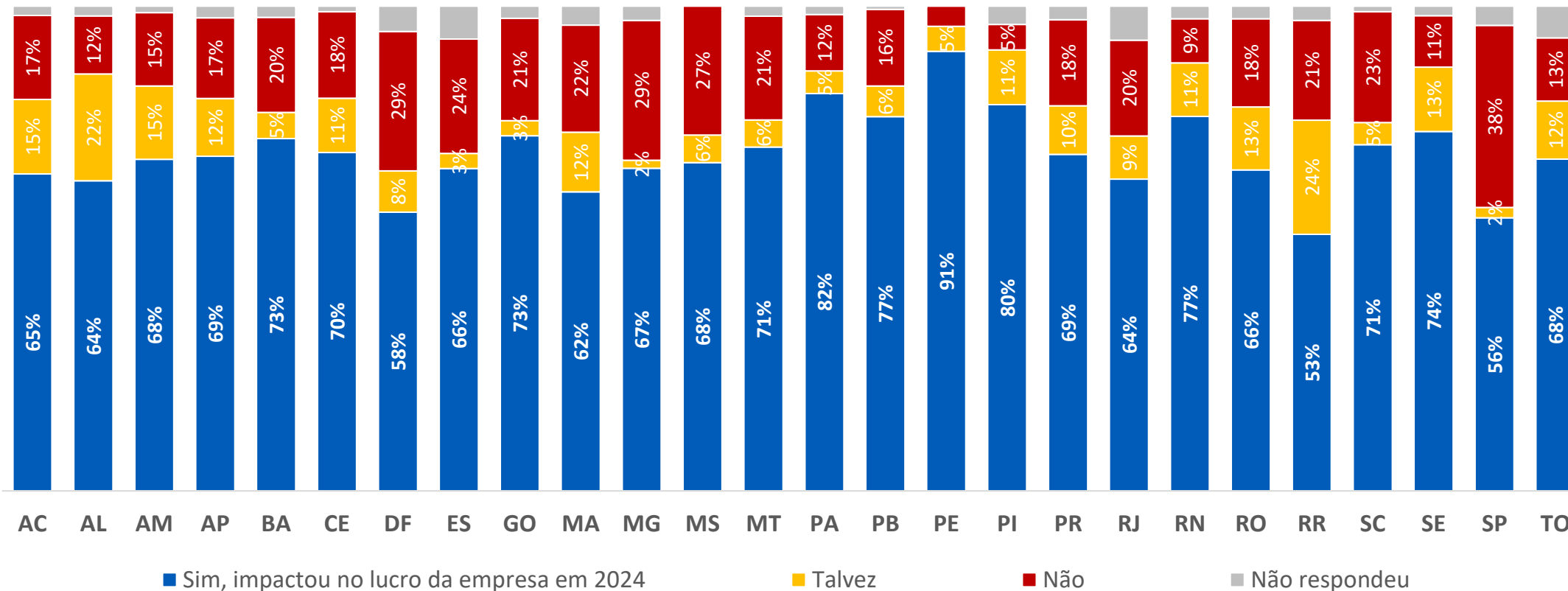
6. Considerando as ferramentas implementadas, indique as mudanças na sua empresa motivadas pelas sugestões apresentadas no diagnóstico.

# Impacto do SNSE no lucro da empresa



Mais de 70% dos empresários consideram que o SNSE contribuiu com o lucro que a empresa obteve em 2024.

# Impacto do SNSE no lucro da empresa



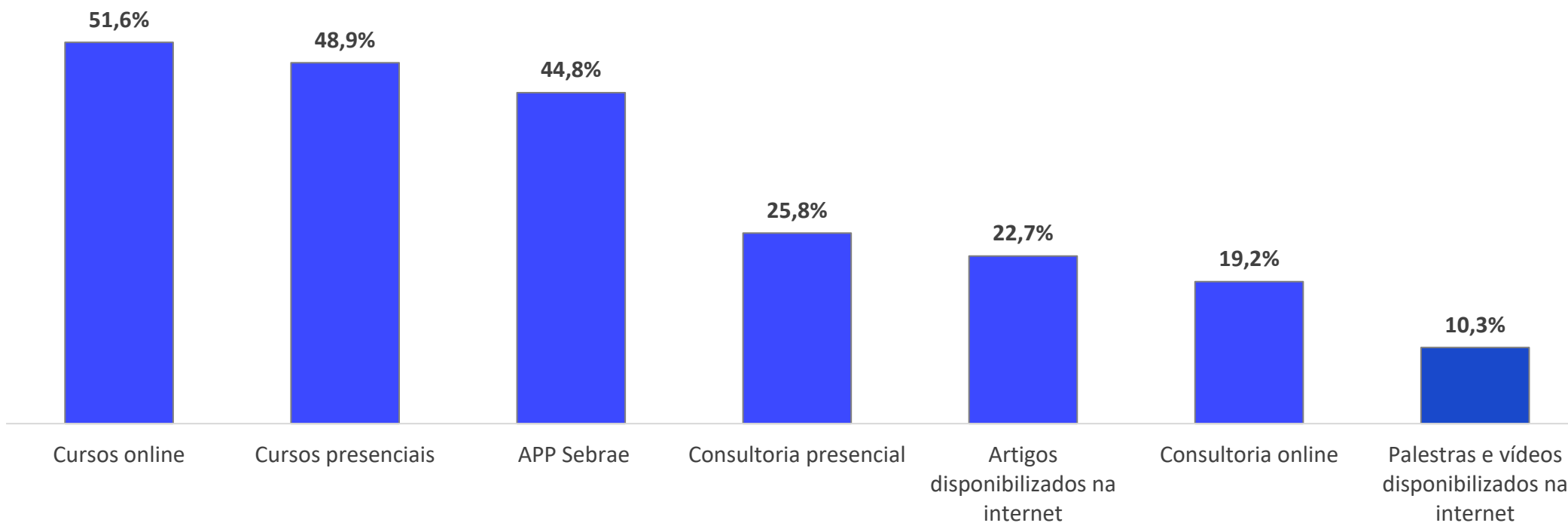
n = 4383

7. O(A) Sr.(a) acha que a orientação e as ferramentas oferecidas pelo Agente contribuíram para os resultados do seu lucro em 2024?

# Interesse em serviços do SEBRAE



Cerca de metade dos empreendedores tem interesse na realização de cursos online (51,6%) e em cursos presenciais (48,9%) do SEBRAE. O APP do Sebrae despertou interesse de cerca de 45% dos entrevistados.

