



*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



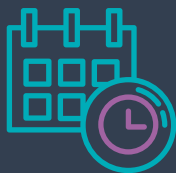
pesquisa  
quantitativa



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

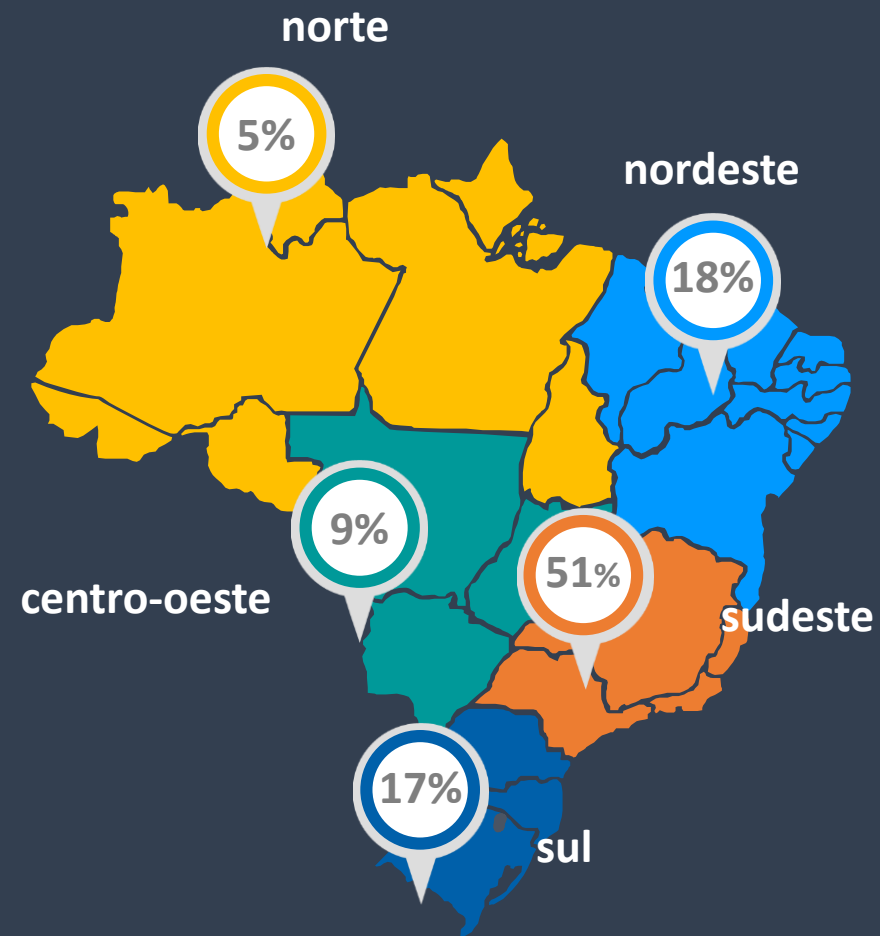


cliente	7.327
não cliente	4.449

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		



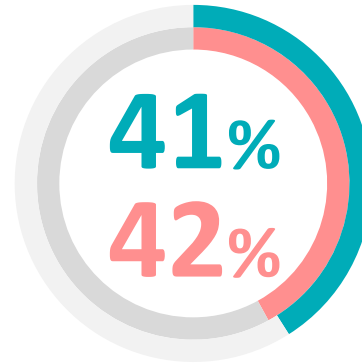


# primeira lembrança

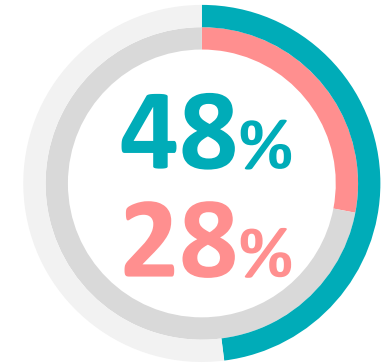
 + informações

- 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

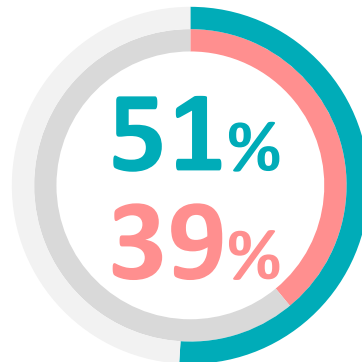
que promove o **EMPREENDEDORISMO** no Brasil



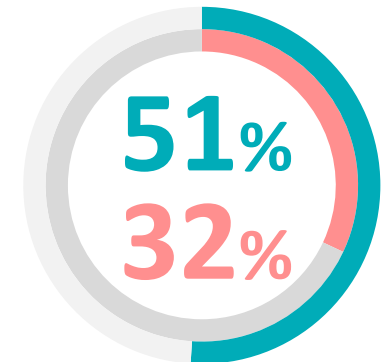
quando pensa em **CURSOS** para abrir ou melhorar empresas



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

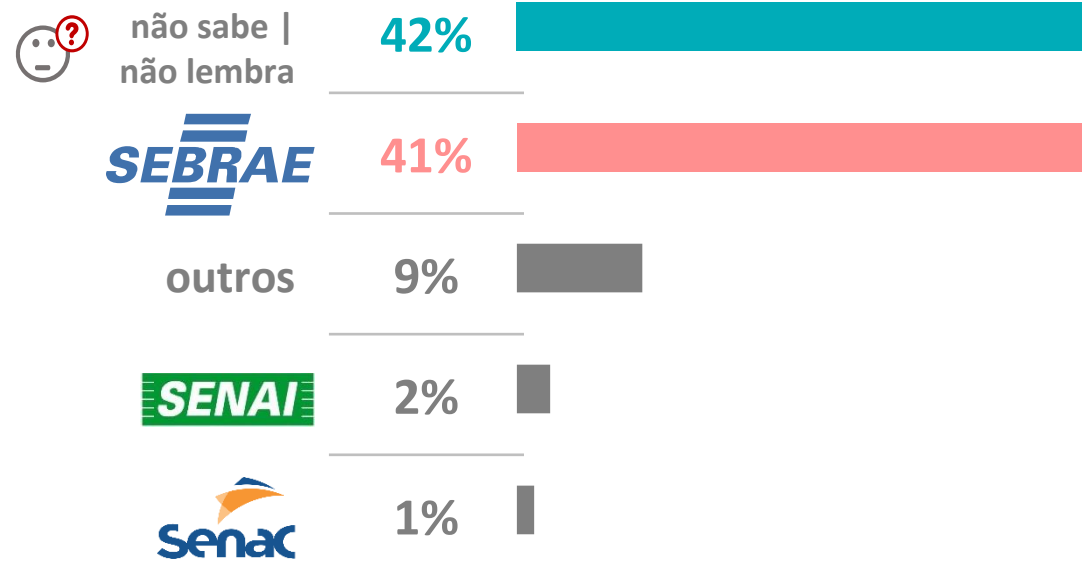


p3-p6. Qual a o primeiro nome de instituição/ empresa que o(a) Sr.(a) lembra..  
p3-p6. Algum outro?



## 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 %



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 (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 (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



