



imagem junto aos

pequenos negócios

dezembro/2019

pesquisa quantitativa





objetivos

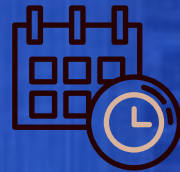
- 1** avaliar o nível de lembrança do Sebrae junto aos empreendedores brasileiros
- 2** levantar percepções relacionadas ao Sebrae perante os pequenos negócios



pesquisa junto a empreendedores do Brasil (clientes e não clientes do Sebrae)



de diferentes portes de empresas: MEI, ME & EPP



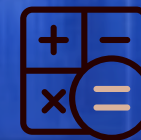
entrevistas realizadas no último trimestre do ano



utilizada a metodologia quantitativa, com entrevistas por telefone (CATI)



resultados ponderados em função do universo de empresas por porte, UF e tipo (cliente ou não cliente Sebrae)



a margem de erro para os resultados gerais de cada estudo é de +/- 1%

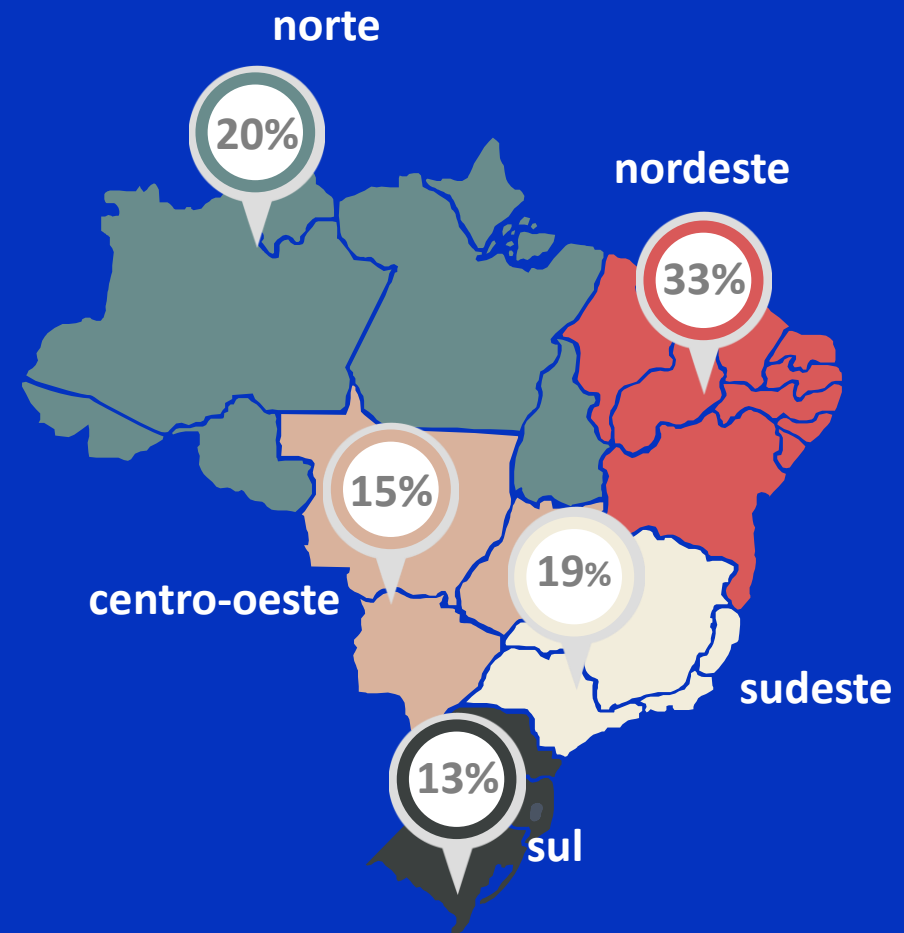
o estudo obedeceu aos códigos de ética da:
ABEP, ESOMAR e à norma ABNT NBR ISO 20.252:2012



total de
12.761
entrevistas

detalhamento das entrevistas

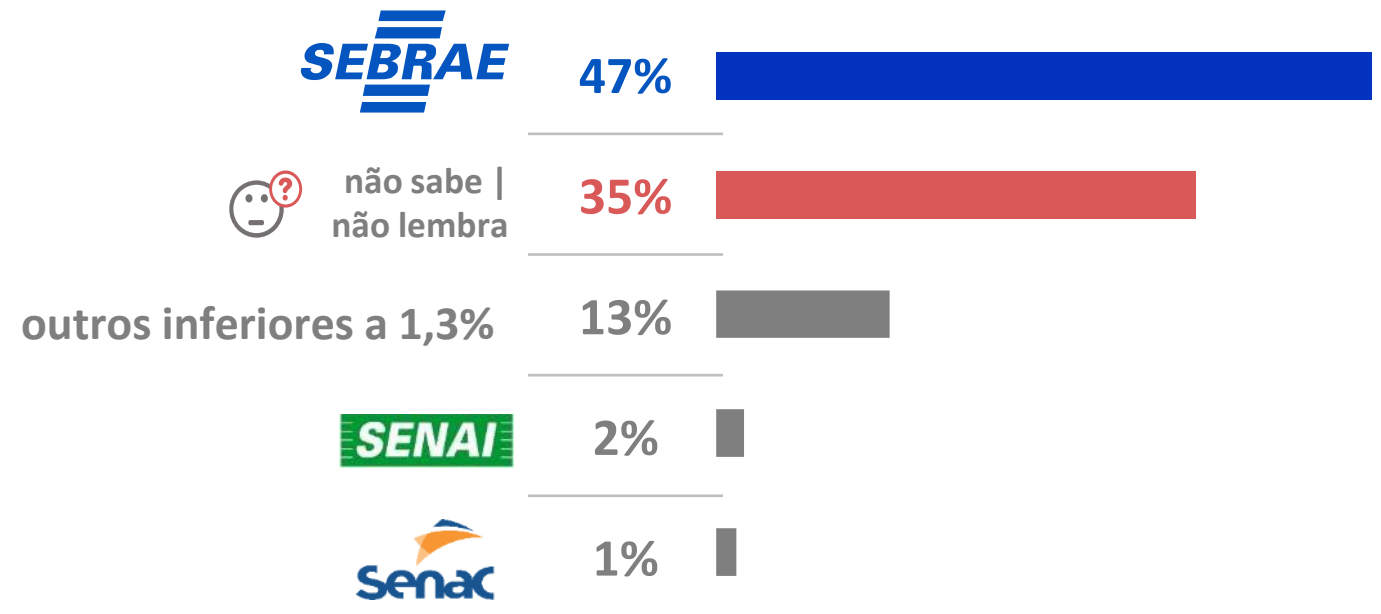
AC	310	PB	438
AL	393	PE	548
AM	414	PI	415
AP	242	PR	565
BA	630	RJ	560
CE	543	RN	494
DF	527	RO	419
ES	505	RR	240
GO	542	RS	547
MA	435	SC	562
MG	608	SE	371
MS	420	SP	736
MT	392	TO	421
PA	484		





primeira lembrança

instituição que
promove o
empreendedorismo
no Brasil



base: 12.761





primeira lembrança

instituição que **promove o empreendedorismo no Brasil**

por porte

por classificação



MEI

ME

EPP

cliente

não cliente

	SEBRAE	MEI	ME	EPP	cliente	não cliente
não sabem / não lembram	44%	39%	51%	26%	53%	47%
outros inferiores a 1,7%	11%	11%	14%	13%	32%	35%
SENAI	2%	2%	2%	3%	11%	12%
SENAC	2%	2%	1%	2%	1%	2%
bancos	1%	1%	1%	3%	1%	1%

base: 7.020

4.032

1.709

7.867

4.894

+ informações





primeira lembrança

instituição que promove o empreendedorismo no Brasil



por UF

em %

[+ informações](#)

	PR	RS	SC	ES	MG	RJ	SP	DF	GO	MS	MT
SEBRAE	44	47	47	53	46	39	50	55	45	50	41
não sabem/ não lembram	38	34	31	32	34	43	32	29	36	32	42
outros inferiores a 2%	12	14	15	13	13	11	11	11	14	11	11
SENAI	3	2	3	0	4	1	2	1	2	3	4
SENAC	1	2	2	1	2	3	1	3	2	0	1
empresas de cosméticos (Natura, O Boticário, Avon, Hinode, Mary Kay)	0	0	0	0	0	--	1	1	0	--	0
base:	565	547	562	505	608	560	736	527	542	420	392

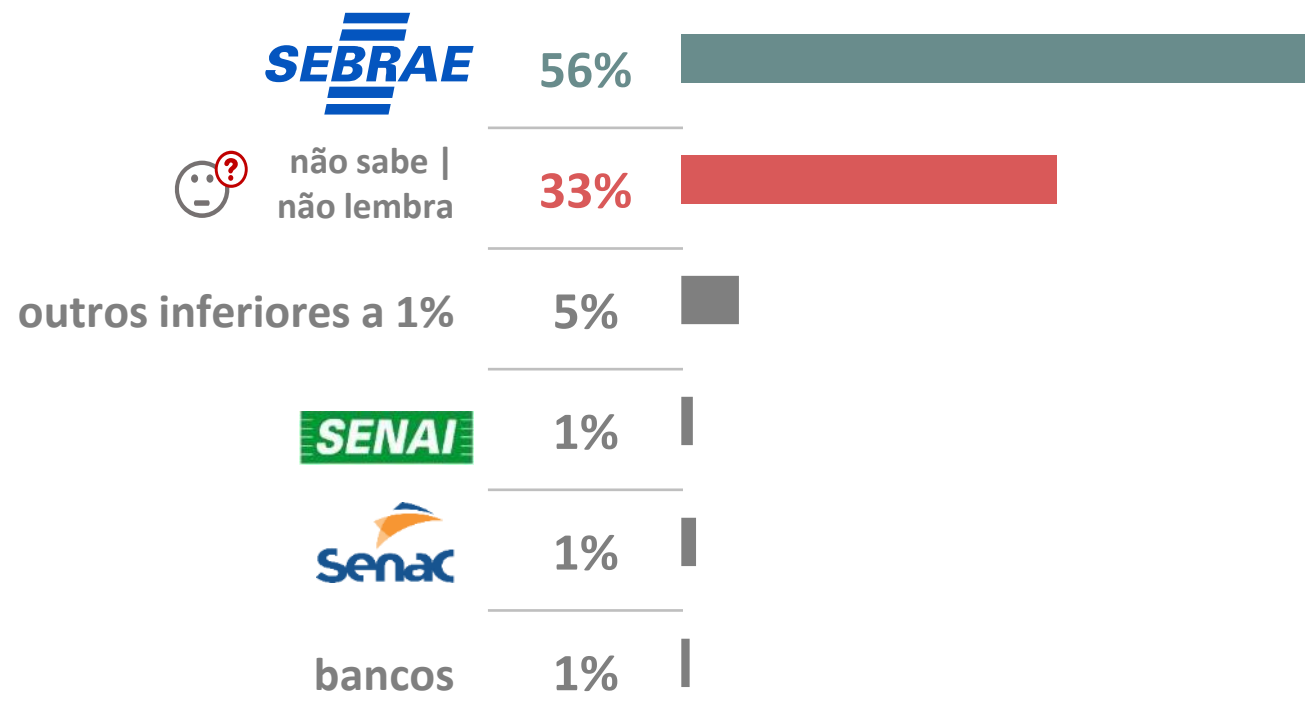
	AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE	AC	AM	AP	PA	RO	RR	TO
SEBRAE	49	50	42	48	45	53	46	55	55	57	55	68	49	48	66	48
não sabem/ não lembram	32	33	41	34	38	29	40	31	28	28	30	18	39	31	27	39
outros inferiores a 2%	12	14	14	14	15	12	9	10	13	9	10	7	9	10	5	7
SENAI	3	1	0	1	1	3	2	1	1	1	2	--	2	6	1	3
SENAC	1	0	1	0	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2
empresas de cosméticos (Natura, O Boticário, Avon, Hinode, Mary Kay)	2	1	1	1	0	0	0	1	--	0	0	1	1	0	1	0
base:	393	630	543	435	438	548	415	494	371	310	414	242	484	419	240	421





primeira lembrança

instituição que
fornece
CONSULTORIA para
pequenas empresas



 + informações

base: 12.761



P3. Qual o primeiro nome de instituição/empresa que o(a) Sr.(a) lembra quando pensa em CONSULTORIA para pequenas empresas? (RU- ESP)



primeira lembrança

instituição que fornece
CONSULTORIA para pequenas empresas

por porte

por classificação



MEI

ME

EPP

cliente

não cliente

	MEI	ME	EPP	cliente	não cliente
SEBRAE	49%	64%	65%	59%	55%
não sabem / não lembram	39%	26%	24%	30%	33%
outros inferiores a 1%	5%	5%	4%	5%	5%
SENAI	2%	1%	1%	1%	1%
SENAC	1%	1%	2%	1%	1%
bancos	1%	1%	2%	1%	1%
base:	7.020	4.032	1.709	7.867	4.894

+ informações





primeira lembrança

instituição que fornece **CONSULTORIA** para pequenas empresas



por UF

em %

+ informações

	PR	RS	SC	ES	MG	RJ	SP	DF	GO	MS	MT
SEBRAE	57	59	57	63	53	48	57	57	55	59	48
não sabem/ não lembram	28	28	31	27	32	38	33	34	32	32	37
outros inferiores a 1%	9	6	8	3	5	6	4	4	8	4	9
SENAI	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3
SENAC	0	1	1	1	2	2	1	2	2	1	0

base: 565 547 562 505 608 560 736 527 542 420 392

	AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE	AC	AM	AP	PA	RO	RR	TO
SEBRAE	55	59	54	62	51	54	54	62	53	66	60	72	54	52	72	57
não sabem/ não lembram	35	30	35	31	38	30	35	31	36	30	29	19	39	39	22	37
outros inferiores a 1%	5	7	6	3	5	9	7	3	5	3	5	4	3	5	2	4
SENAI	1	1	1	1	1	2	0	1	2	1	0	--	1	1	0	1
SENAC	1	0	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	0	1	0	0

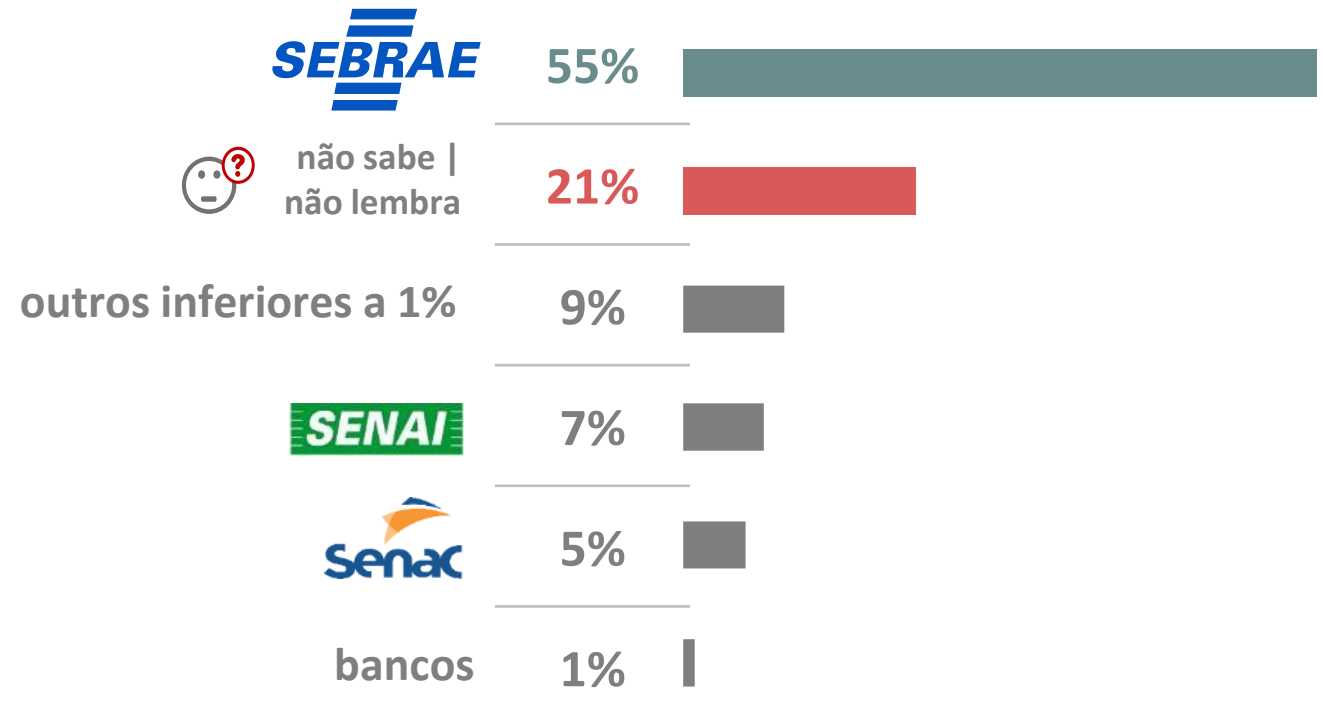
base: 393 630 543 435 438 548 415 494 371 310 414 242 484 419 240 421





primeira lembrança

instituição que lembra quando pensa em **CURSOS** para abrir ou melhorar empresas



base: 12.761





primeira lembrança

instituição que lembra quando pensa em **CURSOS** para abrir ou melhorar empresas

