

**SEBRAE**

*Imagem junto aos*

# Pequenos Negócios

*Dezembro 2017*

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

# 11.776 entrevististas



pesquisa  
quantitativa



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



de diferentes portes de empresas: MEI, ME & EPP



entrevistas realizadas entre setembro e novembro / 2017



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)



O erro padrão para os resultados gerais é de +/- 1% e para os estaduais vai de 4 a 6%

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

## detalhamento das entrevistas

### escolaridade\*



|                |       |
|----------------|-------|
| fundamental    | 2.255 |
| médio          | 5.136 |
| superior   pós | 4.319 |

29 entrevistados não responderam a pergunta

\*a pergunta era feita somente para não clientes no começo do projeto, depois foi solicitada a mudança para agregar todos entrevistados

### porte



|     |       |
|-----|-------|
| MEI | 7.431 |
| ME  | 3.006 |
| EPP | 1.339 |

informação da base de dados

### tempo da empresa



|                 |       |
|-----------------|-------|
| menos de 2 anos | 660   |
| de 2 a 4 anos   | 3.416 |
| de 5 a 7 anos   | 2.641 |
| mais de 7 anos  | 5.004 |

40 entrevistados não sabiam há quanto tempo

### classificação

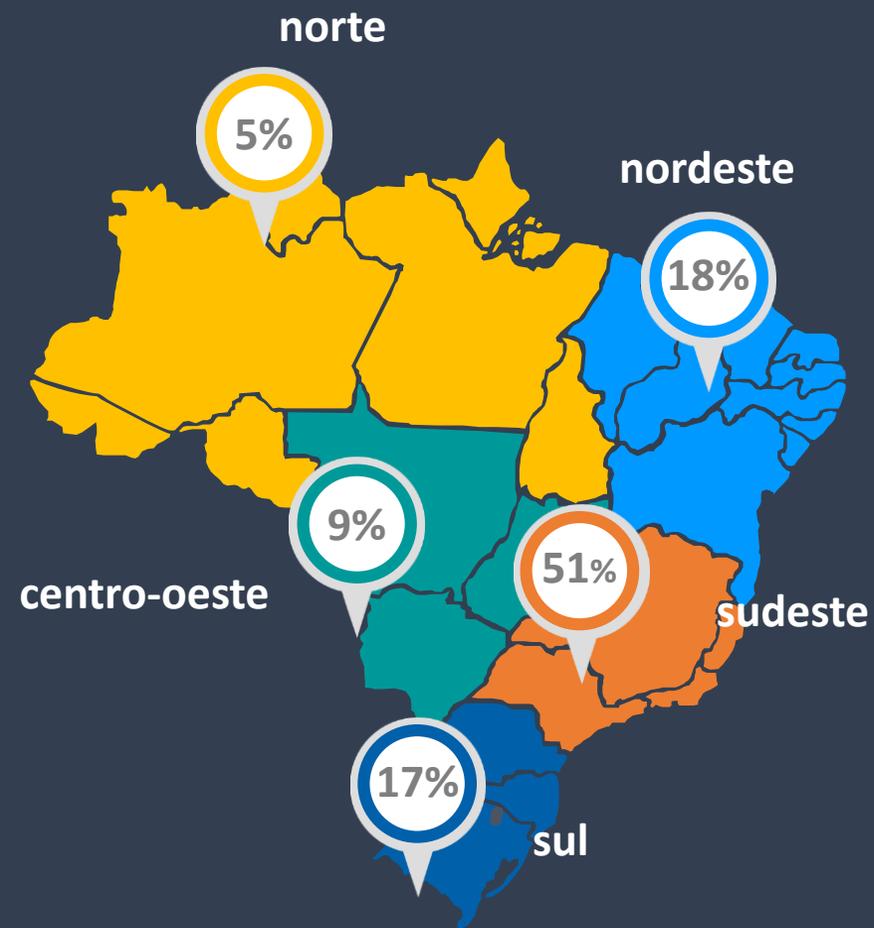


|             |       |
|-------------|-------|
| cliente     | 7.327 |
| não cliente | 4.449 |

informação da base de dados

## detalhamento das entrevistas

|    |     |    |     |
|----|-----|----|-----|
| AC | 343 | PB | 420 |
| AL | 442 | PE | 442 |
| AM | 348 | PI | 427 |
| AP | 343 | PR | 470 |
| BA | 478 | RJ | 348 |
| CE | 451 | RN | 436 |
| DF | 553 | RO | 406 |
| ES | 471 | RR | 309 |
| GO | 418 | RS | 541 |
| MA | 426 | SC | 426 |
| MG | 472 | SE | 426 |
| MS | 488 | SP | 473 |
| MT | 536 | TO | 459 |
| PA | 424 |    |     |



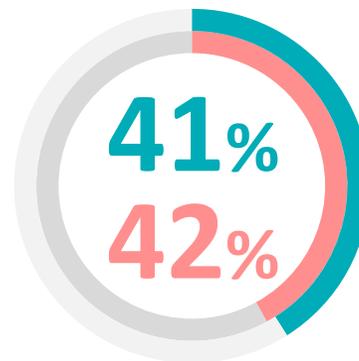


# primeira lembrança

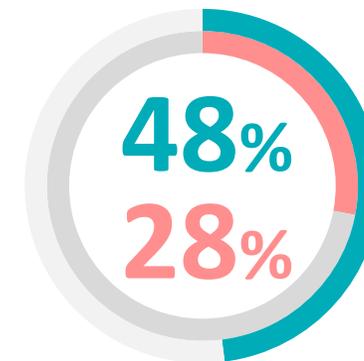
 + informações

- 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 (p3/p6)
- o expressivo percentual de pessoas respondendo 'não sabe' ou 'sem resposta', contudo, sinaliza a existência de um considerável espaço ainda para uma melhoria nesses indicadores

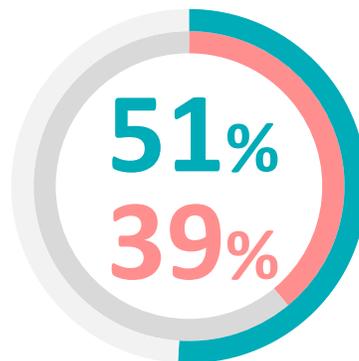
que promove o **EMPREENDEDORISMO** no Brasil



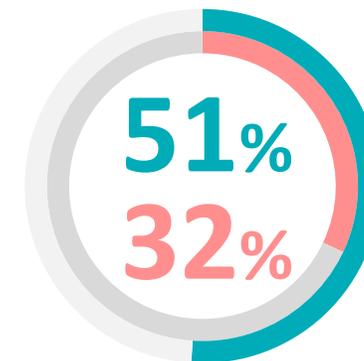
quando pensa em **CURSOS** para abrir ou melhorar empresas



quando pensa em **CONSULTORIA** para pequenas empresas



quando pensa em ajuda no **DESENVOLVIMENTO** das pequenas empresas no Brasil



 não sabe | sem resposta

base: 11.776



# primeira lembrança



(em %)

## que promove o EMPREENDEDORISMO no Brasil



|                |    |    |       |
|----------------|----|----|-------|
| fundamental    | 24 | 64 | 2.255 |
| médio          | 38 | 45 | 5.136 |
| superior   pós | 53 | 26 | 4.319 |

base

## que fornece CONSULTORIA para pequenas empresas



|                |    |    |       |
|----------------|----|----|-------|
| fundamental    | 28 | 65 | 2.255 |
| médio          | 46 | 44 | 5.136 |
| superior   pós | 69 | 18 | 4.319 |

base

## quando pensa em CURSOS para pequenas empresas



|                |    |    |       |
|----------------|----|----|-------|
| fundamental    | 35 | 48 | 2.255 |
| médio          | 47 | 28 | 5.136 |
| superior   pós | 55 | 16 | 4.319 |

base

## quando pensa em ajuda no desenvolvimento das pequenas empresas no Brasil



|                |    |    |       |
|----------------|----|----|-------|
| fundamental    | 32 | 52 | 2.255 |
| médio          | 53 | 32 | 5.136 |
| superior   pós | 61 | 19 | 4.319 |

base

- atenção às diferenças nas associações em função do grau de instrução desses empreendedores (p3/p6)
- invariavelmente, quanto menor o grau de instrução 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

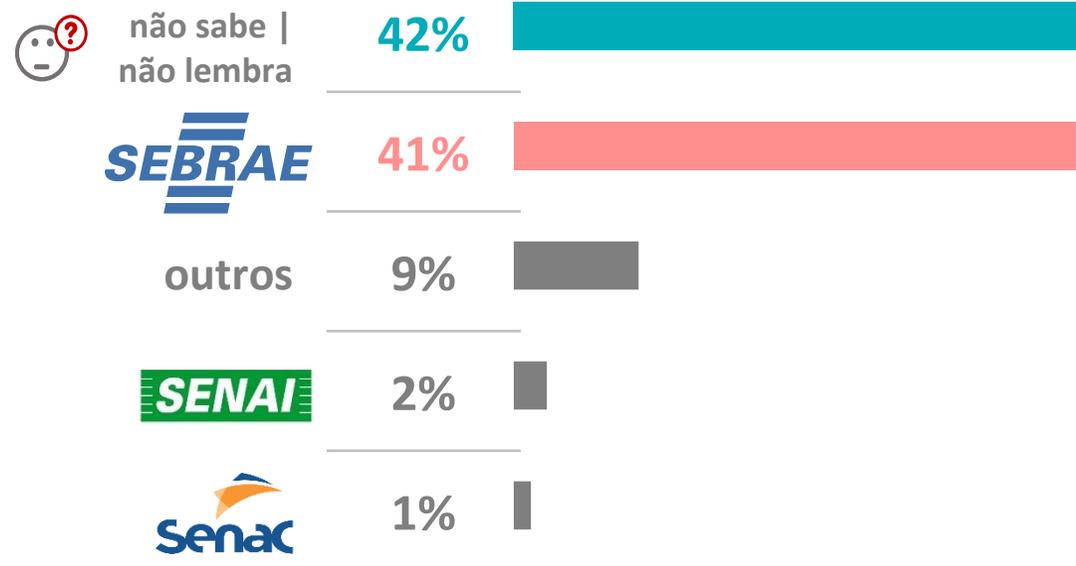


p3-p6. Qual a o primeiro nome de instituição/ empresa que o(a) Sr.(a) lembra..  
p3-p6. Algum outro?



## primeira lembrança

instituição que  
promove o  
empreendedorismo  
no Brasil



demais respostas < 1%

 + informações

base: 11.776



## primeira lembrança

instituição que  
promove o  
empreendedorismo  
no Brasil

por porte



MEI

ME

EPP

não sabe/ não lembra

47

35

38

**SEBRAE**

**39**

**44**

**37**

outros

6

13

13

SENAI

3

2

1

SENAC

1

0

4

bancos

1

1

1

Empresas de cosméticos

1

0

1

(Natura, O Boticário, Avon, Hinode, Mary Kay)

base:

7.431

3.006

1.339

por classificação



cliente



não cliente

31

44

**55**

**38**

7

9

2

3

1

1

1

1

0

1

7.327

4.449

em %



+ informações



p3. Qual a o primeiro nome de instituição/ empresa que o(a) Sr.(a) lembra que promove o EMPREENDEDORISMO NO BRASIL? (RU- ESP)



# primeira lembrança

## instituição que promove o empreendedorismo no Brasil



por UF

em %

+ informações

|   | SC        | RS        | PR        | SP        | RJ        | MG        | ES        | DF        | GO        | MS        | MT        |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| não sabe/ não lembra  | 47        | 40        | 36        | 43        | 49        | 45        | 40        | 33        | 44        | 38        | 47        |
| <b>SEBRAE</b>   | <b>35</b> | <b>38</b> | <b>46</b> | <b>39</b> | <b>31</b> | <b>36</b> | <b>44</b> | <b>53</b> | <b>37</b> | <b>44</b> | <b>37</b> |
| outros  | 10        | 11        | 11        | 9         | 9         | 11        | 8         | 9         | 7         | 7         | 7         |
| SENAI   | 1         | 6         | 2         | 3         | 2         | 2         | 1         | 2         | 2         | 6         | 5         |
| SENAC   | 0         | 3         | 1         | 1         | 2         | 1         | 2         | 1         | 1         | 1         | 1         |
| bancos  | 3         | 1         | 0         | 0         | 1         | 1         | 1         | 0         | 2         | 2         | 0         |
| empresas de cosméticos<br>(Natura, O Boticário, Avon, Hinode, Mary Kay) | 0         | 0         | 1         | 1         | 2         | 0         | 0         | 0         | --        | 1         | 0         |
| base:   | 426       | 541       | 470       | 473       | 348       | 472       | 471       | 553       | 418       | 488       | 536       |

|   | SE        | RN        | PI        | PE        | PB        | MA        | CE        | BA        | AL        | TO        | AM        | AC        | PA        | AP        | RR        | RO        |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| não sabe/ não lembra  | 36        | 31        | 47        | 40        | 36        | 32        | 42        | 39        | 35        | 38        | 28        | 37        | 40        | 24        | 26        | 43        |
| <b>SEBRAE</b>   | <b>52</b> | <b>55</b> | <b>44</b> | <b>44</b> | <b>52</b> | <b>56</b> | <b>43</b> | <b>49</b> | <b>51</b> | <b>51</b> | <b>56</b> | <b>56</b> | <b>48</b> | <b>70</b> | <b>66</b> | <b>45</b> |
| outros  | 5         | 9         | 6         | 7         | 6         | 5         | 7         | 9         | 5         | 6         | 10        | 4         | 7         | 3         | 4         | 5         |
| SENAI   | 1         | 0         | 0         | 2         | 0         | 2         | 2         | 1         | 2         | 2         | 2         | 1         | 1         | 1         | 1         | 3         |
| SENAC   | 1         | 1         | 2         | 0         | 1         | 1         | 0         | 0         | 1         | 1         | 1         | 0         | 1         | --        | 1         | 1         |
| bancos  | 1         | 1         | 0         | 2         | 3         | 3         | 4         | 1         | 1         | 1         | 1         | 0         | --        | 0         | 0         | 1         |
| empresas de cosméticos<br>(Natura, O Boticário, Avon, Hinode, Mary Kay) | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 1         | 0         | 0         | 1         | --        | 0         | 0         | 0         | 1         | 0         | 2         |
| base:   | 426       | 436       | 427       | 442       | 420       | 426       | 451       | 478       | 442       | 459       | 348       | 343       | 424       | 343       | 309       | 406       |