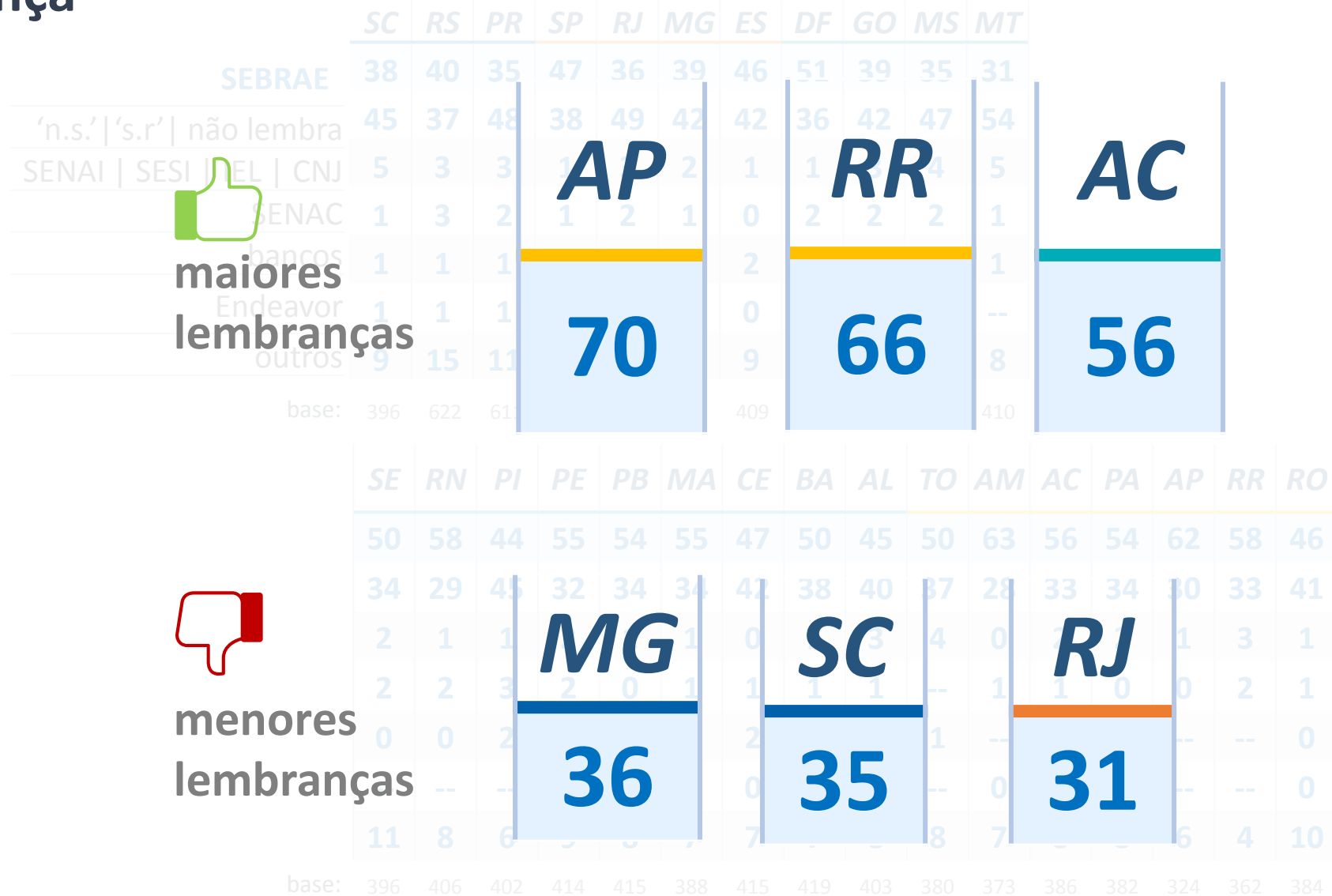
# primeira lembrança

instituição que promove o empreendedorismo no Brasil



por UF

em %



maiores lembranças

AP

RR

AC

70

66

56



menores lembranças

MG

SC

RJ

36

35

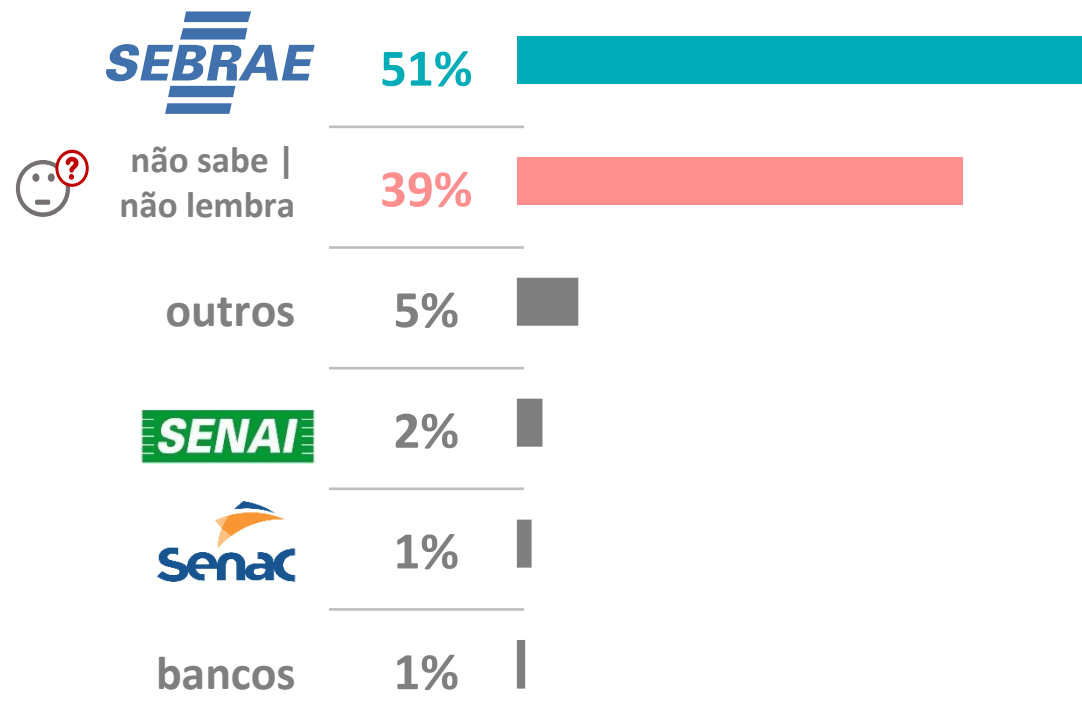
31





## primeira lembrança

instituição que  
fornece  
**CONSULTORIA** para  
pequenas empresas



 + informações

base: 11.776





## primeira lembrança

instituição que  
fornece  
**CONSULTORIA** para  
pequenas empresas

por porte



	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 %



p4. 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  
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

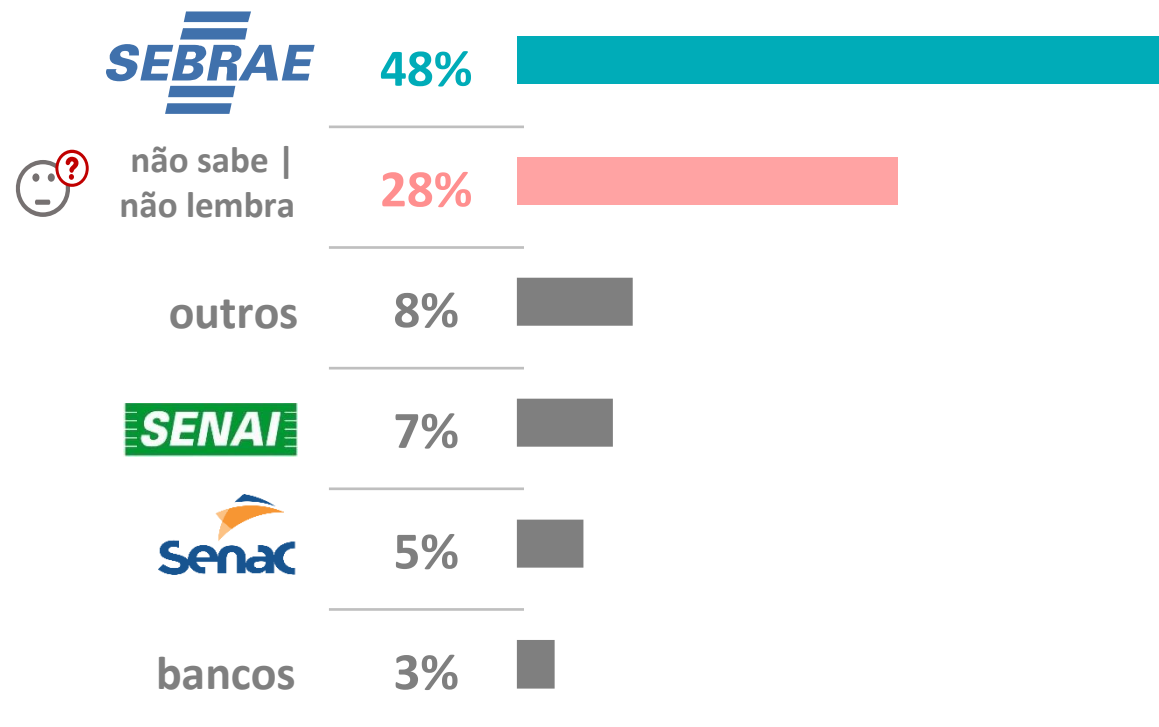
em %





## 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 %



p5. Qual o primeiro nome de instituição/empresa que o(a) Sr.(a) lembra quando pensa em CURSOS para abrir ou melhorar empresas?