 + informações

por porte



MEI



ME



EPP

	MEI	ME	EPP
SEBRAE	52%	59%	61%
não sabem/ não lembram	23%	18%	14%
outros inferiores a 1,1%	8%	9%	12%
Senai	8%	5%	6%
Senac	6%	4%	3%
bancos	1%	2%	1%
base:	7.020	4.032	1.709

por classificação



cliente



não cliente

	cliente	não cliente
	58%	54%
	20%	21%
	8%	9%
	6%	7%
	4%	6%
	2%	1%
	7.867	4.894





primeira lembrança

instituição que lembra quando pensa em **CURSOS** para abrir ou melhorar empresas



por UF

+ informações

	PR	RS	SC	ES	MG	RJ	SP	DF	GO	MS	MT	
SEBRAE	41	49	44	68	52	49	61	59	55	59	53	
não sabem/ não lembram	22	16	24	16	20	23	18	16	22	16	18	
outros inferiores a 1%	18	14	12	5	12	7	7	7	7	6	12	
SENAI	8	7	10	5	7	8	6	8	8	5	12	
SENAC	5	11	5	4	5	10	4	7	5	7	2	
bancos	3	2	4	1	0	0	1	1	2	4	1	
base:	565	547	562	505	608	560	736	527	542	420	392	

em %

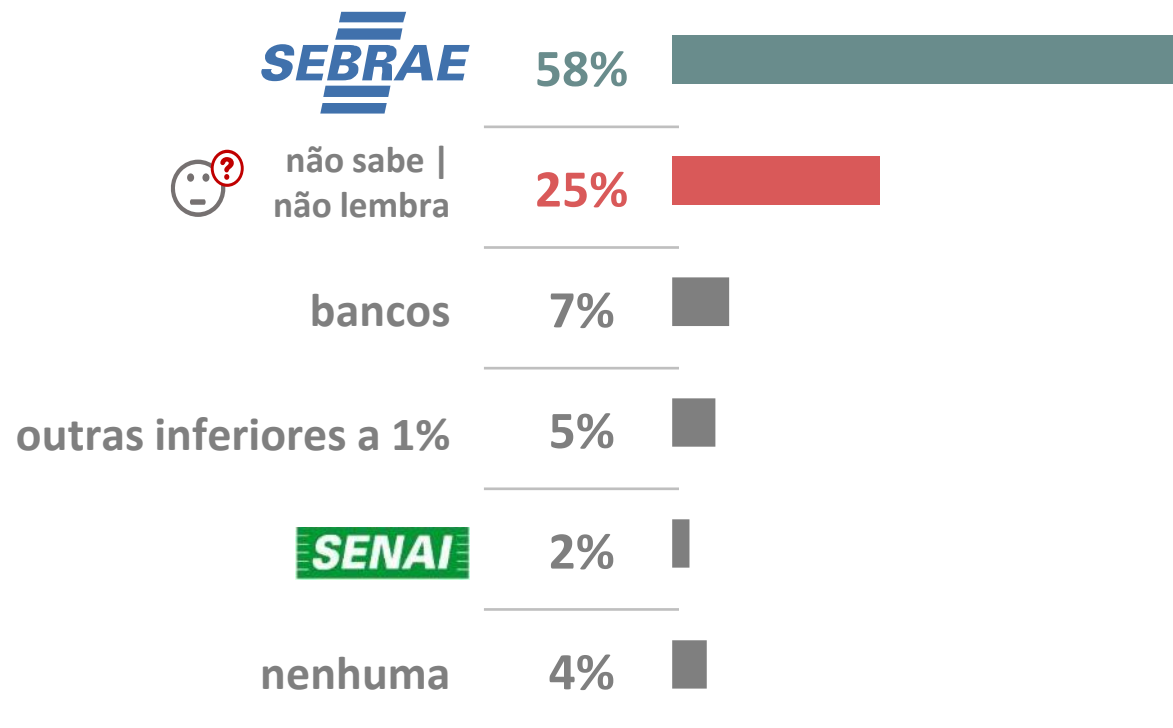
	AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE	AC	AM	AP	PA	RO	RR	TO
SEBRAE	52	63	48	54	57	61	54	60	59	55	57	74	60	49	59	55
não sabem/ não lembram	23	21	25	24	26	18	25	23	21	20	21	11	22	26	13	26
outros inferiores a 1%	8	5	9	7	7	5	5	4	6	9	10	6	6	6	5	5
SENAI	9	6	6	6	2	6	3	5	6	5	6	4	5	8	9	7
SENAC	5	1	8	4	5	6	12	5	7	8	5	3	4	4	10	5
bancos	0	1	2	3	2	2	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1
base:	393	630	543	435	438	548	415	494	371	310	414	242	484	419	240	421





primeira lembrança

instituição que lembra
quando pensa em **ajuda**
no desenvolvimento
das pequenas empresas
no Brasil



+ informações

base: 12.761





primeira lembrança

instituição que lembra quando pensa em **ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas no Brasil**

por porte



MEI

ME

EPP

SEBRAE	55%	63%	62%
não sabem/ não lembram	29%	18%	17%
bancos	6%	8%	6%
outras inferiores a 1%	5%	4%	8%
SENAI	2%	2%	1%
nenhuma	3%	5%	3%
base:	7.020	4.032	1.709

por classificação



cliente

não cliente

61%	58%
21%	25%
7%	6%
5%	5%
1%	2%
4%	4%
7.867	4.894

 + informações





primeira lembrança

instituição que lembra quando pensa em ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas no Brasil



por UF

em %

[+ informações](#)

	PR	RS	SC	ES	MG	RJ	SP	DF	GO	MS	MT
SEBRAE	50	61	55	68	52	54	64	61	58	57	50
não sabem/ não lembram	25	21	26	19	29	30	21	22	23	26	26
bancos	8	8	5	6	5	4	6	5	10	4	5
outras inferiores a 1%	9	4	5	4	8	5	3	5	4	5	7
SENAI	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3
nenhuma /sem resposta	3	3	6	2	3	4	4	4	3	6	8

base: 565 547 562 505 608 560 736 527 542 420 392

	AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE	AC	AM	AP	PA	RO	RR	TO
SEBRAE	54	64	49	57	59	60	51	59	53	63	59	69	57	55	63	62
não sabem / não lembram	23	20	29	25	22	20	28	24	26	27	20	19	28	26	20	28
bancos	12	7	11	11	9	7	13	10	12	3	6	4	8	7	10	5
outras inferiores a 1%	6	4	4	4	4	7	4	4	3	2	10	6	2	4	5	2
SENAI	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	--	2
nenhuma /sem resposta	3	2	5	1	5	3	3	2	3	4	5	1	2	7	3	1

base: 393 630 543 435 438 548 415 494 371 310 414 242 484 419 240 421

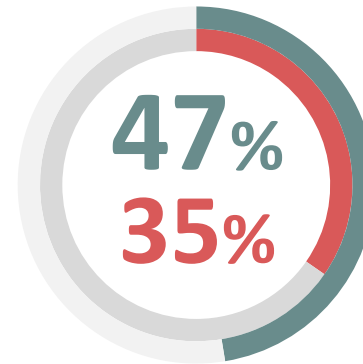




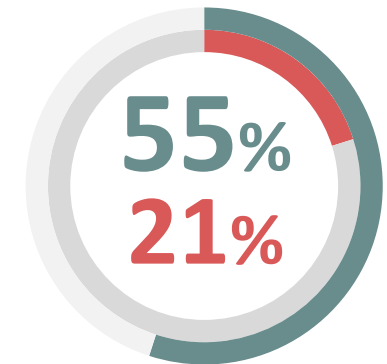
primeira lembrança

- a associação do nome Sebrae a todos esses aspectos (empreendedorismo, consultoria, cursos e desenvolvimento de pequenas empresas) é marcante, e bem mais forte do que qualquer outra instituição (p2/p5)
- o expressivo percentual de pessoas respondendo 'não sabe' ou 'sem resposta', contudo, sinaliza a existência ainda de um considerável espaço para uma melhoria nesses indicadores

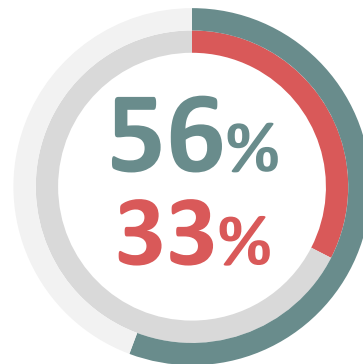
que
promove o
EMPREENDEDORISMO
no Brasil (p2)



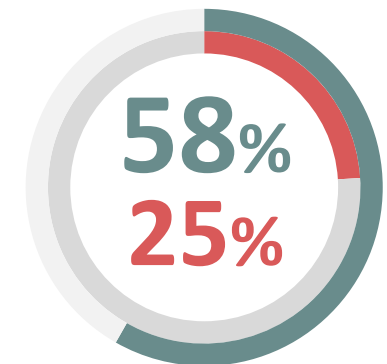
quando pensa em
CURSOS para
abrir ou melhorar
empresas (p4)




quando
pensa em
CONSULTORIA
para pequenas
empresas (p3)



quando pensa em
ajuda no
DESENVOLVIMENTO
das pequenas
empresas no Brasil (p5)



 não sabe |
sem resposta

base: 12.761





primeira lembrança

que promove o **EMPREENDEDORISMO** no Brasil (p2)



fundamental	27%	57%
médio	42%	41%
superior pós	58%	24%

que fornece **CONSULTORIA** para pequenas empresas (p3)



	32%	57%
	51%	38%
	66%	22%

quando pensa em **CURSOS** para pequenas empresas (p4)



	38%	40%
	53%	21%
	62%	15%

quando pensa em ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas no Brasil (p5)



	36%	49%
	56%	26%
	67%	16%

1.806

5.207

5.675

base

- atenção às diferenças nas associações em função do grau de instrução desses empreendedores (p2/p5)

- invariavelmente, quanto menor a escolaridade dos empreendedores, tanto mais reduzida as associações ao Sebrae

- o empreendedor com apenas o ensino fundamental, normalmente o mais carente desse suporte, além de associar pouco o Sebrae, ainda desconhece outras opções existentes

+ informações





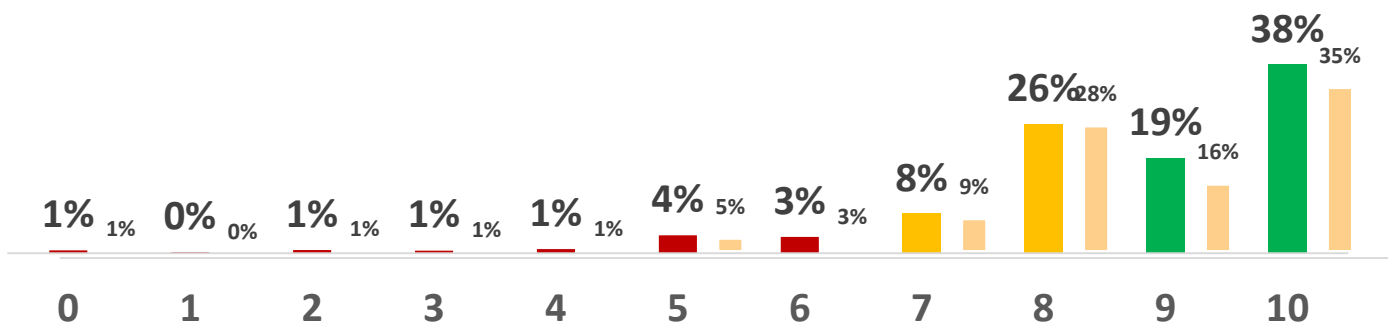
imagem



média geral



2018	8,37
2017	8,39
2016	8,34
2015	8,11
2014	8,04



- a imagem do Sebrae continua muito positiva, alcançado uma nota equivalente a 8,53, superando as avaliações de anos anteriores, e com uma tendência clara de melhoria (p7)
- quase 2 em cada 5 deram (38%) a nota máxima (10), confirmando a positiva imagem do Sebrae perante esse público



- a variação com relação a 2014 é de +6,1%, apesar do patamar já bastante elevado

[+ informações](#)

[ver histórico](#)

base: 12.542



P7. 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?



imagem

classificação



cliente



7.763

2018	2017	2016	2015	2014
8,53	8,46	8,51	8,54	8,36

não cliente



4.779

2018	2017	2016	2015	2014
8,34	8,37	8,31	8,00	7,94

- positivo as notas da imagem do Sebrae serem mais elevadas para os 'clientes', sinalizando o reconhecimento da qualidade dos serviços prestados (p7)
- por outro lado, a avaliação dos não clientes indica o ótimo trabalho da comunicação, bem como uma considerável oportunidade para avançar junto a esse público

- a avaliação da imagem do Sebrae ao longo dos anos tem se tornado mais homogênea, tanto que a variação das notas é cada vez menor

porte



MEI



6.884

2018	2017	2016	2015	2014
8,60	8,65	8,62	8,47	8,43

ME



3.973

2018	2017	2016	2015	2014
8,12	7,99	8,01	7,76	7,69

EPP



1.685

2018	2017	2016	2015	2014
8,04	8,26	7,89	7,65	7,54

variação entre as notas

2019	-7%
2018	-7%
2017	-8%
2016	-8%
2015	-10%
2014	-11%

ver histórico



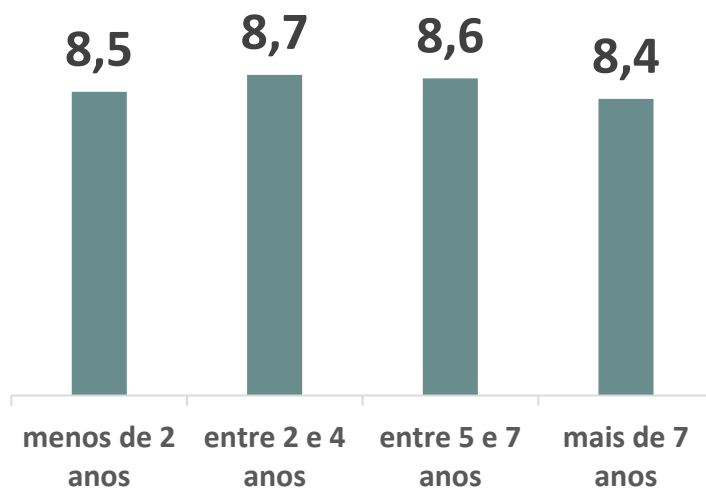
P7. Em uma escala onde 0 significa que o(a) Sr.(a) tem uma imagem muito negativa e 10 uma imagem muito positiva, que nota daria para a imagem que o(a) Sr.(a) tem do Sebrae?