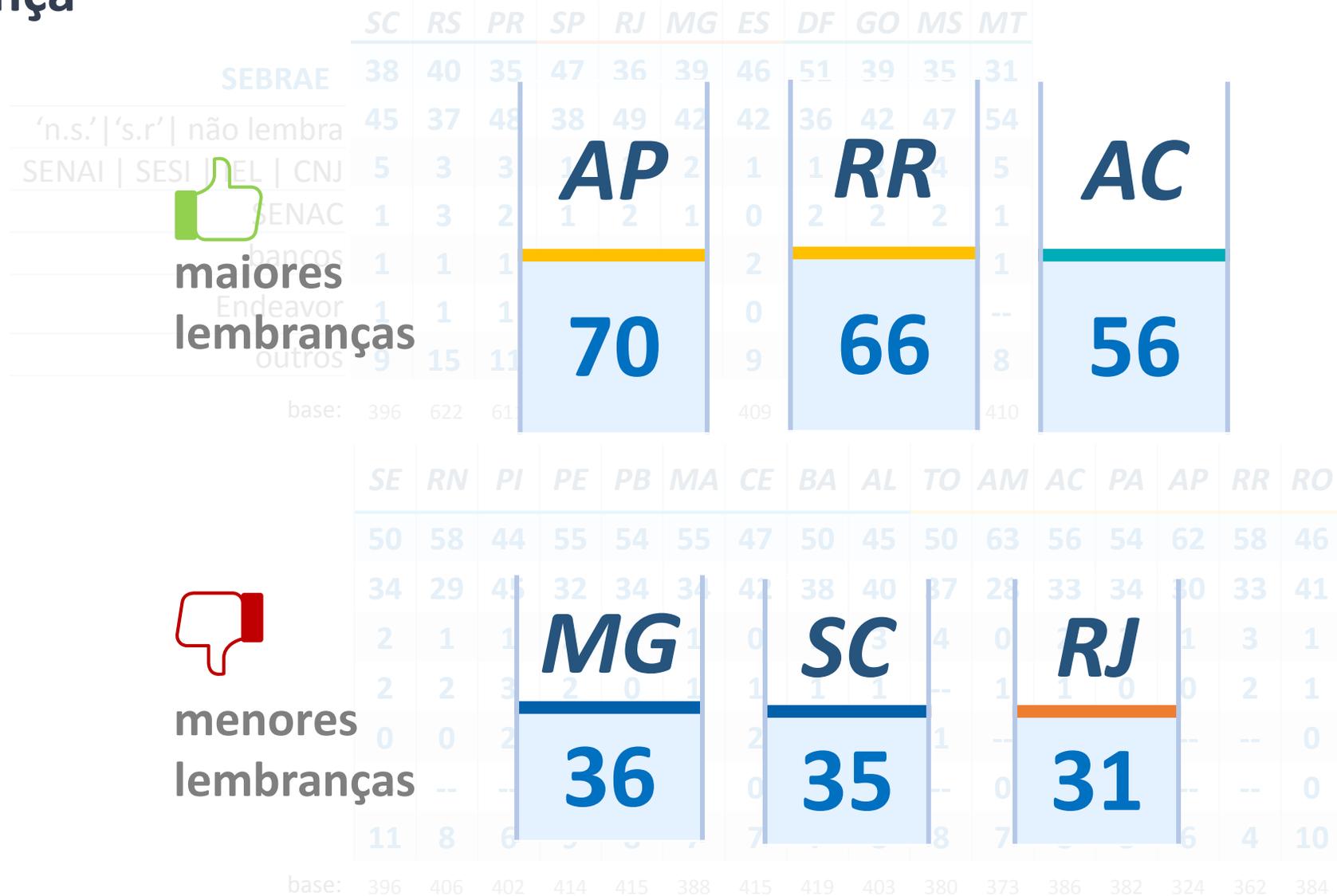
# primeira lembrança

## instituição que promove o empreendedorismo no Brasil



por UF

em %



maiores lembranças



menores lembranças

AP

RR

AC

70

66

56

MG

SC

RJ

36

35

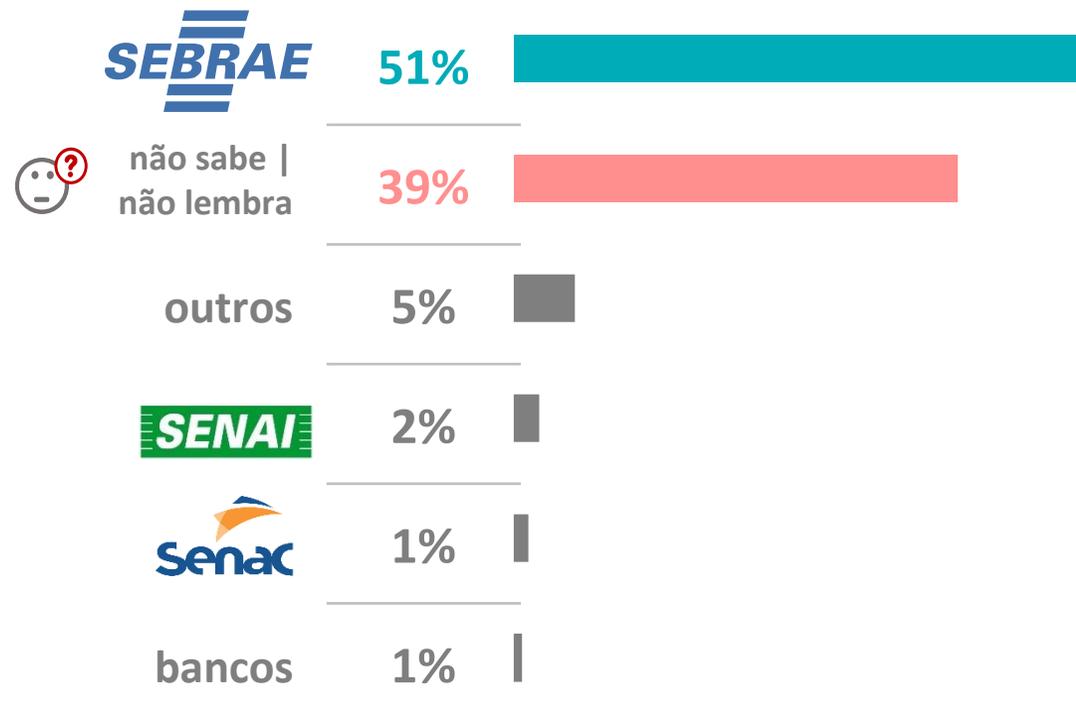
31





## primeira lembrança

instituição que  
fornece  
**CONSULTORIA** para  
pequenas empresas



 + informações

base: 11.776



p4. 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



MEI ME EPP

|                              | MEI       | ME        | EPP       |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>SEBRAE</b>                | <b>47</b> | <b>58</b> | <b>46</b> |
| 'n.s.'   's.r.'   não lembra | 43        | 31        | 38        |
| outros                       | 4         | 7         | 10        |
| SENAI                        | 2         | 3         | 0         |
| SENAC                        | 1         | 1         | 4         |
| bancos                       | 1         | 0         | 0         |

base: 7.431 3.006 1.339

por classificação



cliente não cliente

|           | cliente   | não cliente |
|-----------|-----------|-------------|
| <b>66</b> | <b>48</b> |             |
| 26        | 41        |             |
| 4         | 6         |             |
| 2         | 2         |             |
| 1         | 1         |             |
| 0         | 1         |             |

7.327 4.449

em %





## primeira lembrança

instituição que  
fornece  
**CONSULTORIA** para  
pequenas empresas



por UF

em %

|                      | SC | RS | PR | SP | RJ | MG | ES | DF | GO | MS | MT |
|----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| <b>SEBRAE</b>        | 48 | 51 | 54 | 48 | 49 | 46 | 47 | 63 | 47 | 55 | 39 |
| não sabe/ não lembra | 40 | 35 | 34 | 40 | 41 | 42 | 43 | 31 | 44 | 35 | 49 |
| outros               | 8  | 6  | 7  | 5  | 4  | 7  | 6  | 3  | 3  | 4  | 6  |
| SENAI                | 2  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 4  | 2  |
| SENAC                | 1  | 3  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 1  | 1  | 0  | 1  |

base: 426 541 470 473 348 472 471 553 418 488 536

|                              | SE | RN | PI | PE | PB | MA | CE | BA | AL | TO | AM | AC | PA | AP | RR | RO |
|------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| <b>SEBRAE</b>                | 59 | 60 | 49 | 51 | 69 | 65 | 55 | 53 | 60 | 59 | 60 | 64 | 58 | 74 | 71 | 53 |
| 'n.s.'   's.r.'   não lembra | 34 | 34 | 43 | 41 | 26 | 31 | 37 | 38 | 32 | 34 | 28 | 29 | 32 | 22 | 24 | 38 |
| outros                       | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 1  | 3  | 6  | 4  | 2  | 7  | 3  | 6  | 2  | 1  | 4  |
| SENAI   SESI   IEL   CNI     | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  | 0  | -- | 1  | 1  | 1  | 5  |
| SENAC                        | 1  | -- | 1  | 0  | 0  | -- | 0  | 0  | 0  | 1  | 2  | 1  | 1  | -- | 1  | 0  |

base: 426 436 427 442 420 426 451 478 442 459 348 343 424 343 309 406





# primeira lembrança

instituição que fornece **CONSULTORIA** para pequenas empresas



por UF

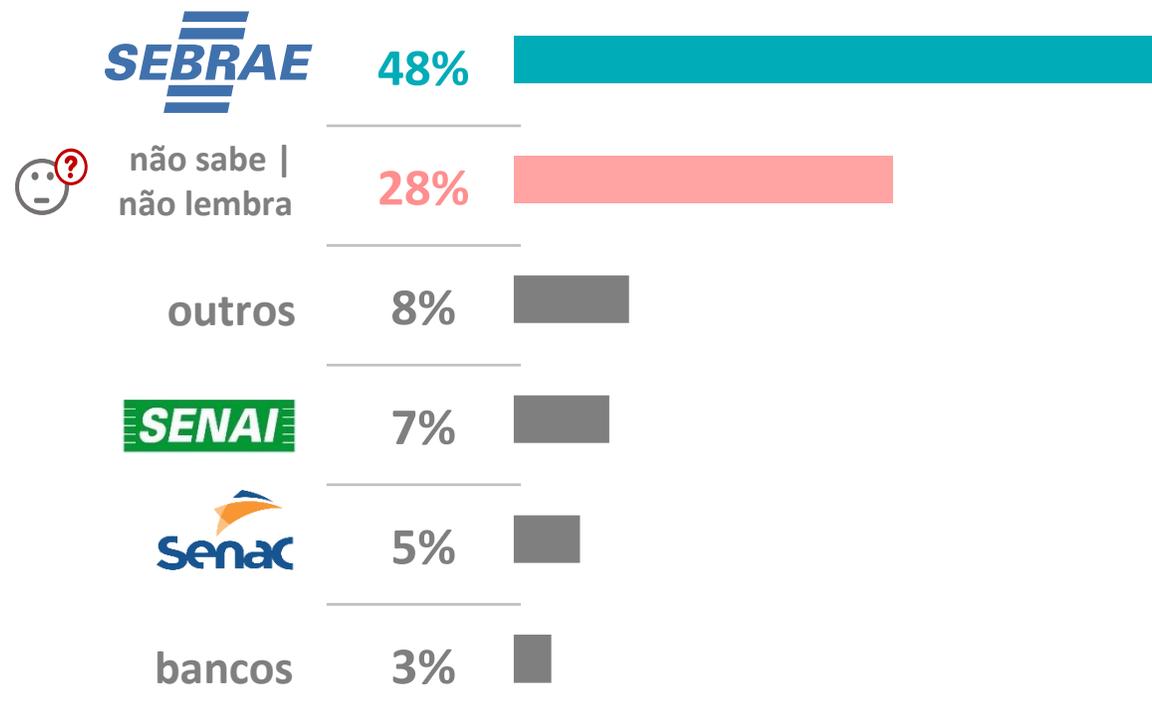
em %





## primeira lembrança

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



base: 11.776





## primeira lembrança

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

### por porte



MEI

ME

EPP

SEBRAE

47

50

42

não sabe/ não lembra

29

24

30

outros

7

11

7

SENAI

8

5

8

SENAC

5

3

9

bancos

2

3

2

base: 7.431

3.006

1.339

### por classificação



cliente

não cliente

62

44

18

30

7

9

5

7

4

5

2

3

7.327

4.449

em %





## primeira lembrança

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



por UF

|                      | SC        | RS        | PR        | SP        | RJ        | MG        | ES        | DF        | GO        | MS        | MT        |  |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| <b>SEBRAE</b>        | <b>39</b> | <b>45</b> | <b>41</b> | <b>50</b> | <b>41</b> | <b>40</b> | <b>50</b> | <b>60</b> | <b>46</b> | <b>53</b> | <b>38</b> |  |
| não sabe/ não lembra | 31        | 28        | 30        | 26        | 28        | 30        | 29        | 14        | 34        | 21        | 32        |  |
| outros               | 10        | 8         | 9         | 8         | 9         | 16        | 6         | 10        | 4         | 3         | 9         |  |
| SENAI                | 9         | 9         | 8         | 8         | 6         | 6         | 6         | 5         | 7         | 12        | 11        |  |
| SENAC                | 4         | 6         | 5         | 3         | 11        | 4         | 5         | 7         | 4         | 6         | 3         |  |
| bancos               | 4         | 3         | 4         | 4         | 2         | 1         | 2         | 1         | 1         | 3         | 4         |  |
| base:                | 426       | 541       | 470       | 473       | 348       | 472       | 471       | 553       | 418       | 488       | 536       |  |

em %

|                      | SE        | RN        | PI        | PE        | PB        | MA        | CE        | BA        | AL        | TO        | AM        | AC        | PA        | AP        | RR        | RO        |  |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| <b>SEBRAE</b>        | <b>61</b> | <b>58</b> | <b>51</b> | <b>52</b> | <b>68</b> | <b>58</b> | <b>50</b> | <b>53</b> | <b>56</b> | <b>57</b> | <b>56</b> | <b>64</b> | <b>59</b> | <b>75</b> | <b>67</b> | <b>57</b> |  |
| não sabe/ não lembra | 23        | 26        | 30        | 30        | 18        | 28        | 25        | 29        | 21        | 28        | 23        | 17        | 20        | 16        | 16        | 27        |  |
| outros               | 4         | 2         | 5         | 6         | 4         | 2         | 5         | 7         | 3         | 3         | 9         | 6         | 8         | 3         | 2         | 4         |  |
| SENAI                | 4         | 5         | 5         | 4         | 2         | 4         | 6         | 5         | 9         | 6         | 4         | 4         | 5         | 3         | 6         | 8         |  |
| SENAC                | 5         | 5         | 5         | 5         | 2         | 5         | 6         | 2         | 6         | 2         | 6         | 4         | 4         | 3         | 7         | 2         |  |
| bancos               | 1         | 1         | 2         | 2         | 4         | 1         | 5         | 1         | 3         | 1         | 1         | 2         | 3         | --        | 1         | 0         |  |
| base:                | 426       | 436       | 427       | 442       | 420       | 426       | 451       | 478       | 442       | 459       | 348       | 343       | 424       | 343       | 309       | 406       |  |



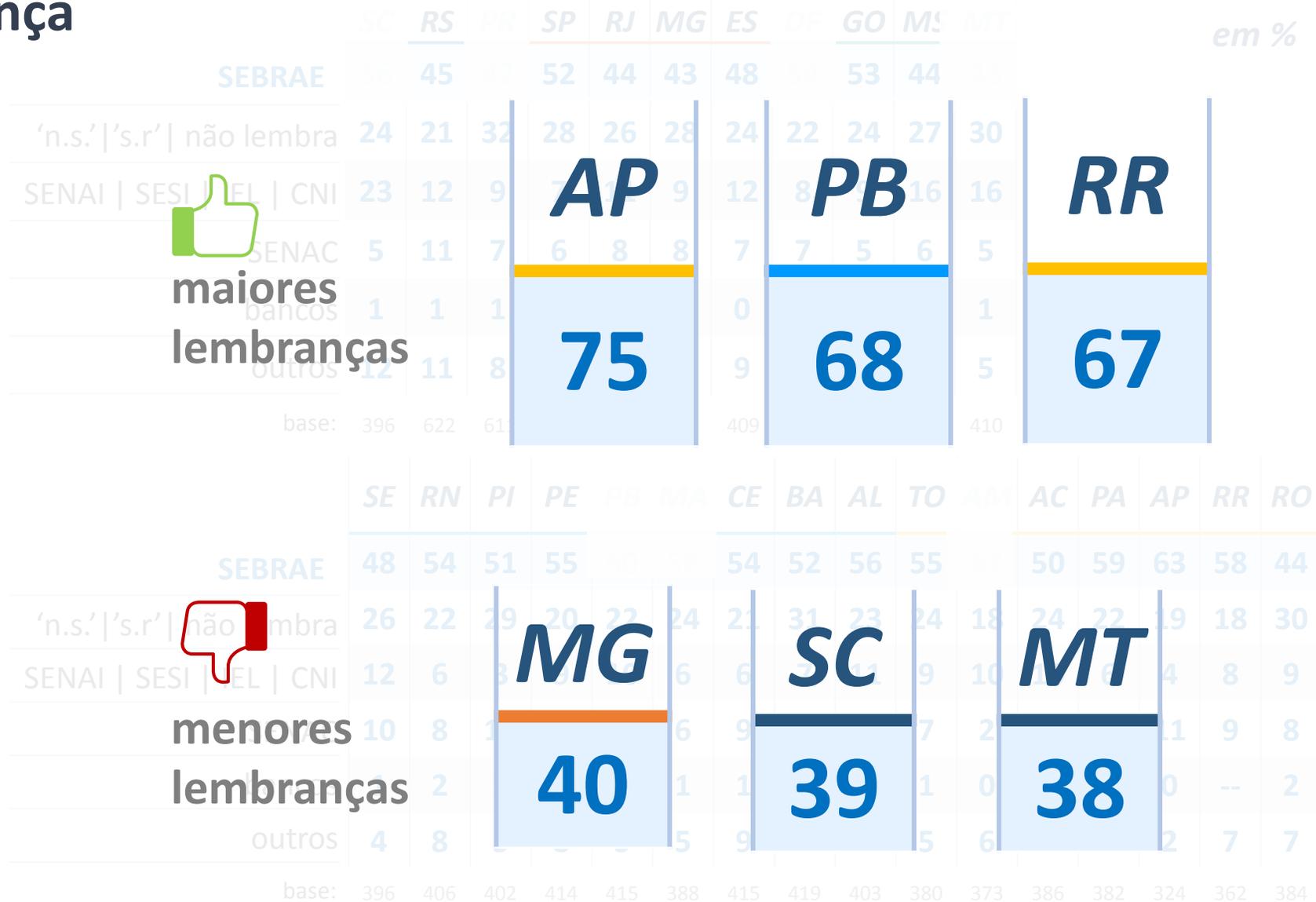


# primeira lembrança

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

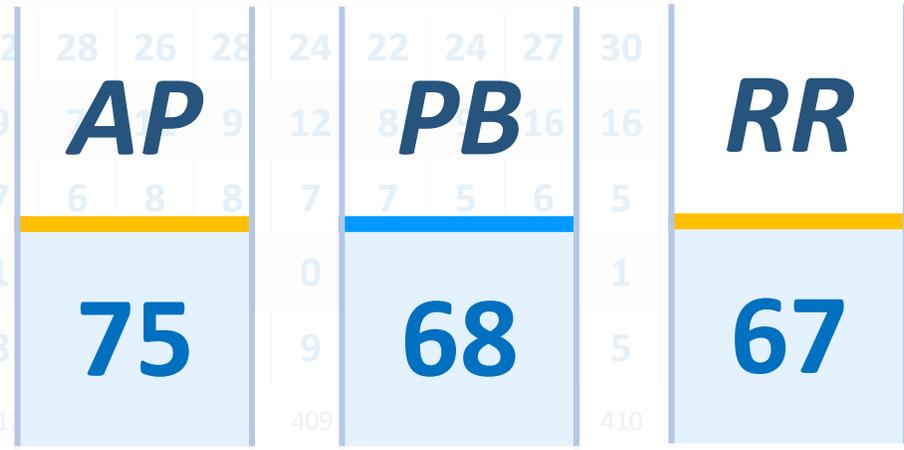


por UF



maiores lembranças

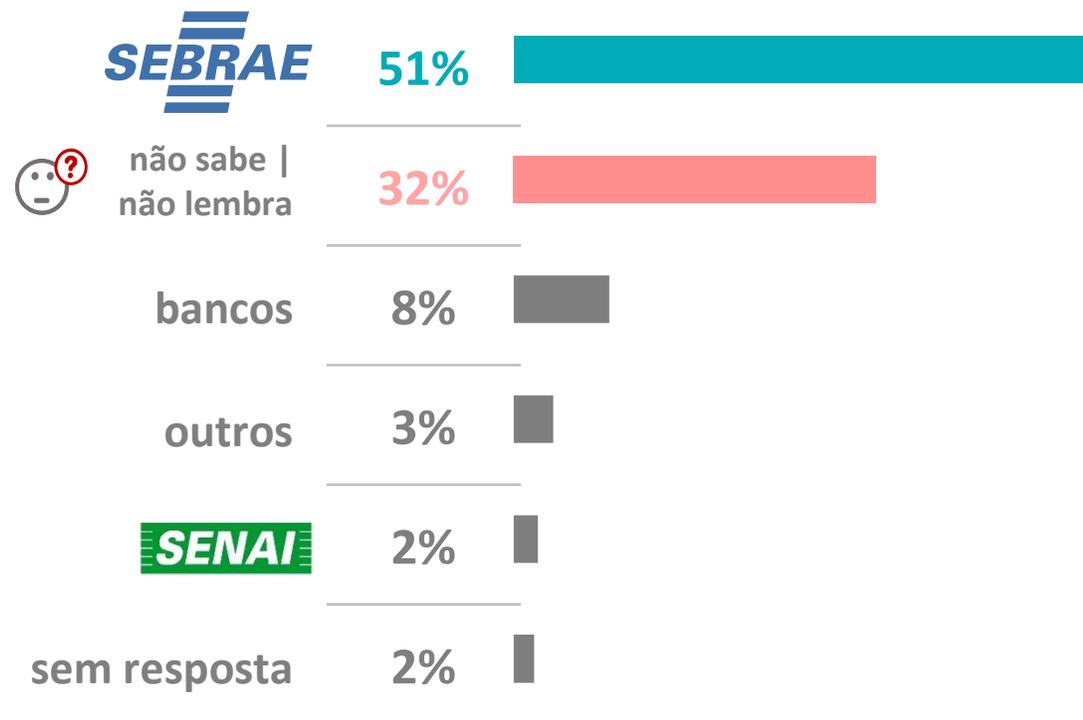
menores lembranças





## primeira lembrança

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



em %

base: 11.776





## primeira lembrança

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

por porte



MEI ME EPP

| SEBRAE               | 50 | 56 | 44 |
|----------------------|----|----|----|
| não sabe/ não lembra | 34 | 26 | 37 |
| bancos               | 7  | 10 | 9  |
| outros               | 3  | 4  | 3  |
| SENAI                | 3  | 1  | 2  |
| sem resposta         | 1  | 2  | 2  |

base: 7.431 3.006 1.339

por classificação



cliente não cliente

| 66 | 48 |
|----|----|
| 21 | 34 |
| 6  | 9  |
| 3  | 3  |
| 1  | 2  |
| 2  | 2  |