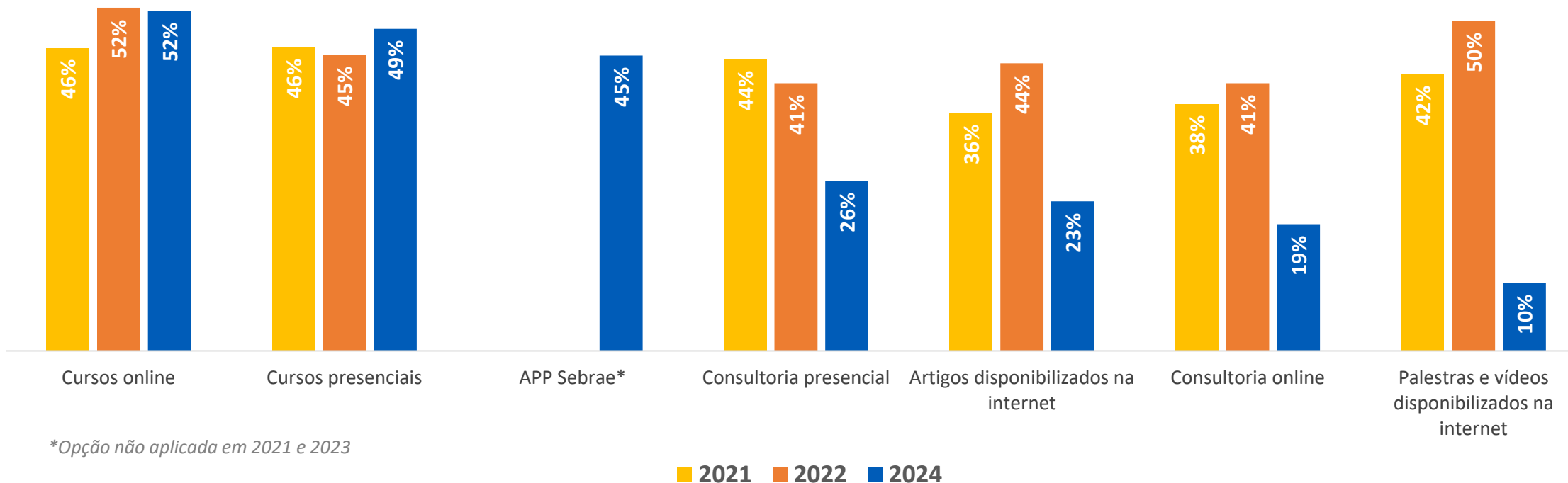


n = 4383

# Interesse em serviços do SEBRAE



## SÉRIE HISTÓRICA



# Interesse em serviços do SEBRAE



	AC	AL	AM	AP	BA	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	MT
<b>Cursos online</b>	59%	48%	59%	38%	45%	50%	48%	50%	54%	51%	49%	54%	45%
<b>Cursos presenciais</b>	41%	54%	46%	45%	48%	42%	39%	45%	51%	53%	47%	50%	56%
<b>APP Sebrae</b>	53%	60%	47%	60%	55%	49%	57%	52%	39%	58%	35%	42%	48%
<b>Consultoria presencial</b>	43%	38%	28%	38%	30%	35%	30%	24%	25%	27%	20%	12%	28%
<b>Artigos disponibilizados na internet</b>	46%	50%	27%	43%	32%	24%	24%	19%	14%	27%	18%	12%	19%
<b>Consultoria online</b>	37%	48%	25%	40%	25%	23%	20%	20%	13%	27%	15%	9%	16%
<b>Palestras e vídeos disponibilizados na internet</b>	11%	4%	9%	10%	8%	5%	10%	10%	10%	6%	12%	11%	10%

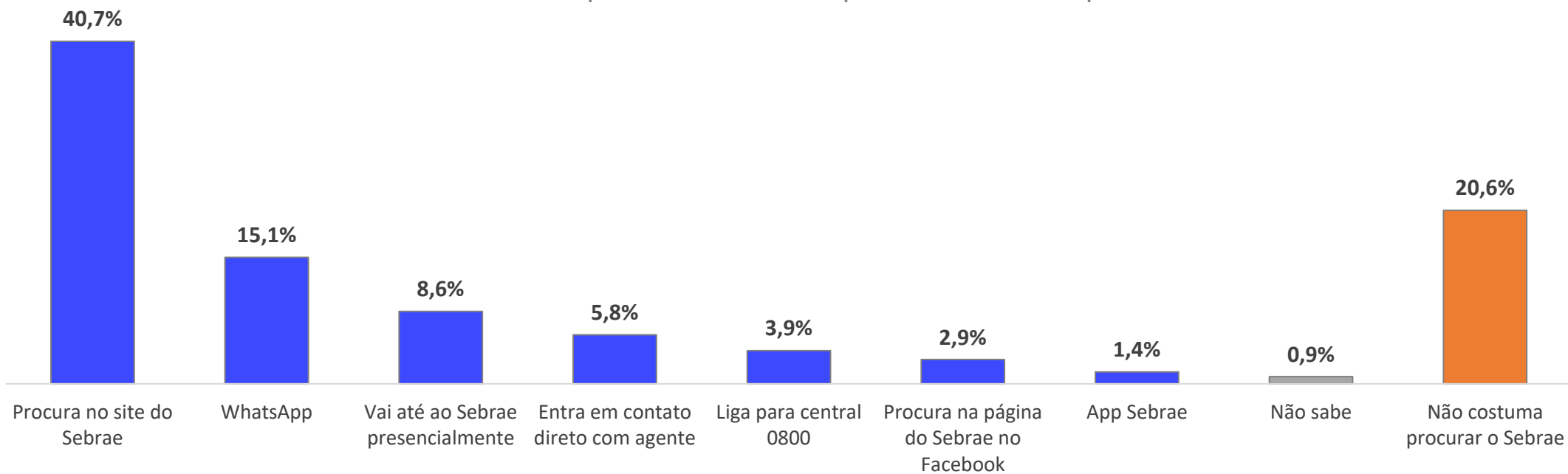
	PA	PB	PE	PI	PR	RJ	RN	RO	RR	SC	SE	SP	TO
<b>Cursos online</b>	50%	40%	63%	52%	56%	48%	49%	49%	50%	34%	42%	56%	40%
<b>Cursos presenciais</b>	48%	50%	49%	50%	51%	45%	55%	45%	59%	44%	50%	47%	58%
<b>APP Sebrae</b>	40%	58%	42%	48%	47%	52%	55%	49%	59%	45%	55%	41%	53%
<b>Consultoria presencial</b>	29%	32%	24%	43%	32%	36%	33%	35%	38%	29%	38%	17%	35%
<b>Artigos disponibilizados na internet</b>	35%	34%	18%	43%	25%	34%	34%	44%	50%	22%	35%	21%	48%
<b>Consultoria online</b>	26%	22%	10%	38%	25%	35%	26%	39%	59%	26%	34%	17%	39%
<b>Palestras e vídeos disponibilizados na internet</b>	12%	9%	12%	8%	9%	13%	11%	10%	3%	6%	6%	13%	10%