## 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	



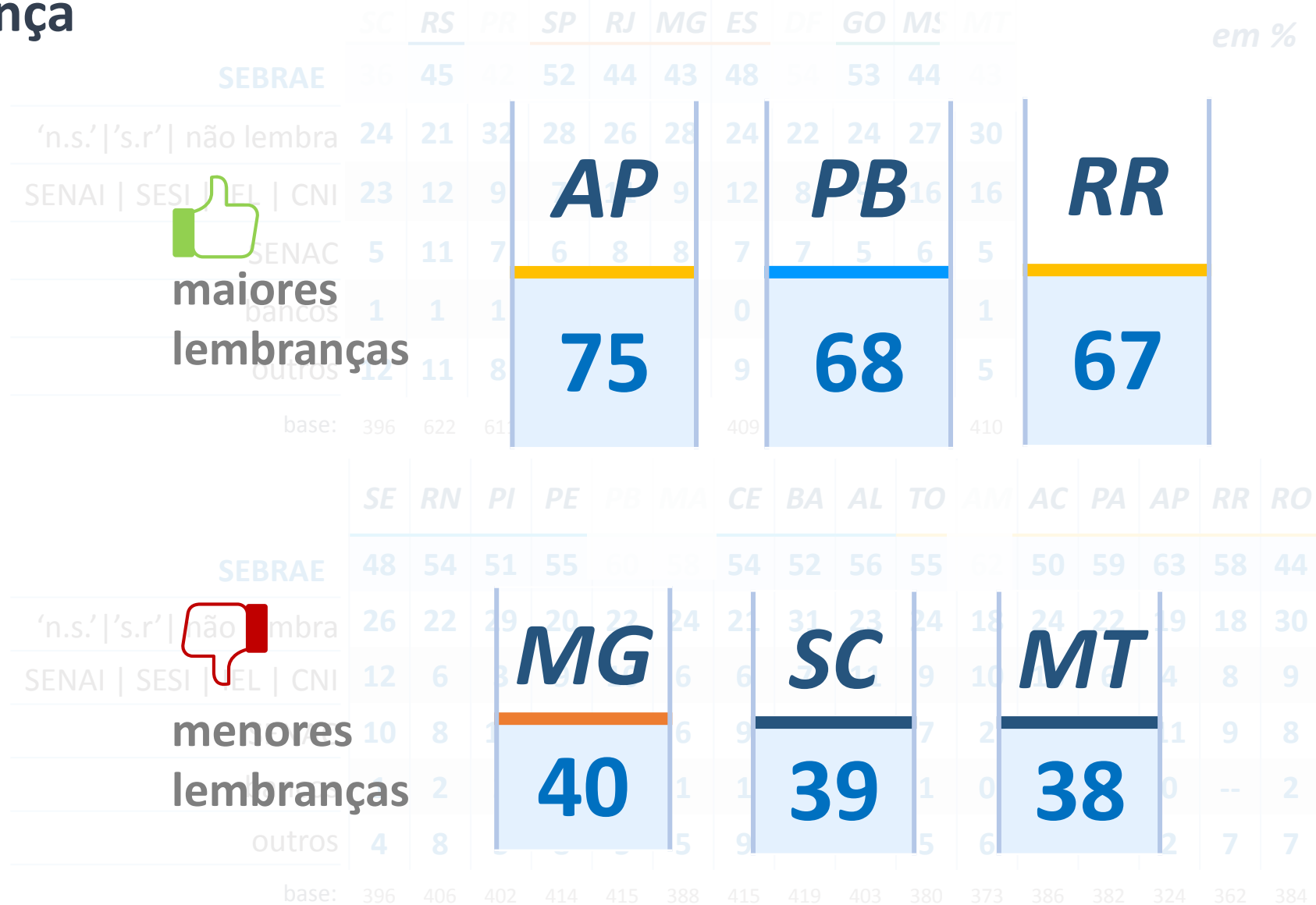


# primeira lembrança

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

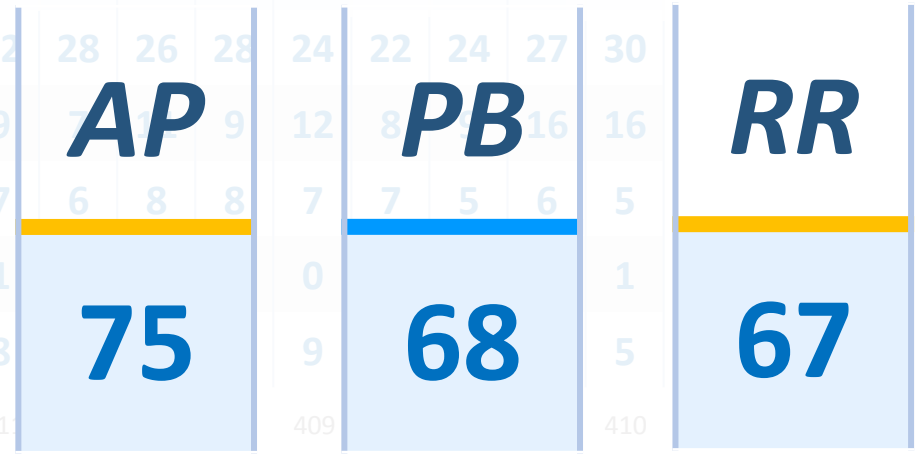


por UF



maiores lembranças

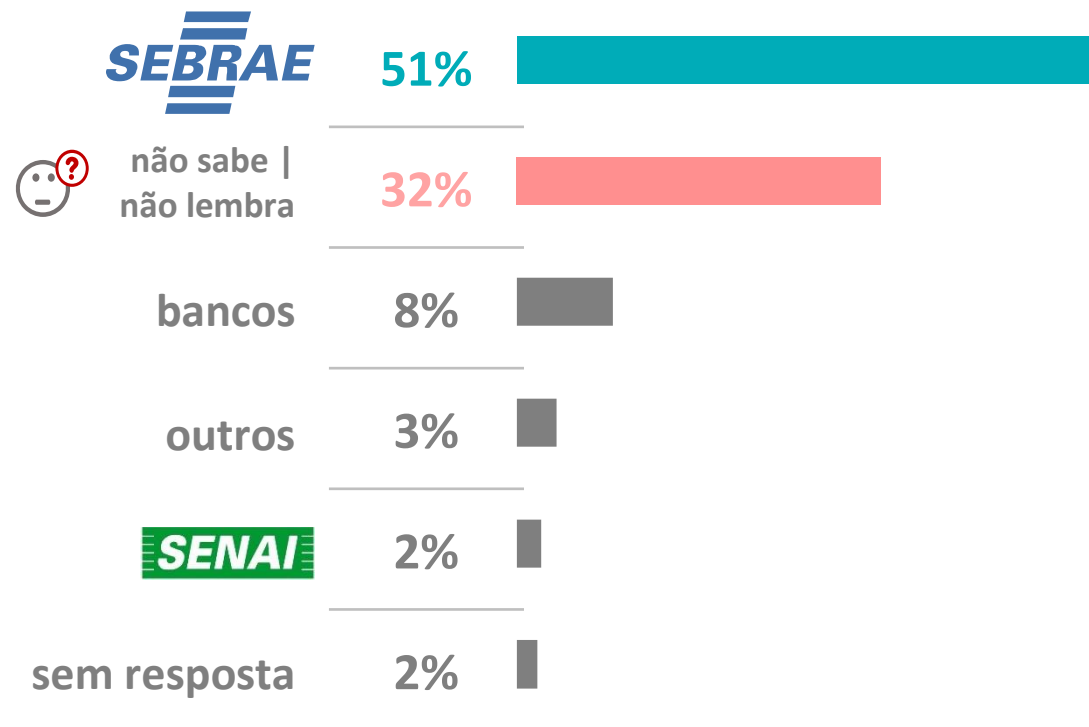
menores lembranças





## 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





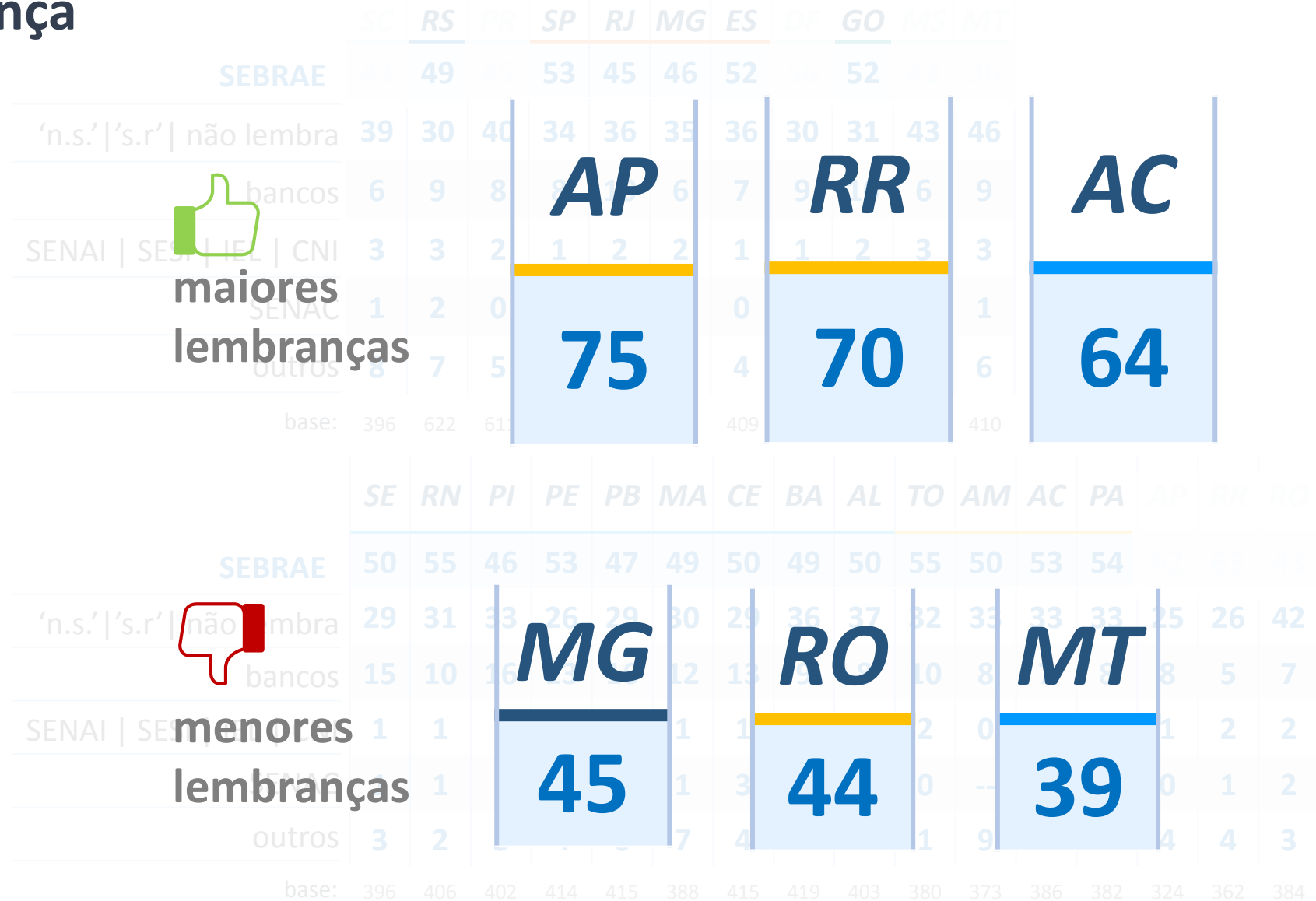
# primeira lembrança

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



por UF

em %



maiores lembranças

AP

RR

AC

75

70

64



menores lembranças

MG

RO

MT

45

44

39





# conhecimento da instituição

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

# 74%

**conhecem** / já ouviram falar do Sebrae

# 24%

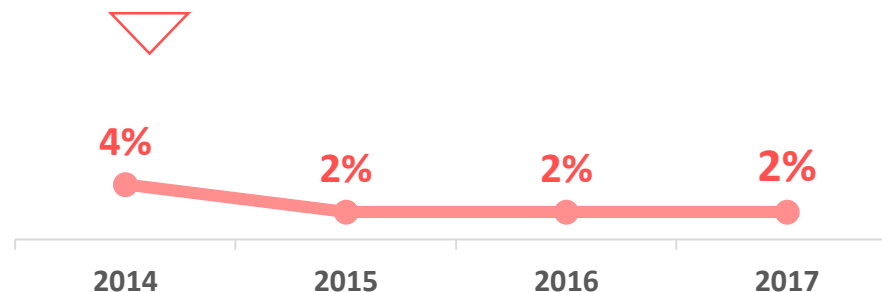
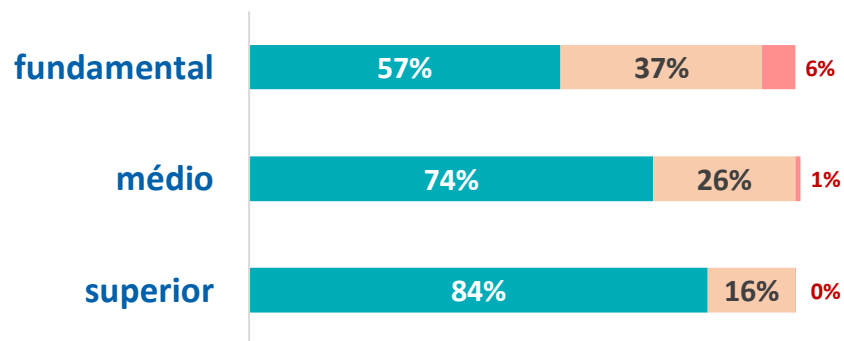
# 2%

**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 ouve 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 ouve 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