7.327 4.449

em %





# primeira lembrança

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



por UF

em %

|                      | SC | RS | PR | SP | RJ | MG | ES | DF | GO | MS | MT |
|----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| <b>SEBRAE</b>        | 47 | 53 | 47 | 53 | 47 | 45 | 56 | 63 | 47 | 57 | 39 |
| não sabe/ não lembra | 32 | 32 | 40 | 31 | 36 | 35 | 29 | 24 | 35 | 27 | 43 |
| bancos               | 11 | 8  | 6  | 5  | 8  | 10 | 6  | 6  | 7  | 9  | 7  |
| outros               | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 7  | 4  | 3  | 3  | 1  | 3  |
| SENAI                | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 1  | 2  | 1  | 1  | 5  | 6  |
| sem resposta         | 2  | 0  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 2  | 4  | 0  | 2  |

base: 426 541 470 473 348 472 471 553 418 488 536

|                      | SE | RN | PI | PE | PB | MA | CE | BA | AL | TO | AM | AC | PA | AP | RR | RO |
|----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| <b>SEBRAE</b>        | 62 | 64 | 52 | 55 | 57 | 56 | 47 | 57 | 58 | 56 | 64 | 64 | 57 | 75 | 70 | 44 |
| não sabe/ não lembra | 22 | 23 | 24 | 28 | 21 | 27 | 26 | 28 | 25 | 32 | 20 | 21 | 30 | 16 | 20 | 35 |
| bancos               | 8  | 11 | 17 | 10 | 18 | 13 | 24 | 10 | 8  | 8  | 7  | 8  | 8  | 5  | 7  | 12 |
| outros               | 1  | 0  | 4  | 5  | 3  | 3  | 1  | 2  | 3  | 1  | 5  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  |
| SENAI                | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 1  | 1  | 0  | 3  |
| sem resposta         | 2  | 1  | 2  | 0  | 1  | 0  | 1  | 2  | 3  | 2  | 1  | 1  | 0  | 1  | 1  | 1  |

base: 426 436 427 442 420 426 451 478 442 459 348 343 424 343 309 406





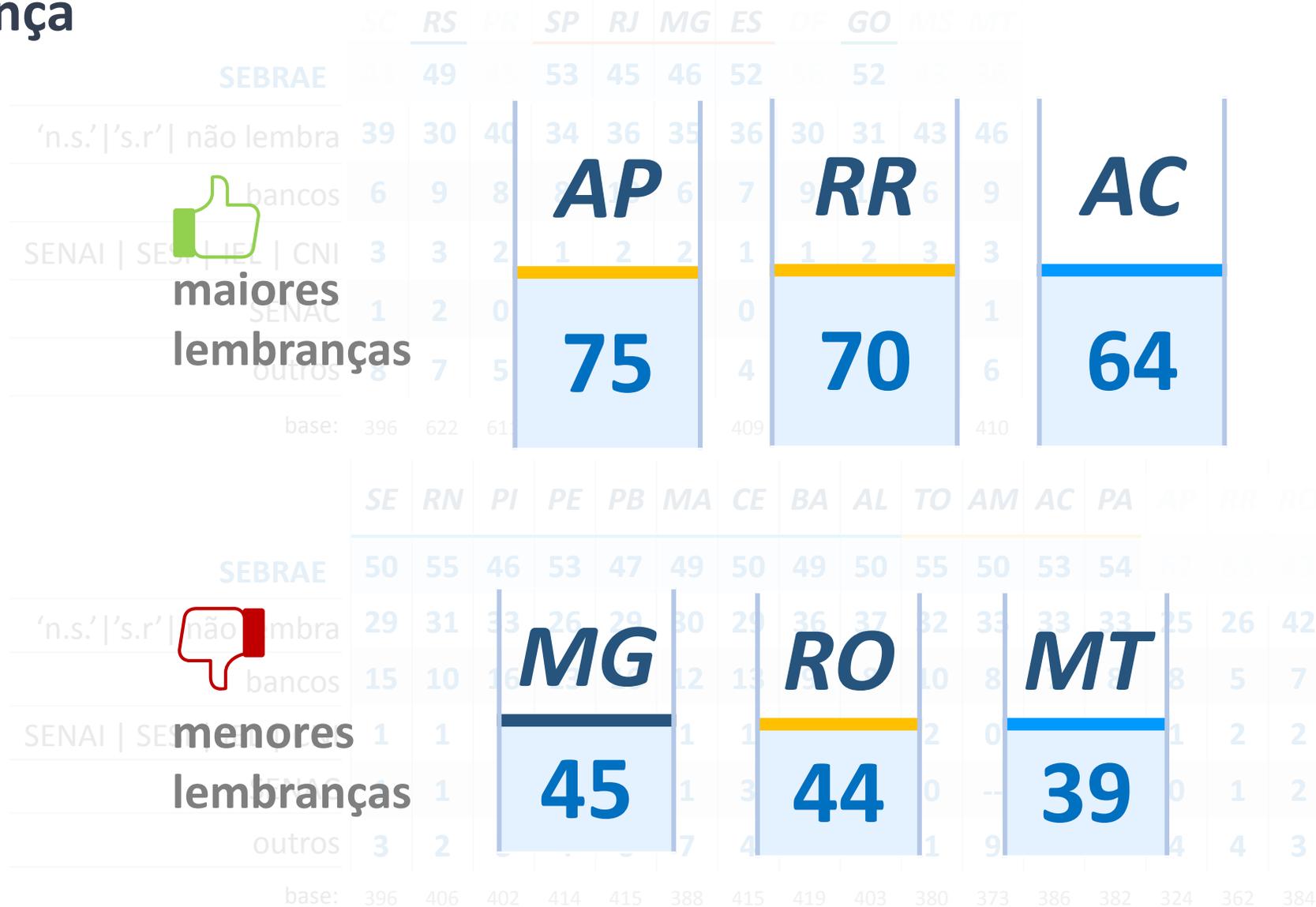
# primeira lembrança

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



por UF

em %





# conhecimento da instituição

citaram espontaneamente o **SEBRAE** (P3, P4, P5 ou P6)

# 74%

**conhecem** / já ouviram falar do Sebrae

# 24%

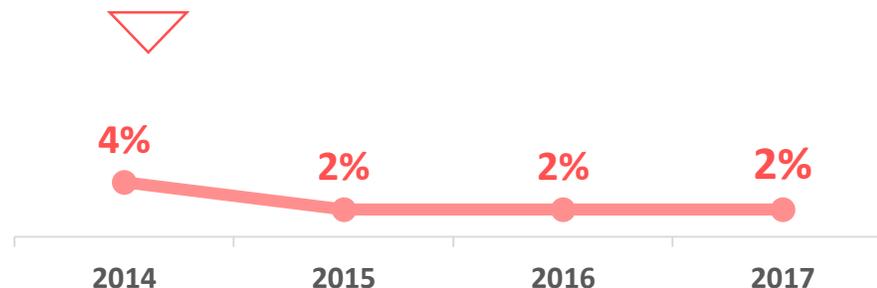
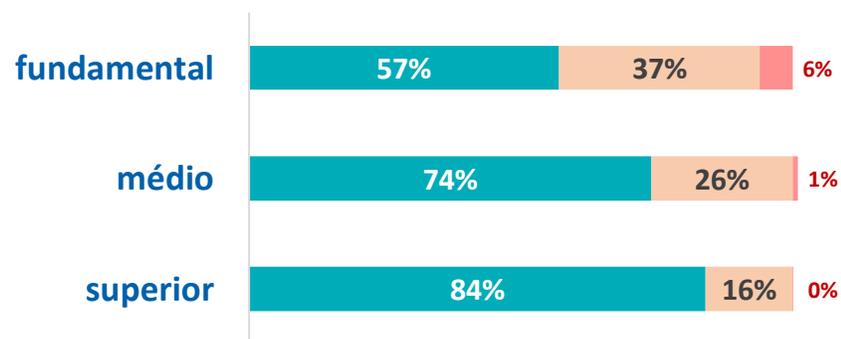
# 2%

**não conhecem, esta é a 1ª vez que ouvem falar**

- considerando-se os empreendedores que citaram o Sebrae espontaneamente e mais os que conheciam a instituição (ou já tinham ouvido falar), alcança-se a quase totalidade desse universo (98%) (p7)
- resultado esse igual ao apurado em pesquisas anteriores (2015 e 2016) confirmando um pequeno desconhecimento dos empreendedores apenas com o ensino fundamental



Informação extra





# conhecimento da instituição

por porte



- citou o **Sebrae** espontaneamente
- conhece / já ouviu falar
- não conhece / 1ª vez que ouve falar

por classificação



cliente



não cliente



- independentemente do porte das empresas, ou mesmo de uma relação com a instituição, os percentuais apurados quanto ao conhecimento sobre o Sebrae são sempre elevados (p7)





# conhecimento da instituição



por UF

|                                       | SC | RS | PR | SP | RJ | MG | ES | DF | GO | MS | MT |
|---------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| citou o <b>Sebrae</b> espontaneamente | 71 | 73 | 78 | 75 | 64 | 64 | 74 | 87 | 74 | 77 | 62 |
| conhece / já ouviu falar              | 27 | 24 | 22 | 23 | 35 | 34 | 24 | 13 | 25 | 22 | 34 |
| não conhece/ 1ª vez que ouviu falar   | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 1  | 2  | 0  | 1  | 1  | 4  |

base: 425 541 469 468 348 472 470 553 418 488 535

|                                       | SE | RN | PI | PE | PB | MA | CE | BA | AL | TO | AM | AC | PA | AP | RR | RO |
|---------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| citou o <b>Sebrae</b> espontaneamente | 81 | 87 | 78 | 76 | 88 | 86 | 82 | 81 | 82 | 86 | 88 | 90 | 84 | 94 | 90 | 78 |
| conhece / já ouviu falar              | 18 | 12 | 20 | 22 | 12 | 13 | 18 | 17 | 17 | 12 | 12 | 8  | 13 | 6  | 10 | 21 |
| não conhece/ 1ª vez que ouviu falar   | 1  | 1  | 2  | 2  | 0  | 1  | -- | 1  | 1  | 2  | -- | 2  | 2  | 0  | -- | 1  |

base: 426 436 427 442 420 426 450 478 442 459 347 343 424 343 309 405





# imagem



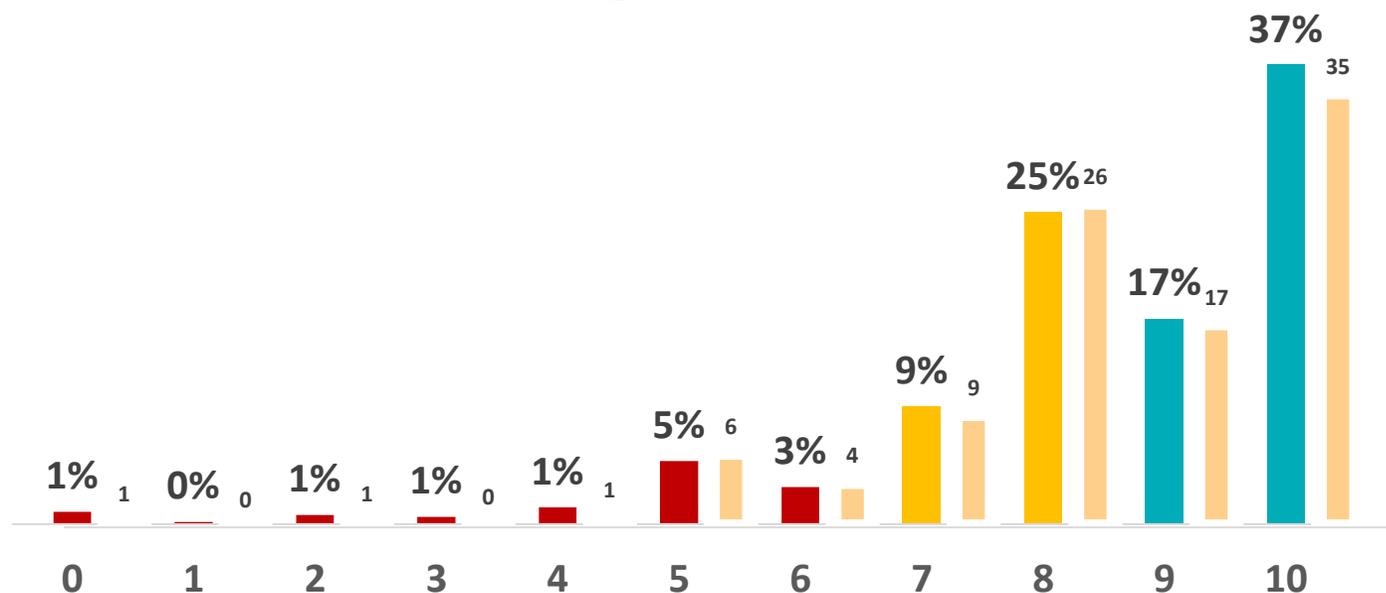
média geral



2016 – 8,34

2015 – 8,11

2014 – 8,04



- a imagem do Sebrae continua muito positiva, alcançado uma nota equivalente a 8,39, superando inclusive as avaliações de anos anteriores (p8)
- chama também a atenção o crescimento constante dessa avaliação no período considerado
- mais de um terço dos entrevistados (37%) deu a nota máxima (10), confirmando a positiva imagem do Sebrae perante esse público



- a variação com relação a 2014 é de +4,4%, apesar do patamar já bastante elevado

+ informações

ver histórico

base: 11.508



p8. 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



7.237

| 2016 | 2015 | 2014 |
|------|------|------|
| 8,51 | 8,54 | 8,36 |

### não cliente



4.271

| 2016 | 2015 | 2014 |
|------|------|------|
| 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 (p8)
- por outro lado, a ótima avaliação dos não clientes sinaliza um ótimo trabalho da comunicação, bem como uma considerável oportunidade para avançar junto a esse público

- a avaliação da imagem é razoavelmente homogênea pelos portes das empresas, mas esse gap apresenta uma tendência à queda ao longo dos anos

## porte



### MEI



7.232

| 2016 | 2015 | 2014 |
|------|------|------|
| 8,62 | 8,47 | 8,43 |

### ME



2.955

| 2016 | 2015 | 2014 |
|------|------|------|
| 8,01 | 7,76 | 7,69 |

### EPP



1.321

| 2016 | 2015 | 2014 |
|------|------|------|
| 7,89 | 7,65 | 7,54 |

### variação entre as notas

|      |      |
|------|------|
| 2017 | -8%  |
| 2016 | -8%  |
| 2015 | -10% |
| 2014 | -11% |



ver histórico



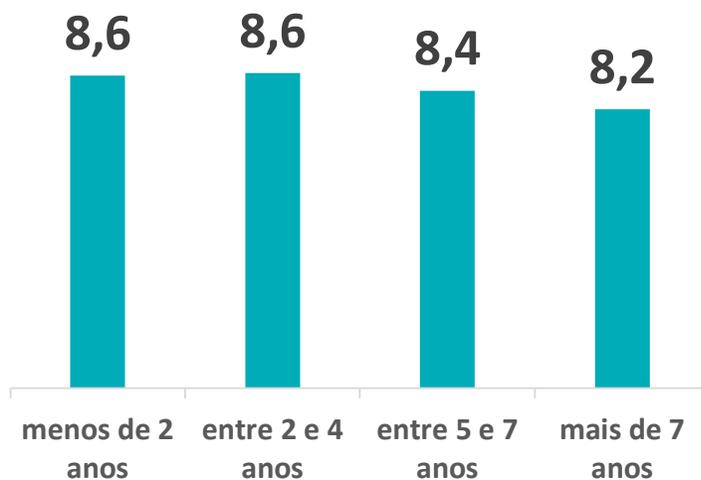


# imagem

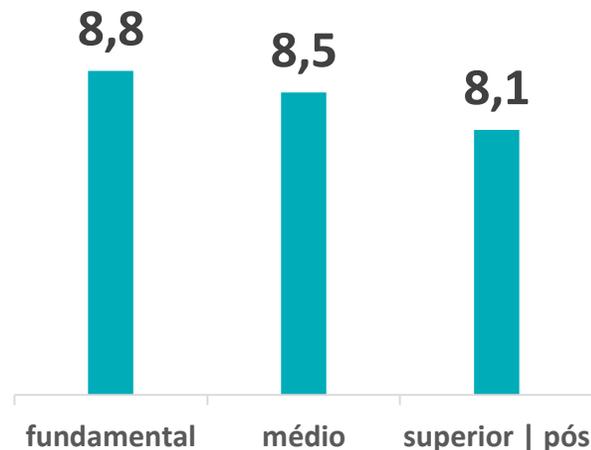
- nos diferentes critérios de segmentação considerados existe uma variação bastante reduzida com relação à avaliação da imagem do Sebrae, o que sinaliza uma forte homogeneidade (p8)