n = 4383

# 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.

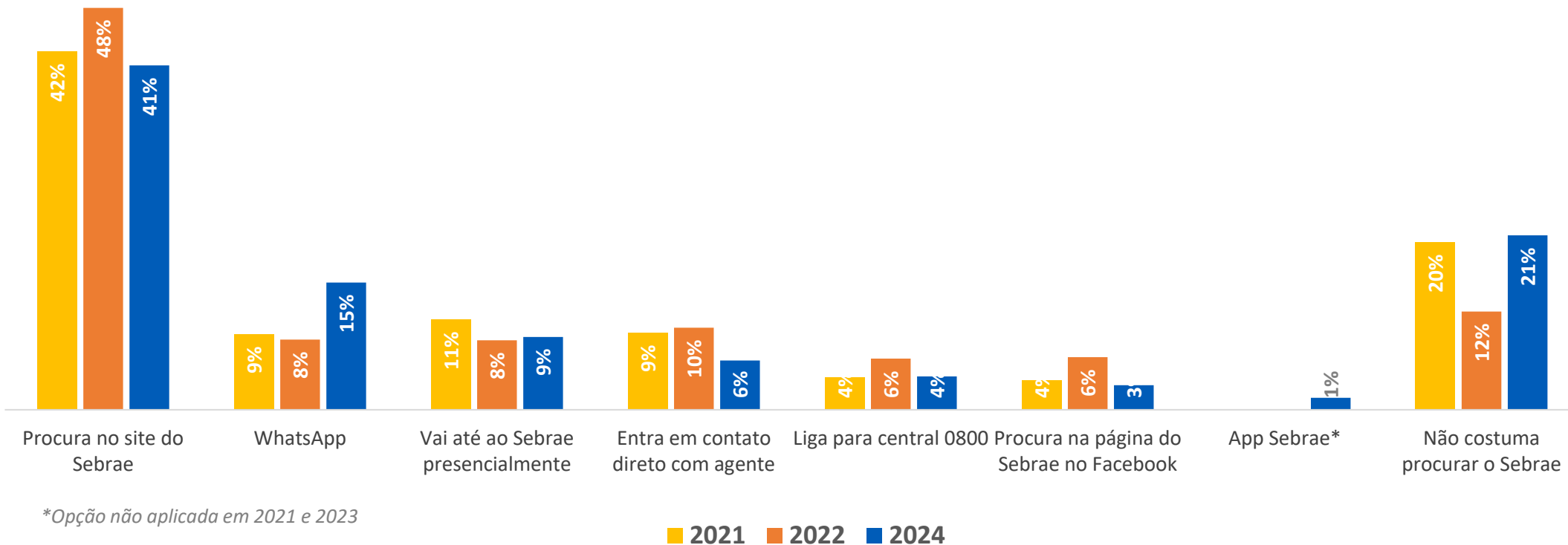


n = 4383

# Onde busca informações sobre o SEBRAE



## SÉRIE HISTÓRICA



# Onde busca informações sobre o SEBRAE



	AC	AL	AM	AP	BA	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	MT
Procura no site do Sebrae	30%	46%	30%	62%	52%	55%	49%	40%	35%	45%	43%	35%	33%
WhatsApp	19%	4%	23%	10%	10%	13%	12%	15%	18%	14%	13%	6%	19%
Vai até ao Sebrae presencialmente	23%	12%	12%	5%	5%	8%	3%	12%	10%	8%	5%	17%	11%
Entra em contato direto com agente	15%	20%	13%	12%	6%	10%	7%	6%	6%	8%	6%	12%	4%
Liga para central 0800	7%	12%	5%	5%	5%	3%	7%	2%	4%	2%	3%	2%	4%
Procura na página do Sebrae no Facebook	1%	2%	1%		3%	1%	1%	7%	5%	4%	6%	5%	1%
App Sebrae					1%	1%	1%	1%	3%		1%	2%	1%
Não costuma procurar o Sebrae	3%	4%	15%	5%	17%	6%	20%	17%	18%	18%	23%	22%	28%

	PA	PB	PE	PI	PR	RJ	RN	RO	RR	SC	SE	SP	TO
Procura no site do Sebrae	40%	44%	34%	36%	52%	42%	39%	46%	50%	49%	48%	35%	53%
WhatsApp	18%	12%	20%	9%	18%	8%	12%	12%	6%	15%	12%	13%	9%
Vai até ao Sebrae presencialmente	9%	11%	12%	16%	6%	5%	16%	10%	15%	9%	3%	5%	7%
Entra em contato direto com agente	11%	8%	2%	17%	3%	8%	4%	12%	9%	5%	3%	2%	12%
Liga para central 0800	2%	2%	9%	6%	3%	4%	6%	3%	6%	4%	5%	4%	5%
Procura na página do Sebrae no Facebook	3%	2%		3%	3%	8%	3%	1%		3%	9%		4%
App Sebrae	3%	1%	3%	2%	1%	1%	2%				1%	1%	
Não costuma procurar o Sebrae	12%	21%	21%	9%	16%	20%	17%	14%	15%	15%	15%	38%	5%