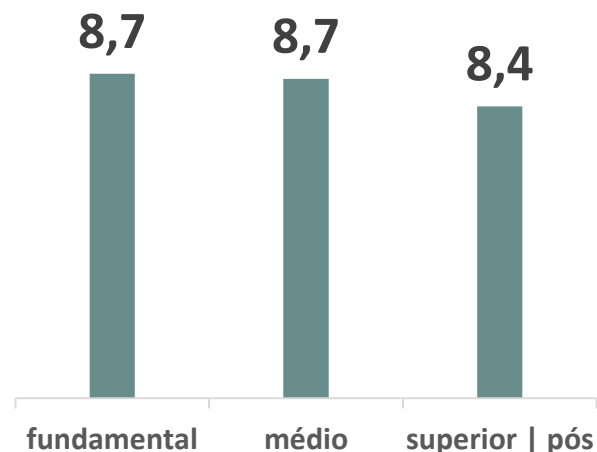
imagem

- nos diferentes critérios de segmentação considerados existe uma variação bastante reduzida com relação à avaliação da imagem do Sebrae, o que sinaliza uma forte homogeneidade (p7)

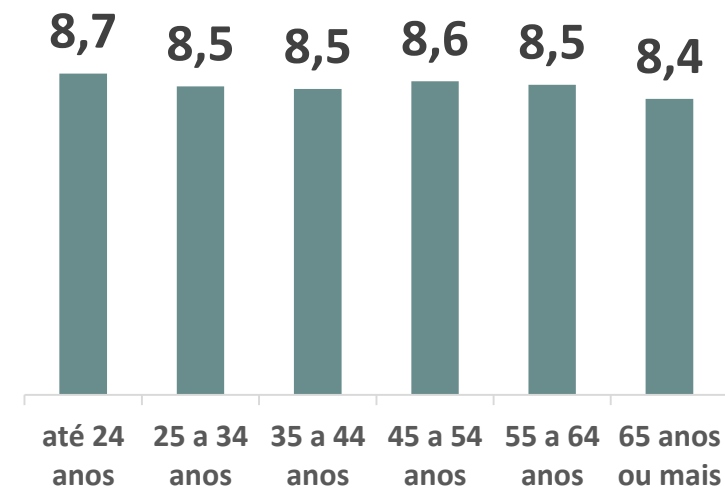
por tempo de empresa



por escolaridade



por idade





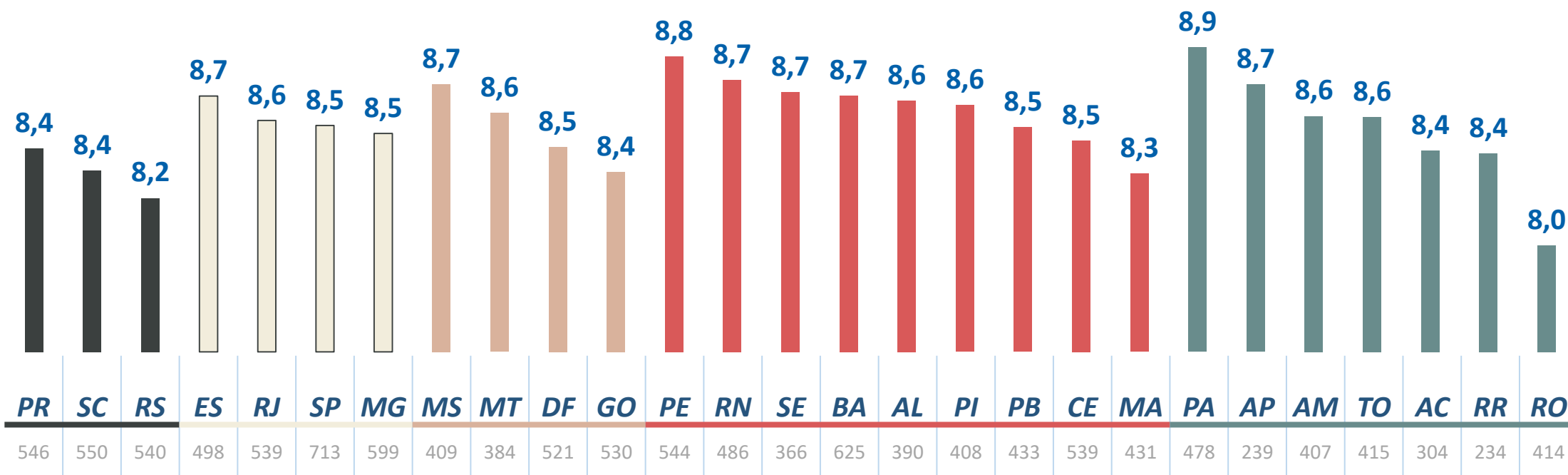
imagem



por UF



ver em ordem decrescente



PA	8,9
PE	8,8
RN	8,7
MS	8,7
AP	8,7
SE	8,7
BA	8,7
ES	8,7
AL	8,6
PI	8,6
MT	8,6
AM	8,6
TO	8,6
RJ	8,6
SP	8,5
PB	8,5
MG	8,5
CE	8,5
DF	8,5
PR	8,4
AC	8,4
RR	8,4
SC	8,4
GO	8,4
MA	8,3
RS	8,2
RO	8,0



P7. 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?



imagem



por UF

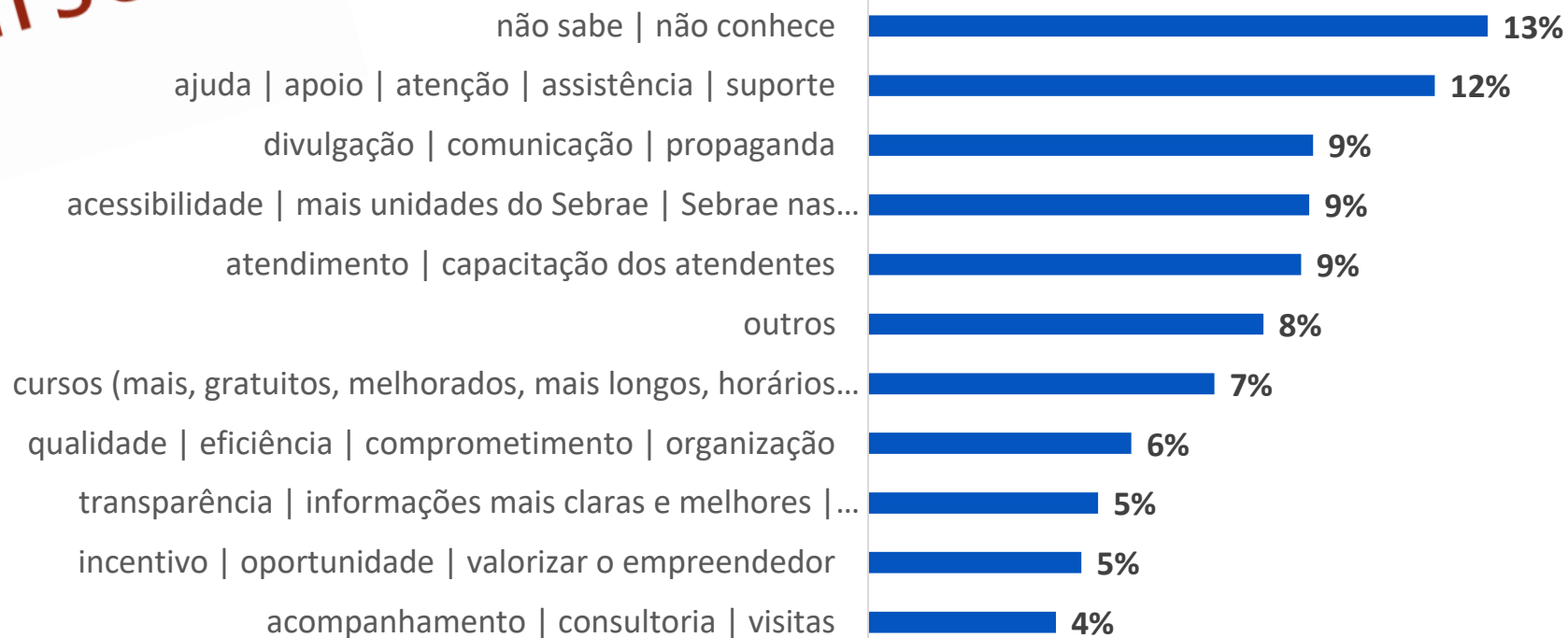
- em 19 dos 27 estados as avaliações da imagem do Sebrae, agora em 2019, cresceram com relação ao ano anterior, e em 2 deles se mantiveram (p7)
- em 6 unidades ocorreu uma 'diminuição' dessa avaliação da imagem do Sebrae, e quase sempre a mesma se restringiu a 0,1 ou 0,2, com apenas duas exceções (MA & RO), onde as diferenças foram um pouco maiores
- nos estados de MA (+0,4), DF (+0,4), SE (+0,4) e PA (+0,4) o crescimento dessa avaliação da imagem do Sebrae com relação ao resultado de 2017 foi mais expressivo

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
RS	8,1	8,0	8,2	8,4	8,3	8,2
PR	7,7	8,0	8,2	8,3	8,3	8,4
SC	7,7	7,9	7,8	8,1	8,1	8,4
SP	8,1	8,1	8,3	8,6	8,4	8,5
ES	8,0	8,4	8,4	8,4	8,4	8,7
MG	8,0	8,0	8,4	8,3	8,3	8,5
RJ	8,0	8,0	8,4	8,3	8,3	8,6
MS	8,3	8,2	8,4	8,4	8,3	8,7
DF	7,9	8,2	8,1	8,4	8,1	8,5
MT	8,0	7,9	8,1	8,2	8,3	8,6
GO	8,2	8,2	8,5	8,0	8,5	8,4
AL	8,4	8,5	8,6	8,7	8,5	8,6
PB	8,1	8,4	8,5	8,6	8,5	8,5
PI	8,0	8,5	8,6	8,6	8,4	8,6
MA	8,1	8,3	8,5	8,6	8,6	8,3
PE	8,2	8,4	8,7	8,6	8,7	8,8
CE	8,4	8,3	8,7	8,5	8,5	8,5
SE	8,2	8,3	8,5	8,3	8,3	8,7
RN	8,2	8,4	8,5	8,2	8,6	8,7
BA	8,1	8,3	8,2	8,1	8,4	8,7
AC	7,8	8,7	8,3	8,7	8,2	8,4
AM	8,1	8,3	8,4	8,5	8,8	8,6
AP	8,2	8,1	8,6	8,5	8,9	8,7
PA	8,0	8,2	8,6	8,5	8,5	8,9
TO	8,3	8,0	8,5	8,4	8,4	8,6
RR	8,3	8,1	8,4	8,3	8,1	8,4
RO	8,0	8,1	8,2	8,2	8,3	8,0





imagem



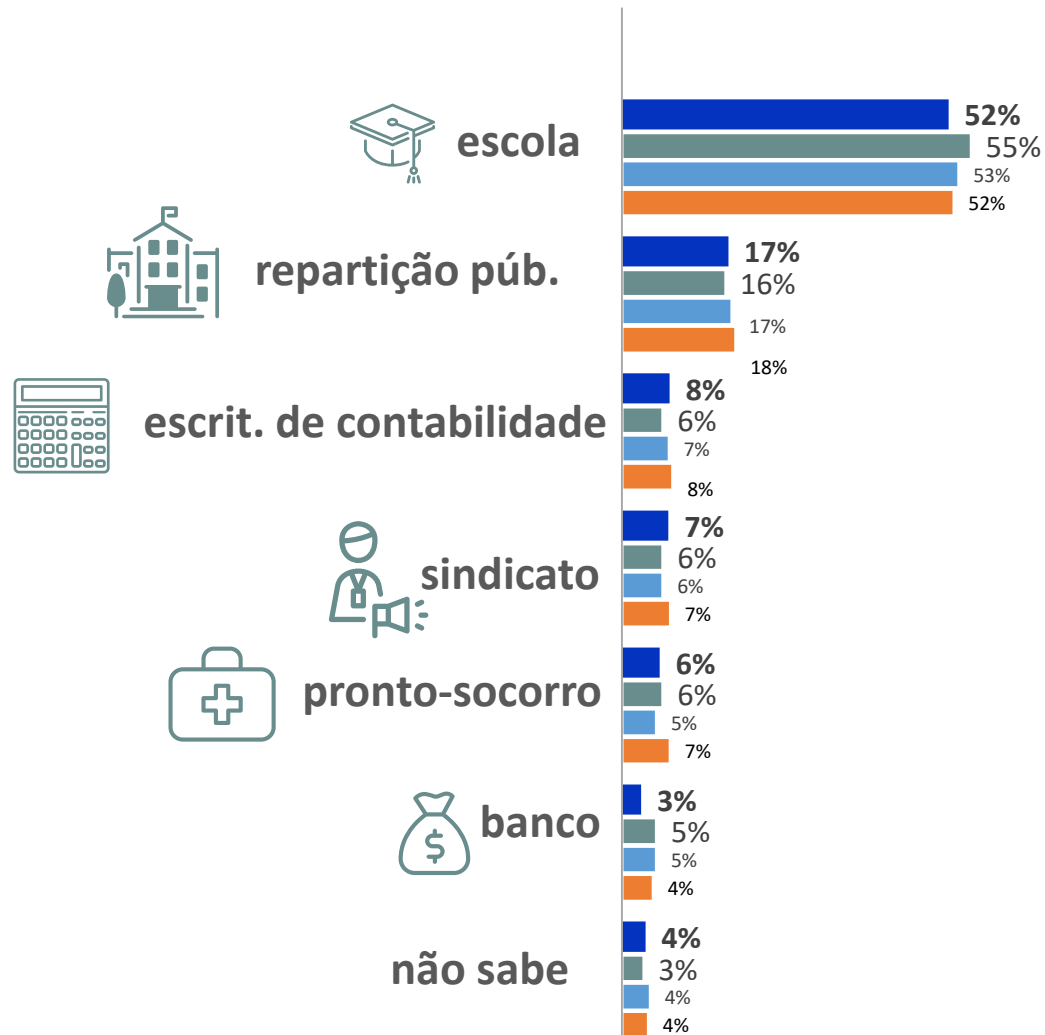
base: 1.194





atuação do Sebrae

 ver histórico



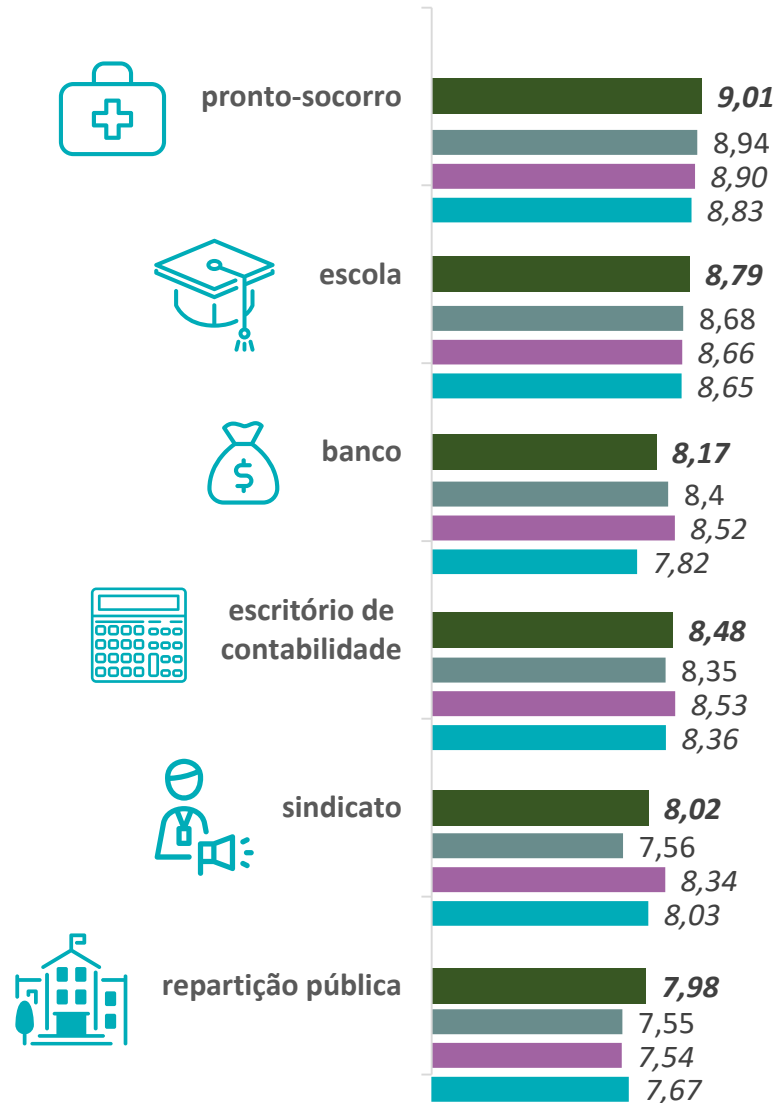
- a associação mais frequente que esses empreendedores fazem à atuação do Sebrae ainda continua a ser a com 'escola' (52%), em um percentual maior do que a soma de todas as demais citações (p10)
- trata-se de uma percepção positiva, que vem se mantendo elevada ao longo do anos da pesquisa, ainda que de certa forma represente um entendimento menor da importância e da amplitude dos serviços oferecidos pela instituição