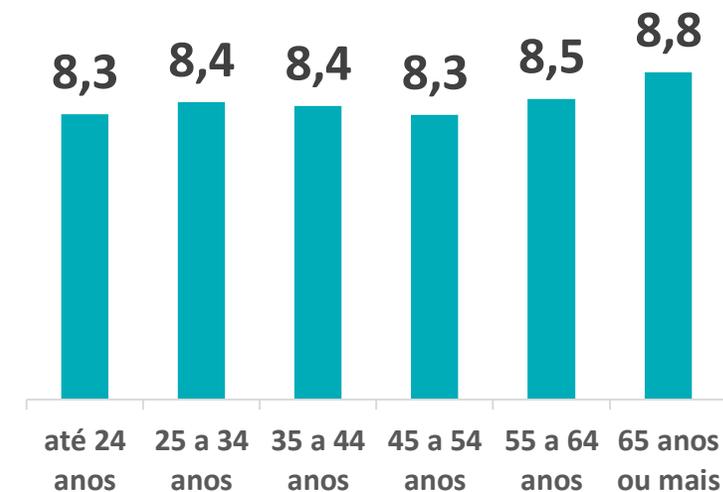
*por tempo de empresa*



*por escolaridade*



*por idade*

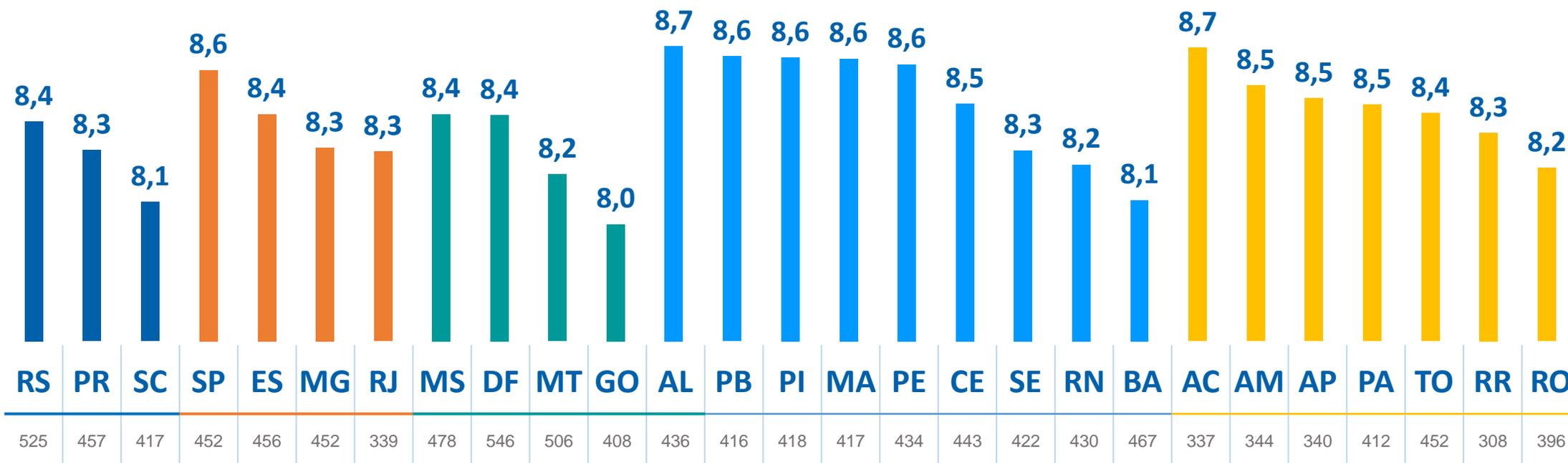




# imagem



por UF



ver em ordem decrescente

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



p8. 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 7 dos 27 estados as avaliações da imagem do Sebrae cresceram com relação ao ano anterior, em 11 deles se mantiveram (p8)
- em 9 unidades ocorreu uma 'diminuição' dessa avaliação da imagem do Sebrae, e a mesma se restringiu a 0,1, com apenas duas exceções (SE & RN), onde as diferenças foram um pouco maiores
- apenas no Sebrae PR o crescimento com relação ao resultado de 2016 foi mais expressivo (+0,5), apresentando em quase todos os demais oscilações bem reduzidas, na maioria entre +/- 0,1

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





## imagem

| UF | meta estipulada | mensurado | diferença |
|----|-----------------|-----------|-----------|
| MS | 7,7             | 8,4       | + 9%      |
| PI | 8,0             | 8,6       | + 7%      |
| DF | 8,0             | 8,4       | + 5%      |
| RS | 8,0             | 8,4       | + 5%      |
| MA | 8,3             | 8,6       | + 4%      |
| MT | 7,9             | 8,2       | + 4%      |
| RJ | 8,0             | 8,3       | + 3%      |
| RR | 8,1             | 8,3       | + 3%      |
| SP | 8,4             | 8,6       | + 2%      |
| RO | 8,1             | 8,2       | + 1%      |
| AM | 8,4             | 8,5       | + 1%      |
| PE | 8,5             | 8,6       | + 1%      |
| NA | 8,3             | 8,4       | + 1%      |
| AL | 8,6             | 8,7       | + 1%      |
| AC | 8,6             | 8,7       | + 1%      |
| TO | 8,4             | 8,4       | 0%        |
| SC | 8,1             | 8,1       | 0%        |
| MG | 8,3             | 8,3       | 0%        |
| AP | 8,5             | 8,5       | 0%        |
| SE | 8,3             | 8,3       | 0%        |
| PB | 8,7             | 8,6       | -1%       |
| ES | 8,5             | 8,4       | -1%       |
| CE | 8,6             | 8,5       | -2%       |
| PA | 8,6             | 8,5       | -2%       |
| GO | 8,2             | 8,0       | -2%       |
| BA | 8,3             | 8,1       | -2%       |
| PR | 8,5             | 8,3       | -3%       |



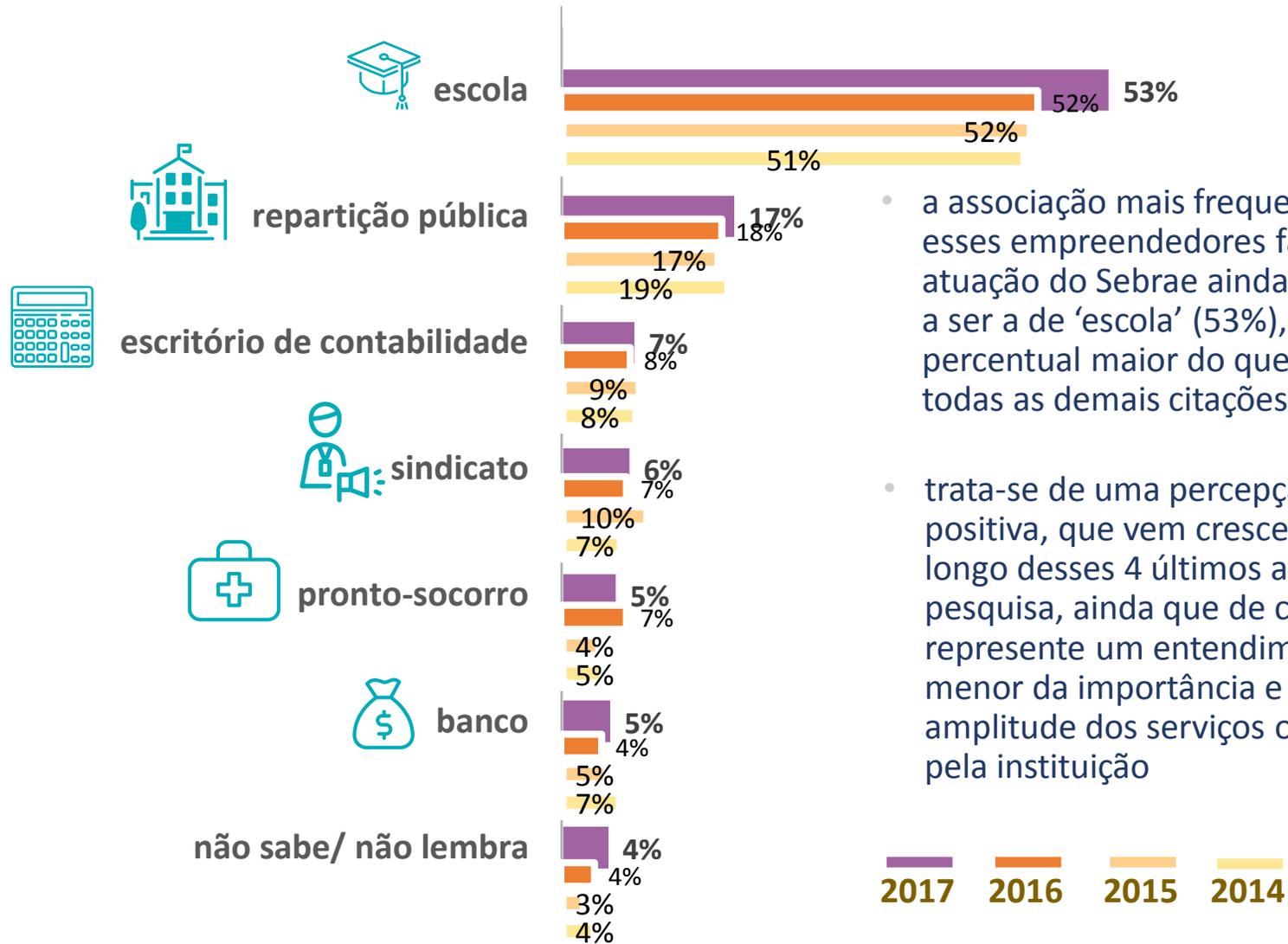


# semelhança

## atuação do Sebrae



 ver histórico



- a associação mais frequente que esses empreendedores fazem à atuação do Sebrae ainda continua a ser a de 'escola' (53%), em um percentual maior do que a soma de todas as demais citações (46%) (p9)
- trata-se de uma percepção positiva, que vem crescendo ao longo desses 4 últimos anos da pesquisa, ainda que de certa forma represente um entendimento menor da importância e da amplitude dos serviços oferecidos pela instituição

■ 2017
 ■ 2016
 ■ 2015
 ■ 2014



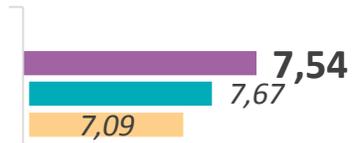


## semelhança

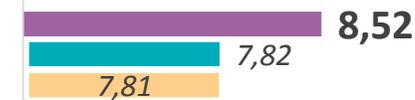
## atuação do Sebrae



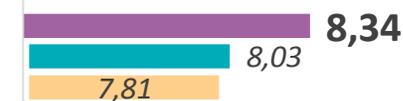
repartição pública



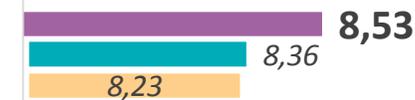
banco



sindicato



escritório de contabilidade



escola



pronto-socorro



- 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 (p8/p9)
- 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

2016 2015





# semelhança

## atuação do Sebrae

por porte



MEI ME EPP

|                             |     |     |     |
|-----------------------------|-----|-----|-----|
| escola                      | 51% | 53% | 64% |
| repartição pública          | 15% | 20% | 13% |
| escritório de contabilidade | 7%  | 8%  | 4%  |
| sindicato                   | 9%  | 4%  | 4%  |
| pronto-socorro              | 7%  | 3%  | 3%  |
| banco                       | 5%  | 4%  | 7%  |
| não sabe/ não lembra        | 4%  | 5%  | 2%  |

base: 7.333 2.993 1.334

por classificação



cliente não cliente

|     |     |
|-----|-----|
| 52% | 53% |
| 16% | 17% |
| 7%  | 7%  |
| 7%  | 6%  |
| 6%  | 5%  |
| 4%  | 5%  |
| 4%  | 5%  |

7.298 4.362



em %





# semelhança

## atuação do Sebrae



cliente



não cliente



|                             | MEI   | ME    | EPP | MEI   | ME  | EPP |
|-----------------------------|-------|-------|-----|-------|-----|-----|
| escola                      | 47%   | 57%   | 60% | 52%   | 52% | 64% |
| repartição pública          | 16%   | 17%   | 14% | 15%   | 20% | 13% |
| sindicato                   | 9%    | 5%    | 6%  | 9%    | 3%  | 3%  |
| escritório de contabilidade | 9%    | 6%    | 3%  | 6%    | 9%  | 4%  |
| pronto-socorro              | 7%    | 4%    | 7%  | 6%    | 3%  | 3%  |
| banco                       | 4%    | 3%    | 2%  | 5%    | 4%  | 7%  |
| outro                       | 2%    | 4%    | 2%  | 2%    | 2%  | 3%  |
| base                        | 4.028 | 2.315 | 955 | 3.305 | 678 | 379 |

- com relação ao perfil MEI, em quase todas as opções os resultados foram similares, independentemente de serem clientes ou não clientes, com exceção dos que associaram a 'escola', mas ainda assim com apenas 5% de diferença, o equivalente a 11% (p9)





# semelhança

## atuação do Sebrae



|                             | SC  | RS  | PR  | SP  | RJ  | MG  | ES  | DF  | GO  | MS  | MT  |
|-----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| escola                      | 41  | 54  | 56  | 56  | 55  | 61  | 47  | 54  | 47  | 48  | 50  |
| repartição pública          | 19  | 14  | 20  | 15  | 15  | 12  | 21  | 21  | 14  | 17  | 19  |
| escritório de contabilidade | 11  | 9   | 9   | 5   | 5   | 4   | 7   | 6   | 7   | 6   | 8   |
| sindicato                   | 4   | 6   | 3   | 7   | 7   | 9   | 6   | 4   | 14  | 5   | 7   |
| pronto-socorro              | 7   | 4   | 2   | 6   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 9   | 4   |
| banco                       | 4   | 4   | 2   | 4   | 3   | 4   | 6   | 5   | 6   | 5   | 4   |
| outro                       | 2   | 4   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 0   | 5   | 2   |
| base:                       | 419 | 534 | 466 | 462 | 345 | 468 | 465 | 552 | 415 | 485 | 519 |



por UF

|                             | SE  | RN  | PI  | PE  | PB  | MA  | CE  | BA  | AL  | TO  | AM  | AC  | PA  | AP  | RR  | RO  |
|-----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| escola                      | 48  | 47  | 51  | 53  | 42  | 44  | 46  | 49  | 48  | 47  | 47  | 44  | 41  | 44  | 44  | 45  |
| repartição pública          | 20  | 17  | 19  | 13  | 24  | 21  | 19  | 21  | 20  | 15  | 17  | 21  | 23  | 26  | 22  | 26  |
| escritório de contabilidade | 8   | 15  | 6   | 7   | 11  | 7   | 11  | 10  | 10  | 9   | 15  | 10  | 10  | 10  | 11  | 11  |
| sindicato                   | 4   | 2   | 4   | 4   | 7   | 8   | 5   | 5   | 3   | 7   | 1   | 7   | 7   | 5   | 5   | 4   |
| pronto-socorro              | 7   | 7   | 2   | 7   | 5   | 5   | 4   | 5   | 7   | 10  | 5   | 5   | 3   | 7   | 7   | 8   |
| banco                       | 5   | 4   | 11  | 8   | 5   | 6   | 8   | 5   | 5   | 6   | 9   | 8   | 10  | 5   | 5   | 1   |
| outro                       | 1   | 2   | 5   | 4   | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 3   | 1   | 2   | 2   |
| base:                       | 423 | 434 | 421 | 438 | 419 | 422 | 450 | 474 | 439 | 454 | 347 | 339 | 418 | 342 | 309 | 401 |

em %





# semelhança

- analisando-se os resultados por estado observa-se que existem variações expressivas nas percepções dos empreendedores quanto à atuação do Sebrae ser a de uma 'repartição pública' (p9)
- ao mesmo tempo em que as variações sobre as associações a 'escola', ainda que elevadas, não são tão acentuadas



por UF

## atuação do Sebrae



|                    | RS | GO | PE | MG |
|--------------------|----|----|----|----|
| repartição pública | 14 | 14 | 13 | 12 |
| escola             | 54 | 47 | 53 | 61 |



menores associações à repartição pública

|                    | RO | AP | PB | PA |
|--------------------|----|----|----|----|
| repartição pública | 26 | 26 | 24 | 23 |
| escola             | 45 | 44 | 42 | 41 |



maiores associações à repartição pública

em %





semelhança



## atuação do Sebrae



*por idade*  
em anos

*por escolaridade*

|                             | até 24 | 25 a 34 | 35 a 44 | 45 a 54 | 55 a 64 | 65+ | fund. | médio | sup.   pós |
|-----------------------------|--------|---------|---------|---------|---------|-----|-------|-------|------------|
| escola                      | 50     | 53      | 55      | 52      | 52      | 45  | 46    | 55    | 54         |
| repartição pública          | 24     | 20      | 16      | 15      | 17      | 9   | 11    | 15    | 21         |
| escritório de contabilidade | 9      | 10      | 6       | 7       | 6       | 3   | 11    | 7     | 5          |
| sindicato                   | 8      | 7       | 7       | 5       | 6       | 10  | 8     | 7     | 5          |
| pronto-socorro              | 6      | 3       | 5       | 7       | 7       | 3   | 5     | 5     | 5          |
| banco                       | 1      | 2       | 3       | 6       | 4       | 15  | 10    | 5     | 2          |
| não sabe/ não lembra        | 1      | 3       | 4       | 5       | 5       | 7   | 8     | 4     | 3          |
| base:                       | 321    | 2.589   | 3.833   | 3.070   | 1.442   | 323 | 2.203 | 5.088 | 4.311      |