n = 4383

# Ferramentas que utiliza na empresa

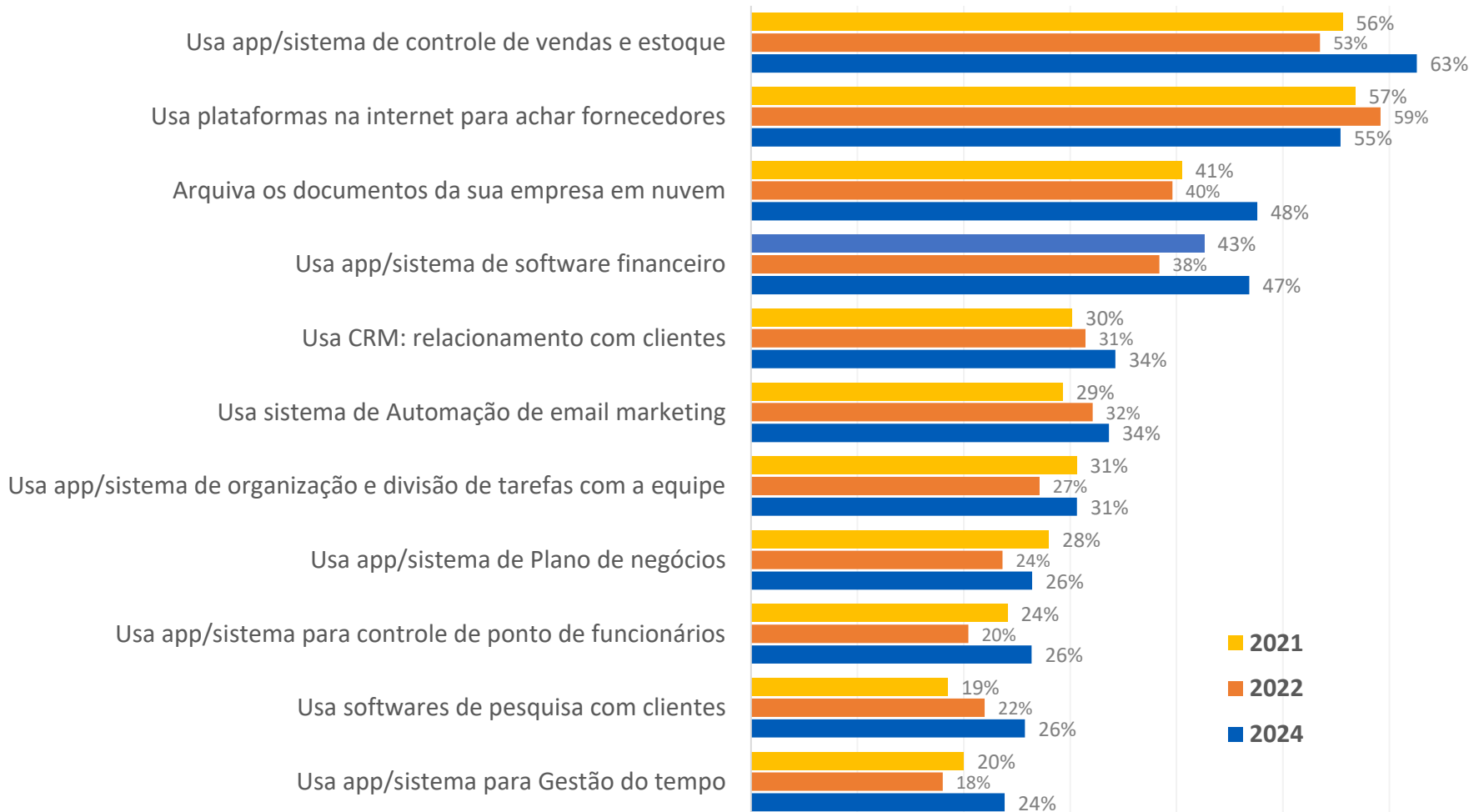


**Mais de metade dos empresários utiliza sistemas de controle de vendas e estoque e plataformas na internet para encontrar fornecedores.**

Por outro lado, apenas cerca de ¼ dos entrevistados utiliza aplicativos ou sistemas para controle para fazer a gestão de tempo da empresa ou softwares de pesquisa com clientes.

# Ferramentas que utiliza na empresa

## SÉRIE HISTÓRICA



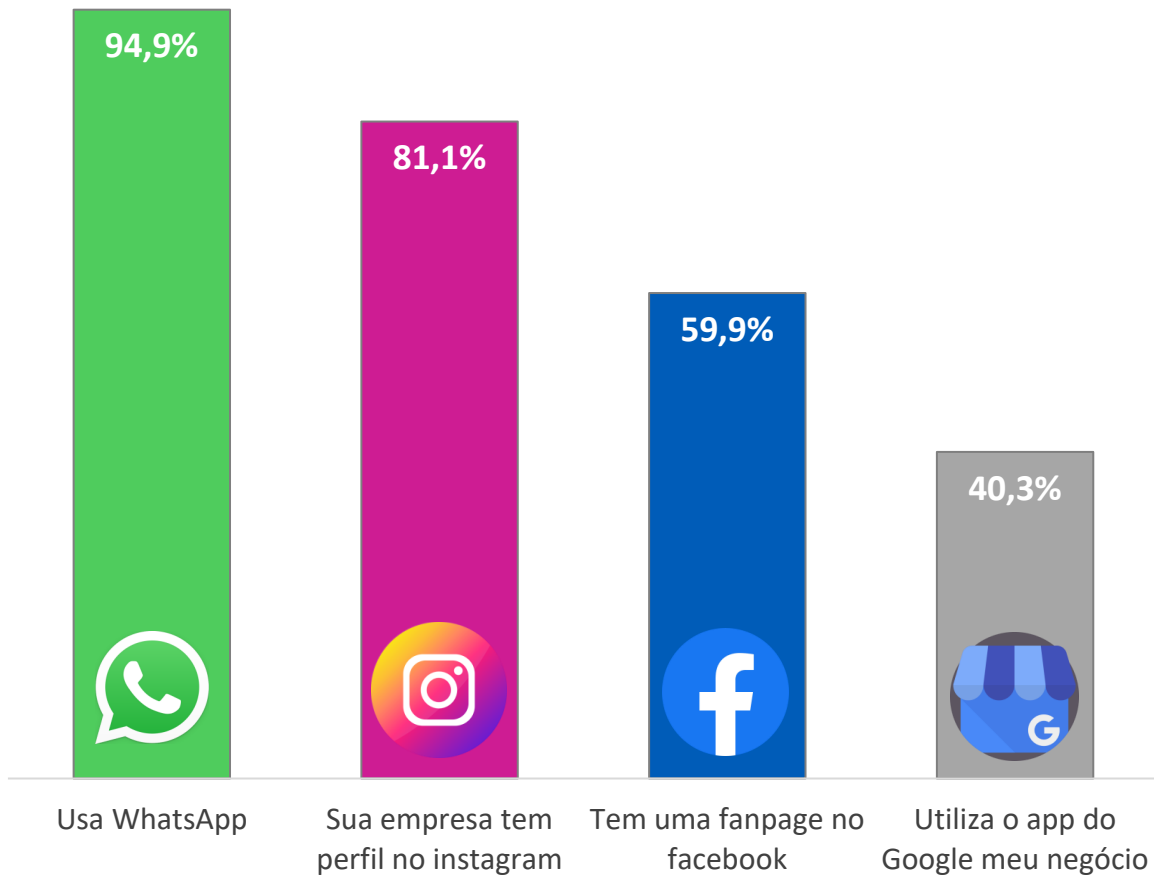
# Ferramentas que utiliza na empresa

	AC	AL	AM	AP	BA	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	MT
App/sistema de controle de vendas e estoque	55%	54%	64%	69%	60%	71%	56%	58%	60%	58%	61%	43%	66%
Plataformas na internet para achar fornecedores	63%	66%	64%	50%	49%	54%	53%	60%	53%	55%	55%	55%	58%
Arquiva os documentos da sua empresa em nuvem	31%	44%	41%	43%	43%	47%	48%	40%	45%	42%	50%	46%	43%
App/sistema de software financeiro	32%	38%	48%	48%	54%	46%	44%	51%	44%	37%	52%	38%	46%
CRM: relacionamento com clientes	37%	32%	42%	29%	37%	39%	26%	39%	31%	29%	42%	38%	16%
Sistema de Automação de e-mail marketing	27%	22%	43%	29%	30%	33%	33%	36%	33%	29%	42%	32%	30%
App/sistema de organização de tarefas com a equipe	24%	24%	30%	31%	29%	25%	34%	28%	31%	29%	27%	26%	34%
App/sistema de Plano de negócios	20%	24%	22%	21%	28%	20%	25%	36%	25%	35%	26%	25%	18%
App/sistema para controle de ponto de funcionários	25%	18%	18%	24%	33%	28%	22%	25%	25%	20%	23%	15%	26%
Softwares de pesquisa com clientes	28%	22%	42%	26%	26%	18%	20%	34%	25%	21%	31%	33%	17%
App/sistema para Gestão do tempo	23%	20%	25%	14%	16%	20%	29%	25%	23%	19%	24%	31%	24%