■ 2019
 ■ 2018
 ■ 2017
 ■ 2016



semelhança

imagem do Sebrae a partir da opinião sobre a forma de atuação



- a forma como o Sebrae é associado aos diferentes tipos de 'instituições' impacta levemente a própria avaliação da imagem, e de certa forma sinaliza as expectativas quanto ao papel esperado (p7/p10)
- de qualquer maneira, quase todas essas avaliações melhoraram em comparação com os resultados de 2016, com exceção daqueles que vêm o Sebrae como 'repartição pública'

ver histórico

2019 2018 2017 2016








P7. 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?
P10. Na sua opinião, a atuação do Sebrae parece mais com qual dessas instituições? (RU – EST): (Rodziar)?



atuação do Sebrae

por porte

por classificação

	 MEI	 ME	 EPP	 cliente	 não cliente
escola	50%	55%	52%	50%	52%
repartição pública	17%	16%	18%	19%	17%
escritório de contabilidade	8%	6%	8%	8%	7%
sindicato	8%	7%	7%	6%	8%
pronto-socorro	7%	6%	3%	8%	6%
não sabe não lembra	4%	4%	2%	3%	4%
banco	3%	3%	3%	4%	3%
base:	6.956	4.016	1.707	7.839	4.840

- a percepção da atuação do Sebrae se assemelhar mais a 'escola' predomina nas segmentações por porte e em função do relacionamento, sendo a associação a 'repartição pública' sempre a 2ª ideia mais presente (p10)



semelhança

atuação do Sebrae



por UF

	PR	RS	SC	ES	MG	RJ	SP	DF	GO	MS	MT
escola	53	60	54	46	51	49	53	52	50	58	57
repartição pública	19	15	20	20	17	19	13	19	20	14	15
escritório de contabilidade	6	5	8	5	9	9	7	5	7	5	12
sindicato	5	5	6	7	9	10	9	7	7	6	4
pronto-socorro	4	6	2	8	5	3	6	8	6	8	7
não sabe não lembra	5	4	3	6	4	4	4	2	3	4	4
banco	4	3	3	6	2	2	3	1	4	2	1
base:	554	546	557	504	604	553	727	527	536	414	389

em %

	AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE	AC	AM	AP	PA	RO	RR	TO
escola	49	47	46	45	49	56	52	51	52	42	46	49	44	51	38	41
repartição pública	21	19	22	22	17	14	22	19	16	27	23	21	24	18	26	26
escritório de contabilidade	6	8	8	7	7	10	6	9	8	8	11	7	6	8	11	8
sindicato	4	5	7	6	6	5	2	3	5	4	4	5	8	7	2	7
pronto-socorro	9	11	5	6	6	8	7	5	8	8	6	6	6	7	10	9
não sabe não lembra	3	2	4	4	5	2	2	4	3	5	2	2	2	3	5	4
banco	4	3	4	6	8	2	7	5	5	4	3	5	6	2	7	3
base:	392	627	542	435	437	547	412	490	369	308	414	242	482	416	238	417





semelhança

atuação do Sebrae

- os resultados por estado indicam variações expressivas nas percepções dos empreendedores quanto à atuação do Sebrae ser a de uma 'repartição pública' (p10)
- ao mesmo tempo em que as variações sobre as associações a 'escola', ainda que elevadas, não são tão acentuadas



por UF

	SP	PE	MS	RS
repartição pública	13%	14%	14%	15%
escola	53%	56%	58%	60%



menores associações à repartição pública

	AC	TO	RR	PA
repartição pública	27%	26%	26%	24%
escola	42%	41%	38%	44%



maiores associações à repartição pública





atuação do Sebrae

por idade

por escolaridade

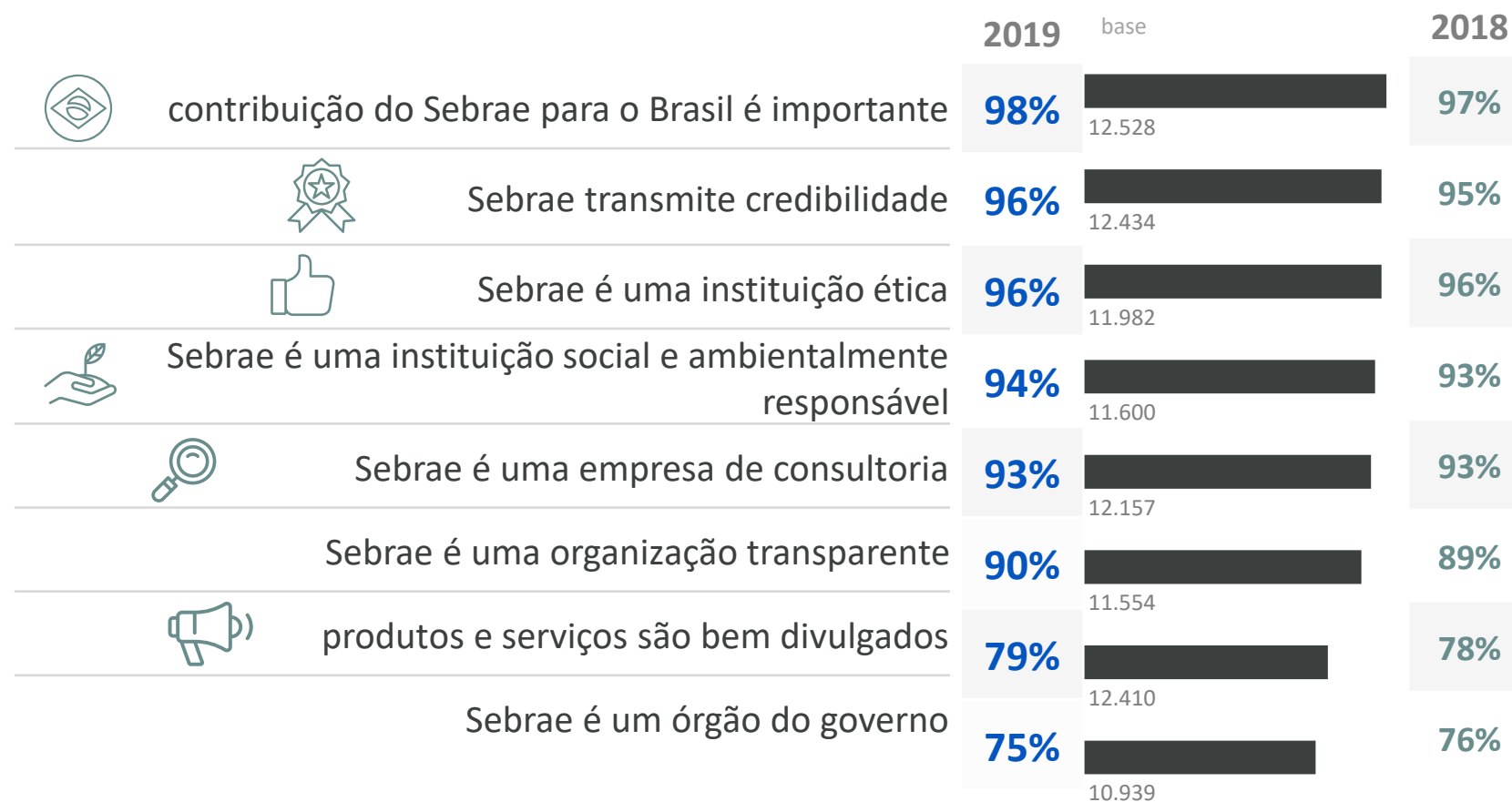
em anos	até 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 +
escola	51%	57%	53%	49%	50%	38%
repartição pública	14%	16%	18%	16%	16%	19%
escritório de contabilidade	8%	7%	7%	8%	8%	9%
sindicato	9%	7%	6%	10%	7%	5%
pronto-socorro	5%	5%	5%	7%	6%	12%
não sabe não lembra	7%	3%	4%	4%	4%	10%
banco	6%	2%	4%	3%	3%	3%
base:	308	2.758	4.156	3.279	1.696	409

fund.	médio	sup. pós
43%	48%	57%
12%	19%	16%
14%	8%	6%
7%	8%	7%
7%	7%	5%
9%	3%	3%
4%	4%	2%
1.769	5.176	5.663





atributos - Sebrae



**valores calculados desconsiderando-se quem não soube avaliar*

- positivo que a quase totalidade de afirmações avaliadas alcançou um grau de concordância muito elevado (p11 a p18)
- a afirmação com a 2ª menor concordância foi quanto à divulgação de produtos e serviços, sinalizando oportunidade para a área de comunicação, e, de certa forma, também o interesse desses entrevistados

 + informações



atributos - Sebrae

+ informações

	total	MEI	ME	EPP	cliente	não cliente
produtos e serviços são bem divulgados	79%	82%	77%	70%	80%	79%
Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável	94%	95%	93%	91%	94%	94%
Sebrae transmite credibilidade	96%	97%	96%	95%	96%	96%
Sebrae é uma organização transparente	90%	92%	88%	83%	90%	90%
Sebrae é uma instituição ética	96%	97%	95%	95%	96%	96%
contribuição do Sebrae para o Brasil é importante	98%	98%	98%	97%	97%	98%
Sebrae é uma empresa de consultoria	93%	93%	93%	90%	94%	93%
Sebrae é um órgão do governo	75%	79%	70%	66%	76%	75%
base:	~11.951	~6.582	~3.769	~1.600	~7.401	~4.550

**valores calculados desconsiderando-se quem não soube avaliar*





atributos - Sebrae

em %

	PR	RS	SC	ES	MG	RJ	SP	DF	GO	MS	MT
produtos e serviços são bem divulgados	79	80	81	78	79	72	82	73	76	81	82
Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável	93	93	89	96	93	92	97	94	94	94	96
Sebrae transmite credibilidade	96	92	95	96	96	96	98	96	95	96	96
Sebrae é uma organização transparente	91	86	88	91	89	88	91	88	90	89	90
Sebrae é uma instituição ética	96	94	93	97	97	94	98	96	97	93	94
contribuição do Sebrae para o Brasil é importante	98	97	98	98	97	97	98	98	98	98	98
Sebrae é uma empresa de consultoria	94	89	93	95	93	90	94	93	92	93	91
Sebrae é um órgão do governo	76	72	79	79	78	74	72	73	80	79	68



por UF

base: ~516 ~507 ~514 ~477 ~566 ~510 ~675 ~492 ~506 ~387 ~364

+ informações

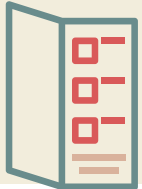
	AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE	AC	AM	AP	PA	RO	RR	TO
produtos e serviços são bem divulgados	83	80	74	70	82	76	81	80	81	80	78	78	78	74	85	81
Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável	96	92	96	92	92	96	96	95	95	94	94	90	95	92	97	96
Sebrae transmite credibilidade	97	95	95	95	97	97	96	97	98	89	95	91	97	92	93	97
Sebrae é uma organização transparente	91	89	90	91	88	90	88	89	91	88	89	81	90	85	91	89
Sebrae é uma instituição ética	97	96	96	97	96	98	95	96	97	90	96	93	94	95	95	96
contribuição do Sebrae para o Brasil é importante	99	98	97	97	96	99	98	98	99	94	97	95	98	97	98	95
Sebrae é uma empresa de consultoria	96	93	94	94	93	94	95	93	93	93	92	95	94	93	95	97
Sebrae é um órgão do governo	76	75	83	77	78	69	78	70	73	73	79	68	82	76	60	74

base: ~375 ~596 ~516 ~411 ~413 ~524 ~397 ~470 ~350 ~291 ~392 ~233 ~462 ~386 ~224 ~396

*valores calculados desconsiderando-se quem não soube avaliar



P11 a P18. Vou citar algumas afirmações acerca do Sebrae e eu gostaria que o(a) Sr(a) indicasse com quais afirmações concorda. (EST-RU) (rodiziar)



produto ou serviço do Sebrae

por porte



MEI



ME



EPP

sim

71%

78%

80%

não

21%

17%

15%

não sabe

8%

5%

5%

sem resposta

0%

0%

0%

base:

6.956

4.016

1.707

por classificação



cliente



não cliente

77%

74%

16%

19%

6%

6%

0%

0%

7.839

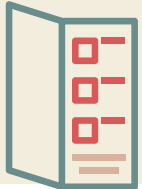
4.840

- independentemente do porte, para os que citam algum produto ou serviço do Sebrae, os 'cursos' são os mais lembrados, em um percentual bem acima de todas as demais menções (p19)
- o mesmo se observa também na segmentação de clientes & não clientes

+ informações



P19. O(a) Sr.(a) consegue citar algum produto ou serviço do Sebrae? Se sim, qual: _____?



produto ou serviço do Sebrae

- apenas alguns estados (RJ, AL, PB e PI) apontaram percentuais inferiores a 70% no que tange a conseguirem citar algum produto ou serviço do Sebrae (p19)