+info





# imagem



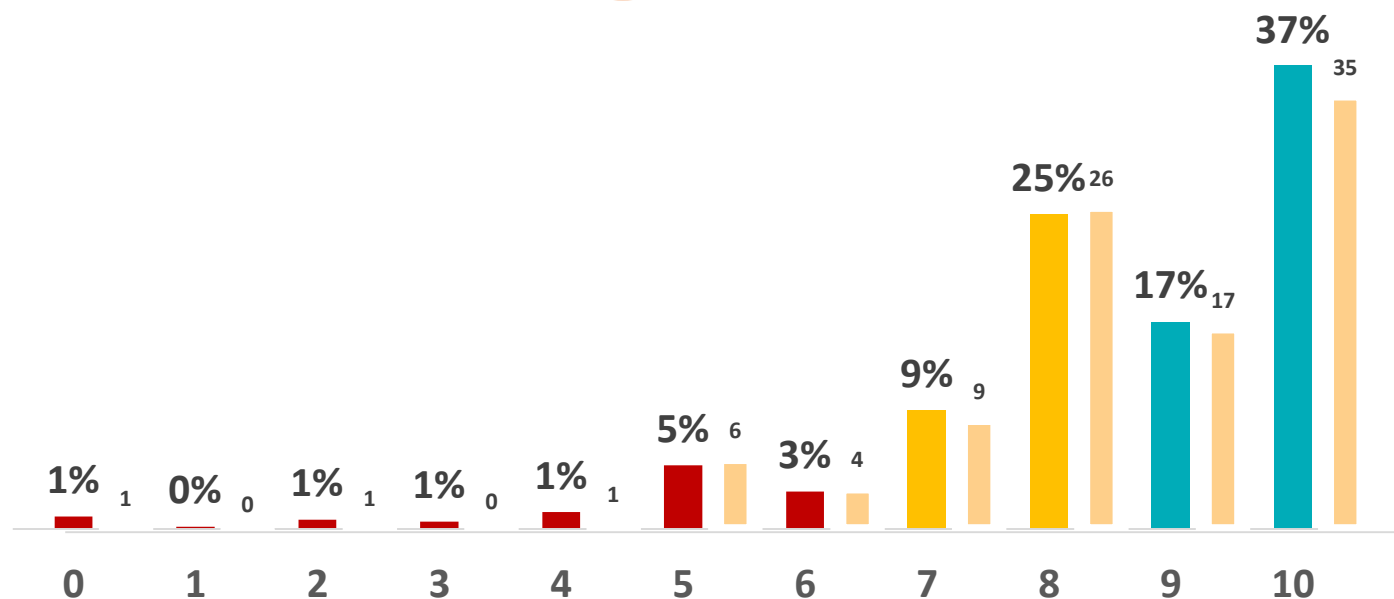
média geral



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



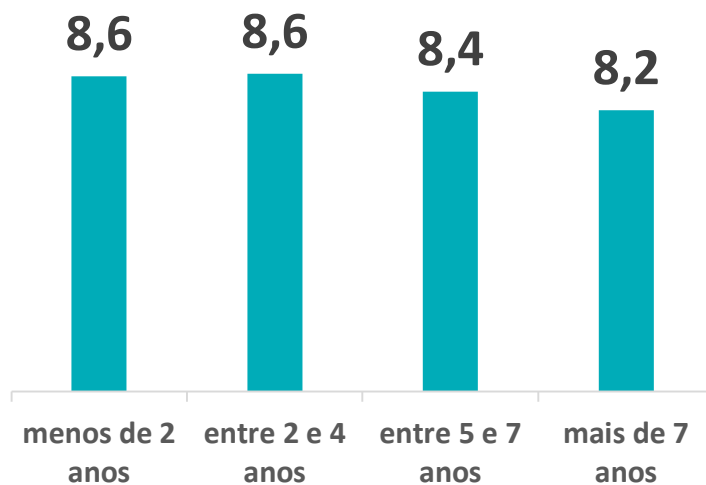


# imagem

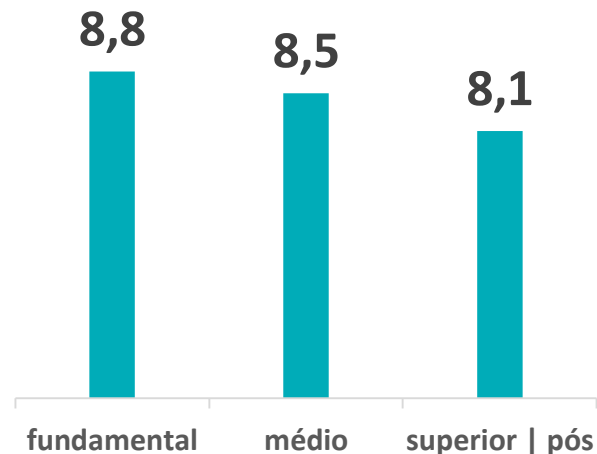
- nos diferentes critérios de segmentação considerados existe uma variação bastante reduzida com relação à avaliação da imagem do Sebrae, o que sinaliza uma forte homogeneidade (p8)