	PA	PB	PE	PI	PR	RJ	RN	RO	RR	SC	SE	SP	TO
App/sistema de controle de vendas e estoque	60%	49%	64%	68%	77%	54%	49%	62%	74%	67%	58%	67%	64%
Plataformas na internet para achar fornecedores	61%	54%	61%	57%	57%	39%	61%	65%	56%	55%	56%	48%	62%
Arquiva os documentos da sua empresa em nuvem	36%	38%	49%	46%	66%	38%	47%	47%	47%	52%	38%	50%	39%
App/sistema de software financeiro	54%	34%	33%	40%	63%	40%	34%	41%	41%	58%	40%	49%	42%
CRM: relacionamento com clientes	43%	27%	44%	38%	31%	32%	33%	38%	35%	36%	34%	29%	29%
Sistema de Automação de e-mail marketing	41%	28%	19%	23%	36%	28%	34%	40%	32%	25%	36%	39%	32%
App/sistema de organização de tarefas com a equipe	36%	26%	41%	33%	35%	24%	29%	25%	21%	28%	31%	27%	28%
App/sistema de Plano de negócios	33%	22%	32%	30%	29%	27%	25%	31%	24%	34%	30%	23%	22%
App/sistema para controle de ponto de funcionários	16%	21%	30%	15%	43%	21%	16%	16%	18%	29%	19%	31%	26%
Softwares de pesquisa com clientes	34%	16%	26%	35%	17%	25%	20%	36%	38%	15%	17%	30%	30%
App/sistema para Gestão do tempo	29%	19%	26%	26%	29%	18%	21%	25%	26%	19%	25%	21%	25%

n = 4383

# Presença digital da empresa



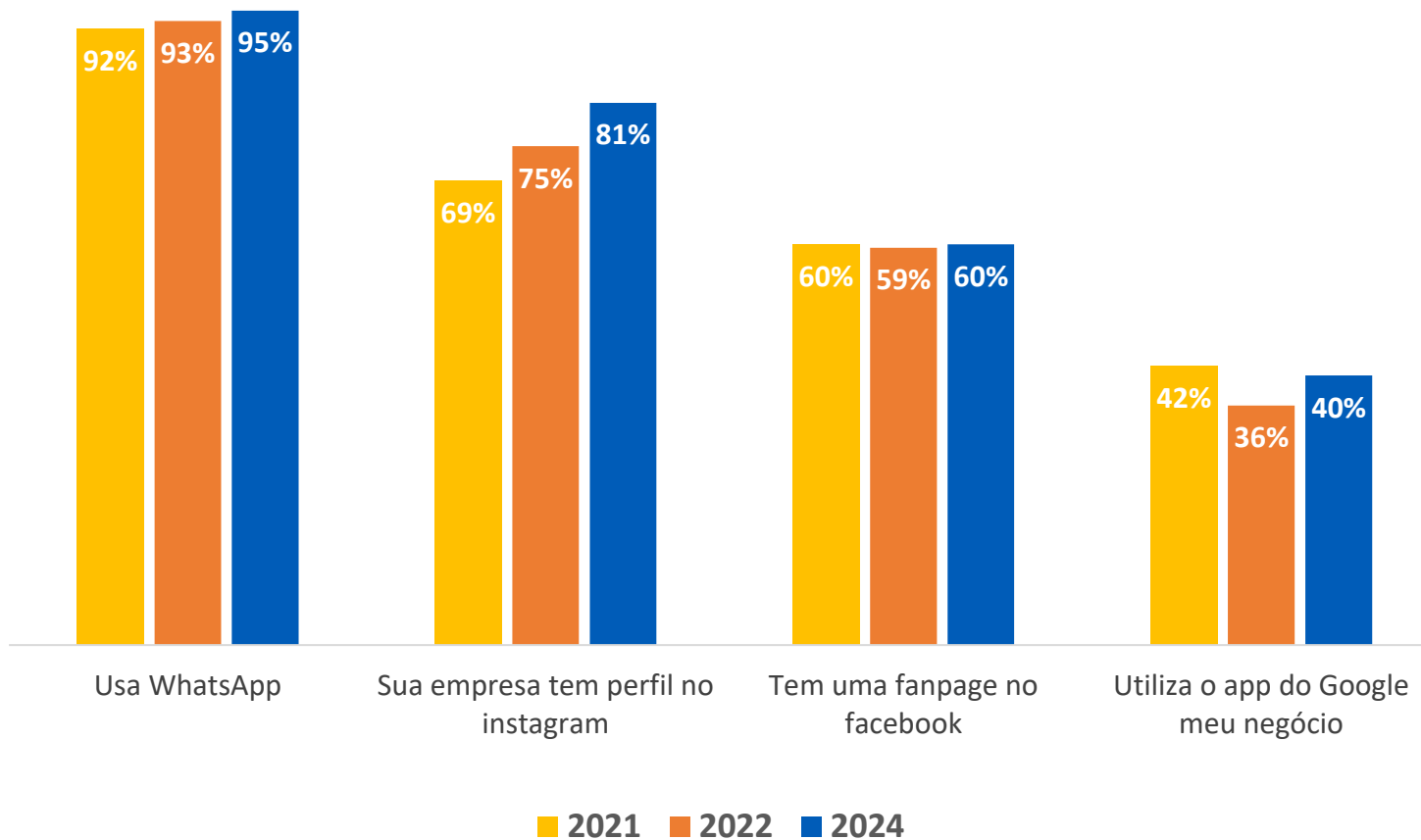
O WhatsApp é amplamente utilizado nas micro e pequenas empresas brasileiras: cerca de 95% dos entrevistados afirmaram usar este aplicativo.

Redes sociais também são muito utilizadas: cerca de 80% das empresas possuem Instagram e 60% possuem página no Facebook.