em %

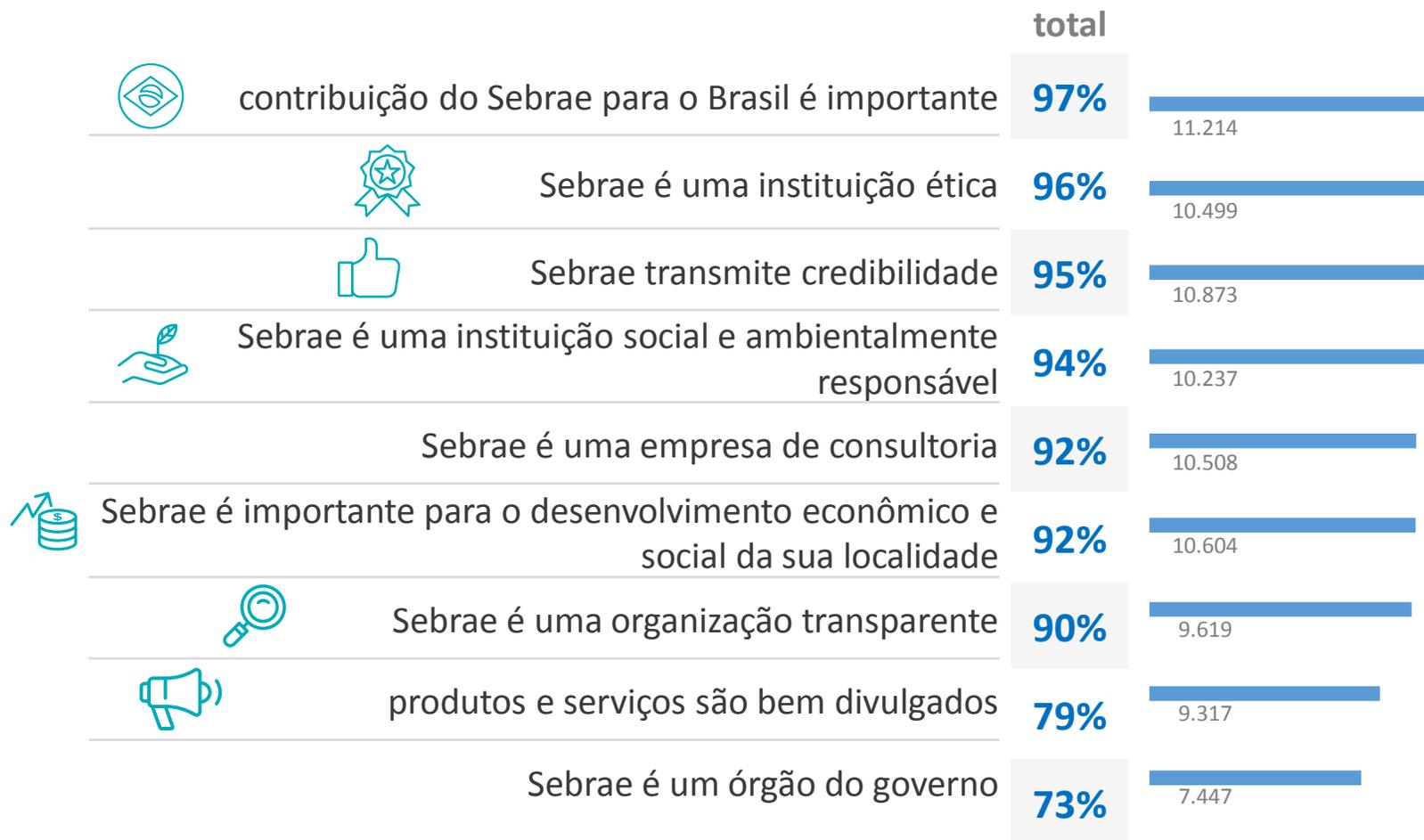
 + informações



p9. Na sua opinião, a atuação do Sebrae parece mais com qual dessas instituições? (RU – EST): (Rodiziar)?



## atributos - Sebrae



- positivo que a quase totalidade de afirmações avaliadas alcançou um grau de concordância muito elevado (p10)
- uma afirmação com a 2ª menor concordância foi quanto à divulgação de produtos e serviços, sinalizando uma oportunidade para a área de comunicação, e de certa forma também o interesse desses entrevistados

 + informações



## atributos - Sebrae

por porte

por classificação



|   | total | MEI | ME  | EPP | cliente | não cliente |
|---|-------|-----|-----|-----|---------|-------------|
|  produtos e serviços são bem divulgados                                      | 79%   | 82% | 77% | 72% | 80%     | 79%         |
|  Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável                | 94%   | 95% | 93% | 93% | 94%     | 95%         |
|  Sebrae transmite credibilidade  | 95%   | 96% | 93% | 95% | 95%     | 95%         |
|  Sebrae é uma organização transparente                                       | 90%   | 92% | 88% | 86% | 89%     | 90%         |
|  Sebrae é uma instituição ética  | 96%   | 96% | 95% | 95% | 96%     | 95%         |
|  Sebrae é importante para o desenvolvimento econômico e social da localidade | 92%   | 92% | 90% | 93% | 91%     | 92%         |
|  contribuição do Sebrae para o Brasil é importante                          | 97%   | 97% | 96% | 97% | 97%     | 97%         |
| Sebrae é uma empresa de consultoria   | 92%   | 94% | 89% | 90% | 94%     | 91%         |
| Sebrae é um órgão do governo  | 73%   | 77% | 65% | 76% | 75%     | 72%         |



# atributos - Sebrae

em %

|   | SC | RS | PR | SP | RJ | MG | ES | DF | GO | MS | MT |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| produtos e serviços são bem divulgados                                      | 80 | 75 | 66 | 80 | 79 | 79 | 77 | 78 | 83 | 86 | 81 |
| Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável                | 93 | 97 | 97 | 96 | 92 | 93 | 93 | 96 | 92 | 95 | 95 |
| Sebrae transmite credibilidade  | 92 | 96 | 97 | 96 | 94 | 94 | 94 | 95 | 94 | 94 | 94 |
| Sebrae é uma organização transparente                                       | 88 | 89 | 88 | 93 | 91 | 91 | 88 | 89 | 87 | 95 | 87 |
| Sebrae é uma instituição ética  | 94 | 96 | 97 | 96 | 94 | 98 | 94 | 96 | 91 | 97 | 93 |
| Sebrae é importante para o desenvolvimento econômico e social da localidade | 91 | 91 | 94 | 93 | 88 | 90 | 94 | 93 | 89 | 90 | 88 |
| contribuição do Sebrae para o Brasil é importante                           | 98 | 98 | 98 | 97 | 95 | 97 | 96 | 97 | 94 | 94 | 97 |
| Sebrae é uma empresa de consultoria   | 92 | 92 | 96 | 90 | 89 | 93 | 94 | 91 | 92 | 89 | 88 |
| Sebrae é um órgão do governo  | 78 | 70 | 85 | 65 | 69 | 76 | 82 | 72 | 74 | 73 | 76 |



por UF

|   | SE | RN | PI | PE | PB | MA | CE | BA | AL | TO | AM | AC | PA | AP | RR | RO |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| produtos e serviços são bem divulgados                                      | 82 | 85 | 85 | 80 | 84 | 81 | 81 | 84 | 84 | 86 | 79 | 85 | 80 | 86 | 78 | 79 |
| Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável                | 97 | 95 | 95 | 94 | 93 | 95 | 96 | 92 | 93 | 95 | 92 | 97 | 94 | 93 | 93 | 93 |
| Sebrae transmite credibilidade  | 95 | 94 | 97 | 95 | 97 | 97 | 96 | 93 | 92 | 93 | 95 | 94 | 95 | 91 | 94 | 93 |
| Sebrae é uma organização transparente                                       | 85 | 89 | 90 | 89 | 89 | 91 | 91 | 87 | 86 | 90 | 88 | 88 | 88 | 91 | 87 | 84 |
| Sebrae é uma instituição ética  | 94 | 95 | 96 | 95 | 95 | 93 | 93 | 95 | 95 | 95 | 95 | 94 | 95 | 95 | 92 | 91 |
| Sebrae é importante para o desenvolvimento econômico e social da localidade | 93 | 90 | 94 | 91 | 92 | 95 | 91 | 93 | 93 | 92 | 94 | 96 | 95 | 92 | 92 | 91 |
| contribuição do Sebrae para o Brasil é importante                           | 97 | 96 | 98 | 96 | 96 | 99 | 99 | 97 | 97 | 97 | 97 | 99 | 98 | 95 | 96 | 96 |
| Sebrae é uma empresa de consultoria   | 95 | 95 | 89 | 94 | 94 | 94 | 92 | 91 | 94 | 94 | 92 | 93 | 92 | 92 | 95 | 90 |
| Sebrae é um órgão do governo  | 79 | 72 | 75 | 68 | 76 | 78 | 79 | 79 | 75 | 75 | 74 | 78 | 86 | 59 | 60 | 75 |



## atributos - Sebrae

|   | fundamental | médio | superior   pós |
|---|-------------|-------|----------------|
|  produtos e serviços são bem divulgados                                      | 89%         | 82%   | 71%            |
|  Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável                | 97%         | 96%   | 92%            |
|  Sebrae transmite credibilidade  | 97%         | 95%   | 94%            |
|  Sebrae é uma organização transparente                                       | 94%         | 91%   | 86%            |
|  Sebrae é uma instituição ética  | 95%         | 97%   | 94%            |
|  Sebrae é importante para o desenvolvimento econômico e social da localidade | 96%         | 93%   | 88%            |
|  contribuição do Sebrae para o Brasil é importante                          | 98%         | 97%   | 96%            |
| Sebrae é uma empresa de consultoria   | 94%         | 93%   | 90%            |
| Sebrae é um órgão do governo  | 83%         | 76%   | 63%            |



- com exceção do aspecto da 'ética', em todos os demais, os percentuais são decrescentes quanto maior a escolaridade, com a ressalva de que mesmo assim os números do perfil com ensino superior são ainda bem elevados

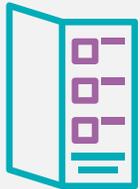


# atributos - Sebrae

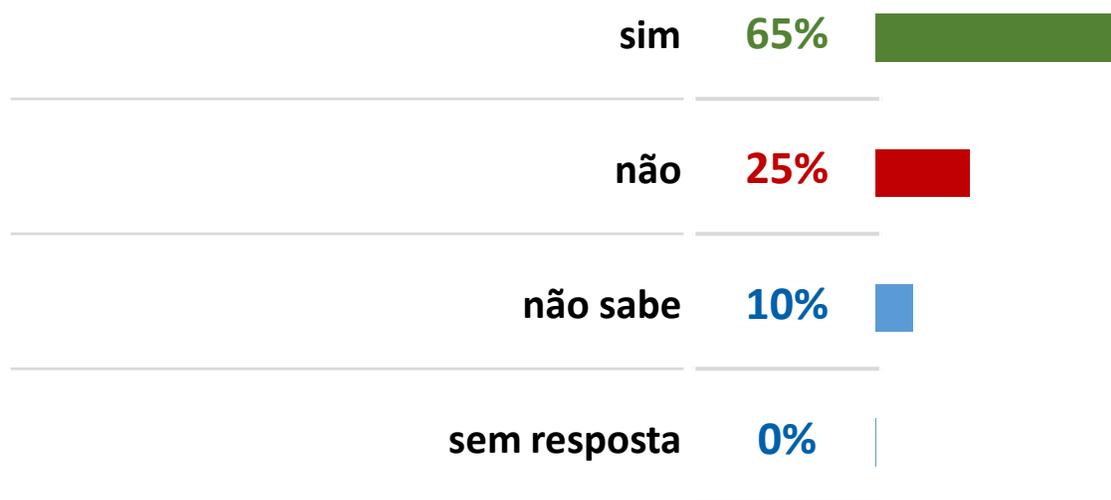


|   | menos de 2 anos | entre 2 e 4 anos | entre 5 e 7 anos | mais de 7 anos |
|---|-----------------|------------------|------------------|----------------|
|  produtos e serviços são bem divulgados                                      | <b>83%</b>      | <b>80%</b>       | <b>80%</b>       | <b>78%</b>     |
|  Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável                | <b>96%</b>      | <b>95%</b>       | <b>95%</b>       | <b>94%</b>     |
|  Sebrae transmite credibilidade  | <b>95%</b>      | <b>97%</b>       | <b>96%</b>       | <b>93%</b>     |
|  Sebrae é uma organização transparente                                       | <b>89%</b>      | <b>92%</b>       | <b>91%</b>       | <b>88%</b>     |
|  Sebrae é uma instituição ética  | <b>95%</b>      | <b>96%</b>       | <b>97%</b>       | <b>94%</b>     |
|  Sebrae é importante para o desenvolvimento econômico e social da localidade | <b>93%</b>      | <b>92%</b>       | <b>92%</b>       | <b>90%</b>     |
|  contribuição do Sebrae para o Brasil é importante                          | <b>96%</b>      | <b>97%</b>       | <b>97%</b>       | <b>97%</b>     |
| Sebrae é uma empresa de consultoria   | <b>91%</b>      | <b>93%</b>       | <b>92%</b>       | <b>91%</b>     |
| Sebrae é um órgão do governo  | <b>71%</b>      | <b>72%</b>       | <b>74%</b>       | <b>73%</b>     |

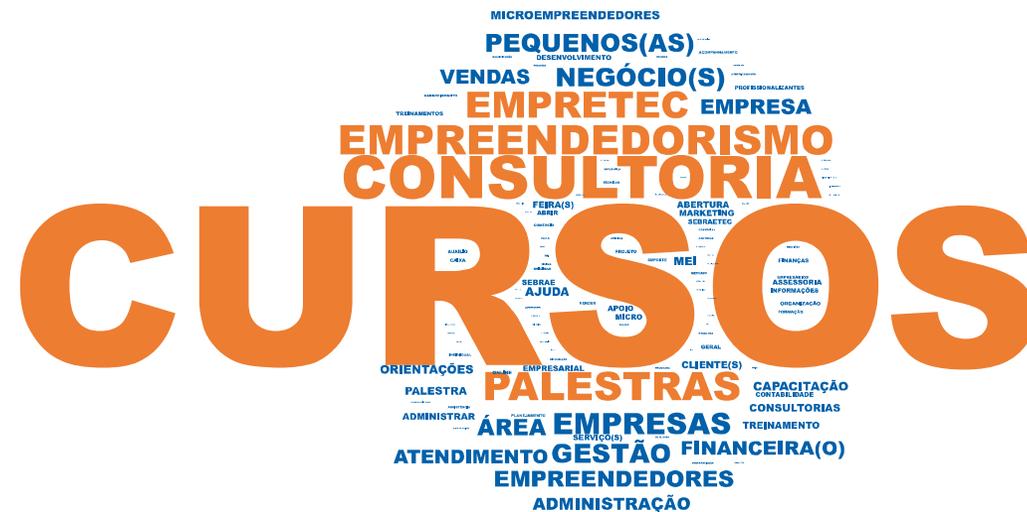
- com algumas exceções, ainda que os percentuais de concordância continuem bem elevados, existe uma concentração dos resultados menos elevados estarem nas empresas com funcionamento acima de 7 anos (p10)



## produto ou serviço do Sebrae



base 11.660



- praticamente 1 em cada 3 empreendedores (35%) não consegue citar um produto ou serviço do Sebrae (p11)
- para aqueles que conseguiram lembrar de algum tipo de produto ou serviço do Sebrae, os cursos foram os mais citados, em um percentual bem acima de todas as demais menções (+40%)

+ informações





# produto ou serviço do Sebrae

## por porte



MEI ME EPP

|              | MEI | ME | EPP |
|--------------|-----|----|-----|
| sim          | 63  | 68 | 66  |
| não          | 26  | 24 | 21  |
| não sabe     | 11  | 9  | 12  |
| sem resposta | 0   | 0  | 0   |

base: 7.333 2.993 1.334

## por classificação



cliente não cliente

|              | cliente | não cliente |
|--------------|---------|-------------|
| sim          | 76      | 62          |
| não          | 16      | 27          |
| não sabe     | 7       | 11          |
| sem resposta | 0       | 0           |

7.298 4.362

- independentemente do porte, para os que citam algum produto ou serviço do Sebrae, os cursos são os mais citados, em um percentual acima de todas as demais menções (p11)
- o mesmo se observa também na segmentação de clientes & não clientes

+ informações

em %



# produto ou serviço do Sebrae



por UF

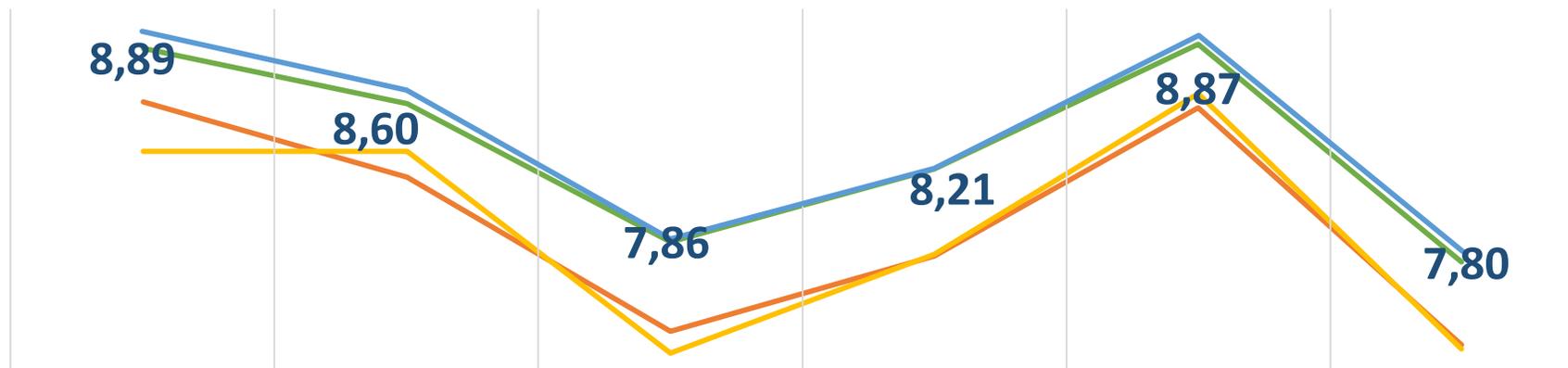
|              | SC  | RS  | PR  | SP  | RJ  | MG  | ES  | DF  | GO  | MS  | MT  | SE  | RN  | PI  | PE  | PB  | MA  | CE  | BA  | AL  | TO  | AM  | AC  | PA  | AP  | RR  | RO  |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| sim          | 62  | 71  | 64  | 65  | 63  | 60  | 69  | 70  | 55  | 73  | 63  | 69  | 60  | 67  | 61  | 68  | 72  | 68  | 65  | 67  | 66  | 77  | 75  | 68  | 74  | 74  | 65  |
| não          | 24  | 20  | 22  | 26  | 24  | 30  | 22  | 24  | 31  | 19  | 26  | 20  | 28  | 25  | 26  | 18  | 22  | 24  | 26  | 22  | 26  | 19  | 19  | 22  | 22  | 19  | 23  |
| não sabe     | 14  | 8   | 13  | 9   | 12  | 10  | 10  | 6   | 14  | 8   | 11  | 11  | 12  | 8   | 12  | 13  | 6   | 8   | 9   | 10  | 7   | 4   | 6   | 10  | 3   | 7   | 11  |
| sem resposta | 1   | 1   | 0   | 0   | 1   | --  | --  | 0   | --  | 0   | --  | --  | 0   | 0   | 1   | 1   | --  | 0   | --  | 0   | 1   | --  | --  | --  | --  | --  | 0   |
| base:        | 419 | 534 | 466 | 462 | 345 | 468 | 465 | 552 | 415 | 485 | 519 | 423 | 434 | 421 | 438 | 419 | 422 | 450 | 474 | 439 | 454 | 347 | 339 | 418 | 342 | 309 | 401 |

+ informações





# posicionamento da marca



P12. Sebrae é **para empreendedores**. Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada

P13. conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de **sucesso de um negócio**

P14. é fácil fazer negócios com o Sebrae, ou seja, é **fácil acessar** seus produtos e serviços?