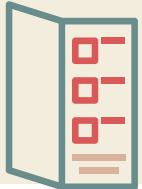


por UF

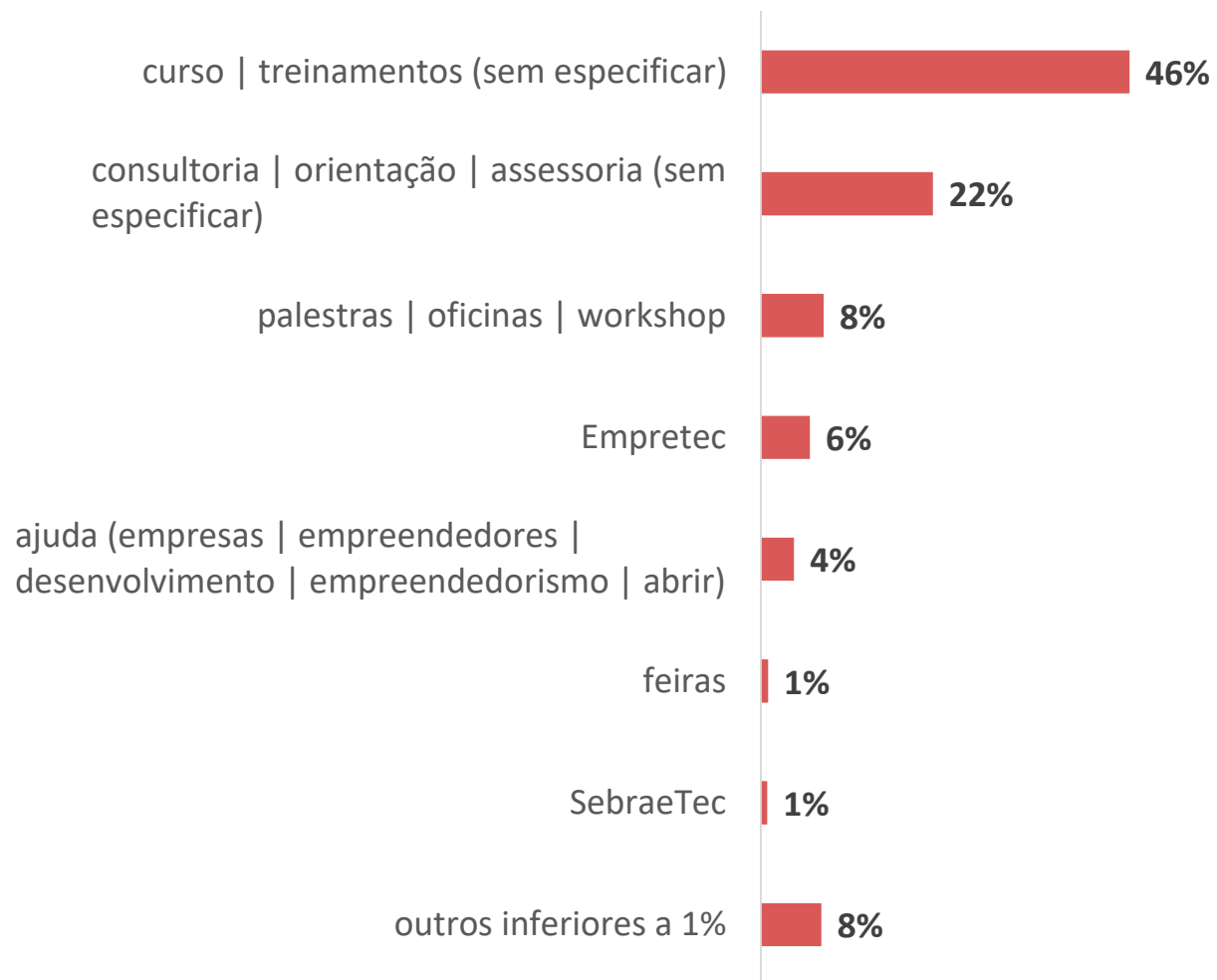
	PR	RS	SC	ES	MG	RJ	SP	DF	GO	MS	MT	AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE	AC	AM	AP	PA	RO	RR	TO
sim	73	72	79	76	76	68	75	81	75	81	71	68	79	73	74	68	79	69	73	77	76	76	76	72	73	75	72
não	18	19	13	18	19	24	19	13	18	12	21	22	17	20	19	23	15	24	22	19	17	20	19	20	18	18	22
não sabe	9	9	8	6	4	7	5	6	7	7	9	8	4	7	7	9	6	6	6	4	7	4	3	8	9	7	6
sem resposta	--	--	--	--	1	1	0	--	0	0	--	1	0	0	0	--	0	1	--	--	--	0	2	--	0	--	0
base:	554	546	557	504	604	553	727	527	536	414	389	392	627	542	435	437	547	412	490	369	308	414	242	482	416	238	417

+ informações





produto ou serviço do Sebrae



base: 11.988



P19. O(a) Sr.(a) consegue citar algum produto ou serviço do Sebrae? Se sim, qual: _____ ?



posicionamento da marca



P20. Sebrae é **para empreendedores**. Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada

P21. conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de **sucesso de um negócio**

P22. é fácil fazer negócios com o Sebrae, ou seja, é **fácil acessar** seus produtos e serviços?

P23. considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor **custo-benefício** do mercado

P24. Sebrae é o maior **especialista em pequenas empresas** no Brasil.

P25. quando eu preciso, o Sebrae está sempre **por perto**, disponível



- todos os resultados em 2019 foram superiores aos apurados nas pesquisas anteriores (p20/p25)
- a exemplo dos anos anteriores, os pontos que demandariam atenção seriam a 'acessibilidade' e a 'proximidade' junto aos donos de pequenos negócios



posicionamento da marca

por porte



MEI ME EPP

p/ empreendedor – p20

9,2 8,9 8,8

sucesso negócio – p21

8,9 8,4 8,2

acessibilidade – p22

8,6 8,2 8,0

custo-benefício – p23

8,7 8,2 7,9

especialista – p24

9,1 8,7 8,5

proximidade – p25

8,6 8,2 7,7

base: ~6.803 ~3.898 ~1.651

por classificação



cliente não cliente

9,1 9,1

8,7 8,7

8,4 8,4

8,5 8,4

9,0 8,9

8,4 8,3

~7.655 ~4.697

P20. Sebrae é **para empreendedores**.

Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada

P21. conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de **sucesso de um negócio**

P22. é fácil fazer negócios com o Sebrae, ou seja, é **fácil acessar** seus produtos e serviços?

P23. considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor **custo-benefício** do mercado

P24. Sebrae é o maior **especialista em pequenas empresas** no Brasil.

P25. quando eu preciso, o Sebrae está sempre **por perto**, disponível

- invariavelmente o perfil MEI é aquele que apresenta sempre o maior grau de concordância, algo também já presente nos anos anteriores (p20/p25)

- como observado também em outros anos, a concordância dos 'clientes' Sebrae é superior a dos 'não clientes', embora a diferença seja bem pequena, e menor do que a esperada, indicando tanto uma boa imagem da instituição como um considerável conhecimento sobre a mesma

+ informações



P20 a P25 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"?



posicionamento da marca

por escolaridade

por tempo

	fundamental	médio	superior ou pós	menos de 2 anos	entre 2 e 4 anos	entre 5 e 7 anos	mais de 7 anos
p/ empreendedor – p20	9,1	9,2	9,0	9,3	9,1	9,1	9,0
sucesso negócio – p21	9,0	8,9	8,4	8,7	8,8	8,7	8,6
acessibilidade – p22	8,8	8,5	8,2	8,3	8,5	8,4	8,3
custo-benefício – p23	9,0	8,7	8,1	8,3	8,6	8,4	8,4
especialista – p24	9,3	9,1	8,7	8,8	9,1	8,8	8,9
proximidade – p25	8,8	8,5	8,1	8,3	8,5	8,2	8,2
base:	~1.709	~5.056	~5.518	~705	~2.735	~2.419	~6.448

P20. Sebrae é **para empreendedores**.

Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada

P21. conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de **sucesso de um negócio**

P22. é fácil fazer negócios com o Sebrae, ou seja, é **fácil acessar** seus produtos e serviços?

P23. considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor **custo-benefício** do mercado

P24. Sebrae é o maior **especialista em pequenas empresas** no Brasil.

P25. quando eu preciso, o Sebrae está sempre **por perto**, disponível

- novamente em 2019, os empreendedores mais escolarizados são os mais críticos ao avaliarem as frases estimuladas (p20/p25)

- o mesmo já não é tão claro quando analisado sob a ótica do tempo de existência da empresa, ainda que em termos de médias tal resultado se confirme

+ informações



posicionamento da marca

p20 - Sebrae é **para empreendedores**. Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada

p21 - conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de **sucesso de um negócio**

p22 - é fácil fazer negócios com o Sebrae, é **fácil acessar** seus produtos e serviços

p23 - considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor **custo-benefício** do mercado

p24 - Sebrae é o maior **especialista em pequenas empresas** no Brasil

p25 - quando preciso, o Sebrae está sempre **por perto**, disponível

	PR	RS	SC	ES	MG	RJ	SP	DF	GO	MS	MT
p20	8,9	8,8	8,9	9,2	9,1	9,2	9,1	9,1	8,8	9,2	9,2
p21	8,4	8,5	8,5	8,8	8,7	8,8	8,6	8,6	8,5	8,9	8,9
p22	8,1	7,9	8,2	8,4	8,3	8,3	8,6	8,3	8,1	8,6	8,6
p23	8,2	8,0	8,3	8,6	8,3	8,2	8,6	8,2	8,3	8,7	8,7
p24	8,7	8,7	8,7	9,1	8,8	8,8	9,0	8,8	8,9	9,1	9,1
p25	8,0	8,1	8,2	8,5	8,3	8,2	8,5	8,2	8,2	8,7	8,5



por UF

p20 - Sebrae é **para empreendedores**. Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada

p21 - conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de **sucesso de um negócio**

p22 - é fácil fazer negócios com o Sebrae, é **fácil acessar** seus produtos e serviços

p23 - considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor **custo-benefício** do mercado

p24 - Sebrae é o maior **especialista em pequenas empresas** no Brasil

p25 - quando preciso, o Sebrae está sempre **por perto**, disponível

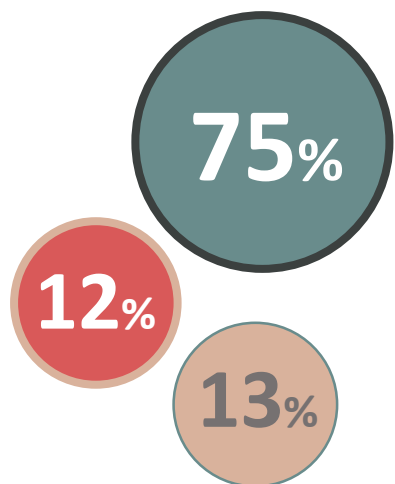
	AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE	AC	AM	AP	PA	RO	RR	TO
p20	9,1	9,3	9,1	9,1	9,0	9,3	9,1	9,1	9,2	8,8	9,3	9,1	9,3	8,8	9,0	9,1
p21	9,1	8,8	8,8	8,8	8,7	8,9	8,9	9,0	9,0	8,5	8,8	9,0	9,1	8,3	8,8	8,8
p22	8,8	8,5	8,3	8,4	8,4	8,6	8,5	8,6	8,6	8,4	8,5	8,7	8,5	8,0	8,5	8,3
p23	8,6	8,5	8,5	8,6	8,6	8,9	8,6	8,7	8,8	8,5	8,7	8,7	8,7	8,2	8,7	8,4
p24	9,3	9,1	9,0	9,1	8,9	9,2	9,1	9,0	9,3	9,0	9,2	9,1	9,3	8,8	9,3	9,0
p25	8,6	8,4	8,4	8,1	8,4	8,5	8,4	8,6	8,6	8,4	8,5	8,7	8,6	8,0	8,6	8,4



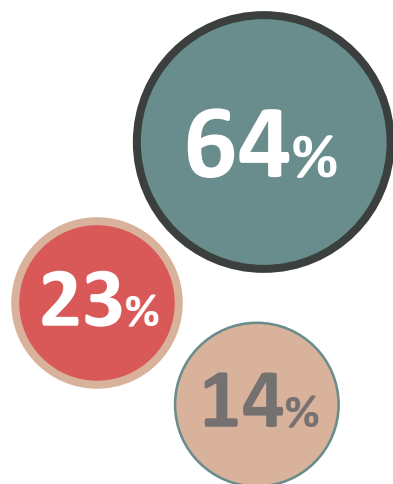


atendimento digital

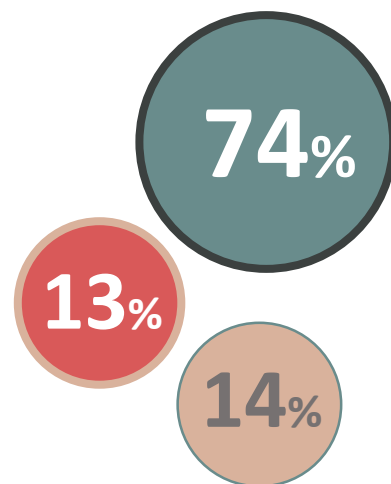
O Sebrae está fortemente presente no ambiente digital



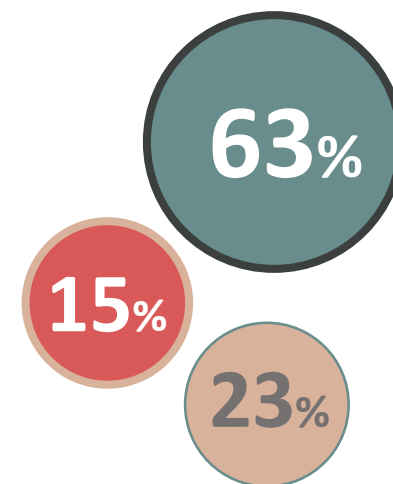
O Sebrae é muito atuante nas redes sociais



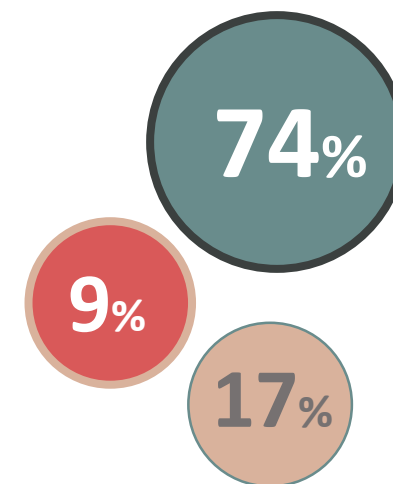
O Sebrae disponibiliza conteúdos relevantes na internet



Os aplicativos do Sebrae são úteis para o meu negócio



Os serviços que o Sebrae oferece no ambiente digital são pertinentes e atuais



- **concorda**
- **não concorda**
- **não sabe avaliar**

- a 'presença do Sebrae nas redes sociais' foi a afirmação com o mais elevado percentual de 'não concordância', a qual, somado ao 'desconhecimento' (37%), constituem um volume expressivo, similar a 2018 (41%) (p30)

- todos os demais percentuais de 'desconhecimento' e de 'discordância' de 2019 foram inferiores aos resultados de 2018, 2017 e 2016, o que sinaliza melhoria nesses aspectos, ainda que em uma 'velocidade' moderada

base 12.679

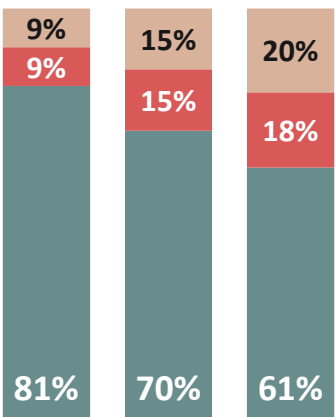




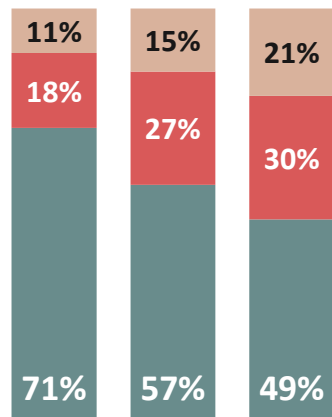
atendimento digital

por porte

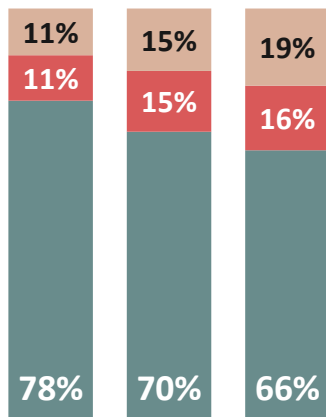
O Sebrae está fortemente presente no ambiente digital



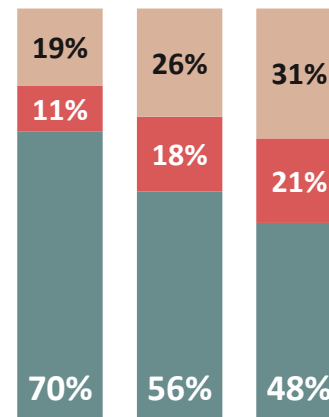
O Sebrae é muito atuante nas redes sociais



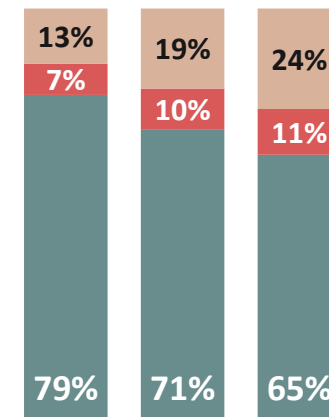
O Sebrae disponibiliza conteúdos relevantes na internet