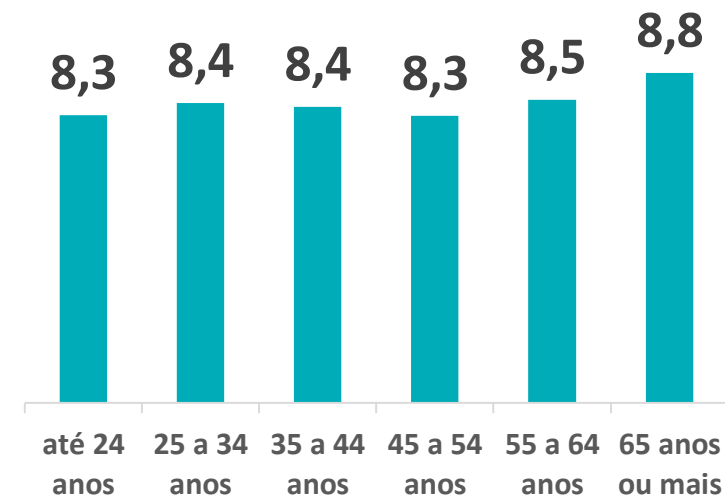
*por tempo de empresa*



*por escolaridade*



*por idade*

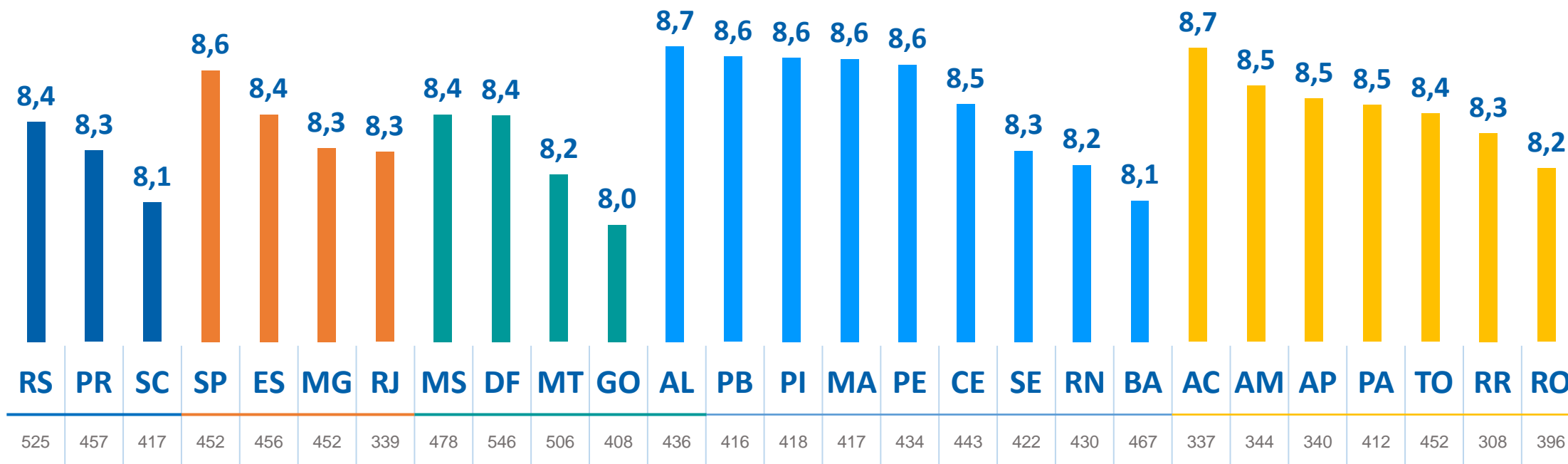




# imagem



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%





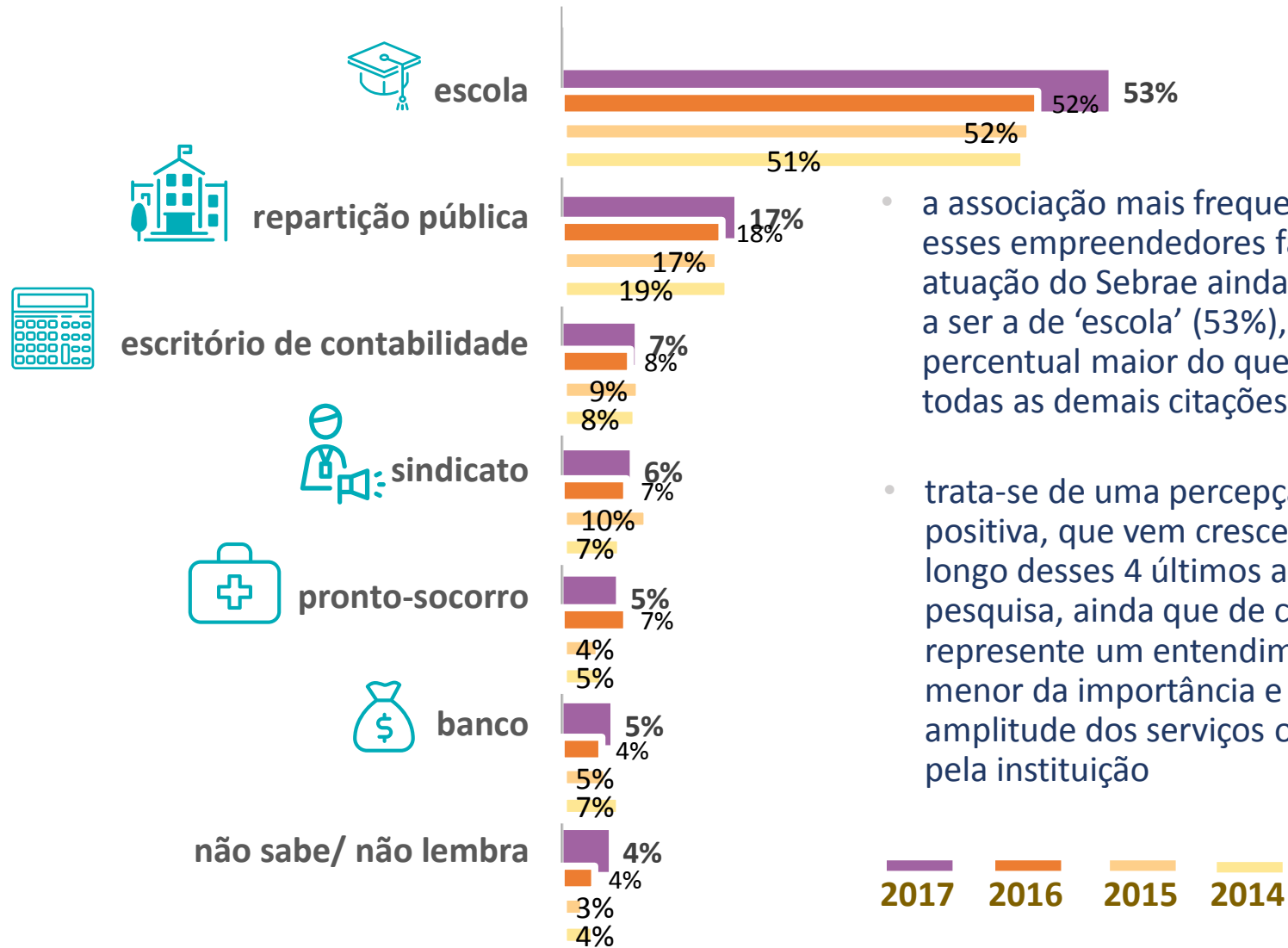


# semelhança

## 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



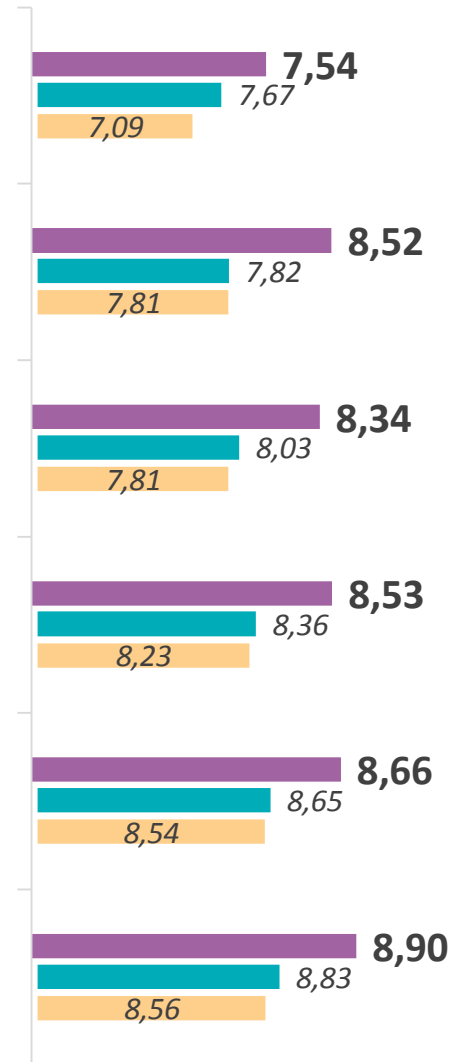
sindicato



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



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



# 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 %





## 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

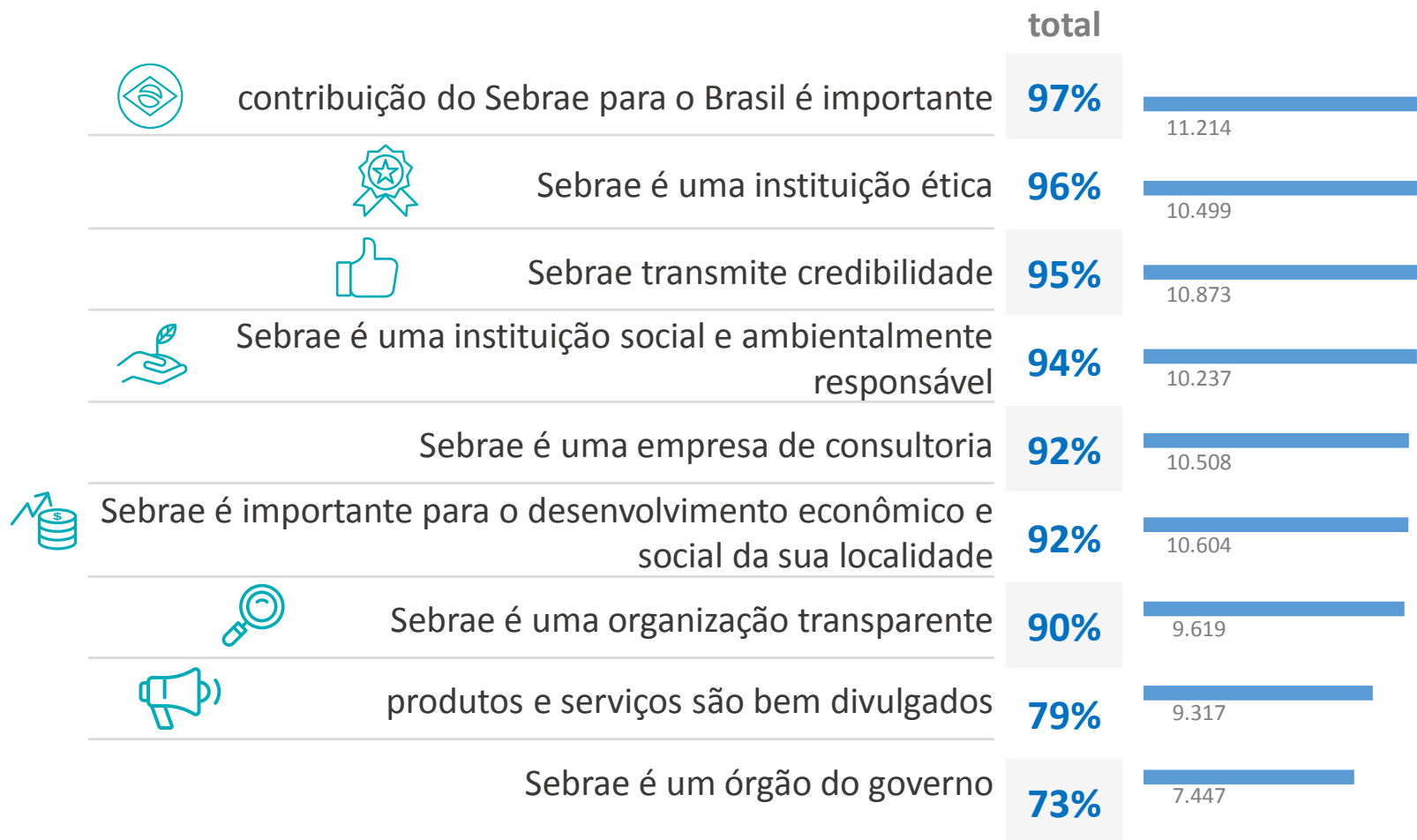
em %

 + informações





## 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

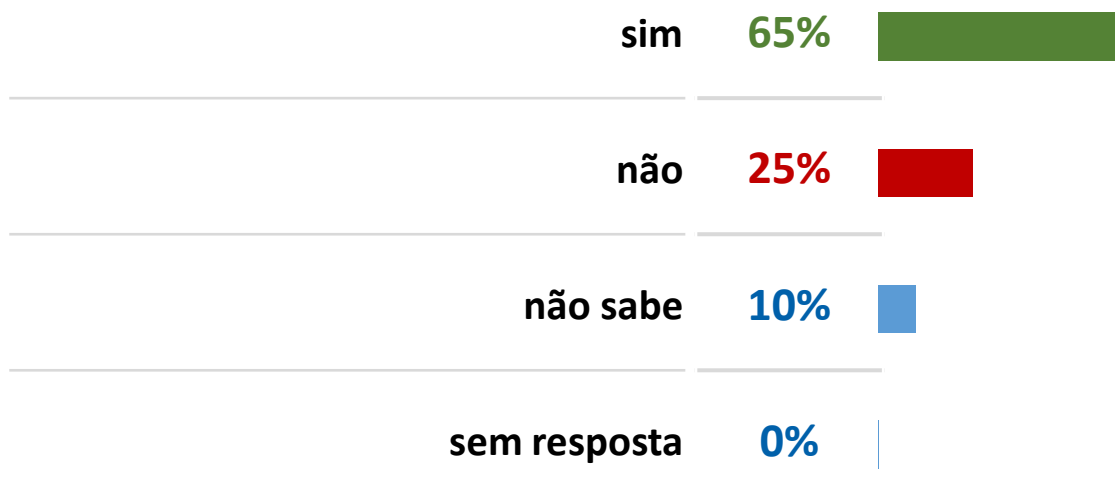


	menos de 2 anos	entre 2 e 4 anos	entre 5 e 7 anos	mais de 7 anos
 produtos e serviços são bem divulgados	<b>83%</b>	<b>80%</b>	<b>80%</b>	<b>78%</b>
 Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável	<b>96%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>94%</b>
 Sebrae transmite credibilidade	<b>95%</b>	<b>97%</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>