P15. considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor **custo-benefício** do mercado

P16. Sebrae é o maior **especialista em pequenas empresas** no Brasil.

P17. quando eu preciso, o Sebrae está sempre **por perto**, disponível

|      | P/EMPREENDEDORES | SUCESSO DO NEGÓCIO | ACESSIBILIDADE | CUSTO-BENEFÍCIO | ESPECIALISTA | PROXIMIDADE |
|------|------------------|--------------------|----------------|-----------------|--------------|-------------|
| 2016 | 8,80             | 8,52               | 7,82           | 8,19            | 8,82         | 7,72        |
| 2015 | 8,53             | 8,15               | 7,37           | 7,75            | 8,50         | 7,30        |
| 2014 | 8,28             | 8,28               | 7,26           | 7,76            | 8,57         | 7,28        |

- todos os resultados agora em 2017 foram superiores aos apurados nas pesquisas de 2016, 2015 e 2014 (p14/p19)

- a exemplo dos anos anteriores, os pontos que demandariam alguma atenção seriam a ‘acessibilidade’ e a ‘proximidade’ do Sebrae junto aos donos de pequenos negócios





# posicionamento da marca

## por porte



MEI

ME

EPP

p/ empreendedor - p12

9,1

8,6

8,7

sucesso negócio - p13

8,8

8,3

8,3

acessibilidade - p14

8,1

7,4

7,8

custo-benefício - p15

8,5

7,8

8,1

especialista - p16

9,1

8,6

8,7

proximidade - p17

8,1

7,3

7,8

base: ~7.166    ~2.913    ~1.293

## por classificação



cliente

não cliente

9,0

8,9

8,6

8,6

8,2

7,8

8,4

8,2

9,0

8,9

8,2

7,7

~7.163    ~4.208

P12. Sebrae é **para empreendedores**.

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

P13. conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de **sucesso de um negócio**

P14. é fácil fazer negócios com o Sebrae, ou seja, é **fácil acessar** seus produtos e serviços?

P15. considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor **custo-benefício** do mercado

P16. Sebrae é o maior **especialista em pequenas empresas** no Brasil.

P17. quando eu preciso, o Sebrae está sempre **por perto**, disponível

- invariavelmente o perfil MEI é aquele que apresenta sempre o maior grau de concordância (p14/p19)

- como observado também em 2016, a concordância dos clientes Sebrae é superior a dos não clientes, mas a diferença é pequena, menor do que a esperada, indicando tanto uma boa imagem da instituição como um considerável conhecimento sobre a mesma



+ informações



P12 a P17 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 |
|-----------------------|-------------|--------|-----------------|
| p/ empreendedor - p12 | 8,9         | 9,0    | 8,8             |
| sucesso negócio - p13 | 8,9         | 8,8    | 8,3             |
| acessibilidade - p14  | 8,2         | 7,9    | 7,7             |
| custo-benefício - p15 | 8,6         | 8,4    | 7,8             |
| especialista - p16    | 9,0         | 9,1    | 8,6             |
| proximidade - p17     | 8,2         | 8,0    | 7,4             |
| base:                 | ~2.133      | ~4.974 | ~4.211          |

|                       | menos de 2 anos | entre 2 e 4 anos | entre 5 e 7 anos | mais de 7 anos |
|-----------------------|-----------------|------------------|------------------|----------------|
| p/ empreendedor - p12 | 9,2             | 9,1              | 9,0              | 8,7            |
| sucesso negócio - p13 | 8,7             | 8,8              | 8,6              | 8,5            |
| acessibilidade - p14  | 8,2             | 8,1              | 7,9              | 7,6            |
| custo-benefício - p15 | 8,5             | 8,5              | 8,2              | 8,0            |
| especialista - p16    | 8,8             | 9,0              | 9,0              | 8,7            |
| proximidade - p17     | 8,3             | 8,2              | 7,7              | 7,6            |
| base:                 | ~636            | ~3.291           | ~2.567           | ~4.826         |

P12. Sebrae é **para empreendedores**. Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada

P13. conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de **sucesso de um negócio**

P14. é fácil fazer negócios com o Sebrae, ou seja, é **fácil acessar** seus produtos e serviços?

P15. considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor **custo-benefício** do mercado

P16. Sebrae é o maior **especialista em pequenas empresas** no Brasil.

P17. quando eu preciso, o Sebrae está sempre **por perto**, disponível

- mais uma vez, os empreendedores mais escolarizados são os mais críticos ao avaliarem as frases estimuladas (p14/p19)

- o mesmo se aplica à criticidade quando analisada sob a ótica do tempo de existência da empresa, tal qual também já observado em 2016



P12 a P17

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



# posicionamento da marca

p12 - Sebrae é **para empreendedores**. Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada

p13 - conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de **sucesso de um negócio**

p14 - é fácil fazer negócios com o Sebrae, é **fácil acessar** seus produtos e serviços

p15 - considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor **custo-benefício** do mercado

p16 - Sebrae é o maior **especialista em pequenas empresas** no Brasil

p17 - quando preciso, o Sebrae está sempre **por perto**, disponível

p12 - Sebrae é **para empreendedores**. Tanto para quem quer abrir quanto para quem já tem uma pequena empresa consolidada

p13 - conhecimento que o Sebrae oferece aumenta decisivamente a chance de **sucesso de um negócio**

p14 - é fácil fazer negócios com o Sebrae, ou seja, é **fácil acessar** seus produtos e serviços

p15 - considero que os serviços do Sebrae apresentam o melhor **custo-benefício** do mercado

p16 - Sebrae é o maior **especialista em pequenas empresas** no Brasil

p17 - quando preciso, o Sebrae está sempre **por perto**, disponível

| SC  | RS  | PR  | SP  | RJ  | MG  | ES  | DF  | GO  | MS  | MT  |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 8,6 | 8,8 | 8,7 | 9,0 | 9,1 | 8,6 | 8,9 | 9,1 | 8,7 | 8,8 | 8,6 |
| 8,4 | 8,7 | 8,4 | 8,8 | 8,5 | 8,2 | 8,7 | 8,6 | 8,4 | 8,7 | 8,3 |
| 7,9 | 8,0 | 7,8 | 7,9 | 7,6 | 7,5 | 8,0 | 8,3 | 7,8 | 8,1 | 7,4 |
| 8,1 | 8,4 | 7,8 | 8,4 | 7,8 | 8,0 | 8,2 | 8,3 | 7,9 | 8,2 | 7,9 |
| 8,8 | 8,9 | 8,5 | 9,0 | 8,8 | 8,6 | 8,9 | 9,0 | 8,6 | 9,0 | 8,6 |
| 8,0 | 7,8 | 7,7 | 7,8 | 7,5 | 7,5 | 8,1 | 8,2 | 7,7 | 7,9 | 7,6 |



por UF

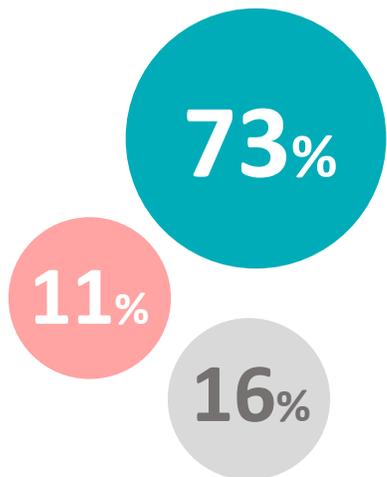
| SE  | RN  | PI  | PE  | PB  | MA  | CE  | BA  | AL  | TO  | AM  | AC  | PA  | AP  | RR  | RO  |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 9,0 | 8,8 | 9,0 | 9,1 | 9,1 | 9,1 | 9,1 | 8,6 | 9,0 | 8,9 | 9,0 | 9,1 | 9,1 | 8,9 | 8,9 | 8,9 |
| 8,8 | 8,7 | 8,9 | 8,8 | 8,8 | 9,0 | 9,0 | 8,4 | 8,9 | 8,7 | 8,8 | 9,0 | 9,0 | 8,9 | 8,5 | 8,7 |
| 8,2 | 8,1 | 8,1 | 8,2 | 8,3 | 8,2 | 7,8 | 7,6 | 8,6 | 8,4 | 8,1 | 8,7 | 8,5 | 8,5 | 8,2 | 8,0 |
| 8,5 | 8,2 | 8,5 | 8,6 | 8,5 | 8,6 | 8,5 | 8,1 | 8,7 | 8,6 | 8,6 | 8,9 | 8,6 | 8,8 | 8,6 | 8,5 |
| 9,0 | 8,9 | 9,2 | 9,1 | 9,1 | 9,3 | 9,2 | 8,8 | 9,2 | 9,1 | 9,2 | 9,3 | 9,3 | 9,2 | 9,0 | 9,2 |
| 8,1 | 8,4 | 8,2 | 8,1 | 8,1 | 8,1 | 7,7 | 7,6 | 8,3 | 8,5 | 8,1 | 8,5 | 8,6 | 8,5 | 8,2 | 7,3 |



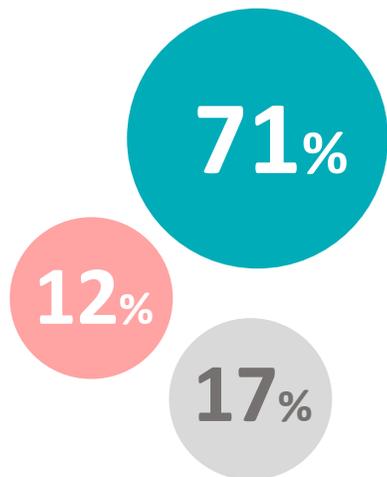


# atendimento digital

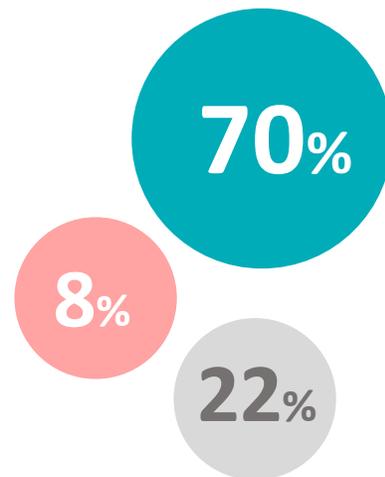
O Sebrae está fortemente presente no ambiente digital



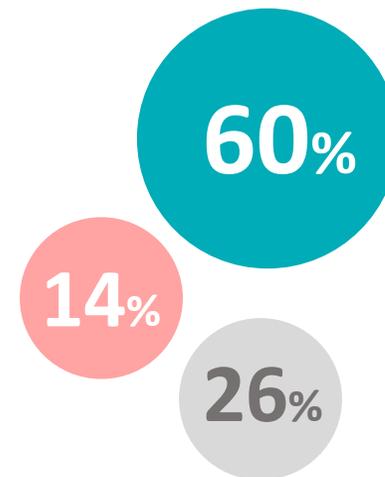
O Sebrae disponibiliza conteúdos relevantes na internet



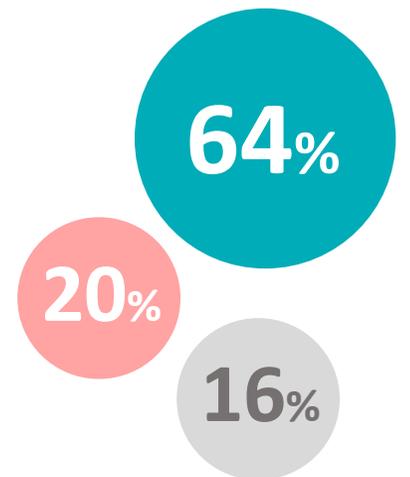
Os serviços que o Sebrae oferece no ambiente digital são pertinentes e atuais



Os aplicativos do Sebrae são úteis para o meu negócio



O Sebrae é muito atuante nas redes sociais



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

- a 'presença do Sebrae nas redes sociais' foi a afirmação com o maior grau de 'não concordância', a qual, em conjunto com o 'desconhecimento' (36%), constituem um volume expressivo, mas já inferior a 2016 (42%) (p18)

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

base 11.660



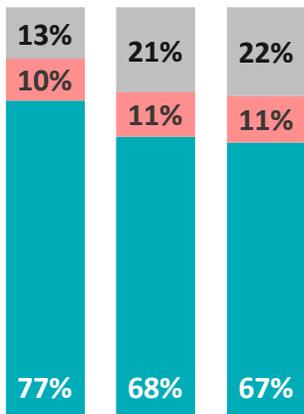
# atendimento digital

por porte

O Sebrae está fortemente presente no ambiente digital



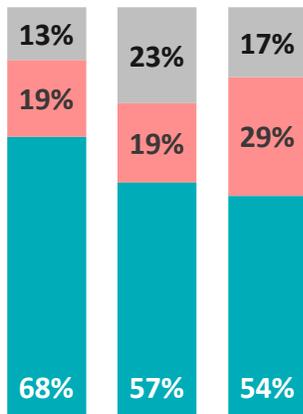
MEI | ME | EPP



O Sebrae é muito atuante nas redes sociais



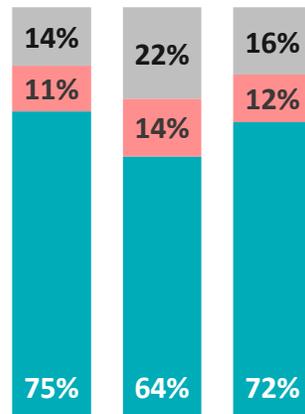
MEI | ME | EPP



O Sebrae disponibiliza conteúdos relevantes na internet



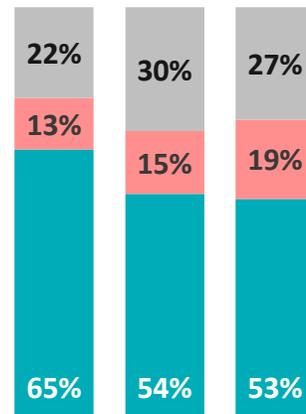
MEI | ME | EPP



Os aplicativos do Sebrae são úteis para o meu negócio



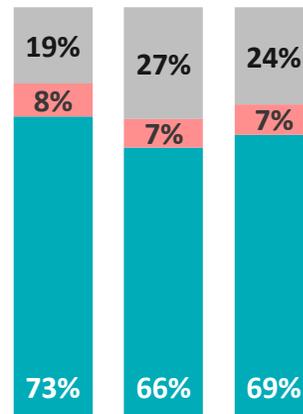
MEI | ME | EPP



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



MEI | ME | EPP



● concorda

● não concorda

● não sabe avaliar





# atendimento digital

por classificação

O Sebrae está fortemente presente no ambiente digital



cliente

não cliente

14%

11%

75%

17%

10%

73%

O Sebrae é muito atuante nas redes sociais



cliente

não cliente

16%

22%

63%

17%

19%

63%

O Sebrae disponibiliza conteúdos relevantes na internet



cliente

não cliente

14%

11%

75%

18%

12%

70%

Os aplicativos do Sebrae são úteis para o meu negócio



cliente

não cliente

22%

15%

64%

26%

14%

60%

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



cliente

não cliente

17%

8%

75%

23%

8%

69%



concorda



não concorda



não sabe avaliar





# atendimento digital

por escolaridade



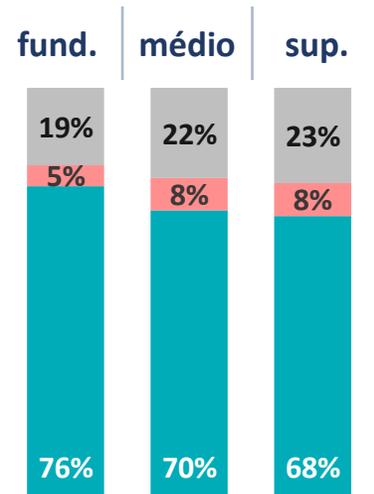
O Sebrae está fortemente presente no ambiente digital



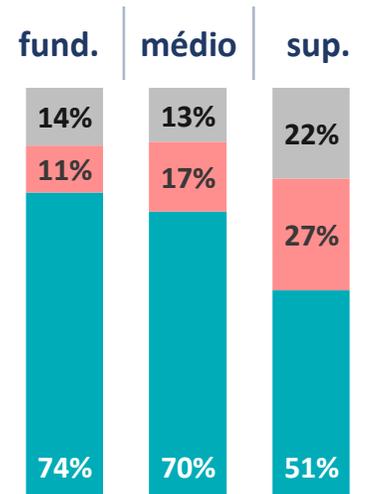
O Sebrae disponibiliza conteúdos relevantes na internet



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



O Sebrae é muito atuante nas redes sociais



Os aplicativos do Sebrae são úteis para o meu negócio



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

- mais uma vez, quanto maior a escolaridade dos empreendedores menor a concordância com as frases analisadas (p18)