# Presença digital da empresa



## SÉRIE HISTÓRICA



# Presença digital da empresa

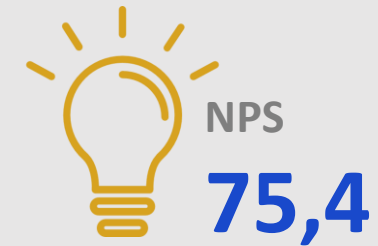
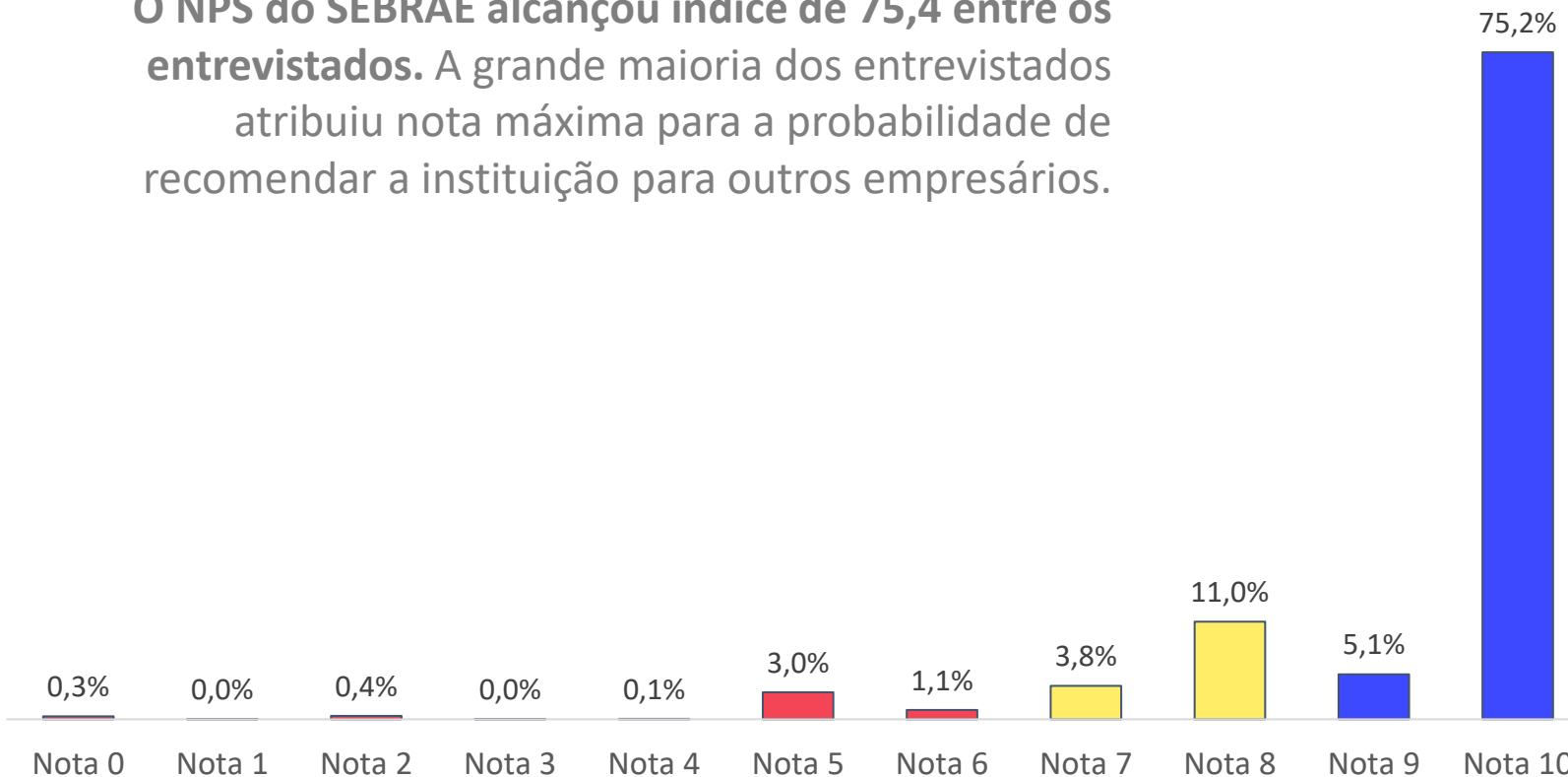


n = 4383

# Recomendação do SEBRAE



O NPS do SEBRAE alcançou índice de 75,4 entre os entrevistados. A grande maioria dos entrevistados atribuiu nota máxima para a probabilidade de recomendar a instituição para outros empresários.



Notas altas  
**80,3%** 😊

Notas médias  
**14,8%** 😐

Notas baixas  
**4,9%** 😞

# Motivos para não recomendar

• 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

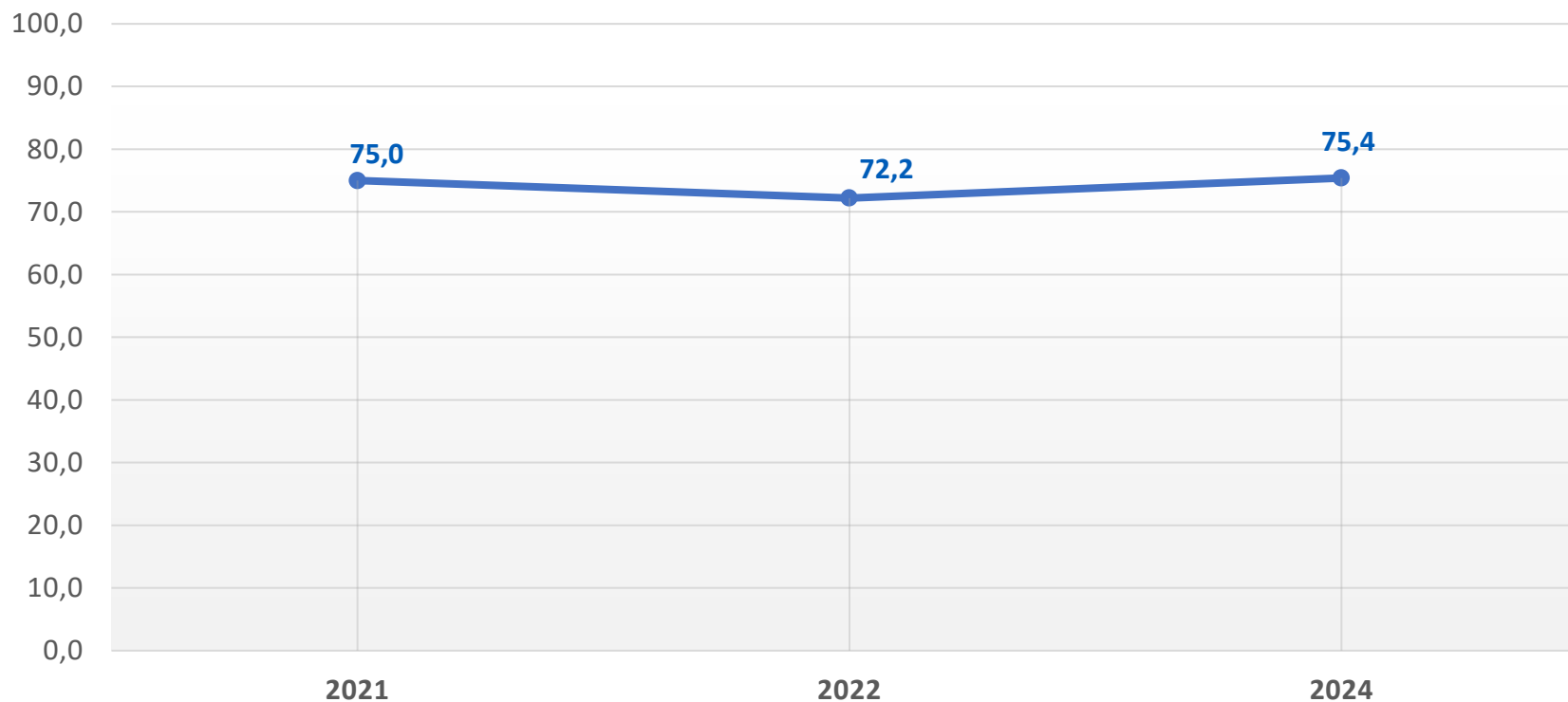
• Não teve retorno do agente
• Não conseguiu aplicar o conhecimento
• Não viu diferença no antes e depois
• Não houve retorno
• Agentes não dão atenção / Agentes não entraram em contato
• Não aplicou o que foi repassado na consultoria
• Não gostou do agente
• Consultoria não acrescentou nada
• Não teve 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