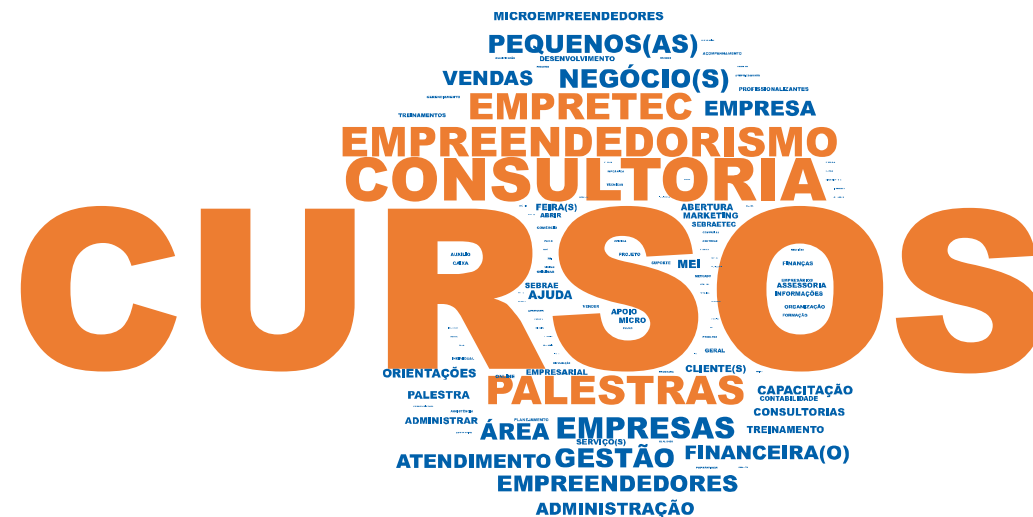
- com algumas exceções, ainda que os percentuais de concordância continuem bem elevados, existe uma concentração dos resultados menos elevados estarem nas empresas com funcionamento acima de 7 anos (p10)



## 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

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

76 62

16 27

7 11

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

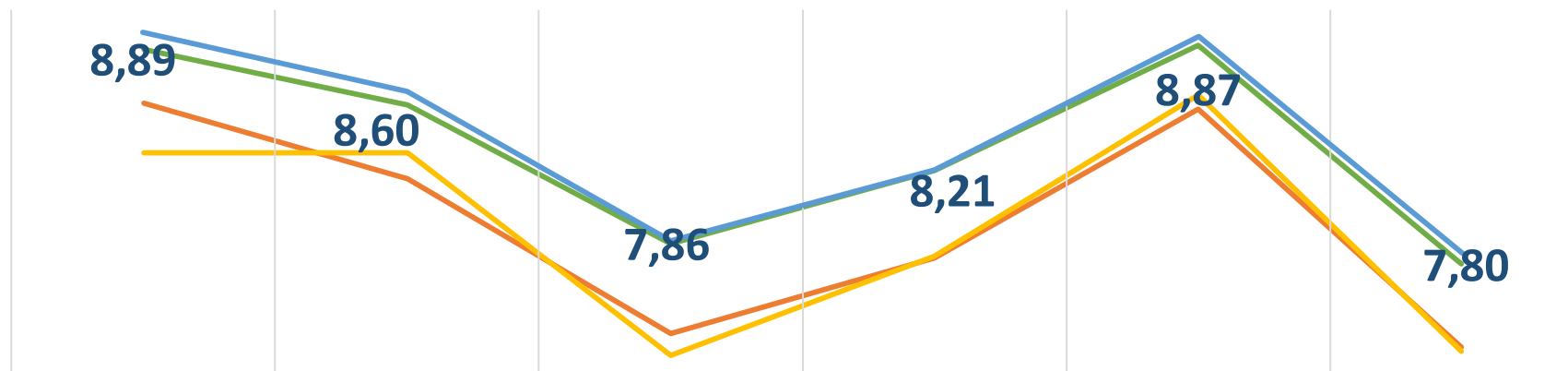
 + informações



p11. O(a) Sr.(a) consegue citar algum produto ou serviço do Sebrae?



# 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

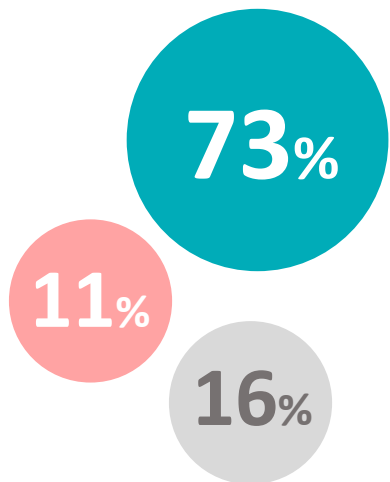
SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
9,0	8,8	9,0	9,1	9,1	9,1	9,1	8,6	9,0	8,9	9,0	9,1	9,1	8,9	8,9	8,9
8,8	8,7	8,9	8,8	8,8	9,0	9,0	8,4	8,9	8,7	8,8	9,0	9,0	8,9	8,5	8,7
8,2	8,1	8,1	8,2	8,3	8,2	7,8	7,6	8,6	8,4	8,1	8,7	8,5	8,5	8,2	8,0
8,5	8,2	8,5	8,6	8,5	8,6	8,5	8,1	8,7	8,6	8,6	8,9	8,6	8,8	8,6	8,5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



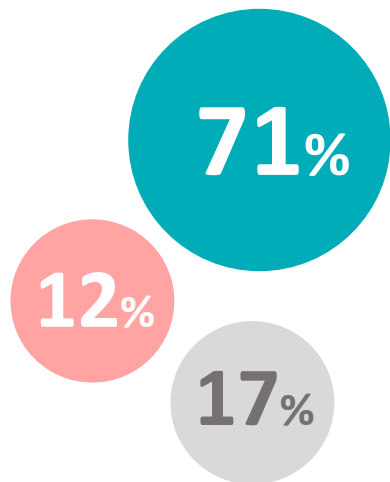


# atendimento digital

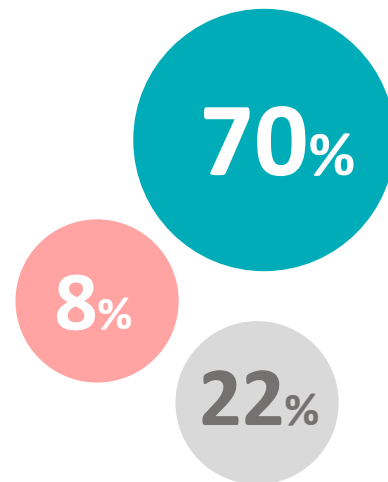
O Sebrae está fortemente presente no ambiente digital



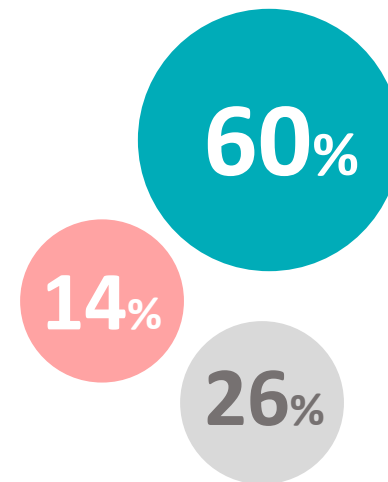
O Sebrae disponibiliza conteúdos relevantes na internet



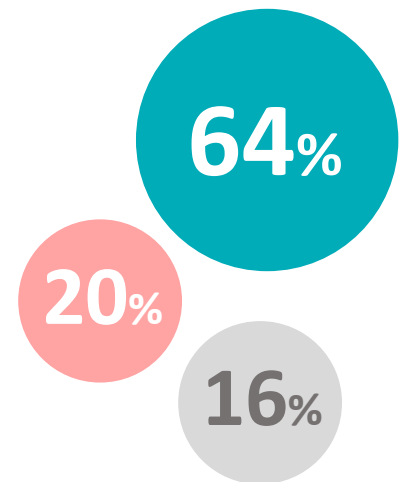
Os serviços que o Sebrae oferece no ambiente digital são pertinentes e atuais