- tanto sobre o protagonismo do Sebrae nas redes sociais, quanto no que se refere aos aplicativos, o percentual de concordância dos empreendedores mais escolarizados é preocupante



# atendimento digital

por UF

|   | SC | RS | PR | SP | RJ | MG | ES | DF | GO | MS | MT | SE | RN | PI | PE | PB | MA | CE | BA | AL | TO | AM | AC | PA | AP | RR | RO |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| O Sebrae está fortemente presente no ambiente digital   | 71 | 66 | 71 | 75 | 71 | 73 | 73 | 69 | 77 | 77 | 76 | 78 | 71 | 78 | 79 | 77 | 76 | 74 | 74 | 80 | 76 | 74 | 79 | 77 | 73 | 75 | 71 |
|   | 10 | 14 | 14 | 7  | 11 | 11 | 11 | 15 | 8  | 9  | 12 | 10 | 14 | 10 | 10 | 13 | 9  | 13 | 16 | 8  | 11 | 11 | 11 | 13 | 14 | 12 | 8  |
|   | 20 | 19 | 15 | 18 | 18 | 17 | 15 | 16 | 16 | 14 | 12 | 12 | 15 | 12 | 11 | 10 | 15 | 13 | 10 | 12 | 13 | 15 | 10 | 10 | 12 | 13 | 21 |
| Sebrae é muito atuante nas redes sociais                | 62 | 61 | 54 | 63 | 60 | 64 | 61 | 58 | 67 | 63 | 68 | 66 | 61 | 69 | 65 | 68 | 64 | 68 | 70 | 72 | 68 | 64 | 67 | 73 | 73 | 59 | 58 |
|   | 17 | 23 | 24 | 17 | 22 | 22 | 22 | 23 | 15 | 22 | 21 | 22 | 20 | 17 | 21 | 22 | 24 | 21 | 17 | 15 | 17 | 25 | 21 | 14 | 20 | 28 | 25 |
|   | 21 | 16 | 22 | 20 | 18 | 13 | 17 | 19 | 18 | 15 | 11 | 12 | 19 | 14 | 13 | 10 | 12 | 11 | 13 | 13 | 15 | 11 | 12 | 13 | 7  | 13 | 17 |
| O Sebrae disponibiliza conteúdos relevantes na internet | 66 | 70 | 72 | 70 | 68 | 70 | 62 | 70 | 72 | 75 | 70 | 75 | 75 | 76 | 70 | 78 | 70 | 70 | 75 | 72 | 72 | 75 | 71 | 79 | 74 | 71 | 65 |
|   | 11 | 9  | 12 | 11 | 13 | 13 | 18 | 12 | 11 | 10 | 17 | 13 | 10 | 9  | 17 | 14 | 12 | 15 | 15 | 12 | 11 | 14 | 14 | 9  | 13 | 13 | 13 |
|   | 23 | 21 | 15 | 19 | 19 | 17 | 20 | 18 | 18 | 15 | 13 | 12 | 15 | 15 | 12 | 8  | 18 | 15 | 10 | 16 | 16 | 11 | 15 | 12 | 12 | 16 | 21 |

em %



concorda



não concorda



não sabe avaliar





# atendimento digital

por UF

|   | SC | RS | PR | SP | RJ | MG | ES | DF | GO | MS | MT | SE | RN | PI | PE | PB | MA | CE | BA | AL | TO | AM | AC | PA | AP | RR | RO |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Os aplicativos do Sebrae são úteis para o meu negócio                         | 54 | 62 | 53 | 59 | 56 | 55 | 64 | 56 | 66 | 68 | 63 | 67 | 58 | 71 | 66 | 69 | 72 | 67 | 67 | 71 | 68 | 70 | 67 | 73 | 68 | 66 | 63 |
|   | 15 | 15 | 11 | 13 | 10 | 19 | 12 | 19 | 14 | 14 | 18 | 11 | 17 | 12 | 14 | 17 | 11 | 17 | 19 | 11 | 14 | 9  | 16 | 12 | 14 | 12 | 13 |
|   | 31 | 23 | 35 | 28 | 34 | 25 | 24 | 25 | 20 | 18 | 19 | 21 | 25 | 17 | 19 | 14 | 18 | 16 | 14 | 19 | 19 | 21 | 17 | 15 | 17 | 22 | 25 |
| Os serviços que o Sebrae oferece no ambiente digital são pertinentes e atuais | 67 | 71 | 68 | 71 | 62 | 69 | 69 | 69 | 68 | 75 | 74 | 77 | 74 | 77 | 73 | 82 | 76 | 76 | 72 | 77 | 75 | 74 | 75 | 81 | 76 | 70 | 65 |
|   | 9  | 8  | 9  | 4  | 10 | 7  | 8  | 9  | 9  | 10 | 12 | 7  | 9  | 11 | 11 | 8  | 6  | 9  | 14 | 9  | 9  | 7  | 10 | 9  | 10 | 6  | 11 |
|   | 25 | 20 | 23 | 25 | 29 | 24 | 23 | 22 | 23 | 15 | 14 | 16 | 17 | 12 | 16 | 10 | 18 | 15 | 15 | 15 | 16 | 19 | 15 | 10 | 14 | 24 | 25 |

em %

concorda

não concorda

não sabe avaliar



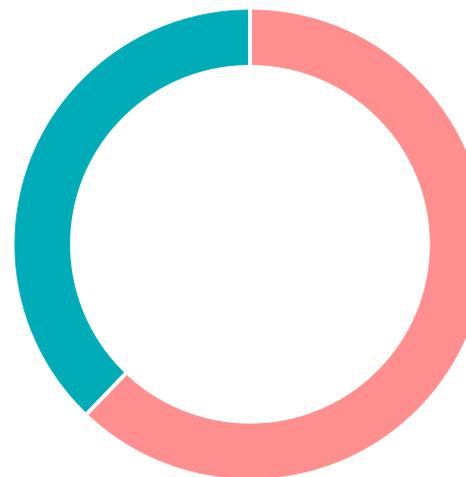
# procurou orientação do Sebrae antes da abertura

em %

- 2 em cada 5 entrevistados procuraram orientação do Sebrae no período de abertura ou na formalização do negócio (p21)



sim  
38%



não  
62%

- existe uma considerável diferença de resultados quando analisado pelo porte da empresa

## por porte

|     |  MEI |  ME |  EPP |
|-----|---|--|---|
| sim | 46%   | 27%  | 25%   |
| não | 54%   | 73%  | 75%   |
|     | 7.316   | 2.977  | 1.323   |

## por classificação

|     |  cliente |  não cliente |
|-----|---|---|
| sim | 53%   | 35%   |
| não | 47%   | 65%   |
|     | 7.270   | 4.346   |

! houve uma mudança metodológica que impactou o resultado dessa pergunta

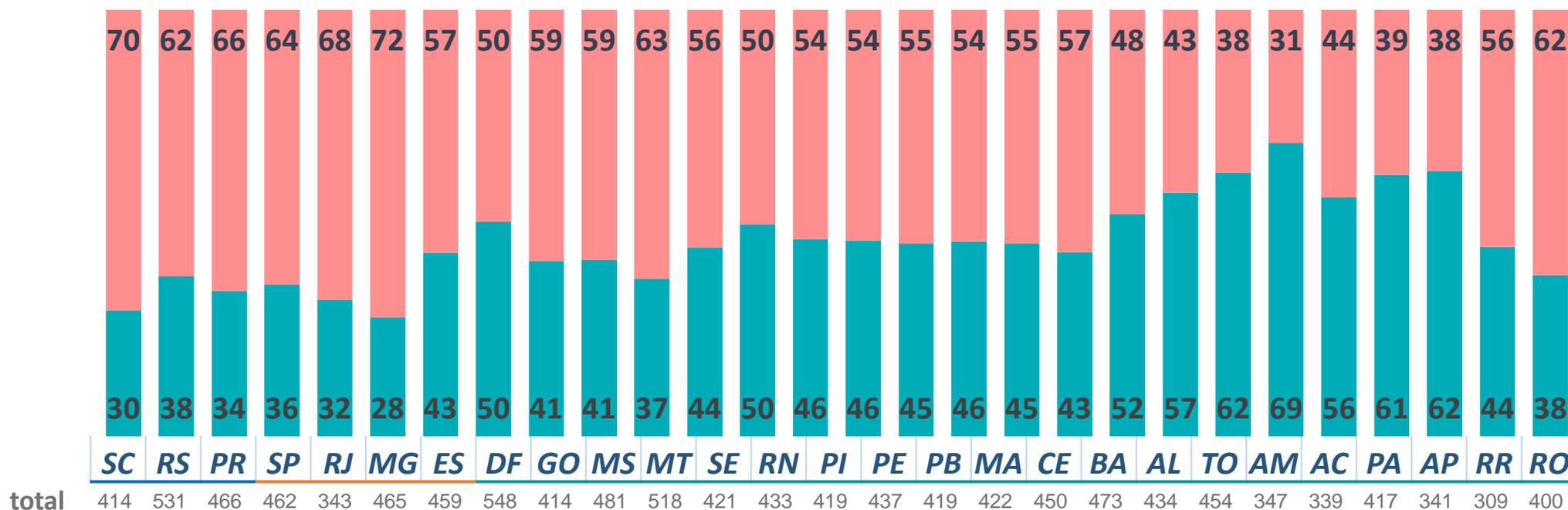


# procurou orientação do Sebrae antes da abertura



por UF

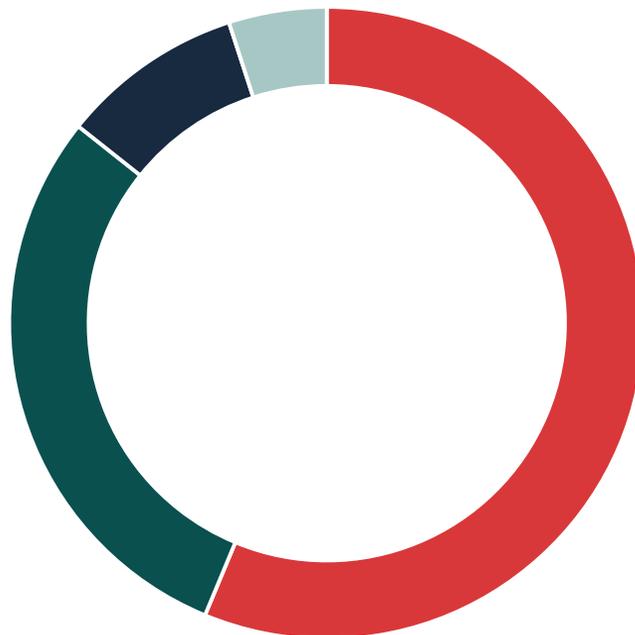
- procurou o SEBRAE
- não procurou o SEBRAE





## procurou orientação do Sebrae depois da abertura

- ainda que mais da metade dos empreendedores não tenha procurado o Sebrae após abertura da empresa, 3 em cada 10 buscaram e receberam orientações do Sebrae
- a avaliação da imagem do Sebrae é impactada em função do atendimento recebido pelos donos de pequenos negócios, ainda que mesmo para quem não procurou a avaliação da imagem ainda seja positiva



56%

**não procuraram**  
orientação no SEBRAE

8,2

29%

**procuraram e**  
**obtiveram**  
orientação no SEBRAE

8,9

9%

**receberam ajuda ou**  
**usaram serviço,** mas  
não procuraram

8,7

5%

**procuraram, mas NÃO**  
**obtiveram** orientação  
no SEBRAE

6,6

P8. IMAGEM  
SEBRAE

base: 11.615



p22. Depois que sua empresa já estava funcionando, procurou, recebeu ajuda ou usou algum dos serviços oferecidos pelo Sebrae? (RU – ESP). ?



## procurou orientação do Sebrae depois da abertura

por porte



MEI



ME



EPP

não

58%

53%

57%

sim, procurou e recebeu algum apoio

29%

29%

33%

recebi ajuda ou usei serviço, mas não procurei

8%

13%

7%

sim, mas não recebeu nenhum apoio

5%

5%

3%

base

7.317

2.971

1.327

por classificação



cliente

30%



não cliente

62%

49%

25%

16%

8%

6%

5%

7.273

4.342





## procurou orientação do Sebrae depois da abertura



por UF

|  | SC  | RS  | PR  | SP  | RJ  | MG  | ES  | DF  | GO  | MS  | MT  | SE  | RN  | PI  | PE  | PB  | MA  | CE  | BA  | AL  | TO  | AM  | AC  | PA  | AP  | RR  | RO  |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| não  | 64  | 55  | 65  | 55  | 69  | 64  | 50  | 48  | 48  | 49  | 51  | 54  | 50  | 50  | 56  | 50  | 49  | 49  | 51  | 47  | 40  | 30  | 31  | 45  | 30  | 34  | 45  |
| sim, procurou e recebeu algum apoio            | 25  | 32  | 23  | 31  | 20  | 27  | 30  | 34  | 30  | 35  | 29  | 27  | 32  | 32  | 31  | 36  | 36  | 32  | 31  | 36  | 42  | 46  | 39  | 39  | 48  | 43  | 31  |
| recebi ajuda ou usei serviço, mas não procurei | 8   | 9   | 9   | 9   | 7   | 4   | 14  | 13  | 18  | 12  | 13  | 14  | 14  | 14  | 5   | 11  | 11  | 13  | 9   | 13  | 16  | 14  | 20  | 11  | 11  | 15  | 12  |
| sim, mas não recebeu nenhum apoio              | 3   | 3   | 4   | 5   | 4   | 5   | 6   | 4   | 4   | 4   | 7   | 6   | 5   | 4   | 7   | 3   | 4   | 5   | 9   | 4   | 3   | 10  | 9   | 4   | 12  | 8   | 12  |
| total  | 418 | 530 | 464 | 460 | 344 | 466 | 463 | 551 | 414 | 482 | 517 | 420 | 433 | 419 | 436 | 419 | 418 | 450 | 470 | 438 | 454 | 346 | 338 | 416 | 342 | 308 | 399 |





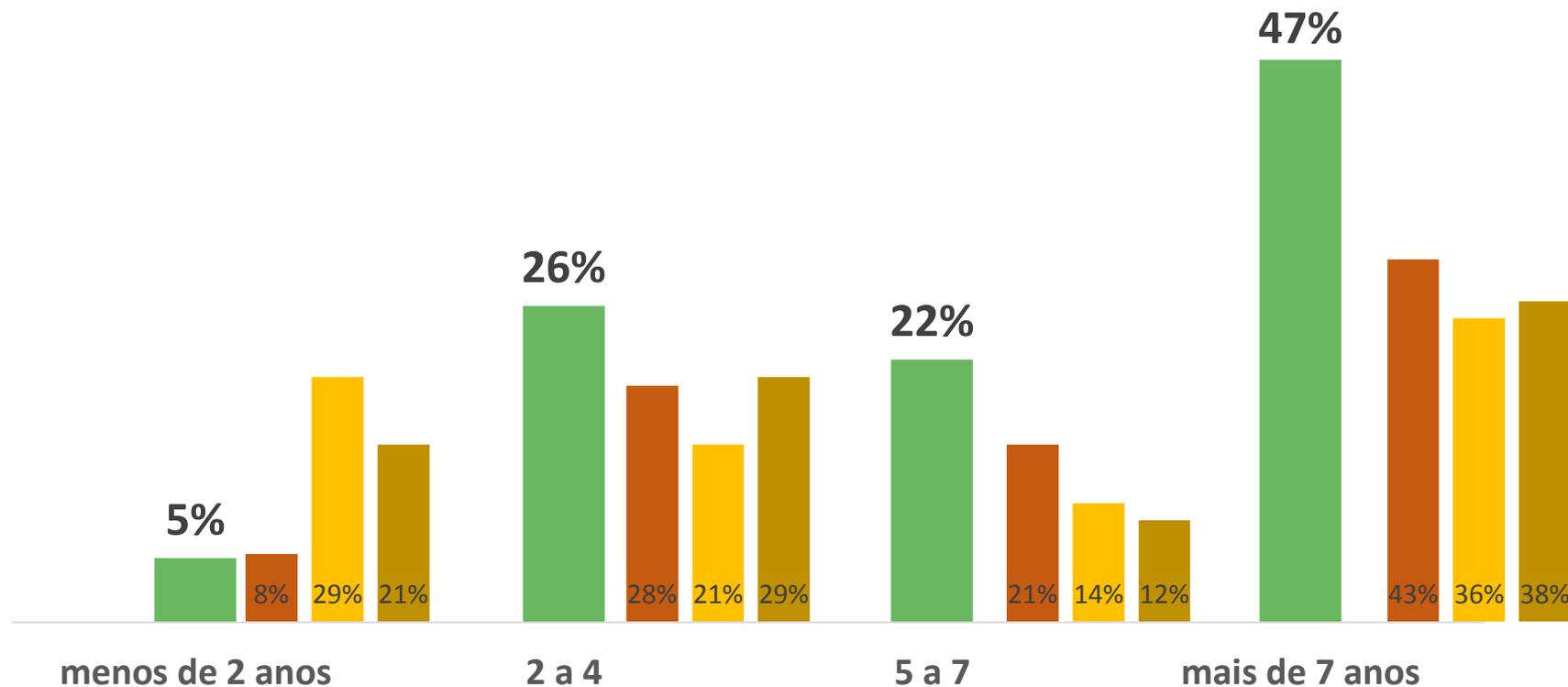
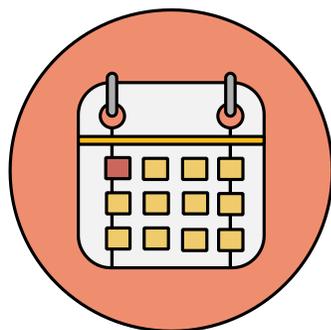
# tempo de atividade

2016

2015

2014

## tempo de empresa



ver histórico

base: 11.721 entrevistas

! houve uma mudança metodológica que impactou o resultado dessa pergunta

+info



# tempo de atividade

## por porte



MEI



ME



EPP

|             |    |    |    |
|-------------|----|----|----|
| - de 2 anos | 8  | 2  | 1  |
| 2 a 4 anos  | 39 | 10 | 5  |
| 5 a 7 anos  | 25 | 18 | 14 |
| + de 7 anos | 28 | 69 | 81 |

base: 7.383 3.001 1.137

## por classificação



cliente



não cliente

|    |    |
|----|----|
| 7  | 5  |
| 27 | 26 |
| 23 | 22 |
| 44 | 47 |

7.298 4.423



+ informações



p1. Há quanto tempo o(a) Sr.(a) é dono do seu negócio ou empreende?



# tempo de atividade



por UF



|             | SC  | RS  | PR  | SP  | RJ  | MG  | ES  | DF  | GO  | MS  | MT  | SE  | RN  | PI  | PE  | PB  | MA  | CE  | BA  | AL |
|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|
| - de 2 anos | 4   | 4   | 5   | 6   | 9   | 5   | 6   | 5   | 4   | 7   | 5   | 6   | 5   | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5  |
| 2 a 4 anos  | 26  | 24  | 26  | 22  | 35  | 25  | 29  | 24  | 33  | 27  | 30  | 26  | 25  | 26  | 27  | 35  | 28  | 24  | 25  | 24 |
| 5 a 7 anos  | 21  | 15  | 22  | 23  | 21  | 20  | 24  | 23  | 23  | 24  | 20  | 23  | 21  | 22  | 25  | 23  | 21  | 22  | 24  | 23 |
| + de 7 anos | 49  | 56  | 47  | 49  | 35  | 51  | 41  | 48  | 40  | 42  | 46  | 45  | 49  | 48  | 44  | 38  | 46  | 51  | 46  | 48 |
| base:       | 426 | 539 | 466 | 472 | 347 | 471 | 467 | 549 | 414 | 486 | 533 | 425 | 435 | 426 | 440 | 417 | 425 | 447 | 475 |    |

|             | TO  | AM  | AC  | PA  | AP  | RR  | RO  |
|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| - de 2 anos | 4   | 5   | 4   | 3   | 3   | 7   | 4   |
| 2 a 4 anos  | 33  | 27  | 25  | 32  | 28  | 30  | 28  |
| 5 a 7 anos  | 26  | 22  | 27  | 26  | 29  | 24  | 24  |
| + de 7 anos | 38  | 46  | 43  | 40  | 40  | 40  | 44  |
| base:       | 458 | 345 | 341 | 423 | 341 | 309 | 404 |

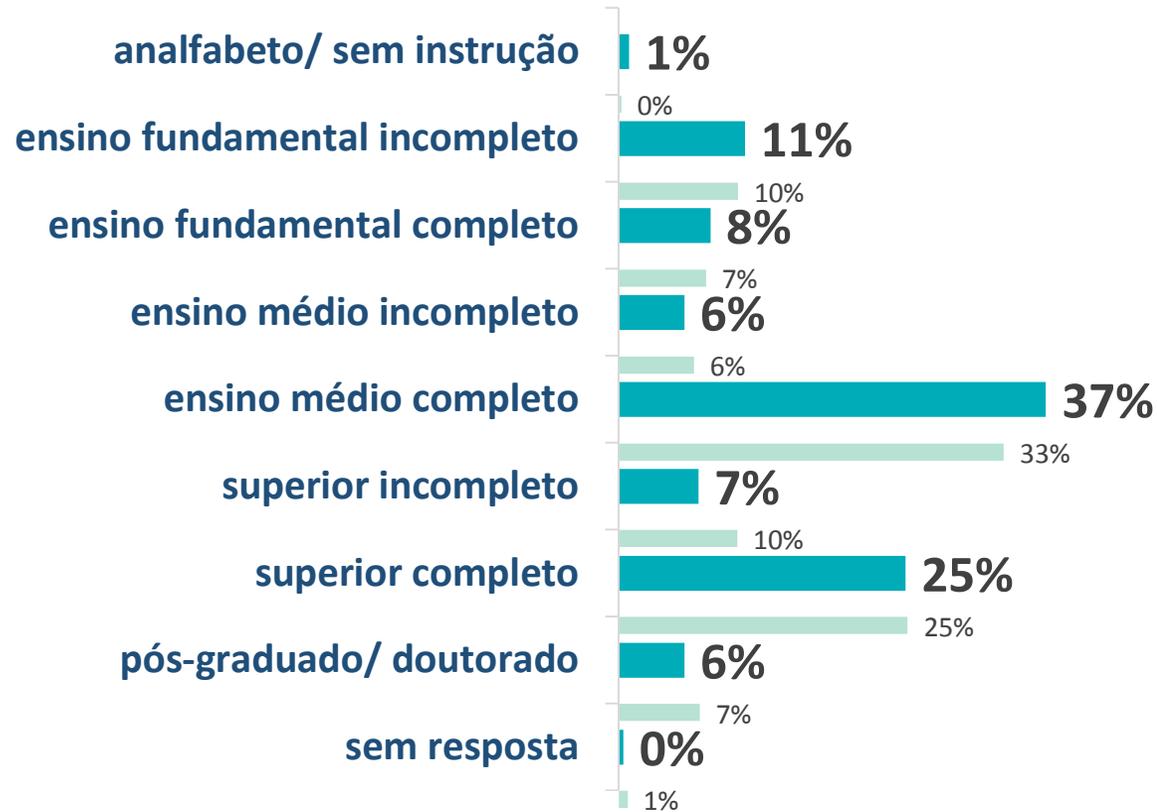
+ informações



p1. Há quanto tempo o(a) Sr.(a) é dono do seu negócio ou empreende?



# escolaridade



base: 11.776 entrevistas

2016

base

por porte



MEI ME EPP

|     |     |     |
|-----|-----|-----|
| 1%  | 0%  | 1%  |
| 13% | 8%  | 6%  |
| 10% | 6%  | 6%  |
| 7%  | 4%  | 4%  |
| 39% | 33% | 35% |
| 8%  | 5%  | 5%  |
| 17% | 34% | 37% |
| 4%  | 9%  | 6%  |
| 0%  | 0%  | 0%  |

7.431

3.006

1.139

por classificação



cliente



não cliente

|     |     |
|-----|-----|
| 0%  | 1%  |
| 9%  | 11% |
| 6%  | 8%  |
| 6%  | 6%  |
| 36% | 37% |
| 10% | 6%  |
| 26% | 24% |
| 7%  | 5%  |
| 1%  | 0%  |

7.327

4.449



ver histórico





# escolaridade

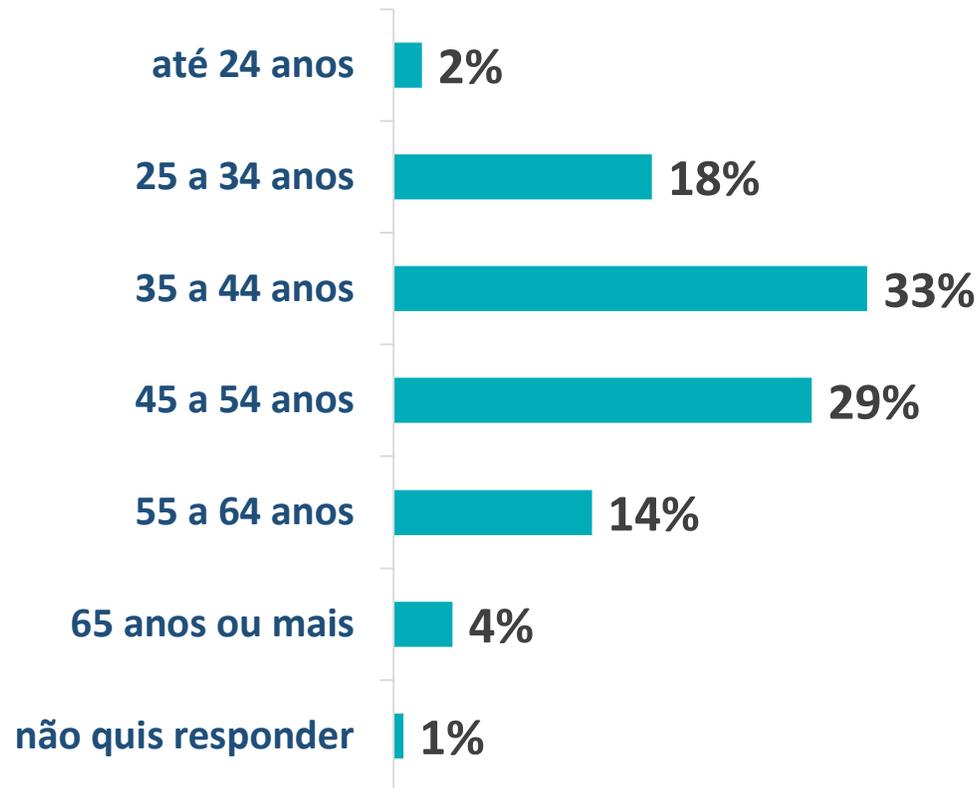
por UF

|                                      | SC  | RS  | PR  | SP  | RJ  | MG  | ES  | DF  | GO  | MS  | MT  | SE  | RN  | PI  | PE  | PB  | MA  | CE  | BA  | AL  | TO  | AM  | AC  | PA  | AP  | RR  | RO  |
|--------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| <b>analfabeto   sem instrução</b>    | --  | 2   | 1   | 1   | 1   | 0   | 0   | 0   | 1   | --  | 1   | --  | 1   | 2   | 0   | 1   | 1   | 1   | 1   | 0   | 1   | 1   | 1   | 1   | 0   | 0   | 1   |
| <b>ensino fundamental incompleto</b> | 15  | 12  | 7   | 10  | 9   | 12  | 14  | 9   | 17  | 13  | 11  | 12  | 10  | 16  | 11  | 10  | 8   | 12  | 9   | 17  | 10  | 5   | 16  | 9   | 10  | 15  | 20  |
| <b>ensino fundamental completo</b>   | 9   | 8   | 6   | 8   | 5   | 8   | 8   | 7   | 10  | 8   | 11  | 6   | 10  | 7   | 6   | 8   | 7   | 11  | 11  | 10  | 7   | 5   | 8   | 6   | 7   | 6   | 8   |
| <b>ensino médio incompleto</b>       | 6   | 7   | 5   | 4   | 5   | 6   | 7   | 7   | 6   | 5   | 7   | 5   | 7   | 6   | 8   | 8   | 5   | 7   | 7   | 6   | 9   | 6   | 6   | 9   | 2   | 5   | 7   |
| <b>ensino médio completo</b>         | 37  | 29  | 38  | 33  | 43  | 37  | 39  | 29  | 40  | 39  | 33  | 37  | 38  | 42  | 39  | 38  | 42  | 48  | 41  | 34  | 41  | 36  | 34  | 41  | 43  | 37  | 36  |
| <b>superior incompleto</b>           | 4   | 13  | 5   | 5   | 8   | 6   | 9   | 11  | 7   | 9   | 7   | 11  | 6   | 6   | 9   | 8   | 9   | 4   | 5   | 9   | 8   | 11  | 7   | 10  | 11  | 10  | 5   |
| <b>superior completo</b>             | 23  | 26  | 24  | 32  | 21  | 24  | 18  | 28  | 16  | 22  | 25  | 21  | 21  | 19  | 22  | 23  | 22  | 14  | 20  | 18  | 20  | 30  | 22  | 20  | 22  | 22  | 19  |
| <b>pós-graduado   doutorado</b>      | 6   | 4   | 11  | 6   | 8   | 7   | 4   | 9   | 3   | 4   | 3   | 7   | 5   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 3   | 7   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   |
| <b>sem resposta</b>                  | 1   | 0   | 2   | 0   | 0   | --  | 0   | 0   | 1   | 0   | 1   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 2   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 1   |
| <b>base</b>                          | 426 | 541 | 470 | 473 | 348 | 472 | 471 | 553 | 418 | 488 | 536 | 426 | 436 | 427 | 442 | 420 | 426 | 451 | 478 | 442 | 459 | 348 | 343 | 424 | 343 | 309 | 406 |





# idade



base: 11.776 entrevistas

## por porte



MEI      ME      EPP

|     |     |     |
|-----|-----|-----|
| 3%  | 1%  | 2%  |
| 23% | 12% | 9%  |
| 34% | 34% | 23% |
| 25% | 35% | 35% |
| 12% | 14% | 23% |
| 3%  | 4%  | 8%  |
| 1%  | 1%  | 1%  |

base

7.431

3.006

1.139

## por classificação



cliente      não cliente

|     |     |
|-----|-----|
| 3%  | 2%  |
| 21% | 17% |
| 31% | 33% |
| 26% | 30% |
| 15% | 13% |
| 3%  | 4%  |
| 1%  | 1%  |

7.327

4.449





# idade

por UF

|                              | SC  | RS  | PR  | SP  | RJ  | MG  | ES  | DF  | GO  | MS  | MT  | SE  | RN  | PI  | PE  | PB  | MA  | CE  | BA  | AL  | TO  | AM  | AC  | PA  | AP  | RR  | RO  |
|------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| até 24 anos                  | 3   | 1   | 2   | 1   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 8   | 1   | 1   | 1   | 4   | 3   | 2   | 2   | 2   | 1   | 4   | 2   |
| 25 a 34 anos                 | 23  | 13  | 20  | 14  | 22  | 15  | 16  | 23  | 18  | 21  | 21  | 26  | 19  | 17  | 23  | 24  | 25  | 20  | 21  | 20  | 22  | 19  | 22  | 20  | 24  | 27  | 20  |
| 35 a 44 anos                 | 27  | 25  | 34  | 35  | 34  | 30  | 29  | 35  | 38  | 32  | 34  | 36  | 29  | 33  | 36  | 32  | 33  | 31  | 33  | 28  | 38  | 36  | 35  | 35  | 34  | 32  | 35  |
| 45 a 54 anos                 | 28  | 38  | 25  | 33  | 20  | 30  | 29  | 28  | 26  | 31  | 28  | 24  | 34  | 31  | 26  | 27  | 27  | 26  | 27  | 31  | 21  | 24  | 22  | 25  | 27  | 25  | 27  |
| 55 a 64 anos                 | 15  | 17  | 14  | 12  | 17  | 17  | 14  | 9   | 12  | 10  | 12  | 9   | 13  | 11  | 11  | 9   | 8   | 16  | 12  | 14  | 15  | 17  | 15  | 12  | 12  | 9   | 14  |
| 65 anos ou +                 | 4   | 6   | 4   | 4   | 3   | 4   | 8   | 3   | 4   | 2   | 2   | 2   | 4   | 5   | 2   | 1   | 3   | 4   | 6   | 2   | 2   | 1   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   |
| não sabe/ não quis responder | 1   | 0   | 2   | 1   | 0   | --  | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 2   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 2   | 1   | 0   | 1   |
| base                         | 426 | 541 | 470 | 473 | 348 | 472 | 471 | 553 | 418 | 488 | 536 | 426 | 436 | 427 | 442 | 420 | 426 | 451 | 478 | 442 | 459 | 348 | 343 | 424 | 343 | 309 | 406 |





# sexo



masculino  
**64%** 62%

feminino  
**36%** 38%

## por porte



MEI

57%

43%



ME

71%

29%



EPP

79%

21%

base

7.431

3.006

1.339

## por classificação



cliente

59%

41%



não cliente

65%

35%

base

7.327

4.449

## por UF

|           | SC  | RS  | PR  | SP  | RJ  | MG  | ES  | DF  | GO  | MS  | MT  | SE  | RN  | PI  | PE  | PB  | MA  | CE  | BA  | AL  | TO  | AM  | AC  | PA  | AP  | RR  | RO  |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| masculino | 67  | 64  | 68  | 59  | 65  | 60  | 61  | 65  | 69  | 70  | 67  | 63  | 73  | 75  | 66  | 66  | 70  | 68  | 66  | 68  | 65  | 67  | 68  | 69  | 65  | 61  | 60  |
| feminino  | 33  | 36  | 32  | 41  | 35  | 40  | 39  | 35  | 31  | 30  | 33  | 37  | 27  | 25  | 34  | 34  | 30  | 32  | 34  | 32  | 35  | 33  | 32  | 31  | 35  | 39  | 40  |
| base      | 426 | 541 | 470 | 473 | 348 | 472 | 471 | 553 | 418 | 488 | 536 | 426 | 436 | 427 | 442 | 420 | 426 | 451 | 478 | 442 | 459 | 348 | 343 | 424 | 343 | 309 | 406 |





*para não  
esquecer*

1

forte associação do Sebrae a consultoria, curso, empreendedorismo, e desenvolvimento das MPEs, ainda que com espaço para crescimento

2

a já grande ausência de referências junto aos empreendedores, quiçá tenha até crescido em 2017, sinônimo de oportunidade para o Sebrae ocupar um espaço ainda sem 'dono'

3

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

4

a melhoria da imagem do Sebrae vem ocorrendo ano a ano, mas existiria espaço para crescimento junto àqueles com ainda uma avaliação apenas razoável da instituição

5

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

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

7

a maior divulgação dos produtos e serviços do Sebrae continua sendo em 2017 uma expectativa generalizada, a exemplo do apurado em 2016

8

em 2017 existiu uma melhoria nas concordância com os diferentes aspectos do posicionamento da marca Sebrae

9

mas ainda assim a 'acessibilidade' e a 'proximidade' do Sebrae seriam os aspectos da marca a serem melhorados

10

o 'atendimento digital' do Sebrae é um outro conjunto de atributos com claras melhorias em 2017, frente aos números de 2016

11

contudo, a somatória do 'desconhecimento' com a 'discordância' claramente sinaliza espaço para uma maior penetração, sendo o limite talvez a instrução do público-alvo

12

mesmo com todos os bons resultados, o fato de mais de 3 em cada 5 empreendedores ainda não procurarem o Sebrae antes de abrir o negócio deveria se constituir em uma meta a orientar o trabalho da instituição

13

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



A pesquisa de Imagem junto aos Pequenos Negócios é um produto da **Unidade de Gestão Estratégica** do Sebrae Nacional, com apoio da **Unidade de Gestão de Marketing** do Sebrae Nacional.

**Equipe UGE**  
Dênis Nunes (Coordenação)

**Equipe UGM**  
Fausto Ricardo K. Cassemiro  
Nadja Pires Nahuz



**checon**  
pesquisa

(61) 2107.0800

[www.checonpesquisa.com.br](http://www.checonpesquisa.com.br)