Os aplicativos do Sebrae são úteis para o meu negócio



Os serviços que o Sebrae oferece no ambiente digital são pertinentes e atuais



● concorda

● não concorda

● não sabe avaliar





atendimento digital

por classificação

O Sebrae está fortemente presente no ambiente digital



cliente

não cliente



O Sebrae é muito atuante nas redes sociais



cliente

não cliente



O Sebrae disponibiliza conteúdos relevantes na internet



cliente

não cliente



Os aplicativos do Sebrae são úteis para o meu negócio



cliente

não cliente



Os serviços que o Sebrae oferece no ambiente digital são pertinentes e atuais



cliente

não cliente



concorda



não concorda



não sabe avaliar



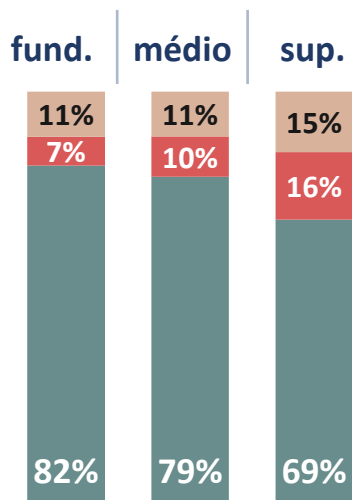


atendimento digital

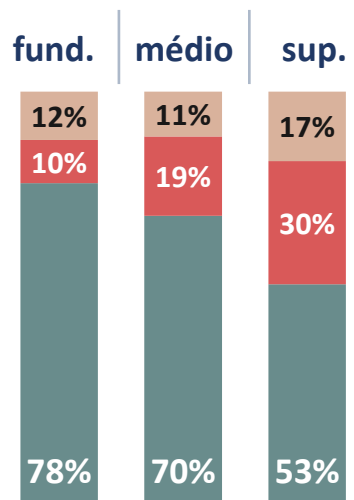
por escolaridade



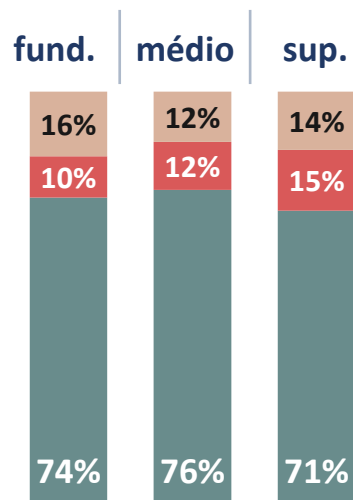
O Sebrae está fortemente presente no ambiente digital



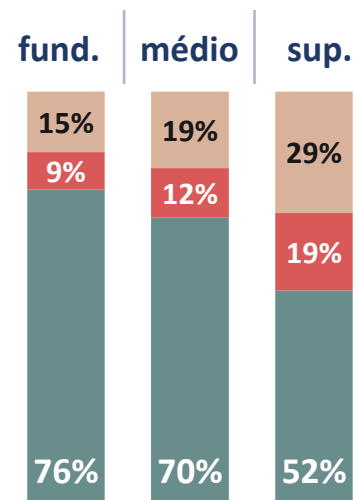
O Sebrae é muito atuante nas redes sociais



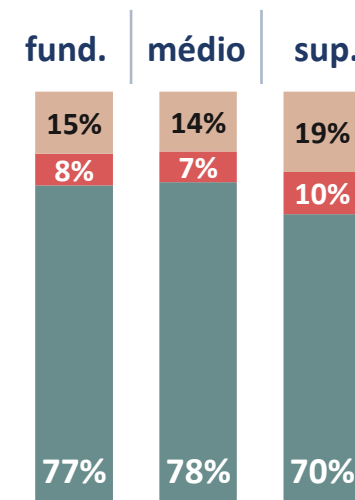
O Sebrae disponibiliza conteúdos relevantes na internet



Os aplicativos do Sebrae são úteis para o meu negócio



Os serviços que o Sebrae oferece no ambiente digital são pertinentes e atuais



- **concorda**
- **não concorda**
- **não sabe avaliar**

- invariavelmente o perfil mais escolarizado dos empreendedores é aquele com a menor concordância com as frases analisadas (p26/p30)

- tanto sobre a 'utilidade para o negócio', quanto no que se refere à 'atuação nas redes sociais', os percentuais de concordância dos mais escolarizados são preocupantes





atendimento digital

por UF



	PR	RS	SC	ES	MG	RJ	SP	DF	GO	MS	MT	AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE	AC	AM	AP	PA	RO	RR	TO
O Sebrae está fortemente presente no ambiente digital	78	76	72	72	76	70	76	73	72	76	76	78	78	74	72	72	77	76	75	77	79	75	75	77	71	78	80
	12	12	13	13	11	14	11	13	14	10	9	11	11	13	13	16	14	13	10	13	11	14	17	12	13	13	10
	10	13	15	15	13	15	13	14	13	14	15	11	11	13	14	12	10	12	15	10	10	11	8	10	17	9	10
Sebrae é muito atuante nas redes sociais	65	63	56	59	64	55	62	59	59	66	65	69	69	62	63	63	67	68	63	69	69	63	65	66	63	72	69
	23	24	26	22	21	29	23	25	27	20	21	19	19	24	26	24	21	19	21	22	19	25	26	21	22	19	17
	12	13	18	18	15	16	15	16	14	14	14	12	11	14	12	13	12	12	15	9	12	13	9	13	15	8	13
O Sebrae disponibiliza conteúdos relevantes na internet	78	77	70	71	75	71	75	73	73	73	73	70	80	72	71	72	76	75	72	77	69	74	74	77	71	70	74
	10	11	14	14	11	15	11	13	13	14	10	15	11	14	17	14	13	13	11	12	15	15	15	10	14	15	13
	12	12	16	15	14	14	14	14	14	13	17	15	9	15	13	14	12	11	17	11	16	11	12	13	15	15	12

em %



concorda



não concorda



não sabe avaliar





atendimento digital

por UF



	PR	RS	SC	ES	MG	RJ	SP	DF	GO	MS	MT	AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE	AC	AM	AP	PA	RO	RR	TO
Os aplicativos do Sebrae são úteis para o meu negócio	61	60	54	60	63	56	62	57	58	65	65	66	68	64	63	62	63	65	60	67	72	63	69	66	61	66	69
	16	15	18	14	12	18	13	17	17	12	13	13	12	14	15	16	14	14	16	15	12	15	16	15	17	13	12
	24	25	29	26	25	26	25	27	25	23	21	22	20	21	22	22	23	21	24	18	16	22	16	20	22	21	19
Os serviços que o Sebrae oferece no ambiente digital são pertinentes e atuais	76	74	71	70	75	71	76	72	70	74	72	78	78	73	72	76	78	79	74	77	76	77	72	76	70	74	77
	7	9	10	10	8	9	6	8	11	8	8	8	8	10	10	10	8	7	9	9	8	9	14	8	11	8	7
	16	17	20	21	17	20	18	21	19	18	19	14	13	16	18	14	14	14	16	14	16	14	14	16	19	18	15

em %

concorda

não concorda

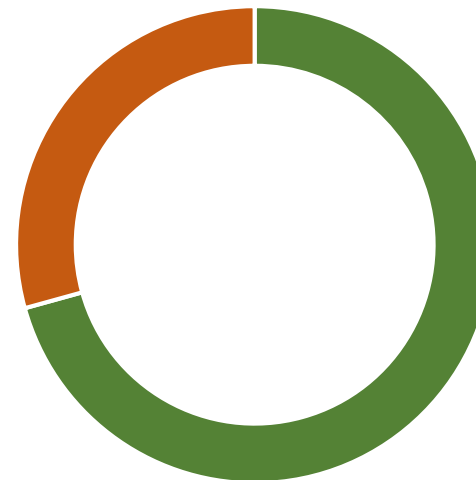
não sabe avaliar



já acessou o site do SEBRAE




- tendo em vista o elevado grau de conhecimento da instituição e a avaliação bem positiva da imagem do Sebrae, a existência de 3 em cada 10 empreendedores que ainda não acessaram o site/portal do Sebrae até que surpreende (p31)
- ainda mais se observarmos que mesmo junto às empresas que já são clientes do Sebrae, esse percentual alcança a 29%
- por outro lado, não deixa de ser positivo que 70% daqueles empreendedores que ainda não são clientes do Sebrae já tenham acessado o site/portal

não
29%





sim
70%

por porte

	 MEI	 ME	 EPP
sim	69%	71%	73%
não	30%	29%	27%
	6.956	4.016	1.707

por classificação

	 cliente	 não cliente
sim	71%	70%
não	29%	30%
	7.839	4.840



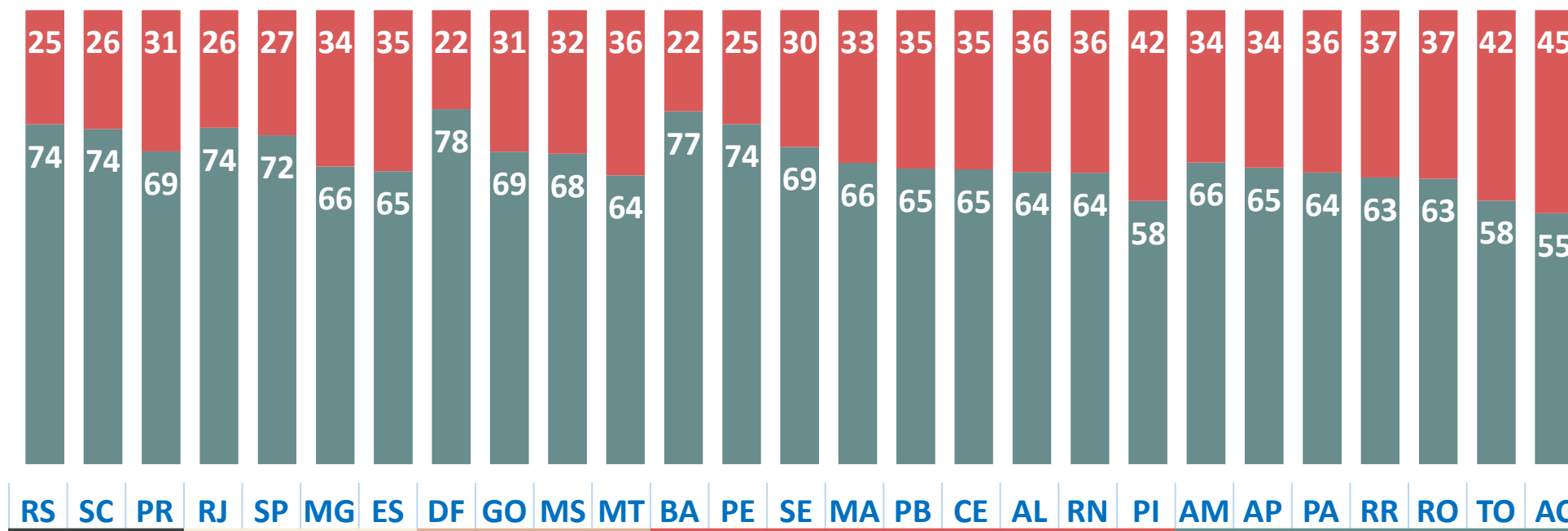


já acessou o site do SEBRAE



por UF

- acessou o site do SEBRAE
- não acessou o site do SEBRAE



total 546 557 554 553 727 604 504 527 536 414 389 627 547 369 435 437 542 392 490 412 414 242 482 238 416 417 308

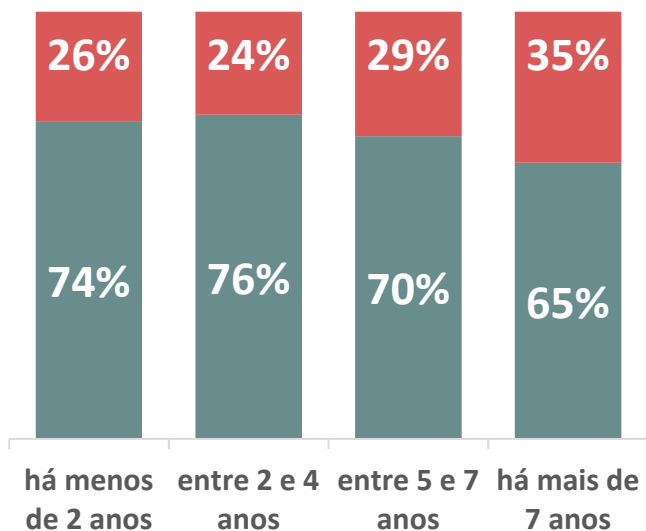




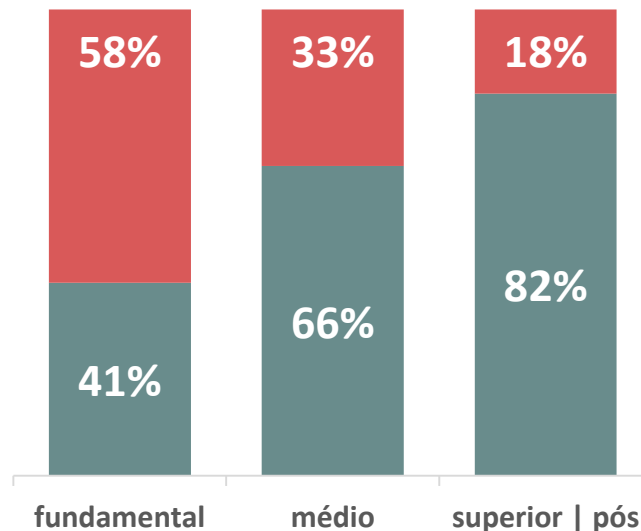
já acessou o site do SEBRAE

- acessou o site do SEBRAE
- não acessou o site do SEBRAE

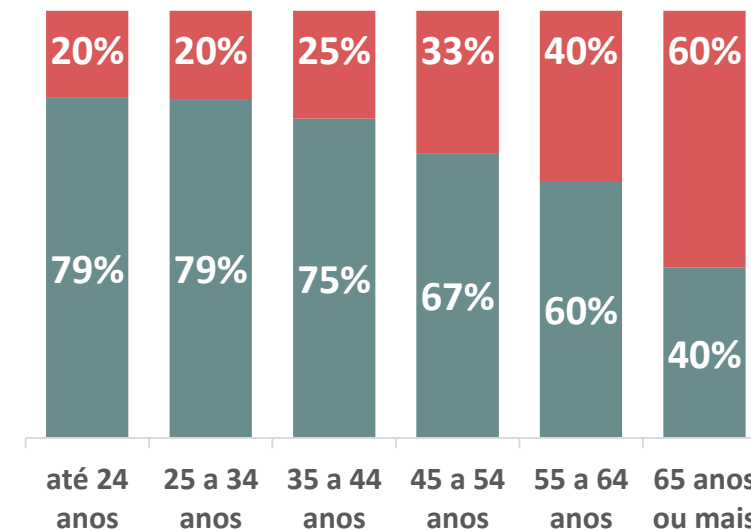
por tempo de empresa



por escolaridade



por idade

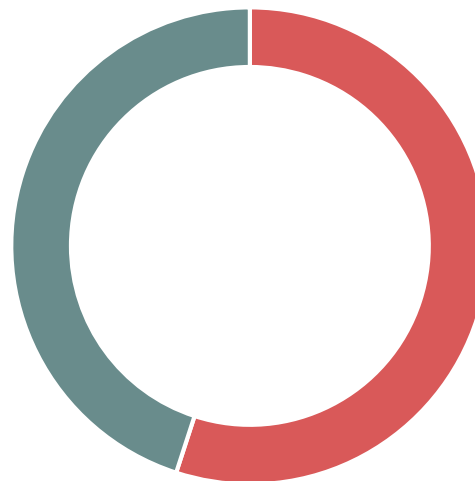




conhece o site do SEBRAE com cursos gratuitos a distância

- pouco menos da metade dos empreendedores entrevistados (45%) ainda desconhece o site do Sebrae com cursos gratuitos a distância, em que pese ter existido uma melhoria frente a 2018, onde esse percentual correspondeu a 53% (p32)
- tal desconhecimento ainda é elevado pelos diferentes portes das empresas, como também para os próprios empreendedores já clientes do Sebrae