• 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

# Recomendação do SEBRAE



## SÉRIE HISTÓRICA – NPS

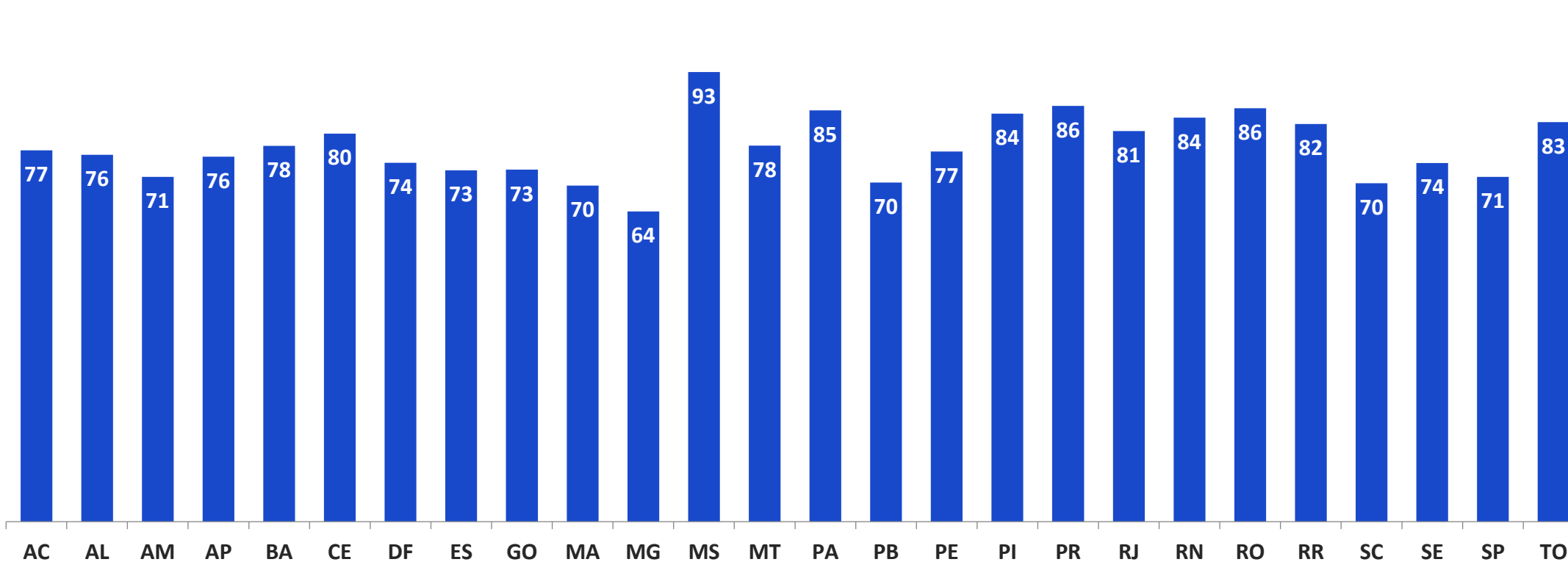


# Recomendação do SEBRAE



NPS por UF

ver em ordem decrescente (UF)

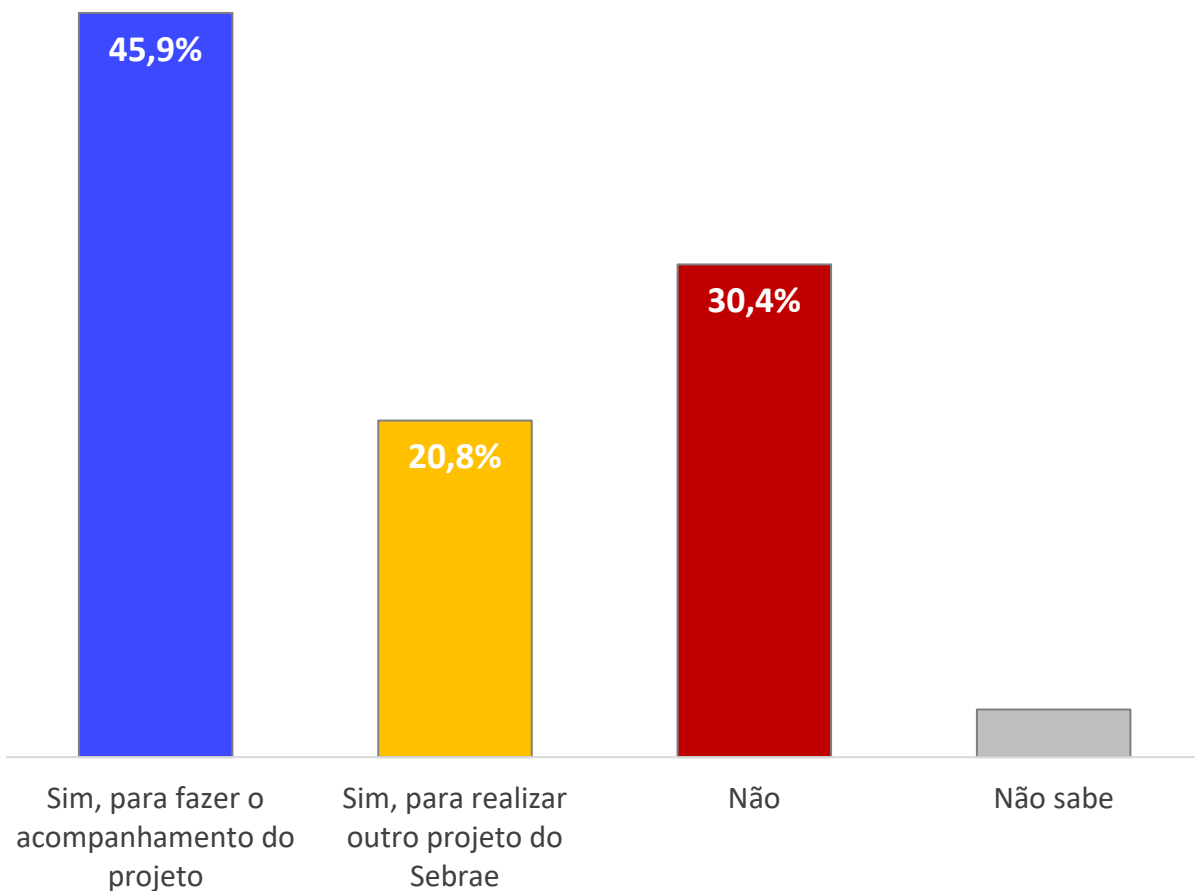


MS	93
PR	86
RO	86
PA	85
PI	84
RN	84
TO	83
RR	82
RJ	81
CE	80
MT	78
BA	78
AC	77
PE	77
AL	76
AP	76
DF	74
SE	74
GO	73
ES	73
AM	71
SP	71
PB	70
SC	70
MA	70
MG	64

n = 4383

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



Mais de 45% dos entrevistados desejam que o agente retorne à empresa para fazer acompanhamento do projeto Sebrae na Sua Empresa.