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



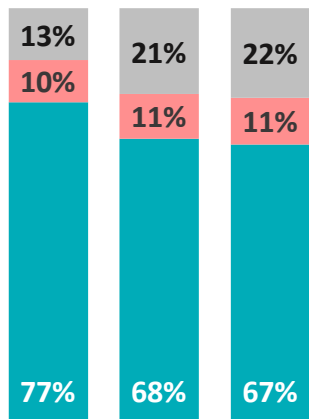
# atendimento digital

por porte

O Sebrae está fortemente presente no ambiente digital



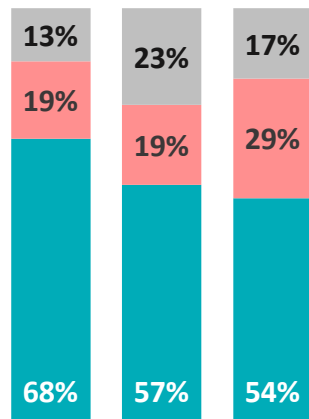
MEI | ME | EPP



O Sebrae é muito atuante nas redes sociais



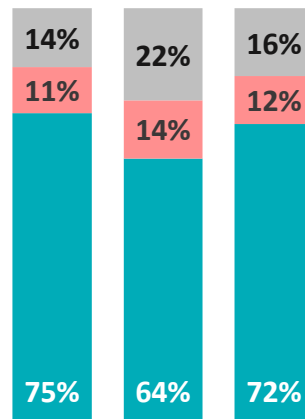
MEI | ME | EPP



O Sebrae disponibiliza conteúdos relevantes na internet



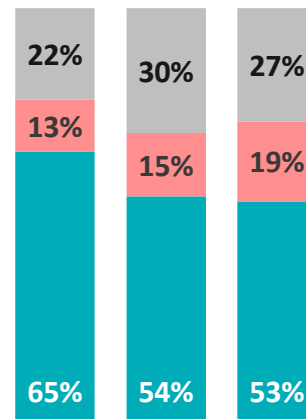
MEI | ME | EPP



Os aplicativos do Sebrae são úteis para o meu negócio



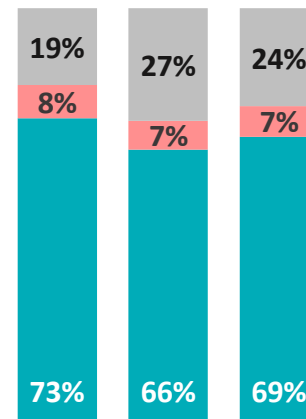
MEI | ME | EPP



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



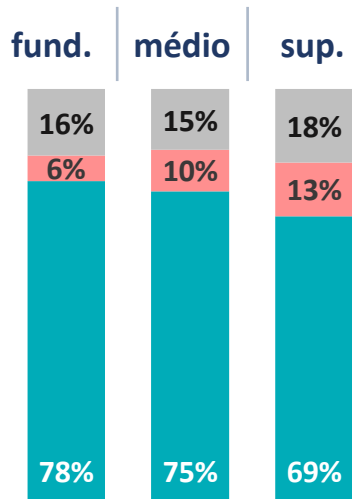


# atendimento digital

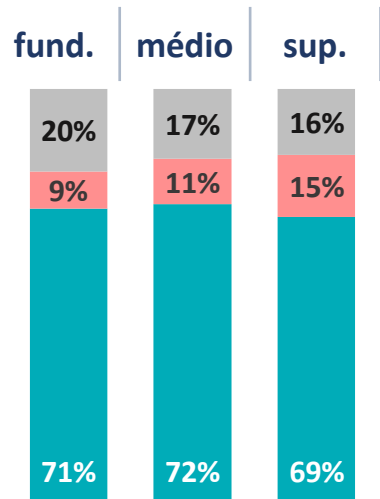
por escolaridade



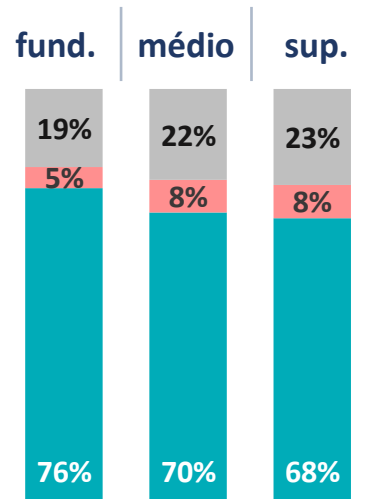
O Sebrae está fortemente presente no ambiente digital



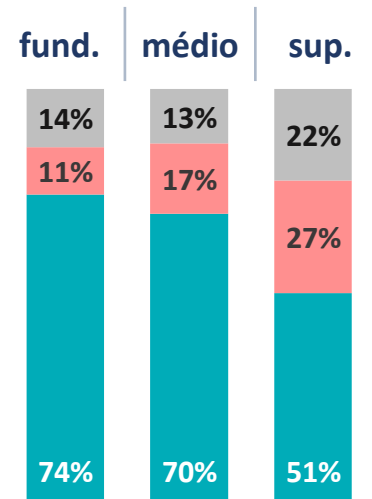
O Sebrae disponibiliza conteúdos relevantes na internet



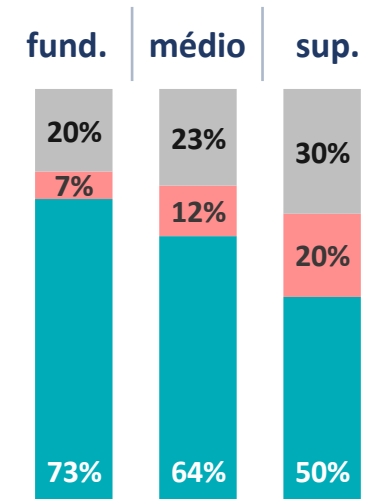
Os serviços que o Sebrae oferece no ambiente digital são pertinentes e atuais



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



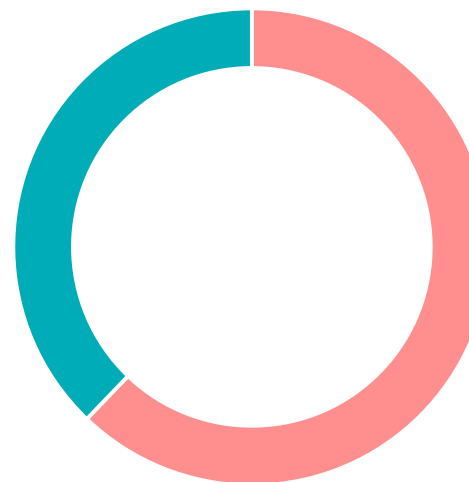
# procurou orientação do Sebrae antes da abertura

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



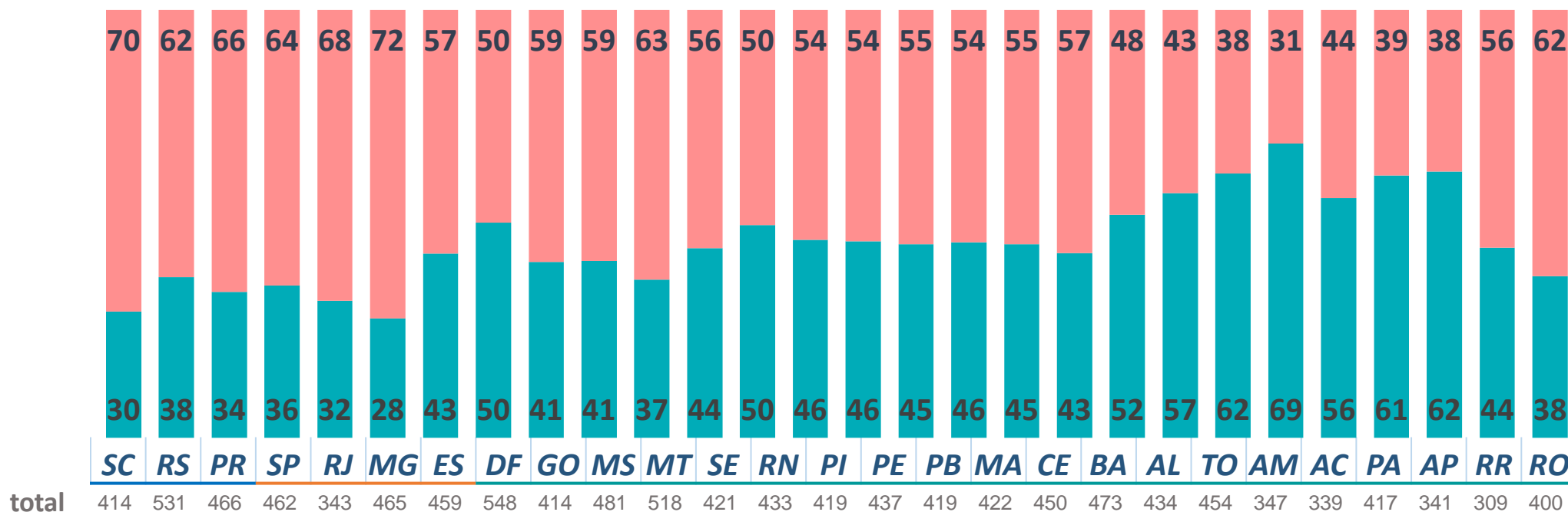


# procurou orientação do Sebrae antes da abertura



por UF

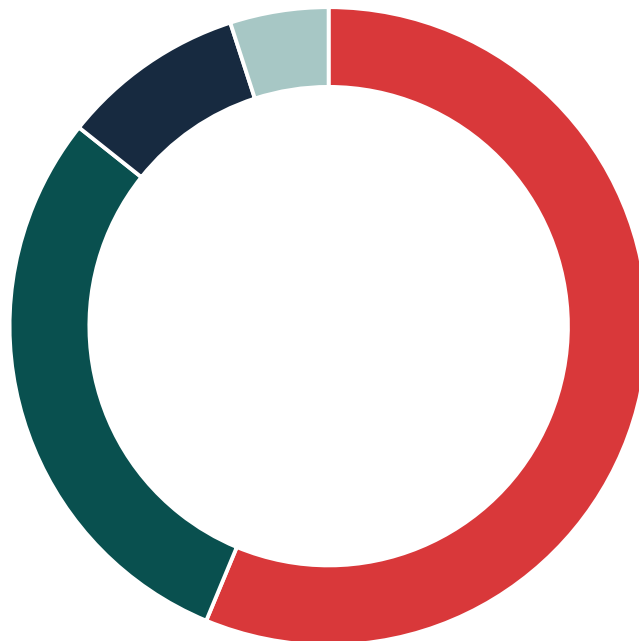
- procurou o SEBRAE
- não procurou o SEBRAE





## 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



não cliente

30%

62%

49%

25%

16%

8%

6%

5%

7.273

4.342





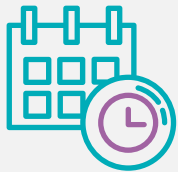
## procurou orientação do Sebrae depois da abertura



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





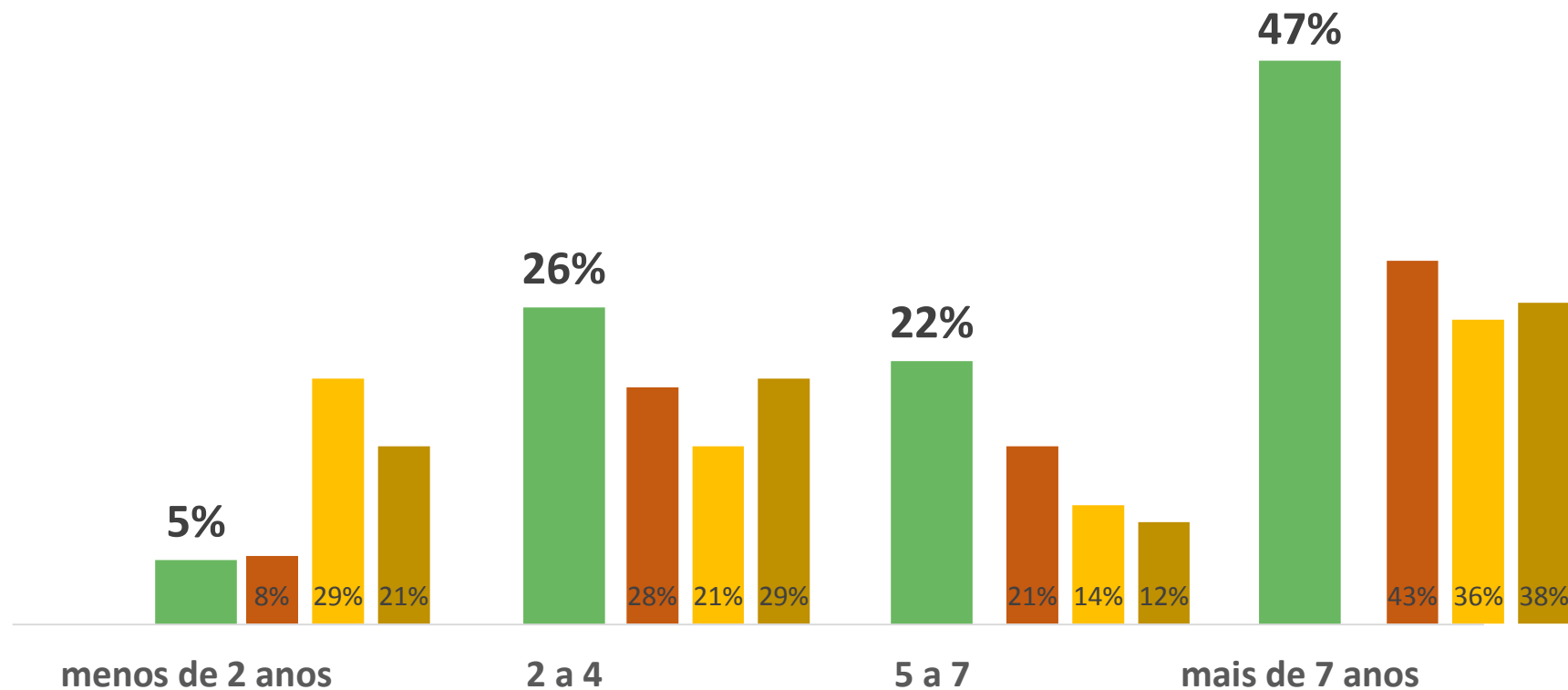
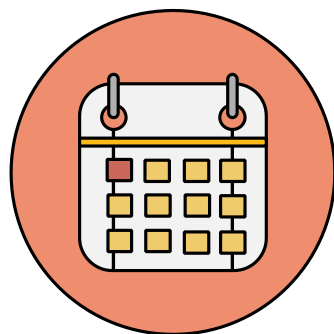
# tempo de atividade

2016

2015

2014

## tempo de empresa

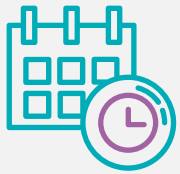


ver histórico

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

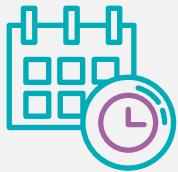
7.298

4.423



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





# tempo de atividade



por UF



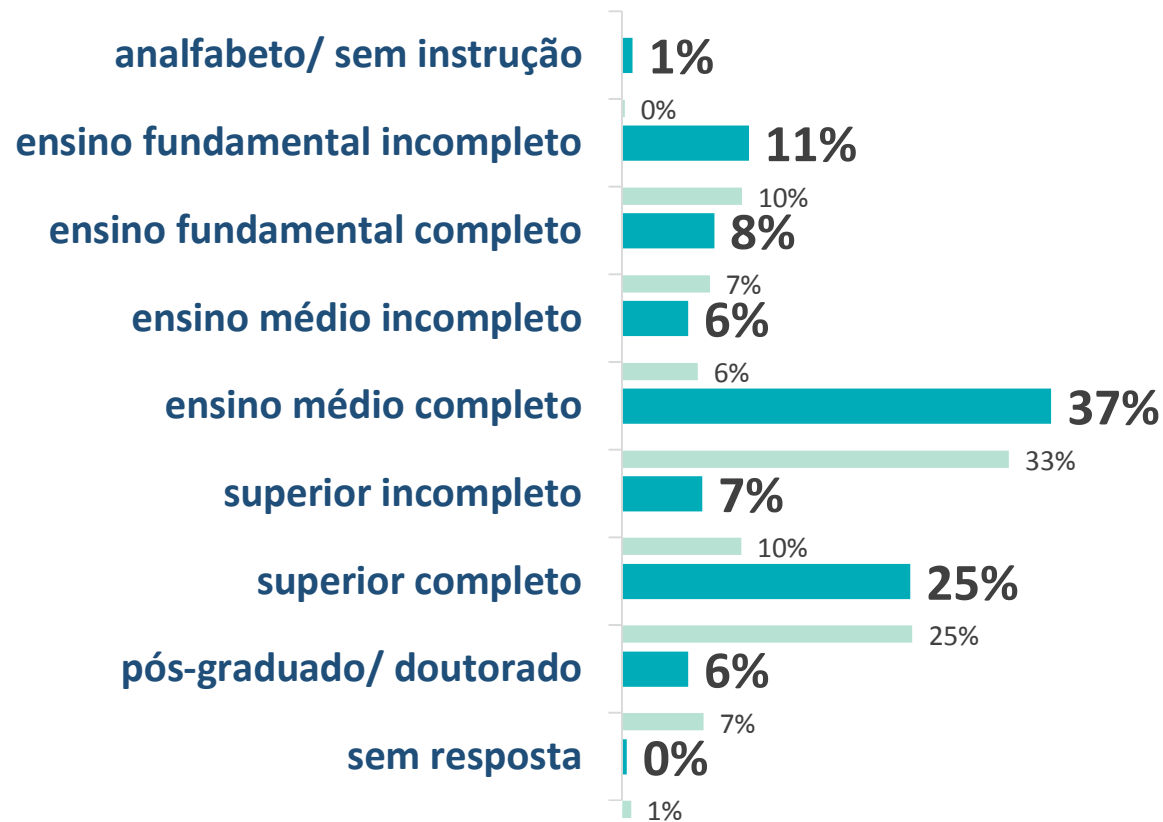
	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL
- de 2 anos	4	4	5	6	9	5	6	5	4	7	5	6	5	3	4	5	4	4	5	5
2 a 4 anos	26	24	26	22	35	25	29	24	33	27	30	26	25	26	27	35	28	24	25	24
5 a 7 anos	21	15	22	23	21	20	24	23	23	24	20	23	21	22	25	23	21	22	24	23
+ de 7 anos	49	56	47	49	35	51	41	48	40	42	46	45	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



# escolaridade



base: 11.776 entrevistas

2016

base

por porte



MEI

1%

13%

10%

7%

39%

8%

17%

4%

0%



ME

0%

8%

6%

4%

33%

5%

34%

9%

0%



EPP

1%

6%

6%

4%

35%

5%

37%

6%

0%

1.139

por classificação



cliente

0%

9%

6%

6%

36%

10%

26%

7%

1%

7.327



não cliente

1%

11%

8%

6%

37%

6%

24%

5%

0%

4.449



ver histórico





# escolaridade

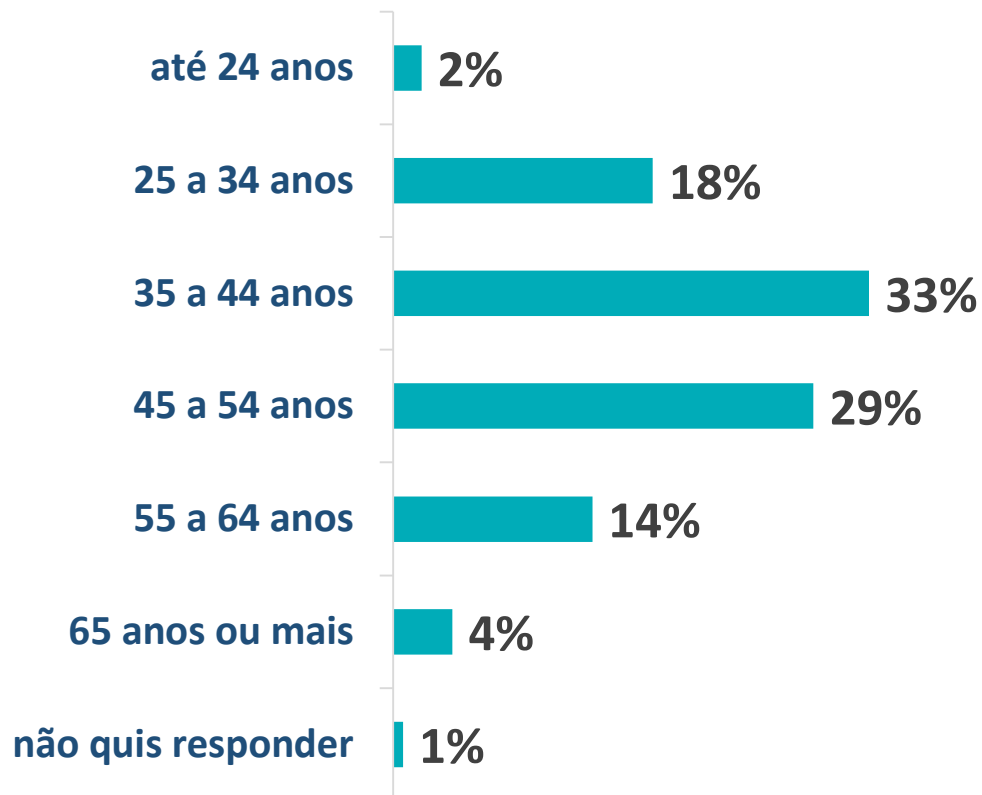
por UF

	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

3%

23%

34%

25%

12%

3%

1%



ME

1%

12%

34%

35%

14%

4%

1%



EPP

2%

9%

23%

35%

23%

8%

1%

## por classificação



cliente

3%

21%

31%

26%

15%

3%

1%



não cliente

2%

17%

33%

30%

13%

4%

1%

base

7.431

3.006

1.139

7.327

4.449





# idade

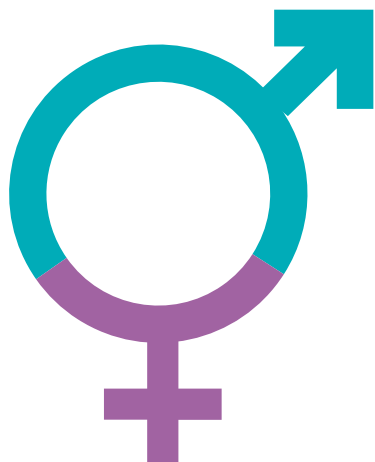
por UF

	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. Casseiro  
Nadja Pires Nahuz



**checon**  
pesquisa

(61) 2107.0800

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