sim
55%



não
45%

por porte

	MEI	ME	EPP
sim	53%	58%	53%
não	46%	42%	47%
	6.956	4.016	1.707

por classificação

cliente	não cliente
55%	54%
44%	45%
7.839	4.840



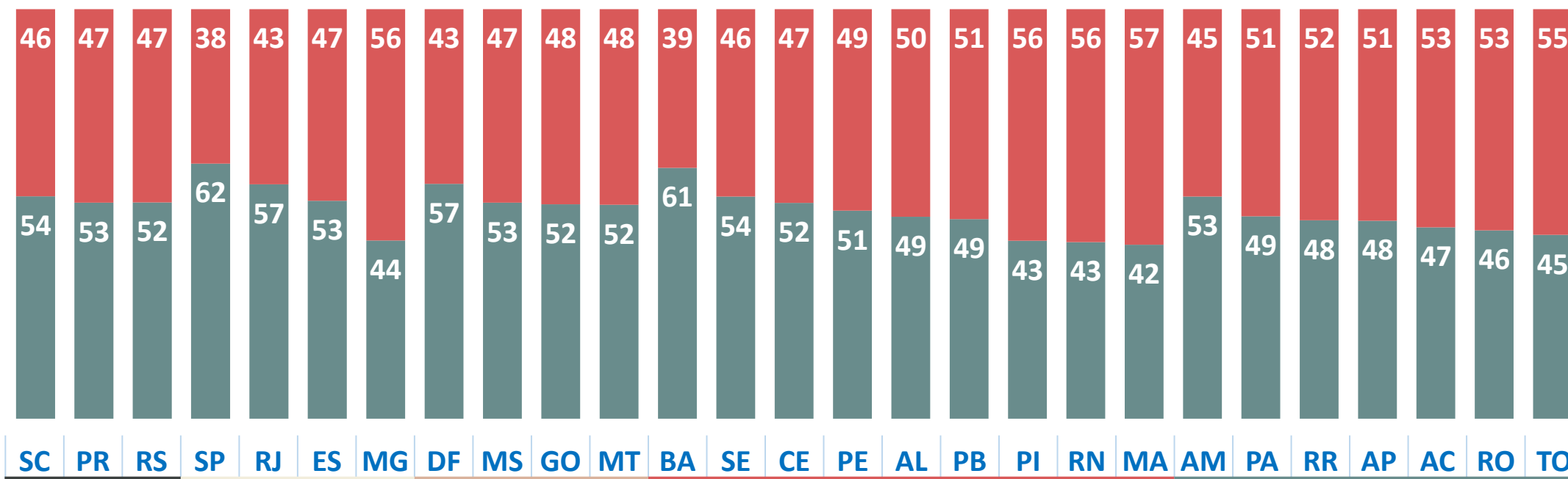


conhece o site do SEBRAE com cursos gratuitos a distância



por UF

- conhece o site do SEBRAE
- não conhece o site do SEBRAE



total 557 554 546 727 553 504 604 527 414 536 389 627 369 542 547 392 437 412 490 435 414 482 238 242 308 416 417

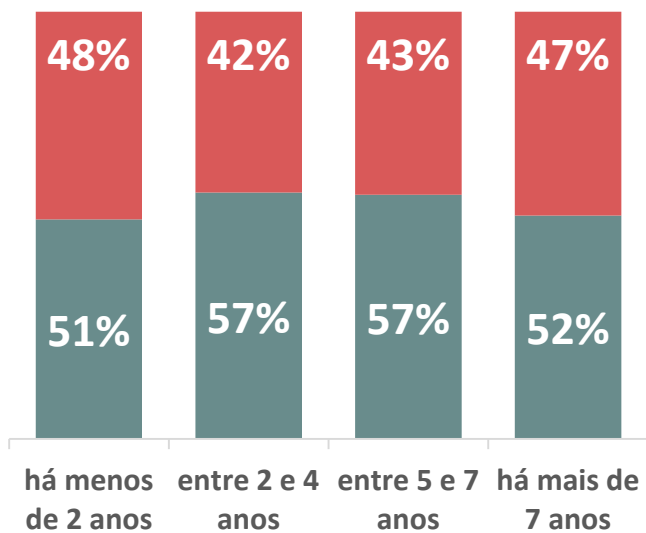




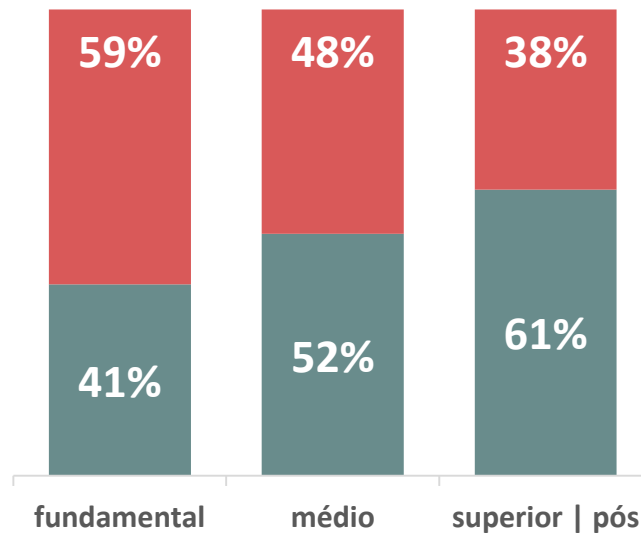
conhece o site do SEBRAE com cursos gratuitos a distância

- conhece o site do SEBRAE
- não conhece o site do SEBRAE

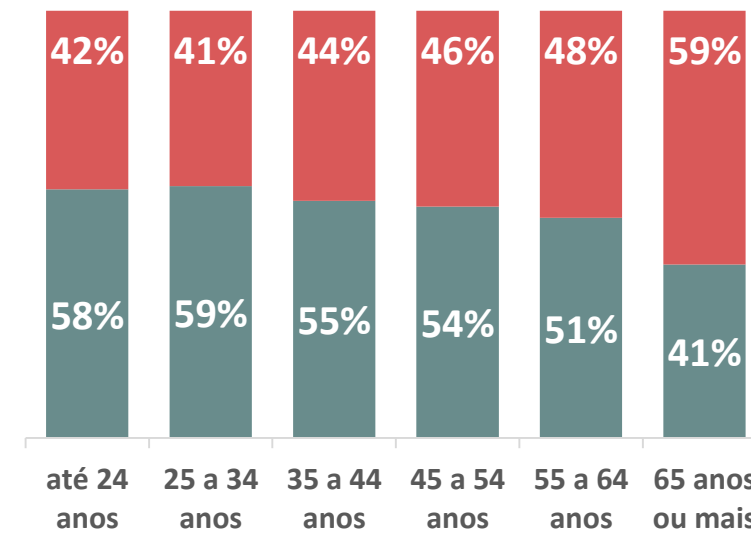
por tempo de empresa



por escolaridade



por idade





procurou orientação do Sebrae antes da abertura

- praticamente 1 em cada 2 entrevistados procurou orientação do Sebrae no período de abertura ou na formalização do negócio (p33)






sim
47%





não
52%

- existe uma considerável diferença de resultados quando analisado pelo porte da empresa, e (em menor grau) pelo relacionamento com o Sebrae

por porte

	 MEI	 ME	 EPP
sim	56%	38%	27%
não	43%	62%	72%
	6.956	4.016	1.707

por classificação

	 cliente	 não cliente
sim	51%	47%
não	48%	53%
	7.839	4.840



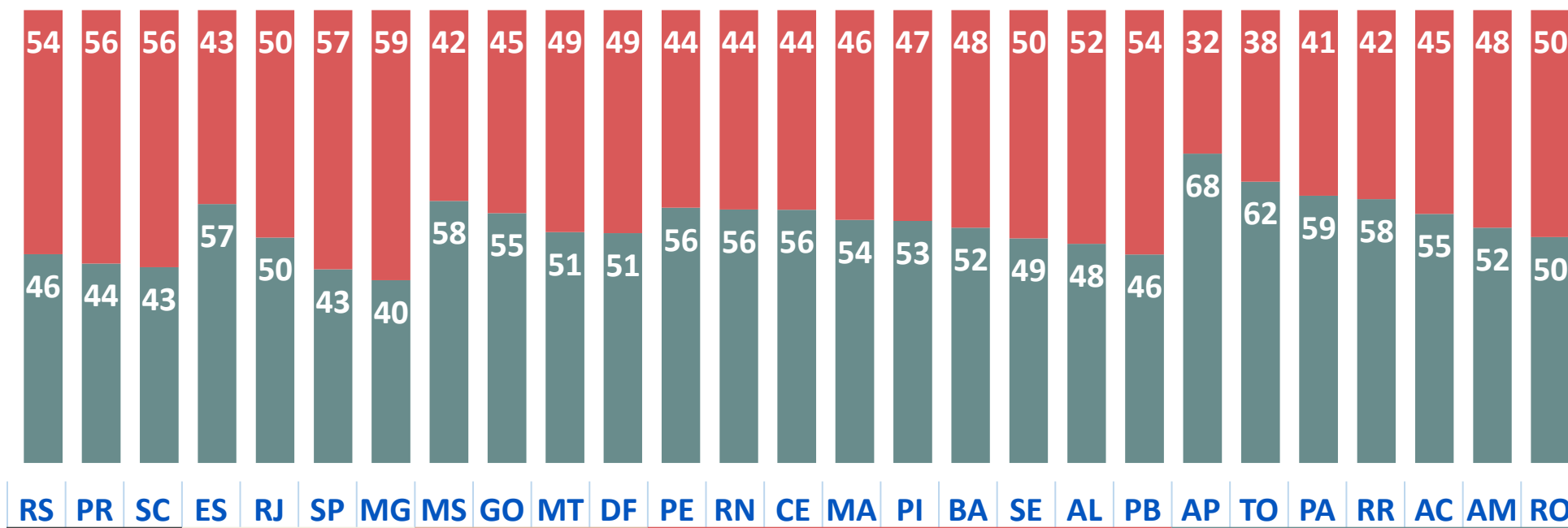


procurou orientação do Sebrae antes da abertura



por UF

- procurou o SEBRAE
- não procurou o SEBRAE



total 546 554 557 504 553 727 604 414 536 389 527 547 490 542 435 412 627 369 392 437 242 417 482 238 308 414 416

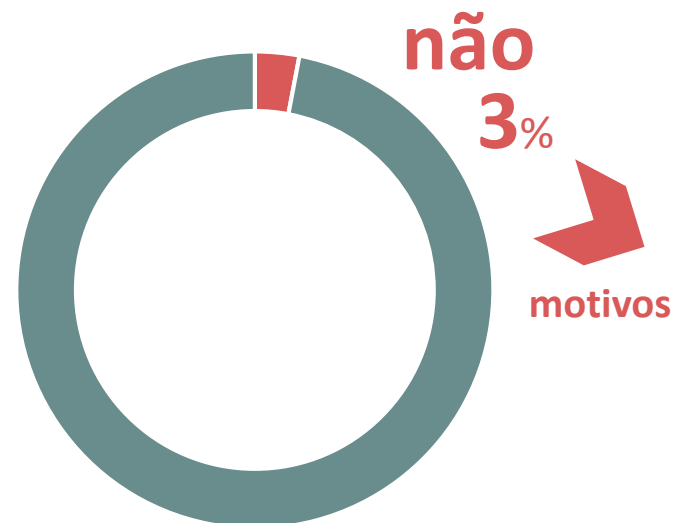




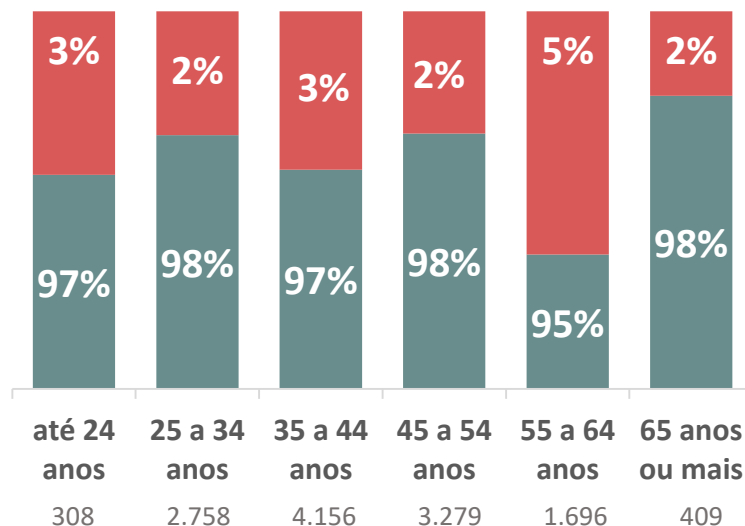
acredita que o empreendedorismo transforma a realidade do país

- observa-se uma forte convicção com relação à força do empreendedorismo na transformação da realidade do país, sendo praticamente uma convicção unânime desses entrevistados (p34)

sim
97%



por idade

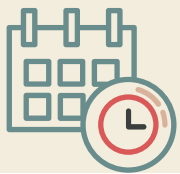


- os resultados pelas segmentações apresentaram variações pequenas (sempre entre 95% e 99%)

citações

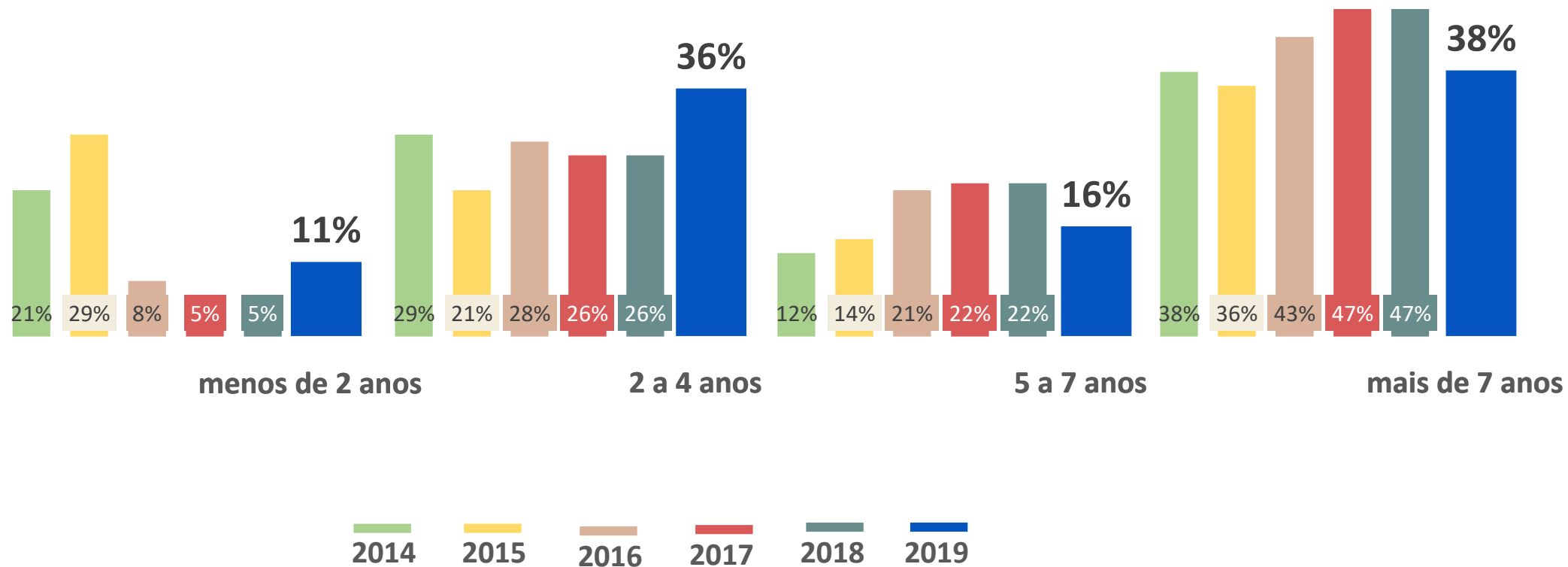
questões políticas/ governo	47
não sabe/ sem resposta	40
burocracia/ linhas de crédito/ empréstimos caros/ impostos/ leis	34
situação atual do país	32
falta de apoio ao empreendedor	31
há outros fatores envolvidos, não apenas empreendedorismo	26
não muda/ transforma nada	25
outros	24
teoria diferente da prática	8
(críticas ao) Sebrae não ajuda/ não se posiciona	7
despreparo/ falta de vontade de empreender	6





tempo de atividade

tempo de empresa

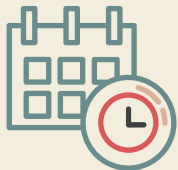


ver histórico

base: 12.709 entrevistas






P1. Há quanto tempo o(a) Sr.(a) é dono do seu negócio ou empreende?





tempo de atividade

por porte

	 MEI	 ME	 EPP
- de 2 anos	14%	6%	10%
2 a 4 anos	43%	28%	21%
5 a 7 anos	18%	15%	8%
+ de 7 anos	26%	52%	62%
base:	6.983	4.019	1.707

por classificação

	 cliente	 não cliente
	3%	12%
	13%	39%
	22%	15%
	62%	34%
	7.833	4.876

 + informações



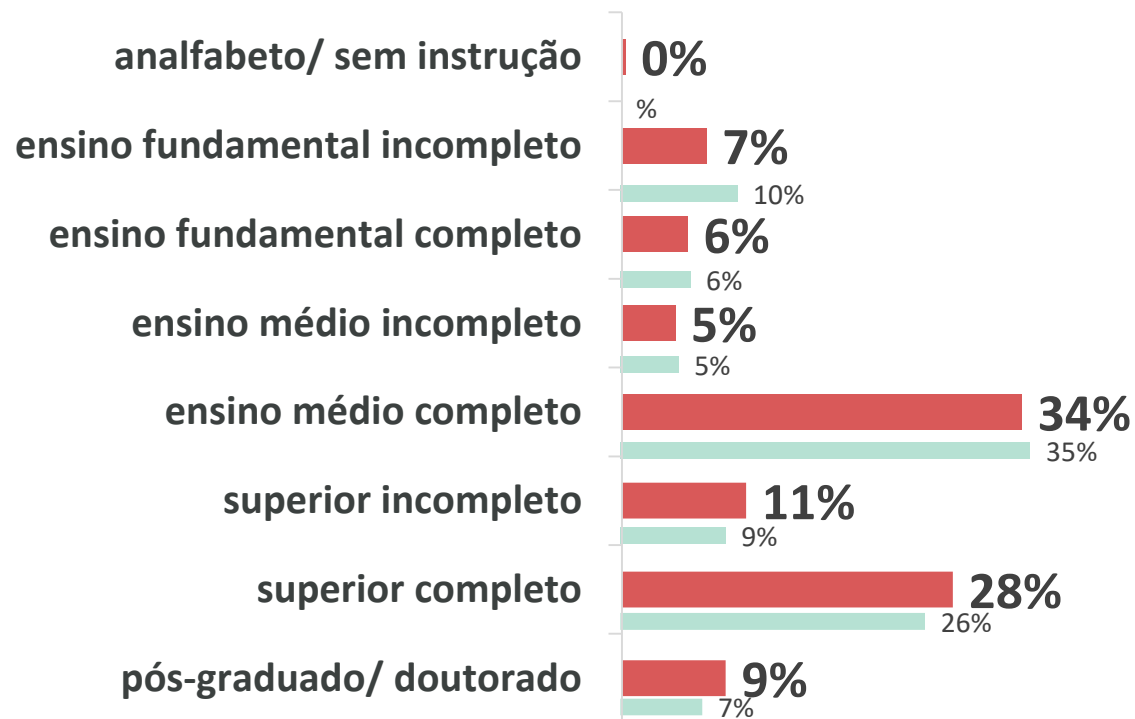
P1. Há quanto tempo o(a) Sr.(a) é dono do seu negócio ou empreende?



escolaridade

por porte

por classificação



	MEI	ME	EPP	cliente	não cliente
	0%	0%	0%	0%	0%
	10%	4%	2%	9%	7%
	8%	3%	2%	6%	6%
	6%	3%	2%	6%	4%
	41%	28%	18%	37%	34%
	10%	12%	12%	9%	11%
	19%	40%	42%	26%	29%
	6%	11%	21%	7%	9%
base	6.973	4.011	1.704	7.819	4.869



ver

histórico

base: 12.688 entrevistas

2018





escolaridade

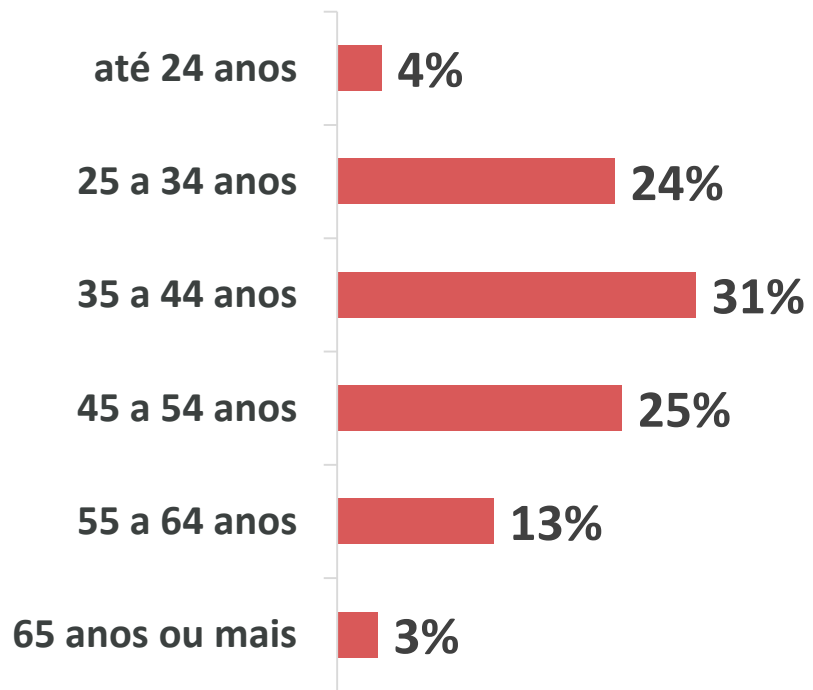
por UF

	PR	RS	SC	ES	MG	RJ	SP	DF	GO	MS	MT	AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE	AC	AM	AP	PA	RO	RR	TO
analfabeto sem instrução	0	--	0	--	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	--	0	1	0	1	--
ensino fundamental incompleto	5	6	7	10	10	7	6	6	10	12	12	10	5	8	7	12	6	12	8	9	10	6	6	12	12	7	10
ensino fundamental completo	6	3	8	6	4	6	7	4	4	7	6	5	4	6	5	5	7	5	5	4	3	4	6	3	7	5	7
ensino médio incompleto	6	6	4	5	2	7	3	6	5	6	6	8	5	5	4	4	5	8	8	6	5	4	5	6	7	8	7
ensino médio completo	35	31	30	37	38	35	32	29	32	30	33	32	38	40	43	33	32	41	40	29	40	32	38	39	33	39	37
superior incompleto	8	14	9	9	10	10	12	10	11	10	10	12	12	9	7	7	10	4	7	13	6	13	11	9	9	8	8
superior completo	26	28	31	27	29	26	31	35	29	29	24	28	26	22	25	30	30	25	22	33	26	30	26	23	26	26	26
pós-graduado doutorado	14	12	11	6	7	9	8	9	8	5	9	5	10	9	8	9	10	5	11	5	10	11	7	6	6	6	6
base	564	541	558	501	606	558	731	526	538	418	391	391	626	538	429	437	545	415	493	370	304	411	240	481	419	239	418








idade





base: 12.686 entrevistas

por porte

	 MEI	 ME	 EPP
	5%	2%	3%
	27%	20%	19%
	31%	31%	29%
	24%	27%	21%
	11%	15%	21%
	2%	5%	7%
base	6.971	4.012	1.703

por classificação

	 cliente	 não cliente
	1%	4%
	17%	25%
	31%	31%
	30%	24%
	16%	13%
	4%	3%
	7.813	4.873





idade

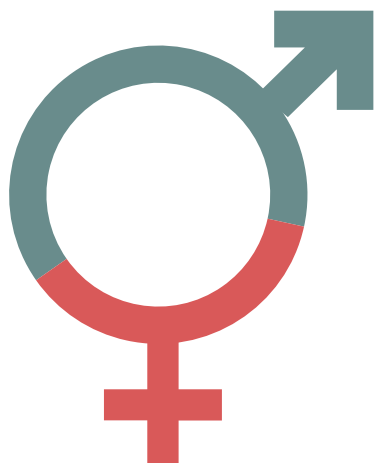
por UF

	PR	RS	SC	ES	MG	RJ	SP	DF	GO	MS	MT	AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE	AC	AM	AP	PA	RO	RR	TO
até 24 anos	4	5	4	4	4	3	4	5	3	5	5	2	5	3	2	1	4	3	4	4	1	--	2	3	4	2	2
25 a 34 anos	26	25	30	28	29	25	17	22	32	25	22	21	28	26	26	27	25	21	24	21	22	28	19	33	24	25	22
35 a 44 anos	28	30	33	33	31	28	29	34	30	33	31	39	34	33	34	36	38	35	38	39	35	36	44	31	35	34	37
45 a 54 anos	24	22	18	21	20	28	29	23	23	25	26	24	19	23	23	23	23	26	21	24	24	21	21	21	23	25	25
55 a 64 anos	15	15	10	12	13	12	17	14	10	10	12	10	11	12	12	9	9	13	11	10	13	12	9	10	11	10	10
65 anos ou +	2	4	4	2	3	4	5	2	2	2	4	5	4	3	3	3	1	2	3	1	5	3	6	2	3	3	4
base	563	541	558	501	605	557	733	526	537	418	391	393	621	539	430	438	545	415	492	370	307	410	237	483	419	239	418

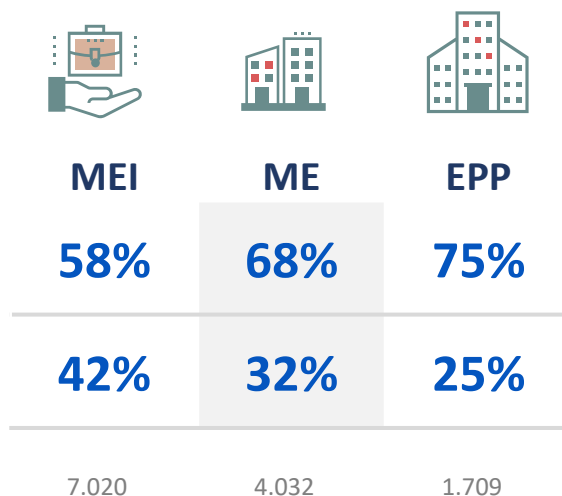




sexo



por porte



por classificação



por UF

	PR	RS	SC	ES	MG	RJ	SP	DF	GO	MS	MT	AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE	AC	AM	AP	PA	RO	RR	TO
masculino	69	61	63	66	67	55	63	63	65	58	61	71	63	66	65	68	65	69	70	64	69	69	62	64	66	64	67
feminino	31	39	37	34	33	45	37	37	35	42	39	29	37	34	35	32	35	31	30	36	31	31	38	36	34	36	33
base	565	547	562	505	608	560	736	527	542	420	392	393	630	543	435	438	548	415	494	371	310	414	242	484	419	240	421





*para não
esquecer*

IMAGEM DO **SEBRAE** JUNTO AOS PEQUENOS NEGÓCIOS 2019

TOP OF MIND



SEBRAE PROMOVE O EMPREENDEDORISMO

47% DOS PEQUENOS NEGÓCIOS PENSAM PRIMEIRO NO SEBRAE QUANDO TEMA É EMPREENDEDORISMO.



SEBRAE APOIA A PEQUENA EMPRESA

58% LEMBRAM PRIMEIRO DO SEBRAE NO APOIO AO DESENVIMENTO DA PEQUENA EMPRESA.

8,5 Foi a nota média atribuída a Imagem do SEBRAE EM 2019



97% Consideram o empreendedorismo transformador da realidade do país.



98% Concordam que a contribuição do SEBRAE para o Brasil é importante.



96% Concordam que o SEBRAE transmite credibilidade.



96% Concordam que o SEBRAE é uma instituição ética.

55%



Conhecem os cursos on-line gratuitos do Sebrae.

47%

Buscaram orientação do SEBRAE antes de abrir um negócio”.



Mais de metade dos empresários (**52%**) consideram que a atuação do SEBRAE se assemelha a de uma escola



8,9

Foi a nota obtida para o atributo: “O SEBRAE é o maior especialista em pequenas empresas no Brasil”.



9,0

Foi a nota obtida para o atributo: “SEBRAE é para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada”.



1

forte associação do Sebrae a consultoria, cursos, empreendedorismo, e desenvolvimento das MPEs, mas ainda que com espaço para crescimento (p2 a p5)

2

a ausência de outros nomes ou referências junto aos empreendedores permanece em 2019, sinônimo de oportunidade para o Sebrae ocupar um espaço ainda sem 'dono' (p2 a p5)

3

ambas considerações são pertinentes para todas as escolaridades dos empreendedores, mas particularmente mais relevantes para aqueles com apenas o ensino fundamental (slid 7)

4

a imagem do Sebrae continua muito boa, tem melhorado com o tempo, e ainda existe espaço para crescer junto àqueles com uma avaliação apenas razoável da instituição (slid 27)

5

a percepção do Sebrae enquanto 'escola' é muito positiva e expressiva, mas as associações a 'repartição pública', 'contabilidade' ou 'banco' ainda indicam haver um trabalho a ser realizado (slid 36)

6

mesmo sendo positiva a associação a 'escola', o fato é que tal representa uma simplificação e uma diminuição do verdadeiro papel e dos serviços prestados pelo Sebrae (slid 36)

7

a maior divulgação dos produtos e serviços do Sebrae continua sendo, em 2019, uma expectativa generalizada, a exemplo do apurado em anos anteriores (p17)

8

em 2019 praticamente ocorreu a manutenção dos já elevados graus de concordância com os diferentes aspectos do posicionamento da marca Sebrae (p20 a p25)

9

ainda assim, 'acessibilidade' e 'proximidade' seriam aspectos da marca a serem melhorados, a exemplo da situação já observada em 2018 e 2017

10

o 'atendimento digital' do Sebrae é um outro conjunto de atributos com melhorias alcançadas em 2019, frente aos números dos anos anteriores (p26 a p30)

11

contudo, a soma do 'desconhecimento' com a 'discordância' sinaliza espaço para uma maior penetração, sendo a limitação talvez a instrução de parte do público-alvo

12

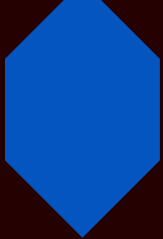
são situações a serem melhoradas tanto um maior acesso ao site/portal do Sebrae, quanto o conhecimento dos cursos gratuitos a distância (p31 e p32)

13

o fato de mais de 1 em cada 2 empreendedores ainda não procurar o Sebrae antes de abrir o negócio deveria se constituir em uma meta a orientar o trabalho da instituição (p33)

14

até como forma de tentar possibilitar um futuro mais promissor para o empreendedor e uma maneira de cultivar um relacionamento mais perene (p33)



obrigado!



Sebrae Nacional
Unidade de Gestão Estratégica – UGE

Dênis Pedro Nunes
denis.pedro@sebrae.com.br



(61) 2107.0800
www.checonpesquisa.com.br