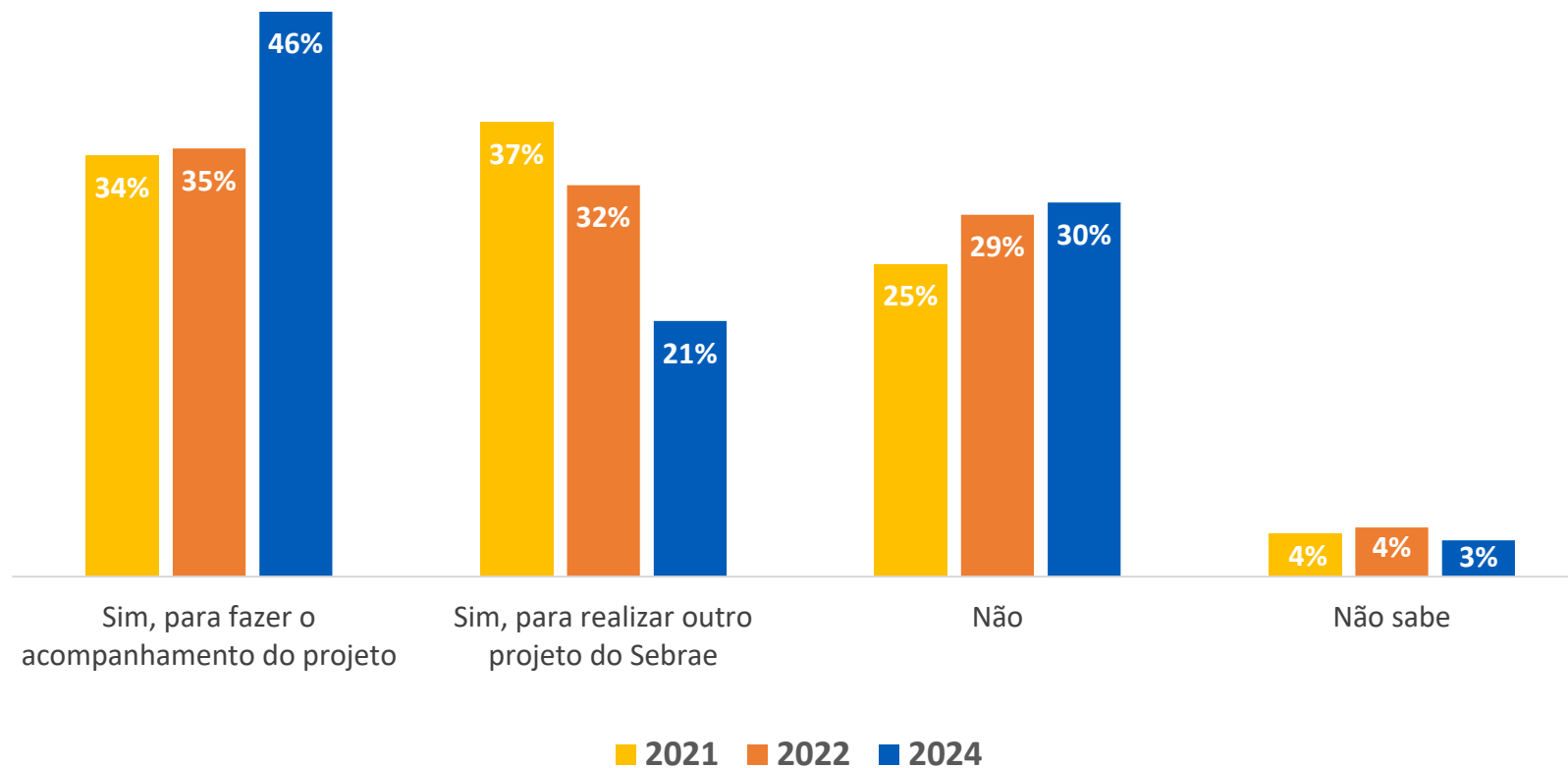
Já cerca de 20% gostariam que o agente retornasse para realizar outro projeto do SEBRAE no empreendimento.

n = 4383

# Contato de agente do SEBRAE



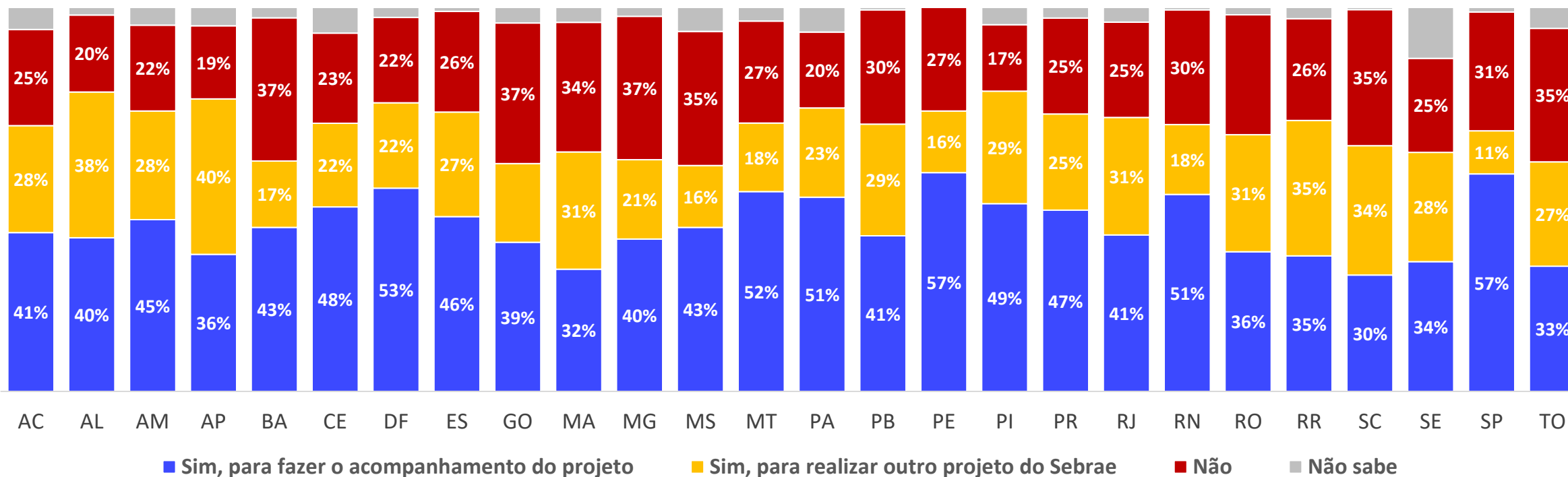
## SÉRIE HISTÓRICA



# Contato de agente do SEBRAE



Resultados por UF



n = 4383

# Realização

A pesquisa **SEBRAE NA SUA EMPRESA** é um produto da **Unidade de Estratégica e Transformação em conjunto com a Unidade de Relacionamento com Cliente** do Sebrae Nacional.

## Equipe UGE

Dênis Nunes

[denis.pedro@sebrae.com.br](mailto:denis.pedro@sebrae.com.br)

## Equipe URC

Cristiano das Silva C. Faquini

[cristiano.faquini@sebrae.com.br](mailto:cristiano.faquini@sebrae.com.br)



Pesquisa realizada pela:

