



pesquisa de opinião

Imagem Sebrae junto aos Pequenos
Negócios 2021

Janeiro/2022

opinião
INFORMAÇÃO ESTRATÉGICA

metodologia e perfil

01

metodologia e perfil

02

lembrança do SEBRAE

03

imagem do SEBRAE

04

posicionamento da
marca SEBRAE

05

procura pelo SEBRAE

06

concluindo

metodologia quantitativa



Métodos e técnicas:

- Pesquisa **quantitativa** aplicada por telefone (CATI).
- **Empreendedores** MEI, ME e EPP de todas as regiões do Brasil.
- **Questionário estruturado** com perguntas abertas e fechadas
- **Amostragem probabilística** com seleção aleatória dos entrevistados a partir de base de dados fornecida pelo Sebrae.
- **Amostra: 8.302 entrevistados** distribuídas em cotas por porte e unidade da federação
- **Margem de erro** para estimativas nacionais de **1,1%** e nível de confiança de 95%.

Período de realização: 05/10/2021 a 05/01/2022

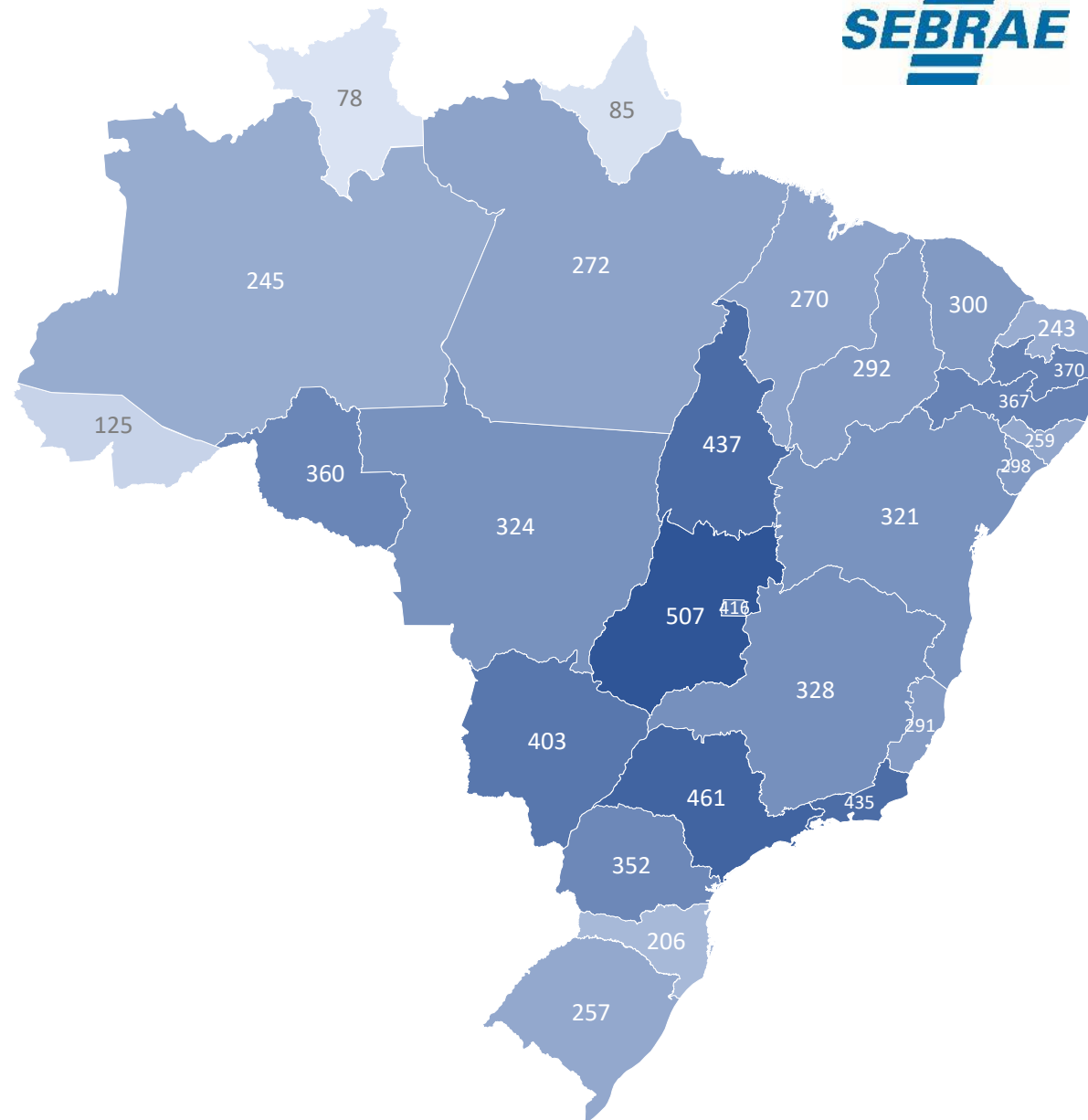
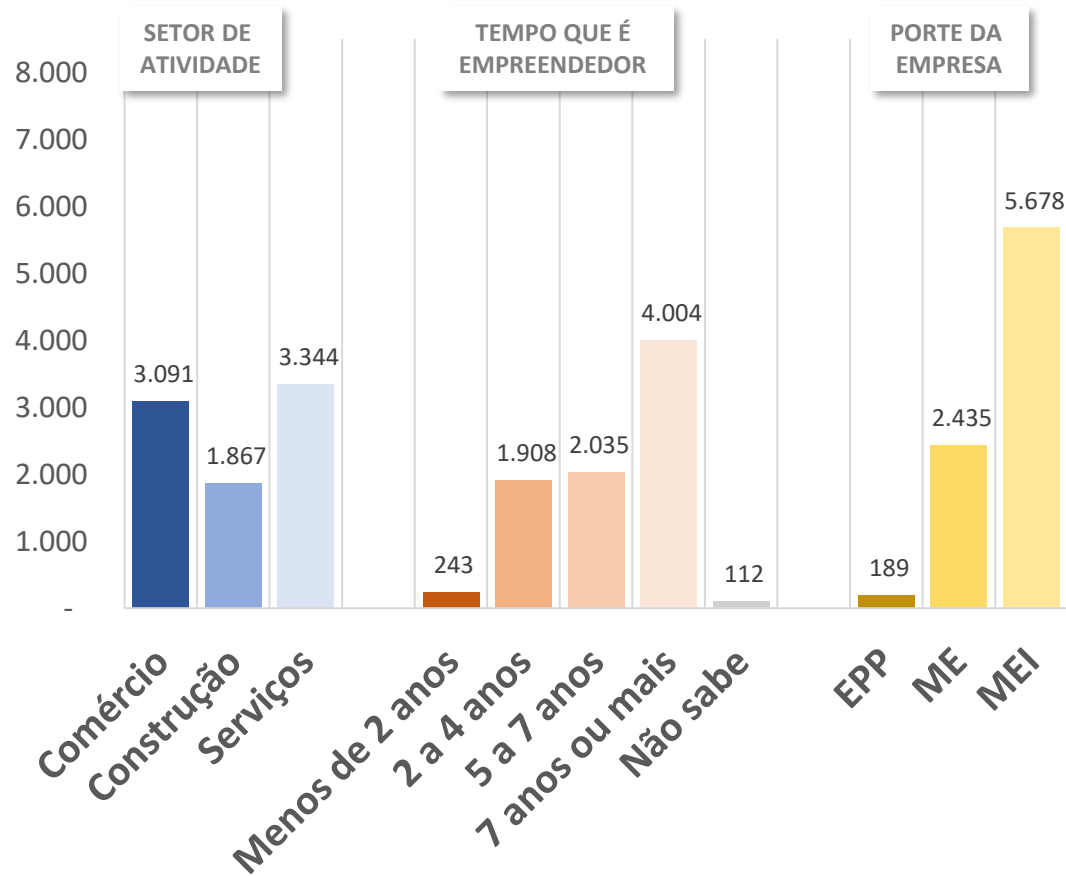
Objetivo:

Avaliar o nível de lembrança do SEBRAE junto aos empreendedores brasileiros: imagem e percepções relacionadas à marca.

esclarecimentos técnicos

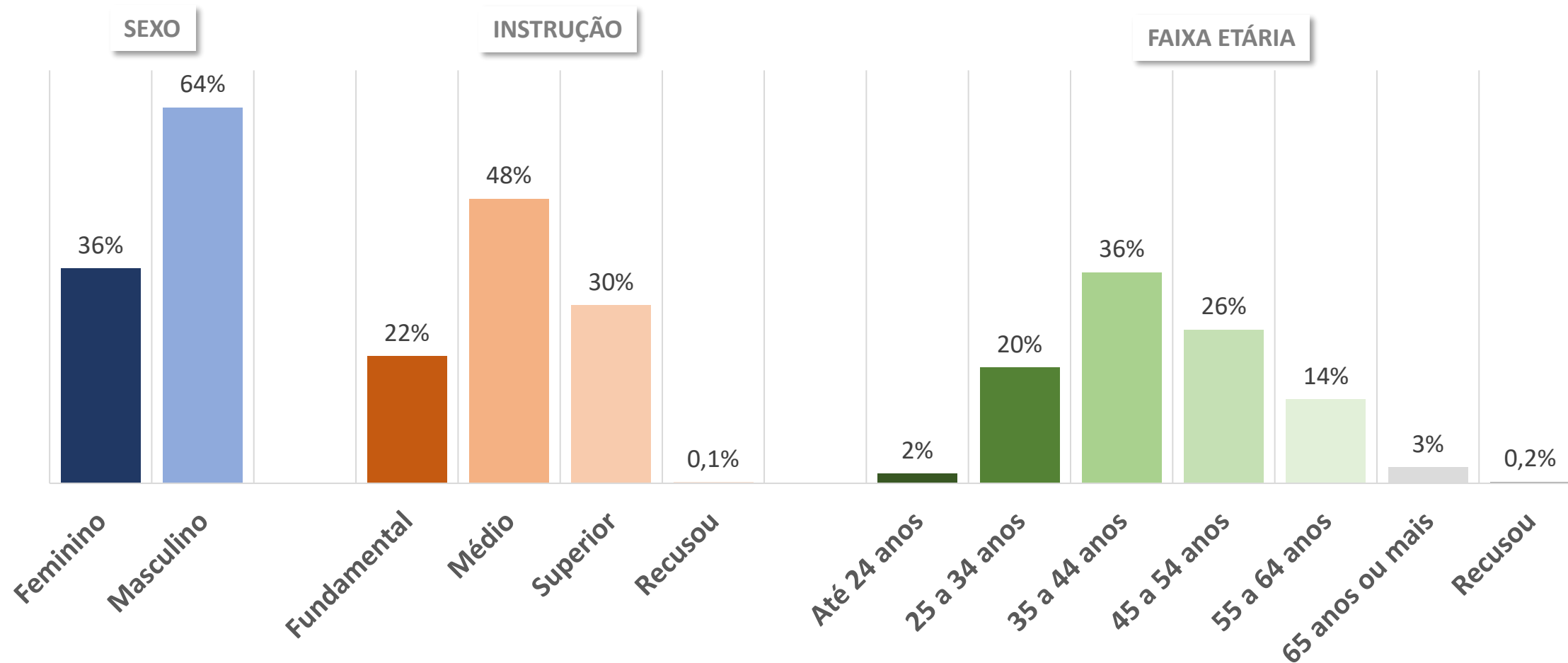
- As bases de respostas podem variar de acordo com eventuais filtros ou respostas “não sei avaliar”.
- A soma dos percentuais das tabelas de codificação de comentários ou respostas múltiplas podem não totalizar 100%.
- **Checagem:** 10% das entrevistas realizadas foram auditadas por meio dos áudios coletados.
- **Legenda:** ESP – Espontânea, EST – Estimulada, RU – Resposta única e RM – Resposta múltipla.
- **Ponderação:** para corrigir possíveis distorções entre o plano amostral planejado e o executado, os dados coletados foram ponderados a fim de restabelecer os reais pesos de cada estrato da amostra.
- **Qualidade:** O trabalho foi desenvolvido em conformidade com a norma ABNT NBR ISO 20.252, que estabelece as diretrizes para a condução de projetos de pesquisa de opinião pública, e com o Código de Ética adotado pela Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (Abep).

distribuição amostral



Base: 8.302 respondentes

perfil dos entrevistados



lembrança do SEBRAE

01

metodologia e perfil

02

lembrança do SEBRAE

03

imagem do SEBRAE

04

posicionamento da
marca SEBRAE

05

procura pelo SEBRAE

06

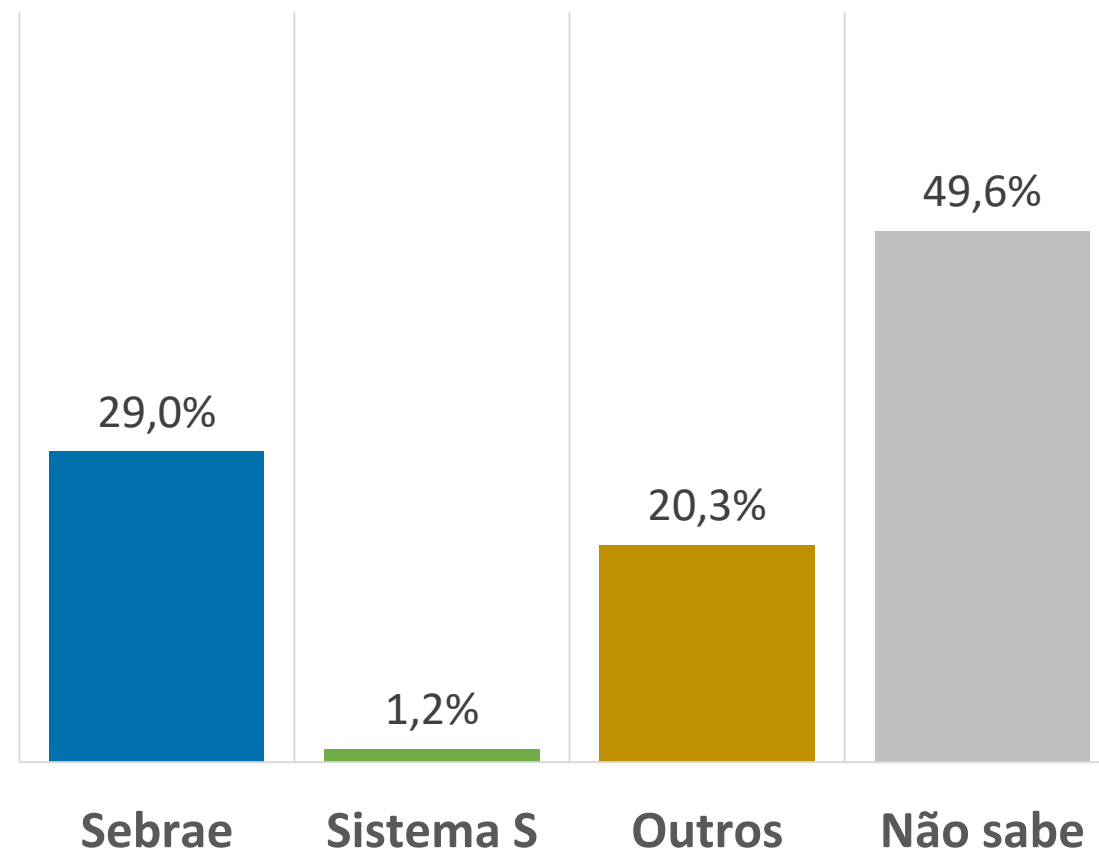
concluindo

apoia melhorias na gestão



Quando pensam em uma instituição que apoia a melhoria da gestão dos negócios, o **SEBRAE** se destaca das demais com **29%** das citações.

Excluídos os que não sabem este percentual sobe para 57%.



apoia melhorias na gestão



TOP 5

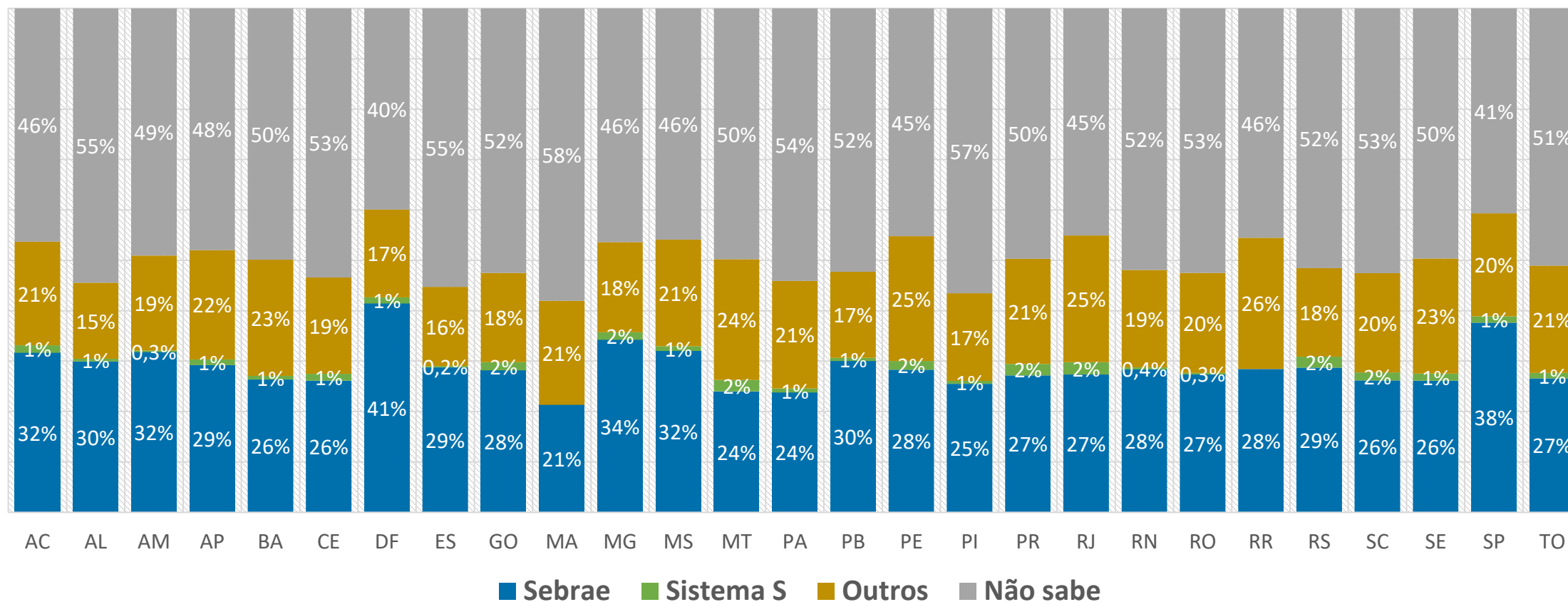
1. Banco Brasil
2. CEF
3. Senai
4. Bradesco/Bco
Nordeste/Itaú
5. Google

* Excluídas categorias com apenas 1 citação.

P2. Quando o sr. (a) pensa em melhorar a gestão da sua empresa qual instituição que vem à sua mente/que o(a) sr. (a) lembra para lhe apoiar nesse processo? (ESP-RU)

apoia melhorias na gestão

pesquisa opinião



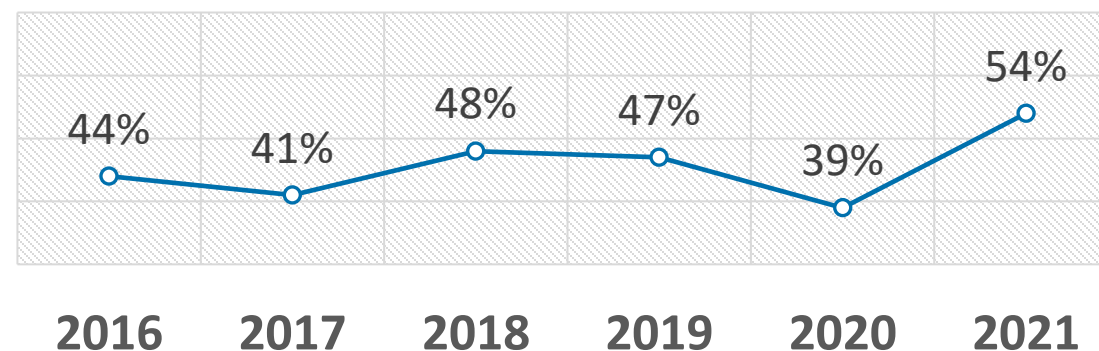
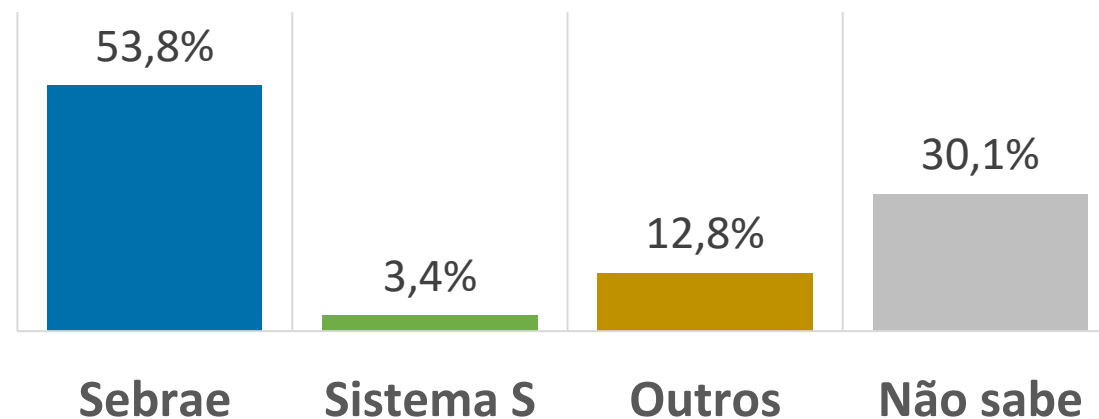
P2. Quando o sr. (a) pensa em melhorar a gestão da sua empresa qual instituição que vem à sua mente/que o(a) sr. (a) lembra para lhe apoiar nesse processo? (ESP-RU)

promove o empreendedorismo no Brasil



Quando o assunto é a promoção do empreendedorismo no Brasil, a associação ao **SEBRAE** chega a quase **54%**, percepção bastante superior à observada em 2020 quando 39% concordaram com esta avaliação.

Excluídos os que não souberam avaliar, este percentual sobe para 77%.



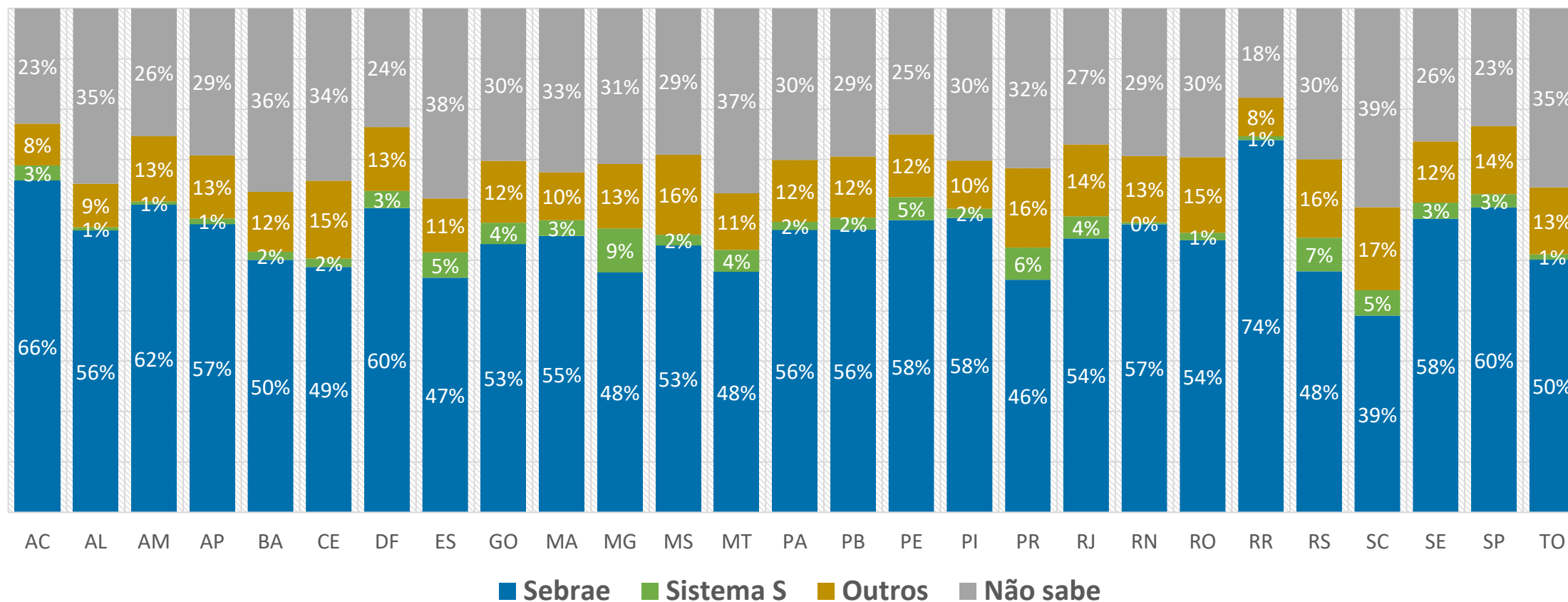
promove o empreendedorismo no Brasil



- TOP 5
1. Senai/ Senac
 2. Havan
 3. Banco do Brasil
 4. Banco Nordeste
 5. Natura

P3. Qual o primeiro nome de instituição/ empresa que o(a) Sr.(a) lembra que promove o EMPREENDEDORISMO NO BRASIL? (ESP-RU)

promove o empreendedorismo no Brasil



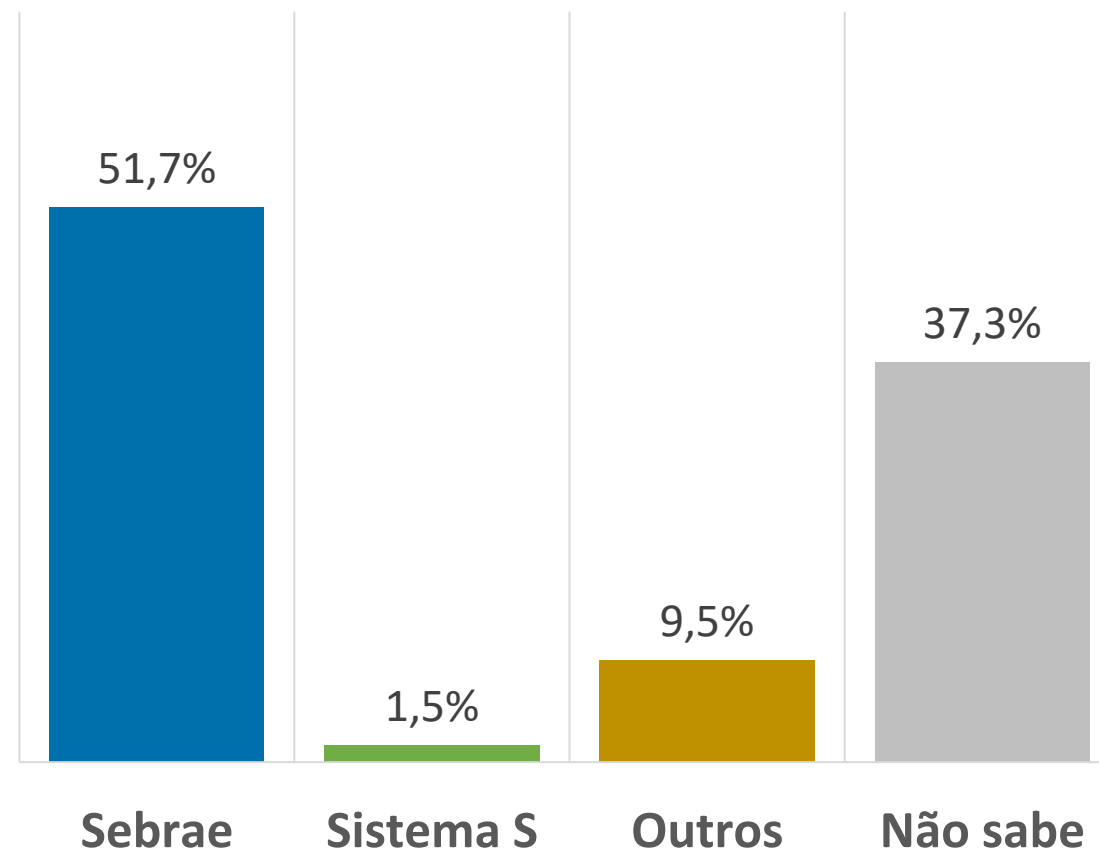
P3. Qual o primeiro nome de instituição/ empresa que o(a) Sr.(a) lembra que promove o EMPREENDEDORISMO NO BRASIL? (ESP-RU)

defende interesses dos pequenos negócios no Brasil

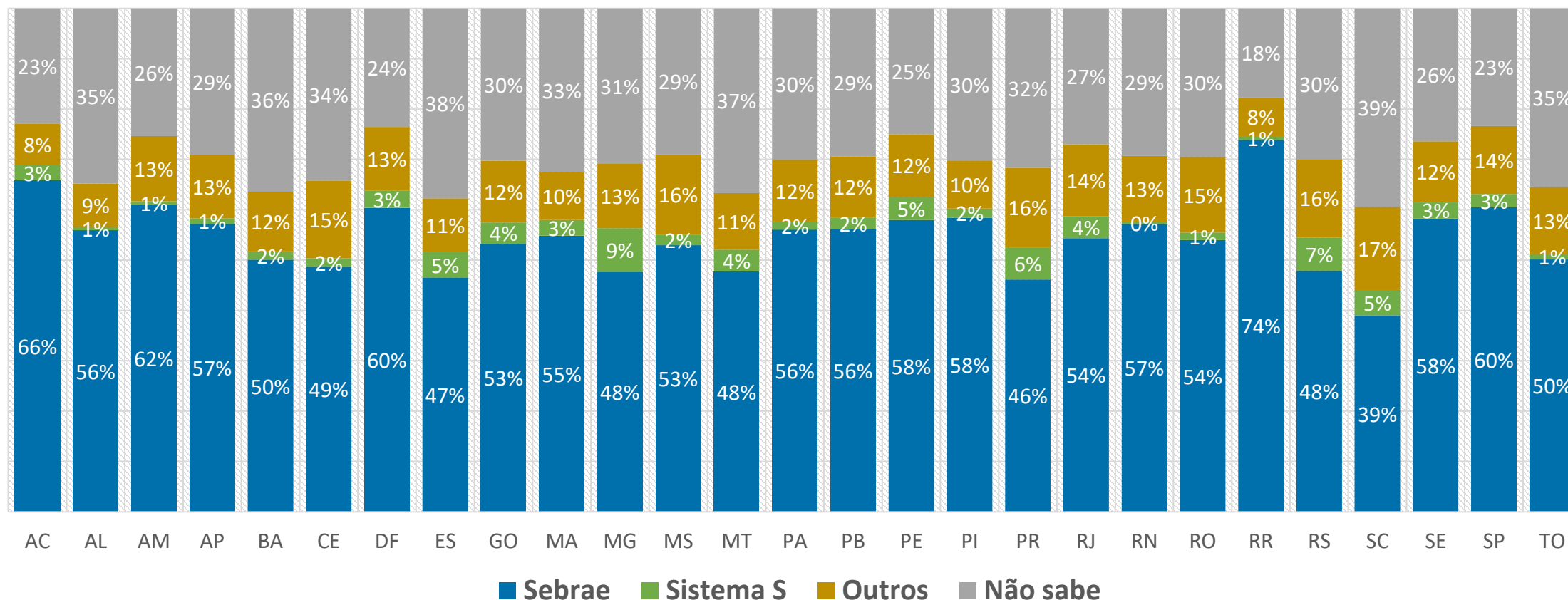


Também reconhecem no **SEBRAE** a imagem de que a instituição é quem melhor defende os interesses dos pequenos negócios no Brasil, pois quase **52%** concordam com esta afirmação.

Excluídos os que não souberam avaliar, este percentual sobe para 82%.



defende interesses dos pequenos negócios no Brasil

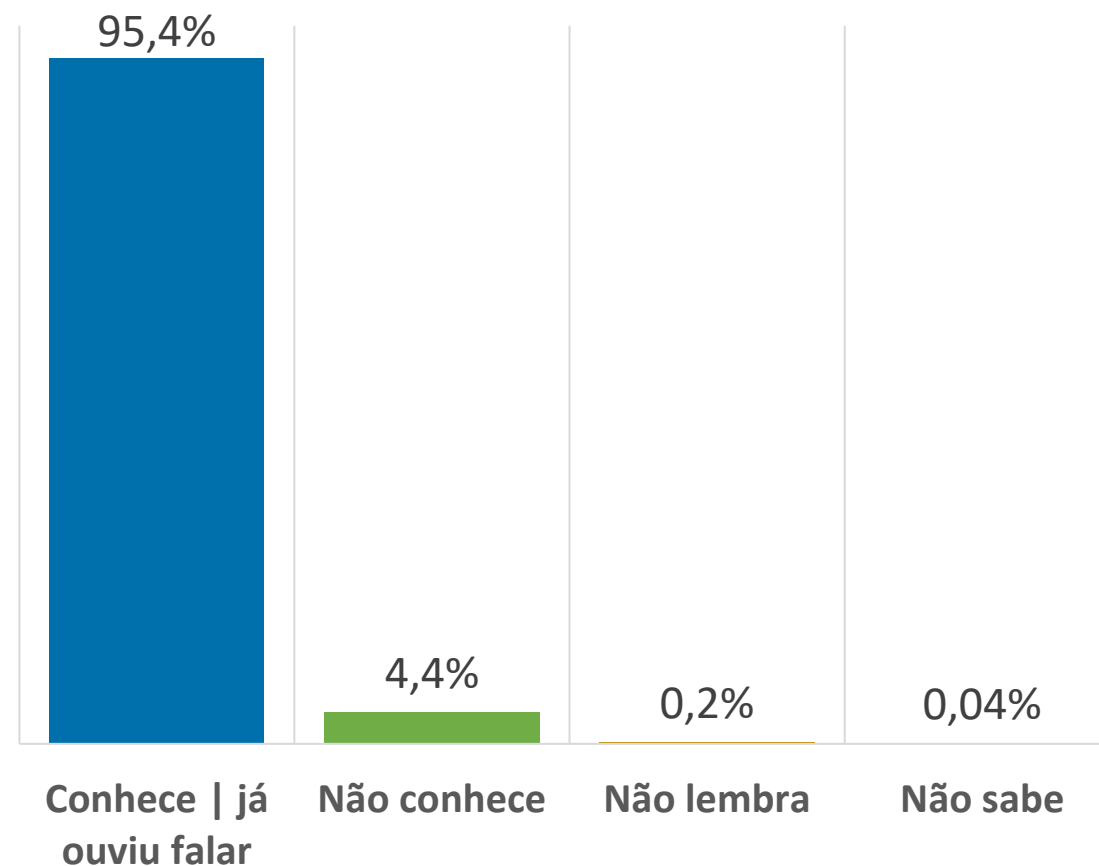


P4. Quando o (a) sr. (a) pensa em uma instituição que defende os interesses dos pequenos negócios no Brasil qual o primeiro nome de instituição que vem à sua mente/que o(a) sr. (a) lembra? (ESP-RU)

conhecimento do SEBRAE



Entre aqueles que não citaram o **SEBRAE** espontaneamente nas perguntas anteriores, estimulou-se a lembrança e mais de **95%** afirmaram que conheciam ou já tinham ouvido falar da instituição.



* Apenas aqueles que não citaram espontaneamente o SEBRAE em P2, P3 e P4 responderam P5.
P5. O(A) Sr.(a) já ouviu falar sobre o Sebrae ou está ouvindo esse nome pela primeira vez? (ESP-RU)

imagem do SEBRAE

01

metodologia e perfil

02

lembrança do SEBRAE

03

imagem do SEBRAE

04

posicionamento da
marca SEBRAE

05

procura pelo SEBRAE

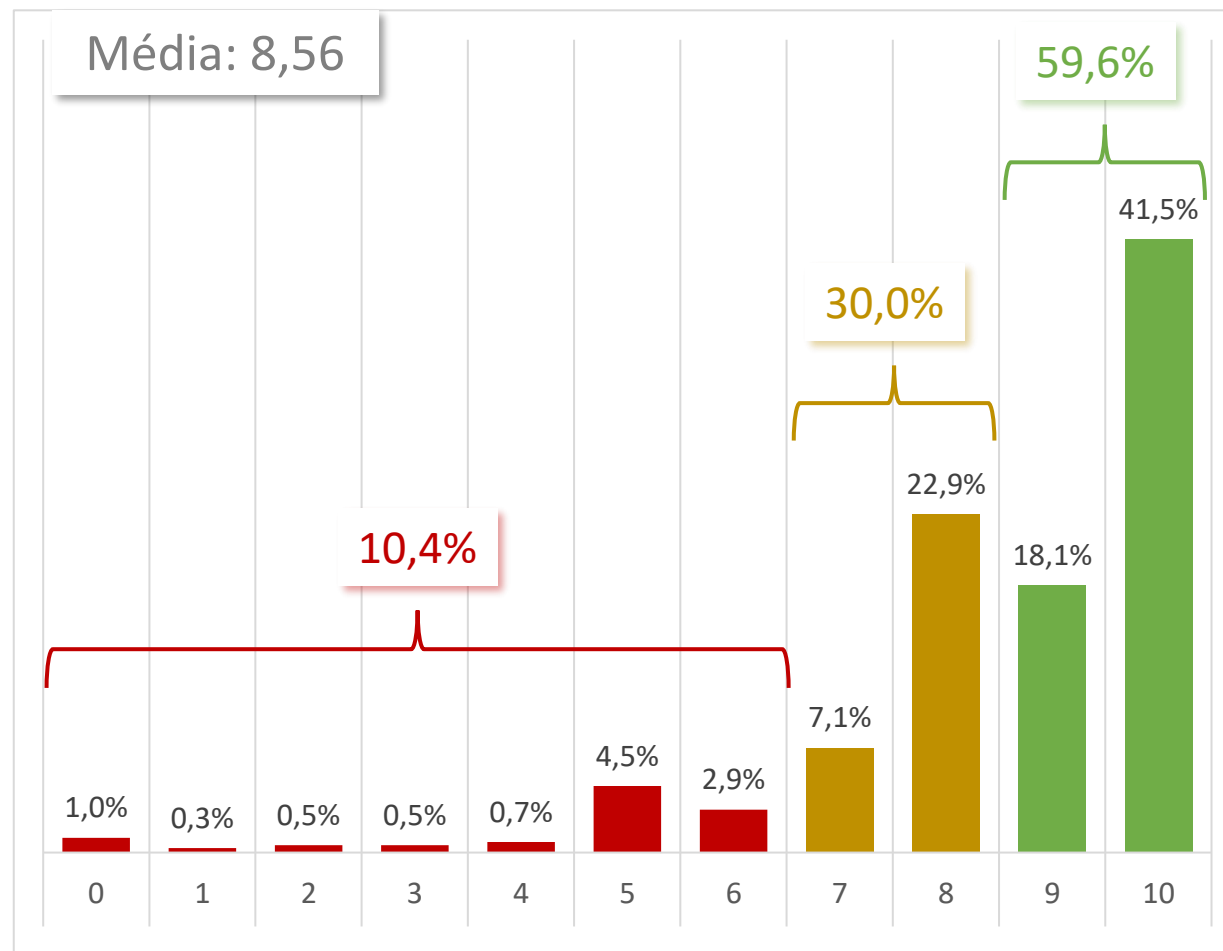
06

concluindo

imagem do SEBRAE junto aos pequenos negócios



Quase 60% dos entrevistados tem uma imagem muito positiva do **SEBRAE** e conferiram notas 9 ou 10 à questão à instituição. No geral a nota média ficou em **8,56**.



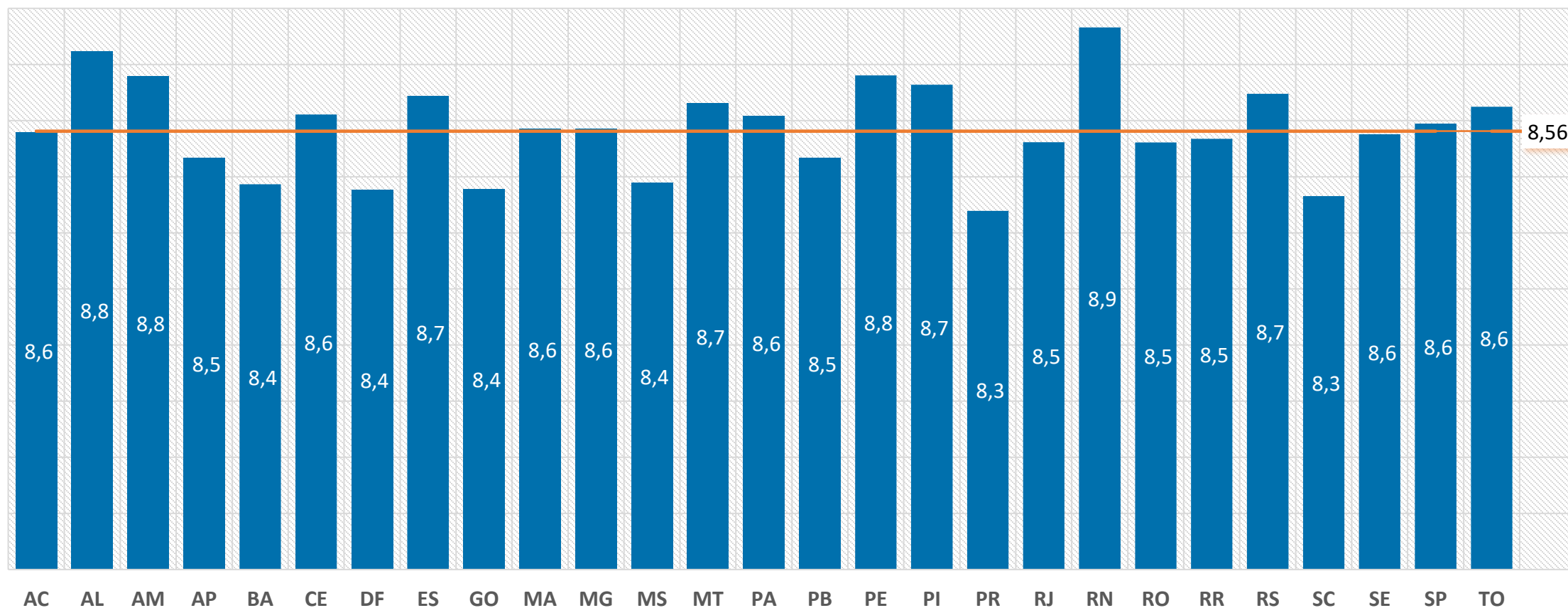
* Apenas quem conhece ou já ouviu falar do SEBRAE.

P6. 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?

Base: 8.129 respondentes

imagem do SEBRAE junto aos pequenos negócios

pesquisa opinião



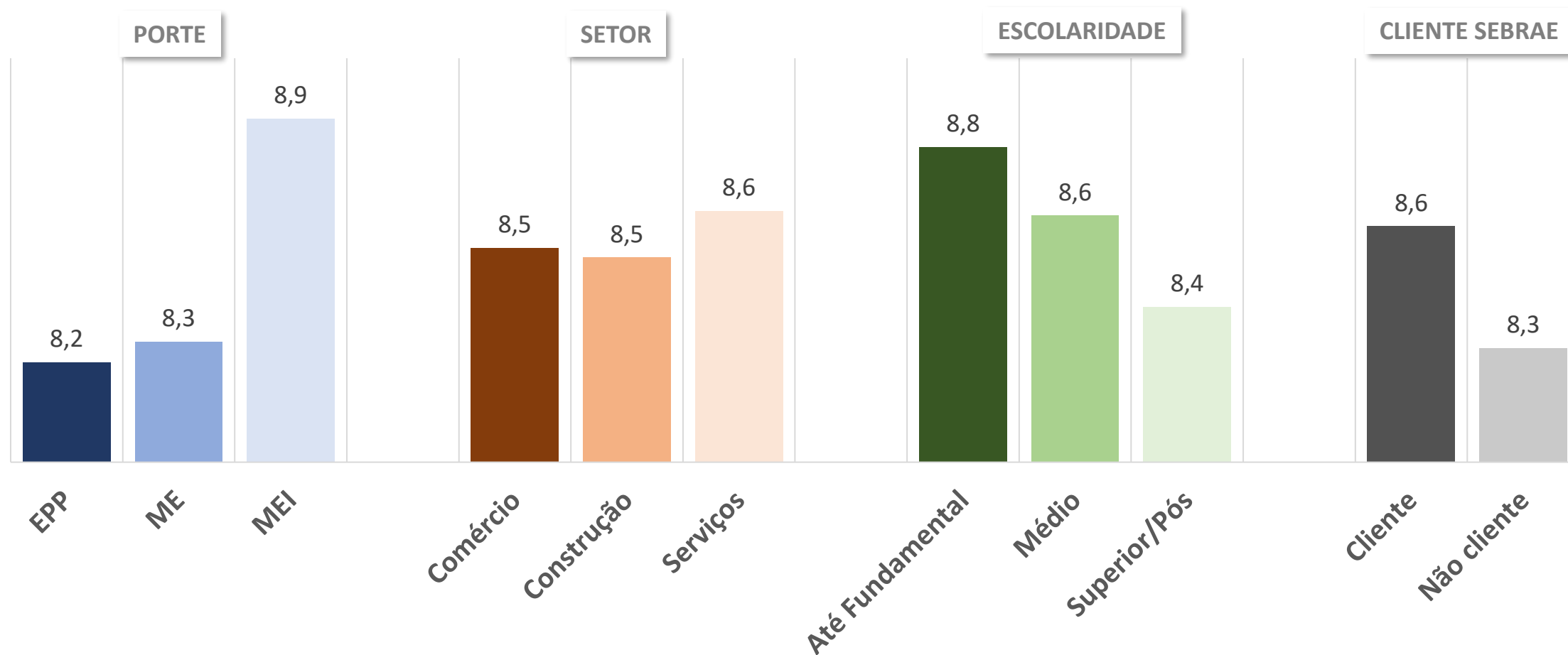
* Apenas quem conhece ou já ouviu falar do SEBRAE.

P6. 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?

Base: 8.129 respondentes

imagem do SEBRAE junto aos pequenos negócios

pesquisa opinião



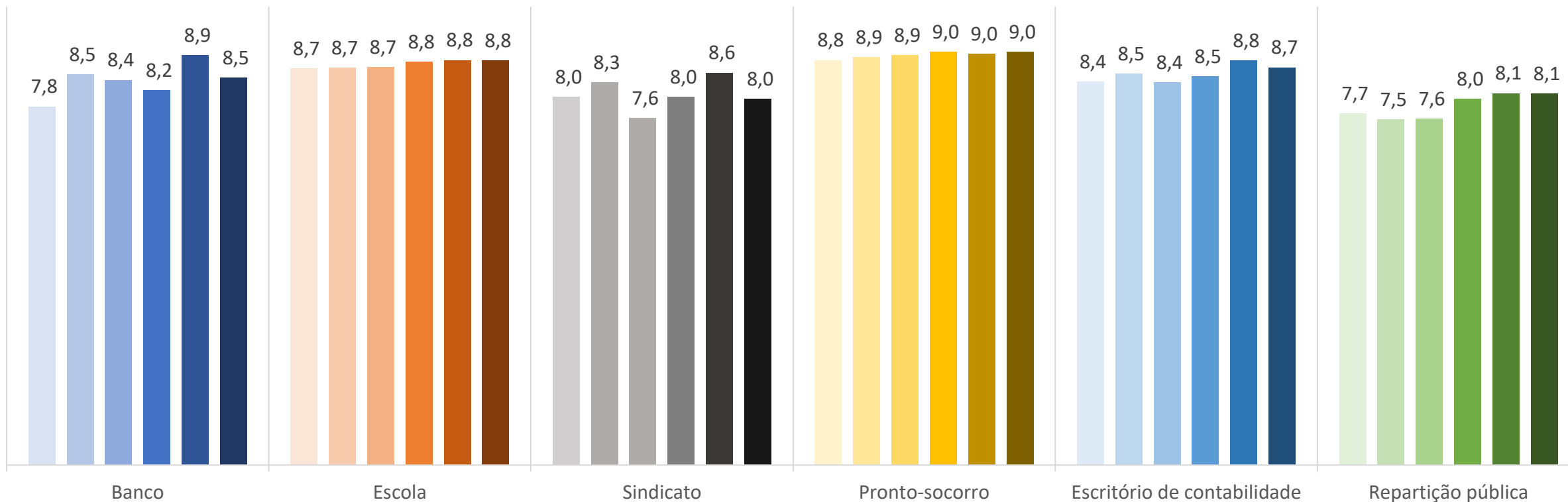
* Apenas quem conhece ou já ouviu falar do SEBRAE.

P6. 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?

Base: 8.129 respondentes

imagem do SEBRAE junto aos pequenos negócios

(2016 a 2021)



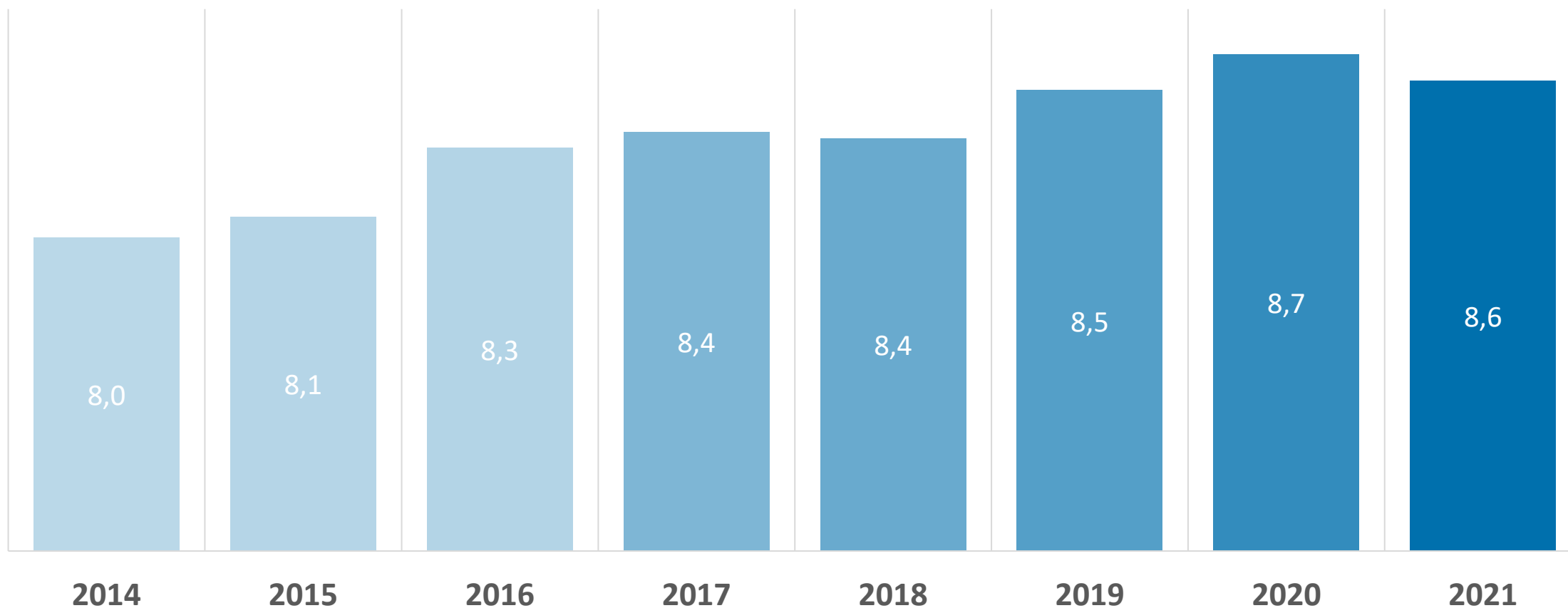
* Apenas quem conhece ou já ouviu falar do SEBRAE.

P6. 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?

P8. Na sua opinião, a atuação do Sebrae parece mais com qual dessas instituições? (EST-RU)

imagem do SEBRAE junto aos pequenos negócios

pesquisa opinião

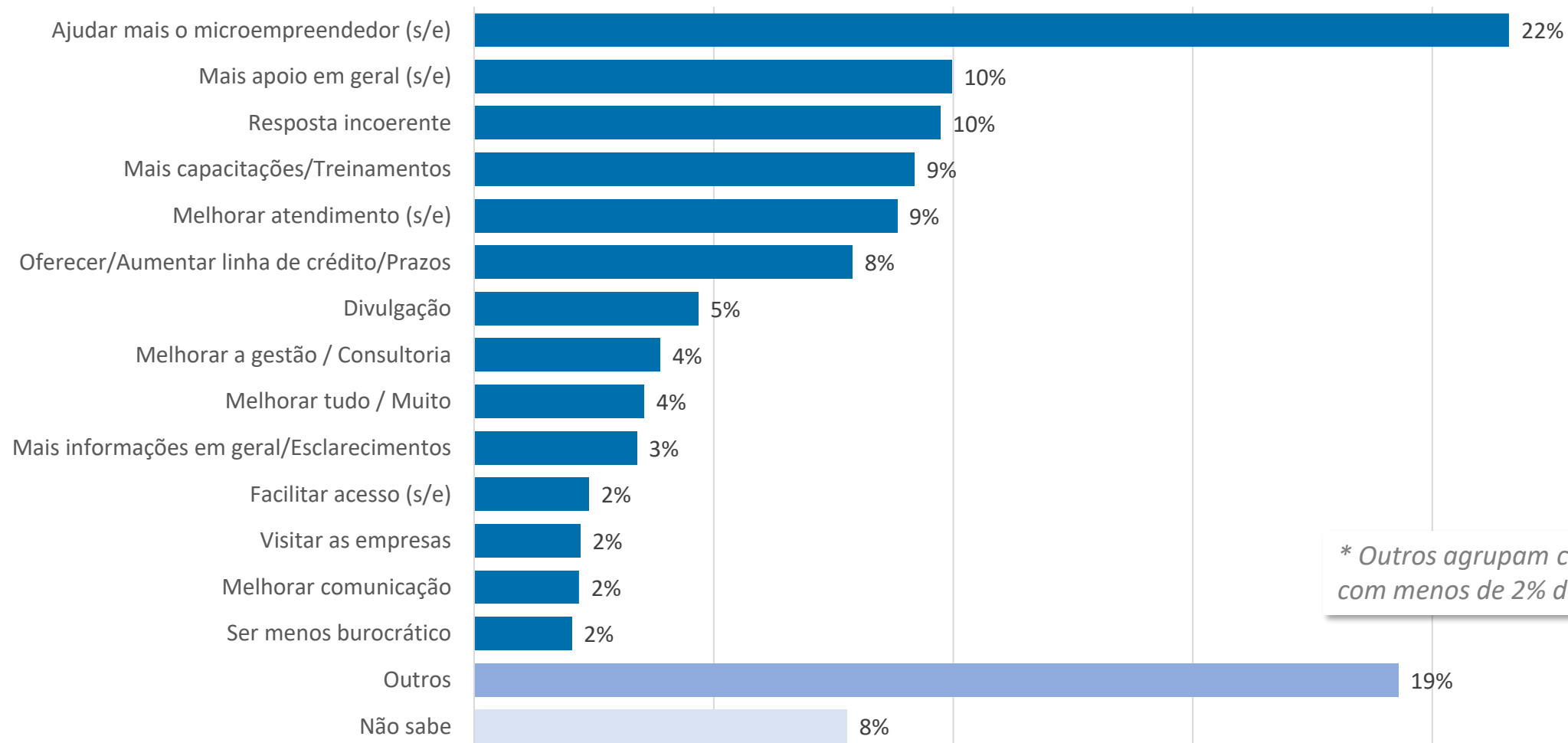


Base: 8.129 respondentes

* Apenas quem conhece ou já ouviu falar do SEBRAE.

P6. 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?

o que pode melhorar

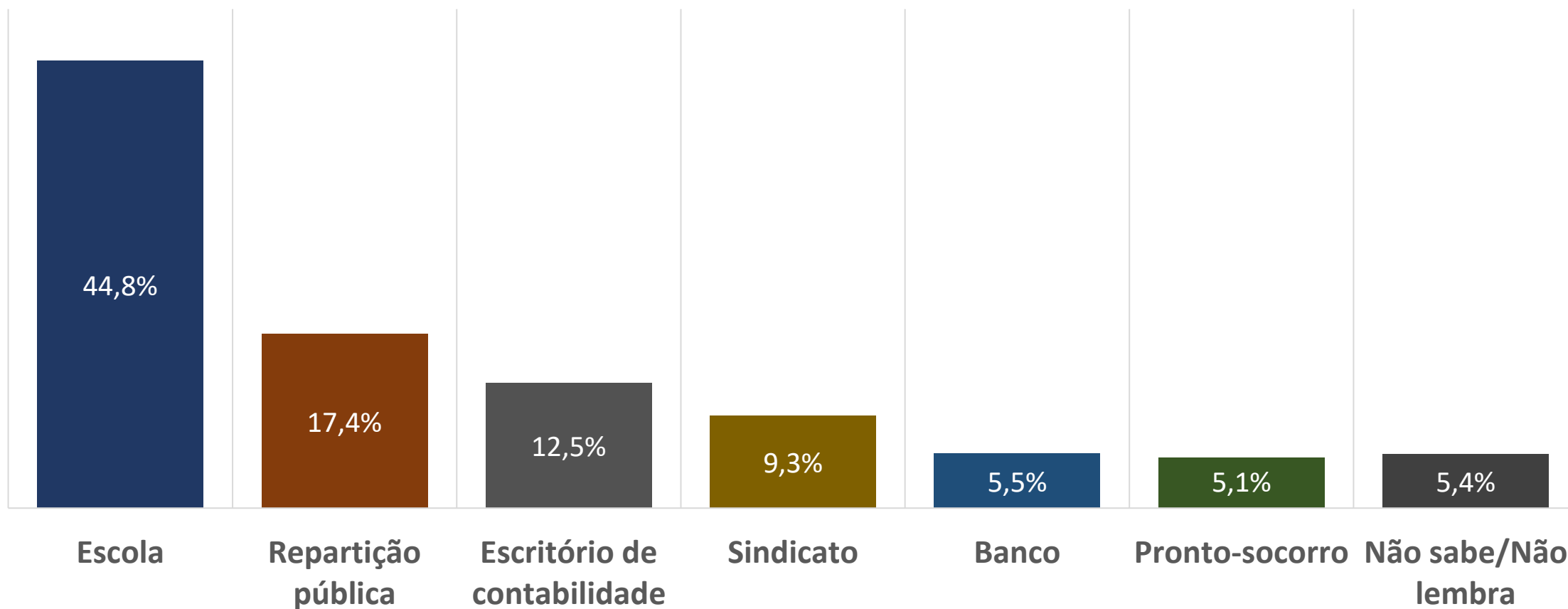


* Outros agrupam categorias com menos de 2% de citação.

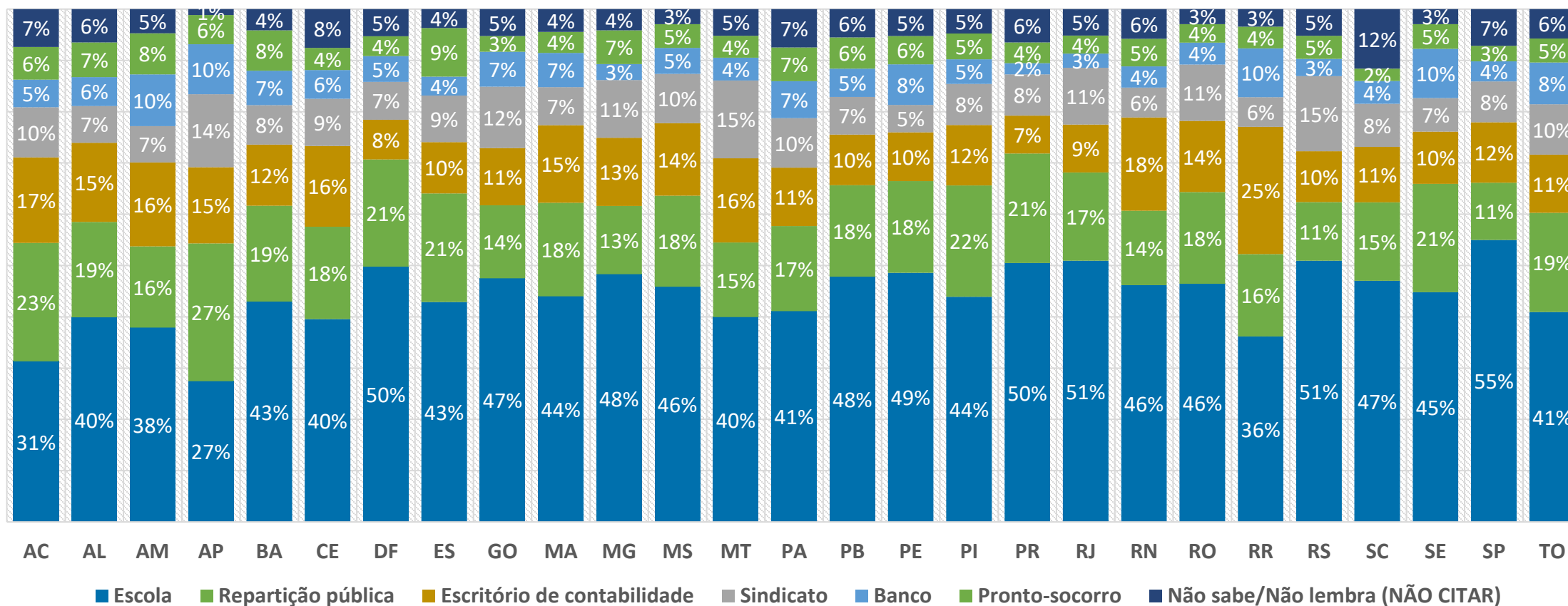
* Apenas quem avaliou com notas abaixo de 6 em P6.
P7. O que o(a) Sr.(a) acha que pode ser melhorado?

semelhança do SEBRAE com outras instituições

pesquisa opinião



semelhança do SEBRAE com outras instituições

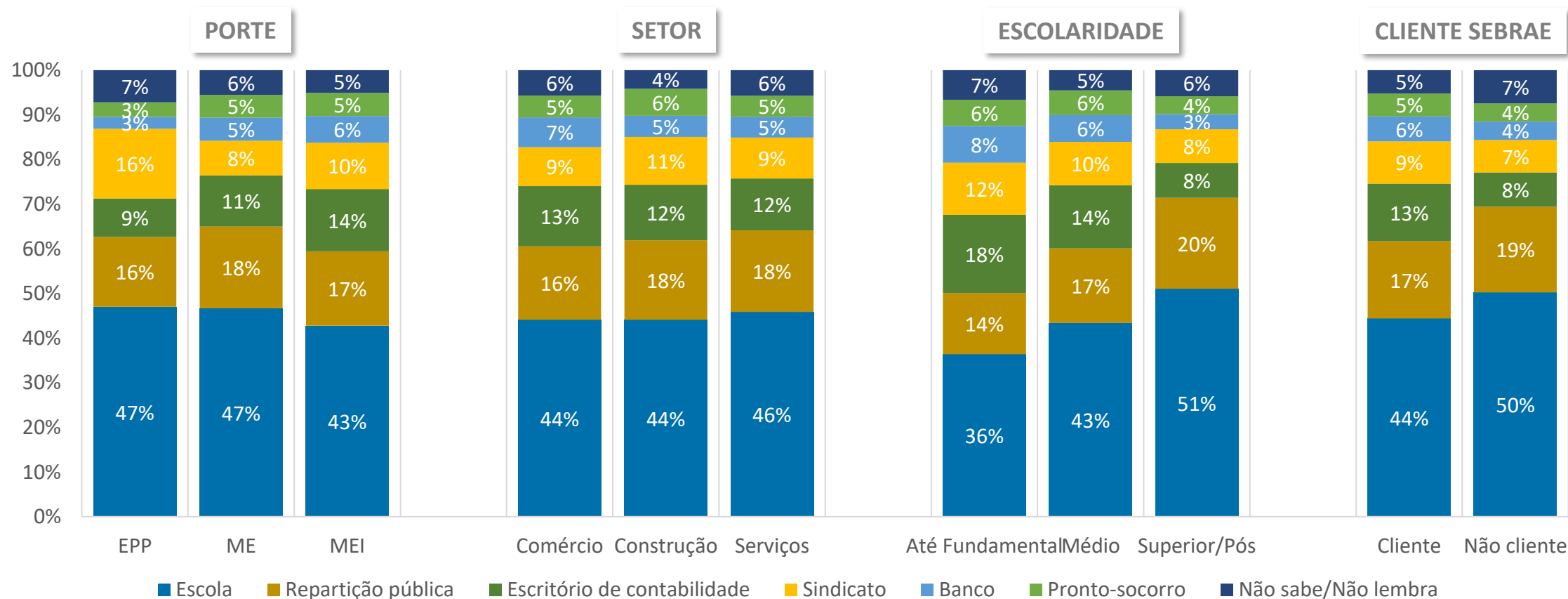


P8. Na sua opinião, a atuação do Sebrae parece mais com qual dessas instituições? (EST-RU)

Base: 8.205 respondentes

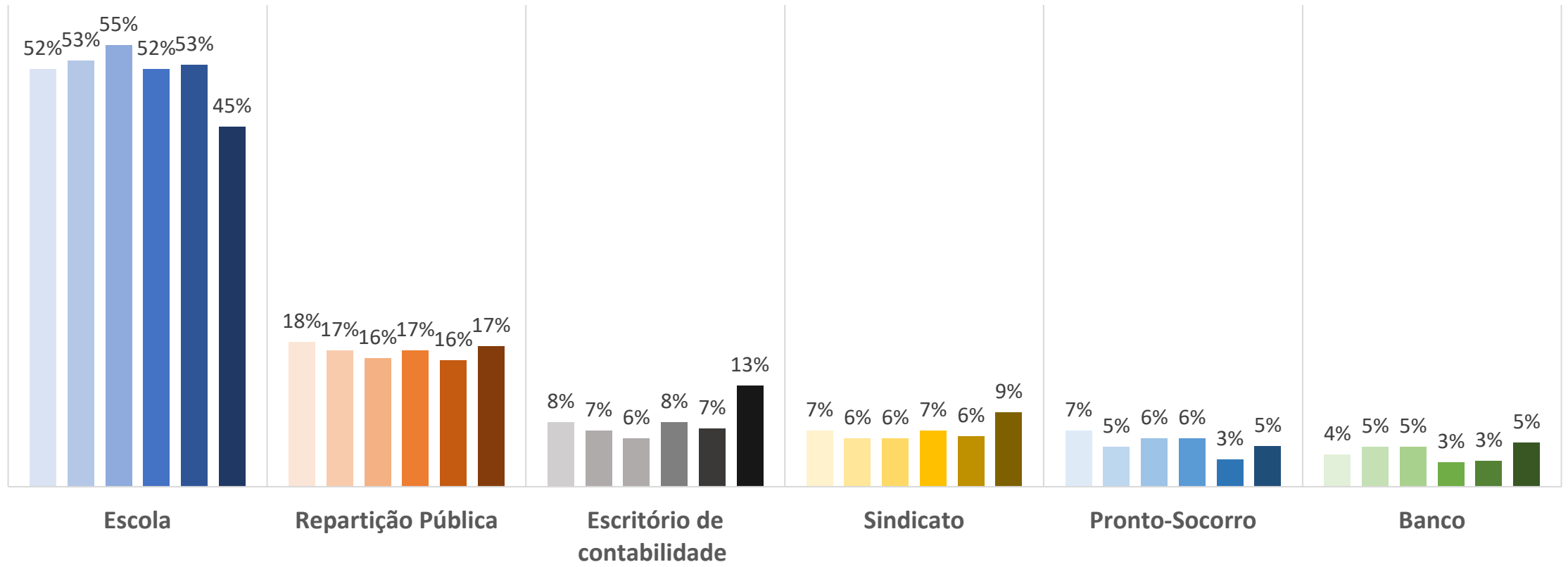
semelhança do SEBRAE com outras instituições

pesquisa opinião

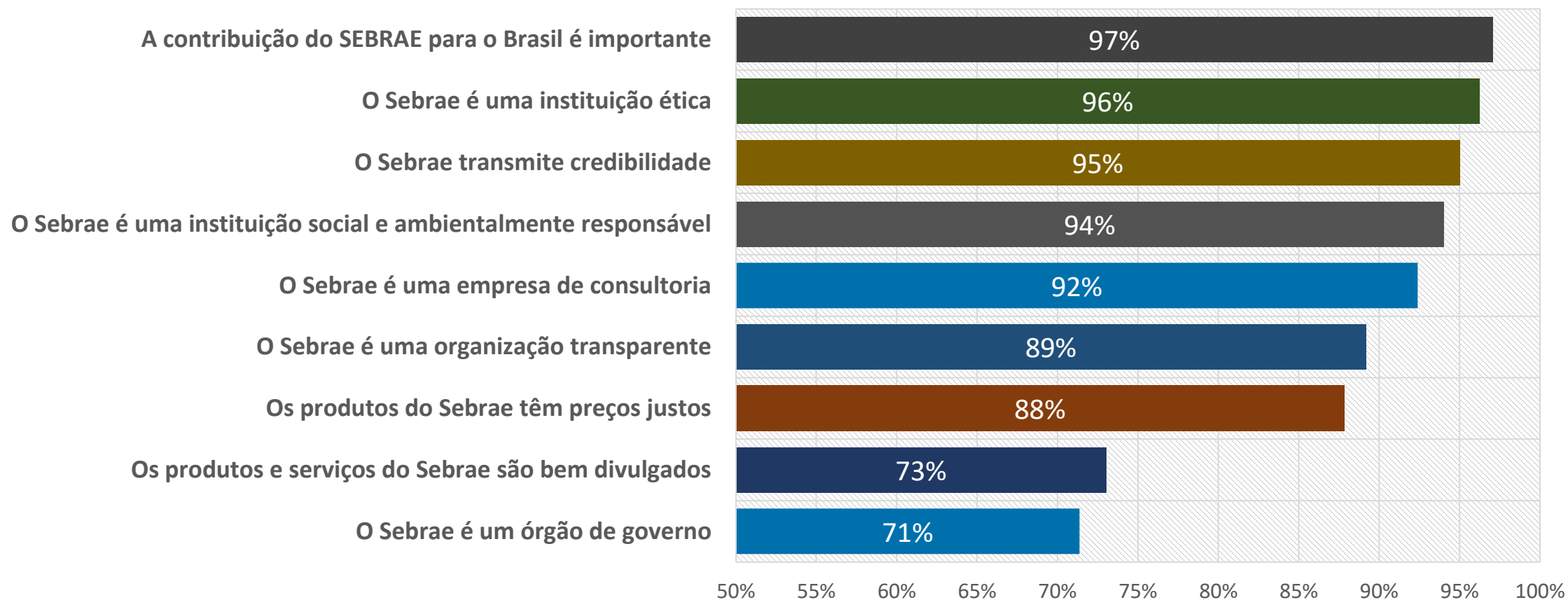


semelhança do SEBRAE com outras instituições

(2016 a 2021)



percepções dos pequenos negócios sobre o SEBRAE



Base: 8.168 respondentes

percepções dos pequenos negócios sobre o SEBRAE

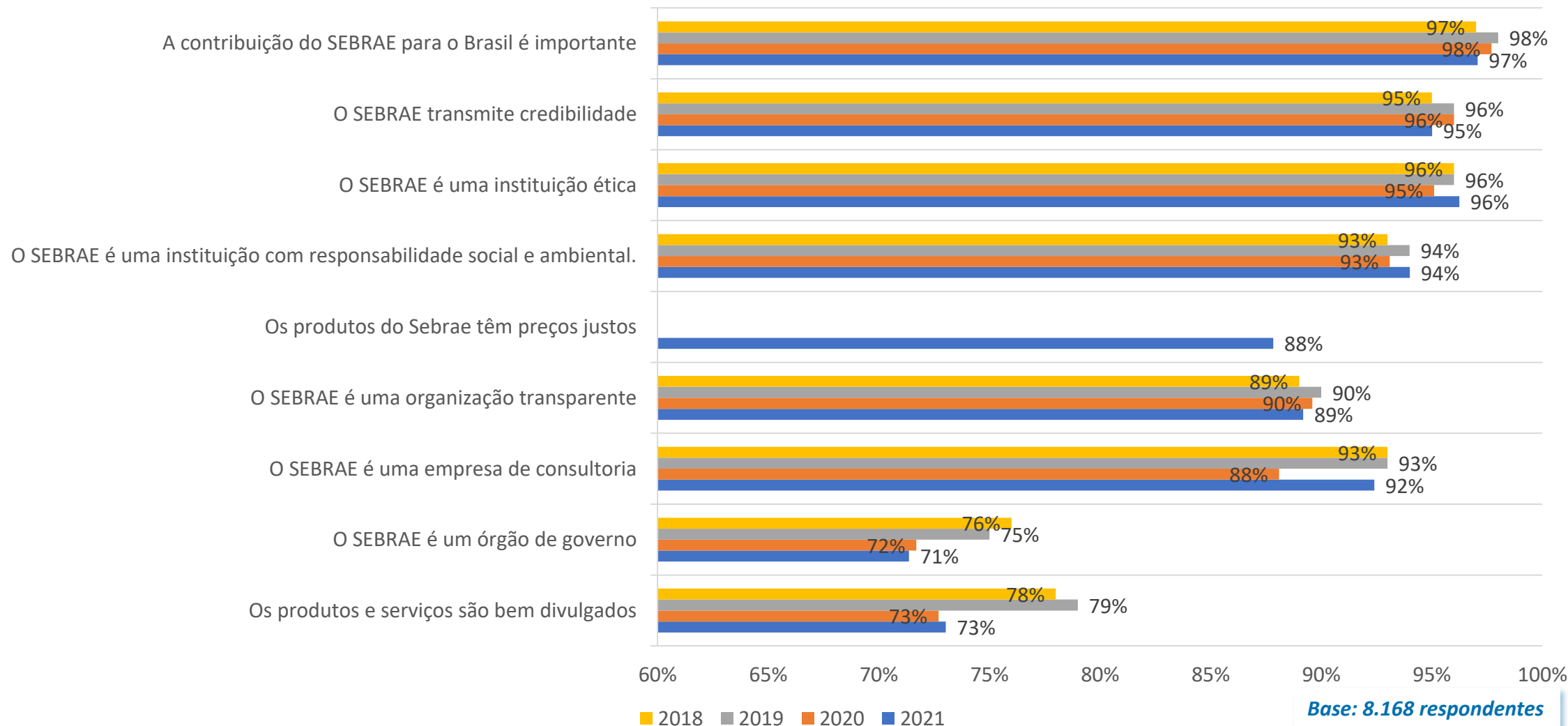
	TOTAL	AC	AL	AM	AP	BA	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	MT
Os produtos e serviços do Sebrae são bem divulgados	73%	85%	77%	73%	88%	76%	74%	62%	71%	70%	77%	68%	70%	76%
Os produtos do Sebrae têm preços justos	88%	94%	87%	92%	92%	87%	87%	81%	90%	84%	89%	85%	85%	92%
O Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável	94%	95%	95%	93%	93%	93%	95%	89%	94%	92%	97%	92%	93%	95%
O Sebrae transmite credibilidade	95%	98%	97%	94%	93%	93%	95%	92%	96%	93%	95%	95%	93%	93%
O Sebrae é uma organização transparente	89%	90%	88%	87%	92%	91%	91%	86%	89%	87%	88%	90%	86%	94%
O Sebrae é uma instituição ética	96%	97%	96%	95%	95%	98%	97%	93%	97%	94%	97%	98%	94%	96%
A contribuição do SEBRAE para o Brasil é importante	97%	96%	98%	98%	97%	98%	94%	96%	97%	96%	97%	96%	97%	99%
O Sebrae é uma empresa de consultoria	92%	91%	97%	94%	90%	93%	92%	94%	95%	92%	95%	90%	93%	91%
O Sebrae é um órgão de governo	71%	65%	71%	77%	62%	73%	76%	69%	79%	74%	73%	71%	77%	73%

	PA	PB	PE	PI	PR	RJ	RN	RO	RR	RS	SC	SE	SP	TO
Os produtos e serviços do Sebrae são bem divulgados	67%	76%	79%	76%	66%	67%	79%	72%	84%	66%	67%	76%	72%	79%
Os produtos do Sebrae têm preços justos	91%	85%	93%	88%	82%	82%	89%	88%	86%	91%	88%	90%	88%	89%
O Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável	93%	96%	95%	94%	92%	91%	99%	94%	94%	98%	93%	97%	94%	97%
O Sebrae transmite credibilidade	96%	96%	96%	92%	95%	95%	97%	95%	96%	98%	96%	95%	96%	96%
O Sebrae é uma organização transparente	90%	92%	91%	87%	84%	87%	93%	92%	85%	92%	86%	87%	91%	91%
O Sebrae é uma instituição ética	93%	97%	97%	95%	97%	96%	98%	93%	97%	98%	96%	97%	97%	96%
A contribuição do SEBRAE para o Brasil é importante	96%	96%	98%	98%	98%	97%	99%	97%	92%	99%	97%	99%	97%	98%
O Sebrae é uma empresa de consultoria	90%	96%	93%	93%	92%	92%	94%	91%	92%	90%	91%	94%	93%	91%
O Sebrae é um órgão de governo	78%	73%	72%	79%	76%	73%	71%	67%	55%	66%	67%	83%	60%	69%

percepções dos pequenos negócios sobre o SEBRAE

	Porte			Setor			Escolaridade			Cliente	
	EPP	ME	MEI	Comércio	Const.	Serviços	Fund.	Médio	Superior/ Pós	Cliente	Não cliente
Os produtos e serviços do Sebrae são bem divulgados	64%	68%	79%	75%	76%	70%	84%	76%	63%	74%	56%
Os produtos do Sebrae têm preços justos	87%	86%	90%	88%	88%	87%	88%	89%	87%	88%	86%
O Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável	94%	92%	96%	94%	94%	94%	95%	95%	92%	94%	92%
O Sebrae transmite credibilidade	94%	94%	96%	95%	95%	95%	93%	95%	96%	95%	96%
O Sebrae é uma organização transparente	88%	86%	92%	90%	89%	89%	92%	90%	86%	89%	86%
O Sebrae é uma instituição ética	98%	95%	97%	96%	96%	96%	95%	97%	96%	96%	97%
A contribuição do SEBRAE para o Brasil é importante	98%	96%	98%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%
O Sebrae é uma empresa de consultoria	94%	92%	93%	93%	92%	92%	91%	93%	92%	93%	89%
O Sebrae é um órgão de governo	62%	69%	74%	74%	74%	67%	81%	75%	61%	72%	65%

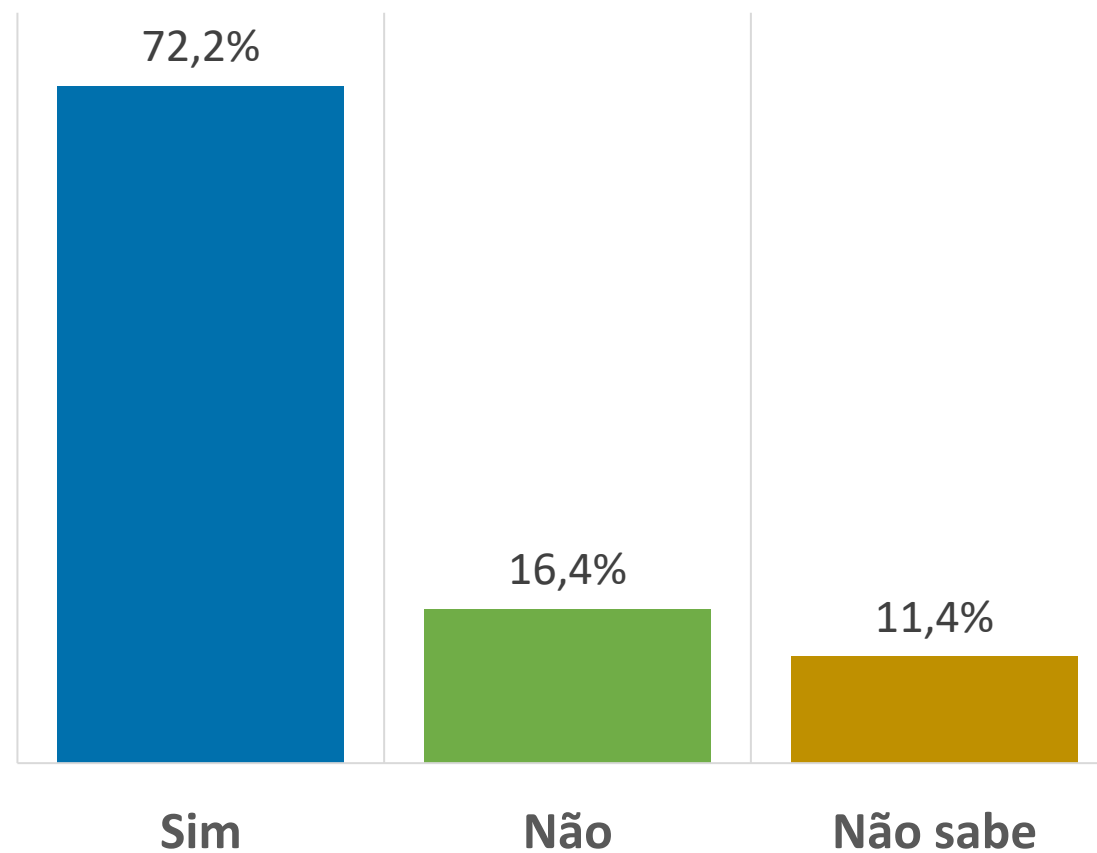
percepções dos pequenos negócios sobre o SEBRAE



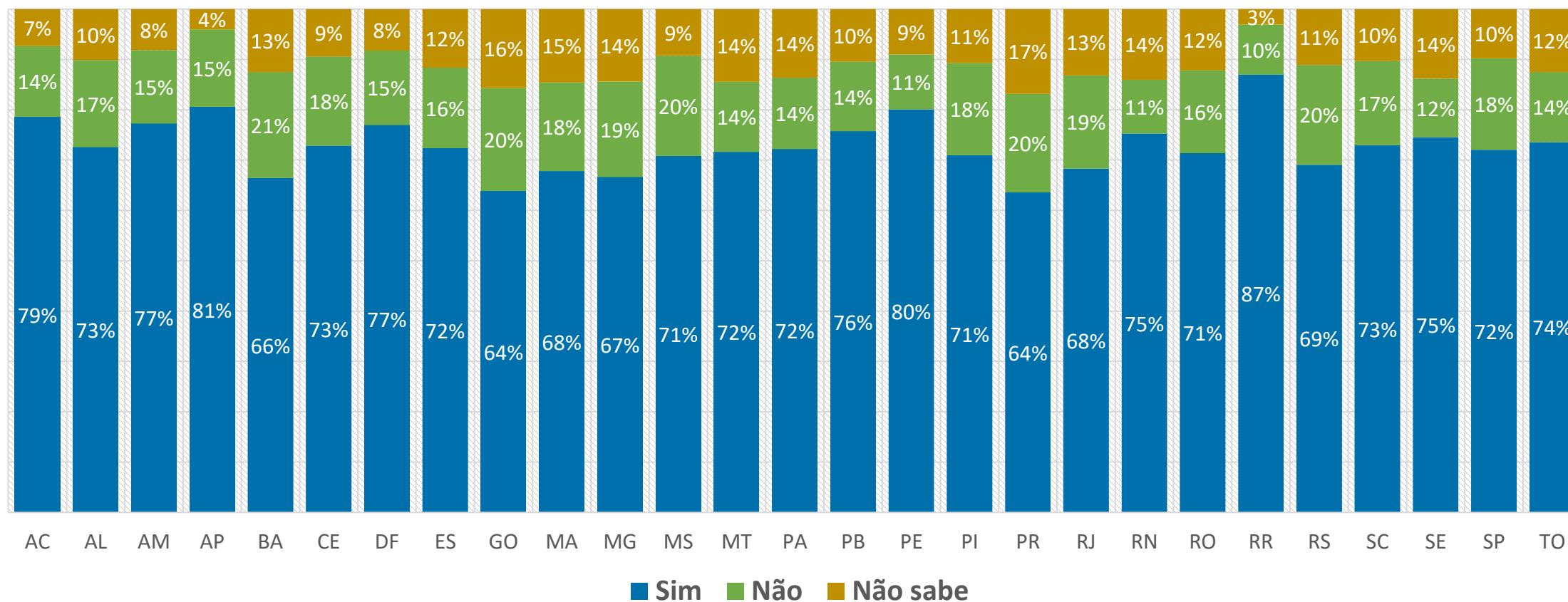
conhecimento de produto/serviço SEBRAE



Mais de **70%** dos entrevistados afirmam conhecer produtos ou serviços oferecidos pelo **SEBRAE**.



conhecimento de produto/serviço SEBRAE



produto ou serviço conhecido



posicionamento da marca SEBRAE

01

metodologia e perfil

02

lembrança do SEBRAE

03

imagem do SEBRAE

04

posicionamento da
marca SEBRAE

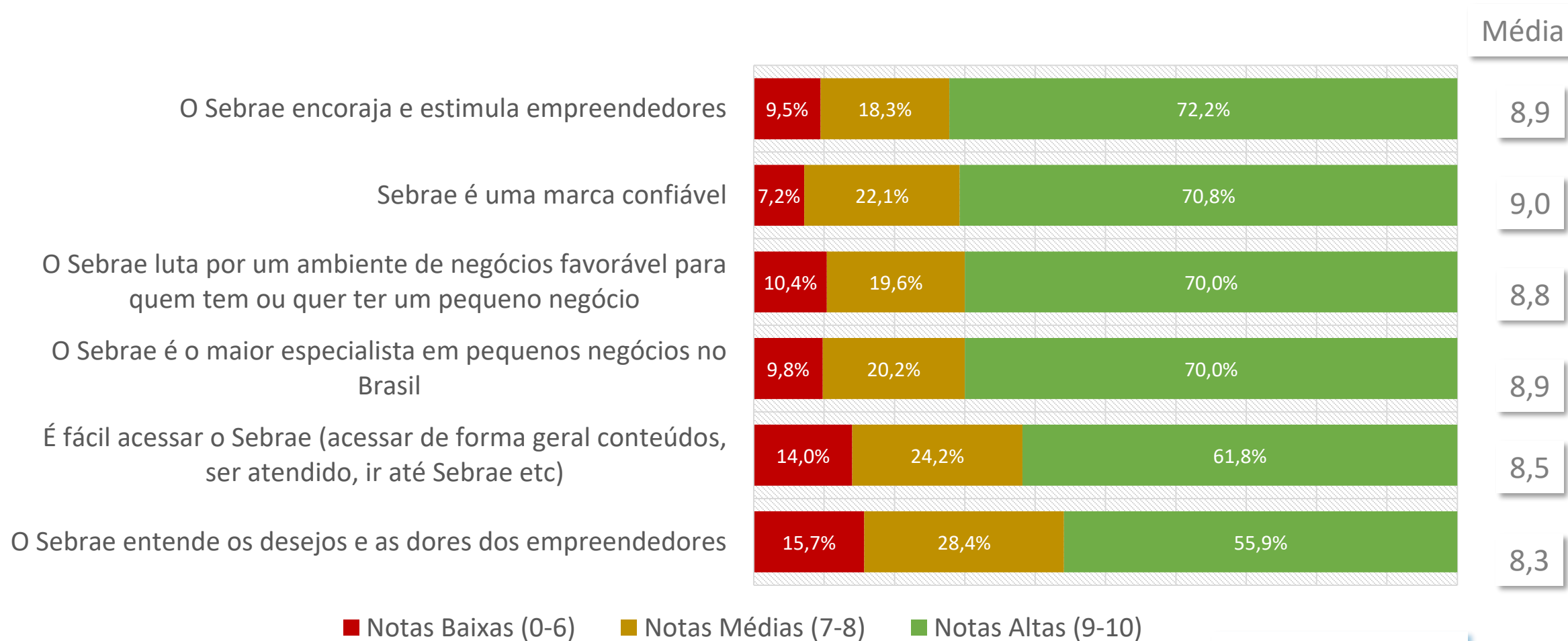
05

procura pelo SEBRAE

06

concluindo

percepções dos pequenos negócios sobre o SEBRAE

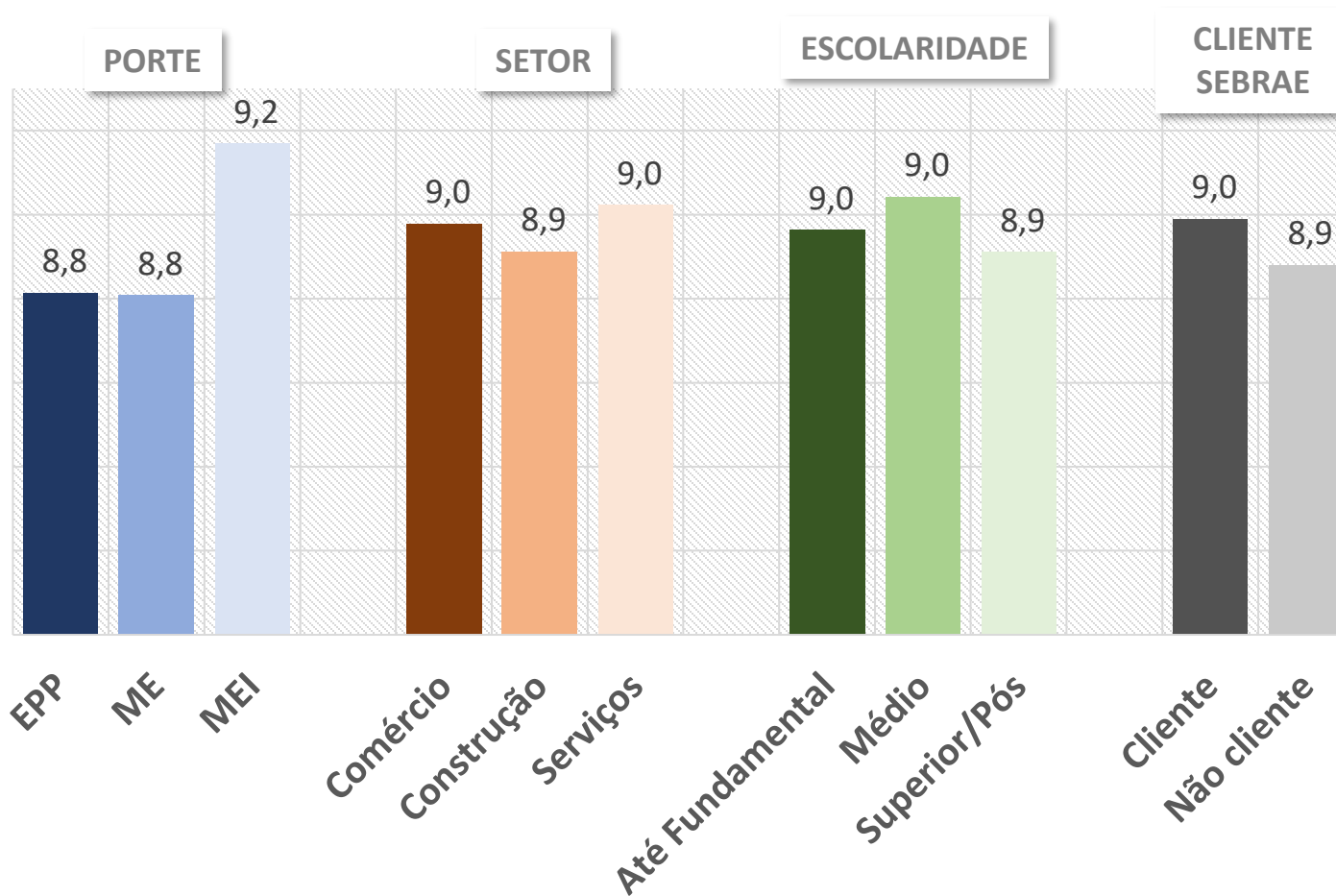
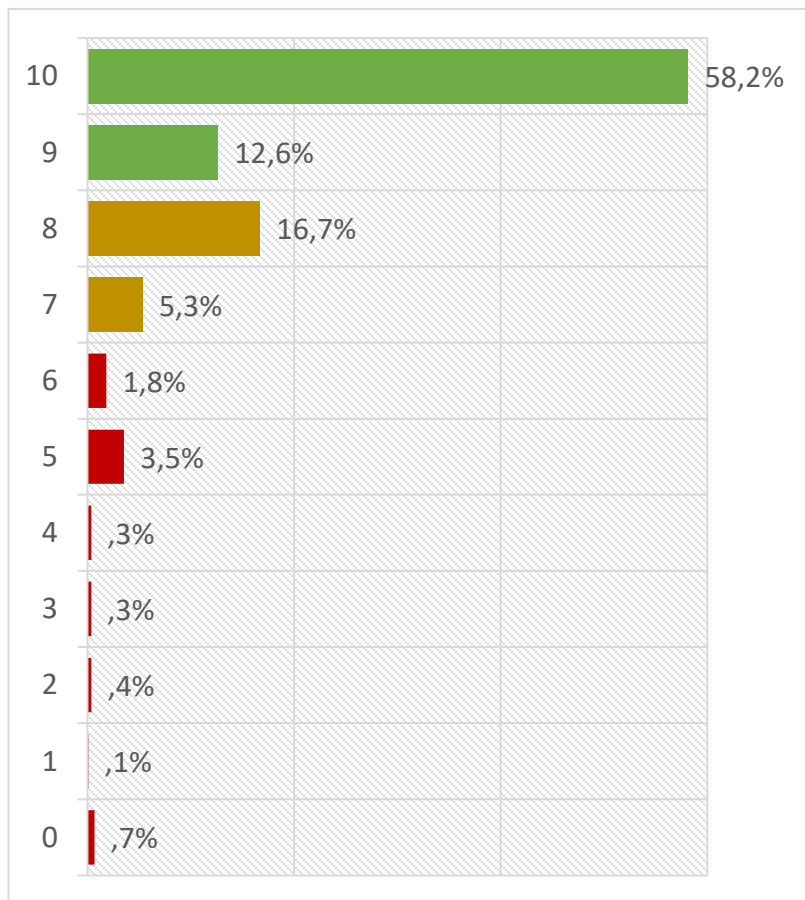


Base: 8.164 respondentes

P11. 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”.

SEBRAE é uma marca confiável

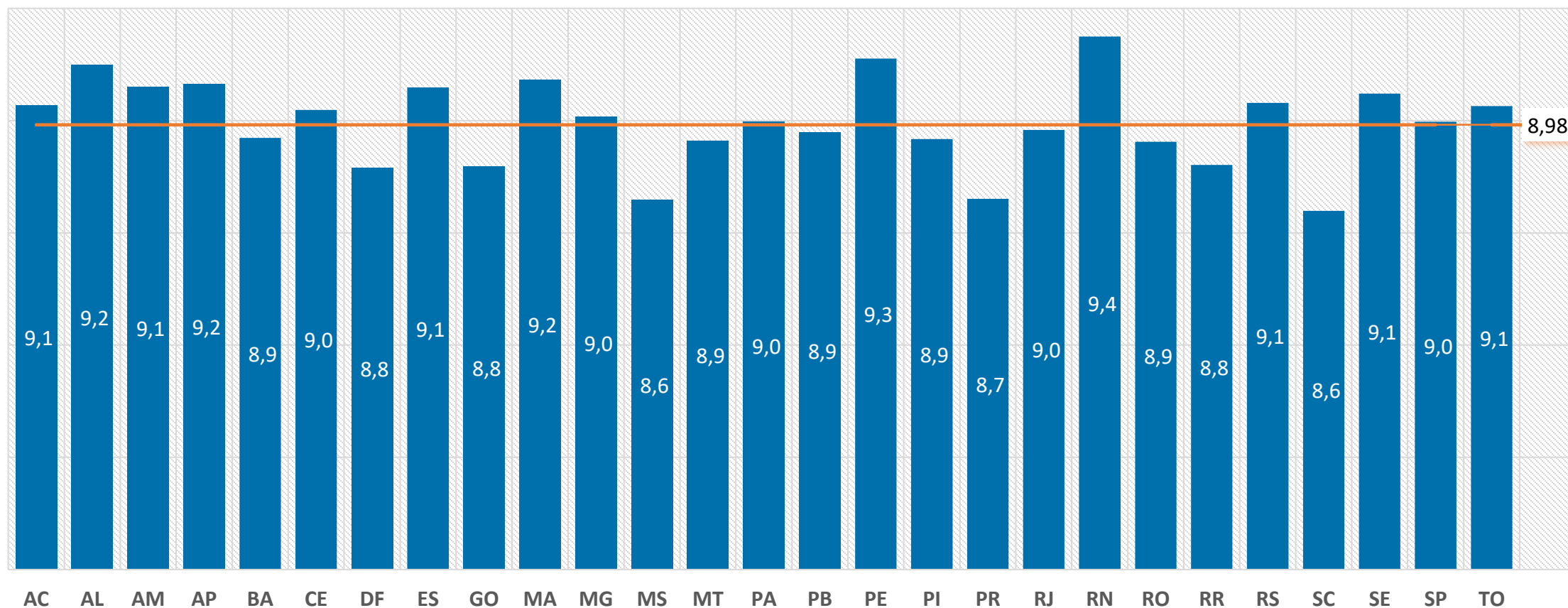
9,0



P11. 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”.

SEBRAE é uma marca confiável

pesquisa opinião

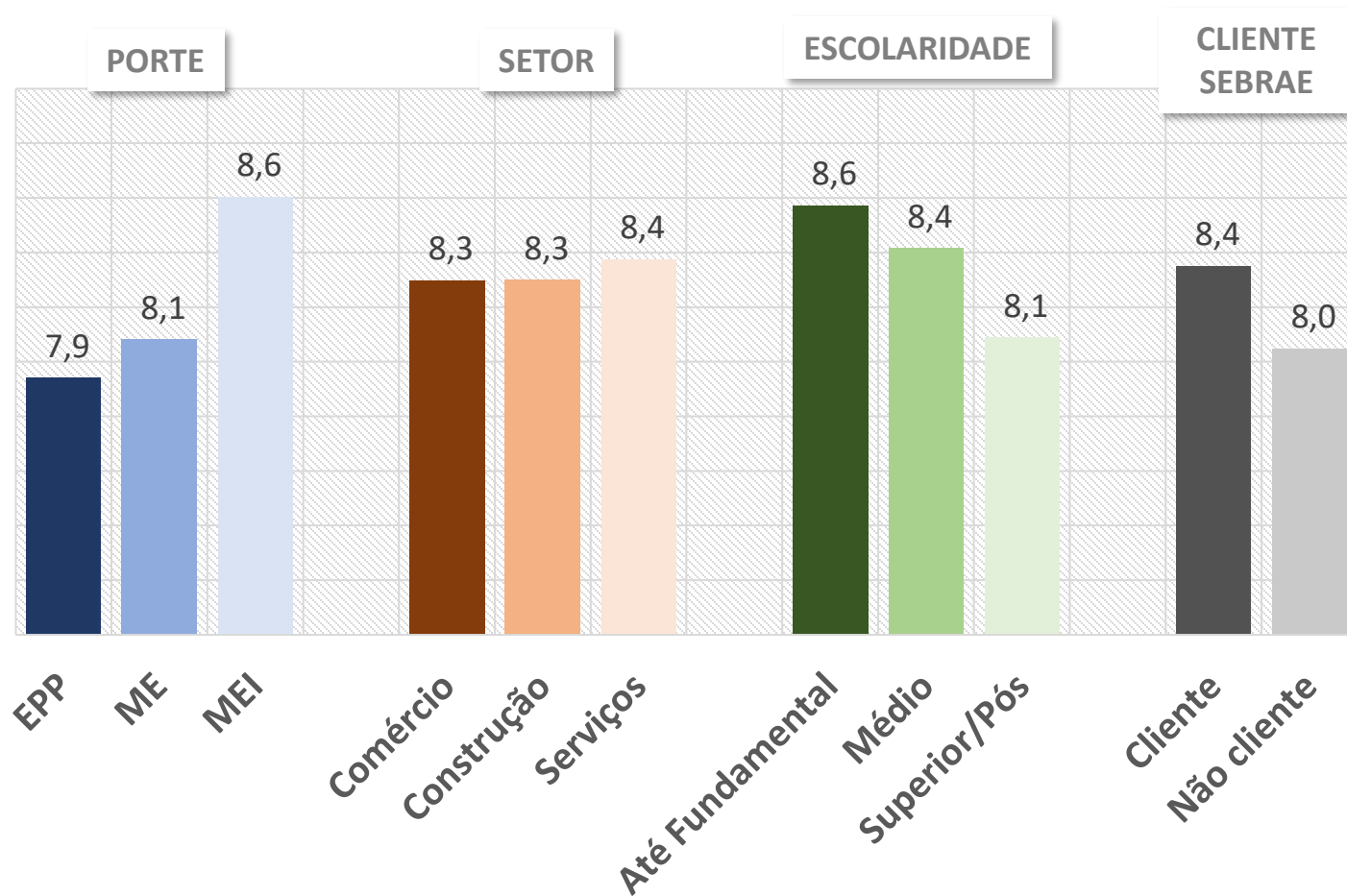
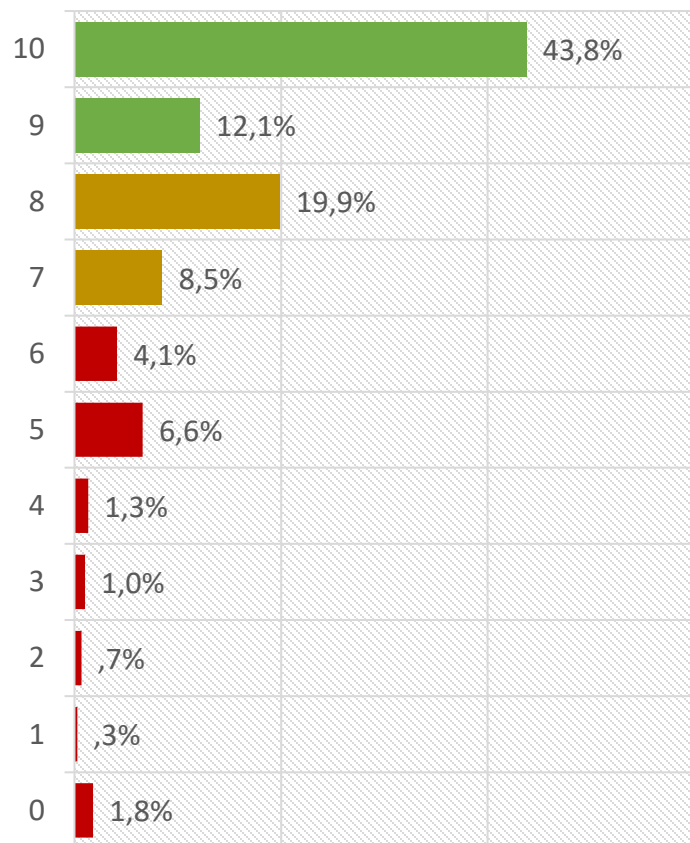


P11. Vou ler algumas frases e gostaria que o(a) Sr.(a) avaliasse o quanto concorda com cada uma delas, em uma escala de 0 a 10, onde 0 significa que “discorda totalmente” e 10 que “concorda totalmente”.

O SEBRAE entende os desejos e as dores dos empreendedores

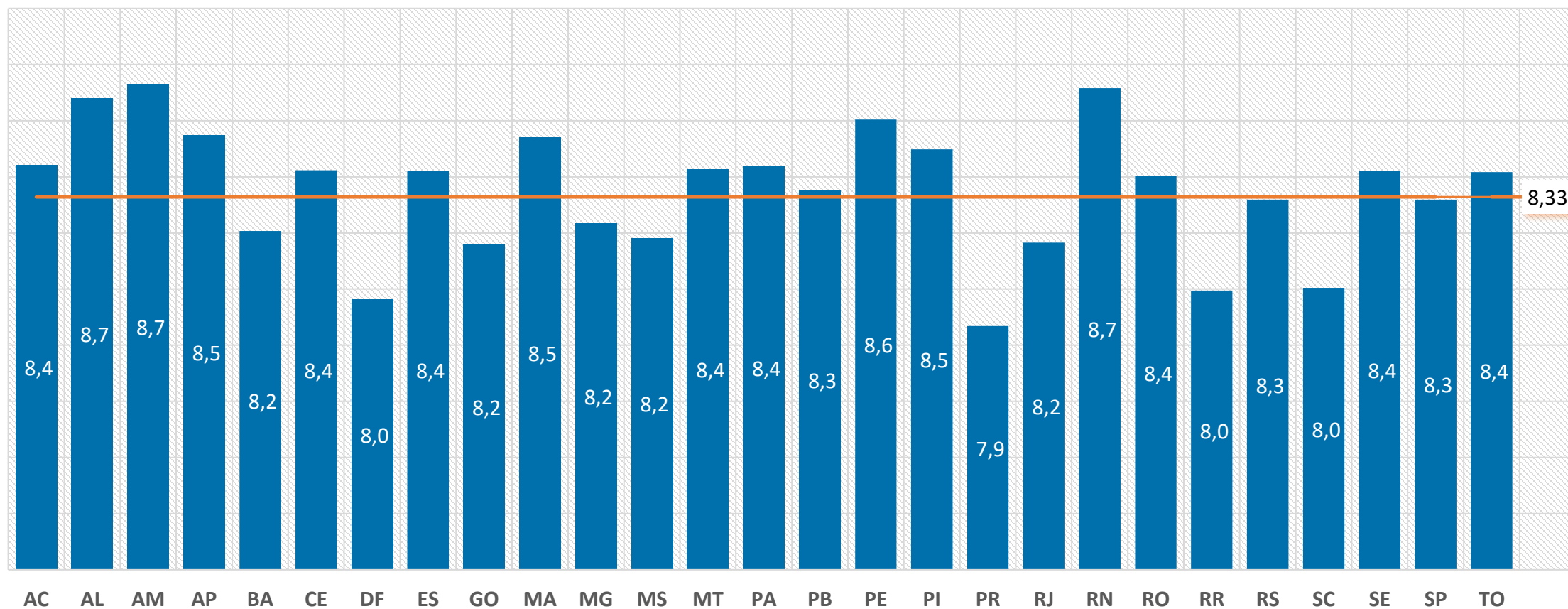
8,3

Base: 8.124 respondentes



P11. 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”.

o SEBRAE entende os desejos e as dores dos empreendedores

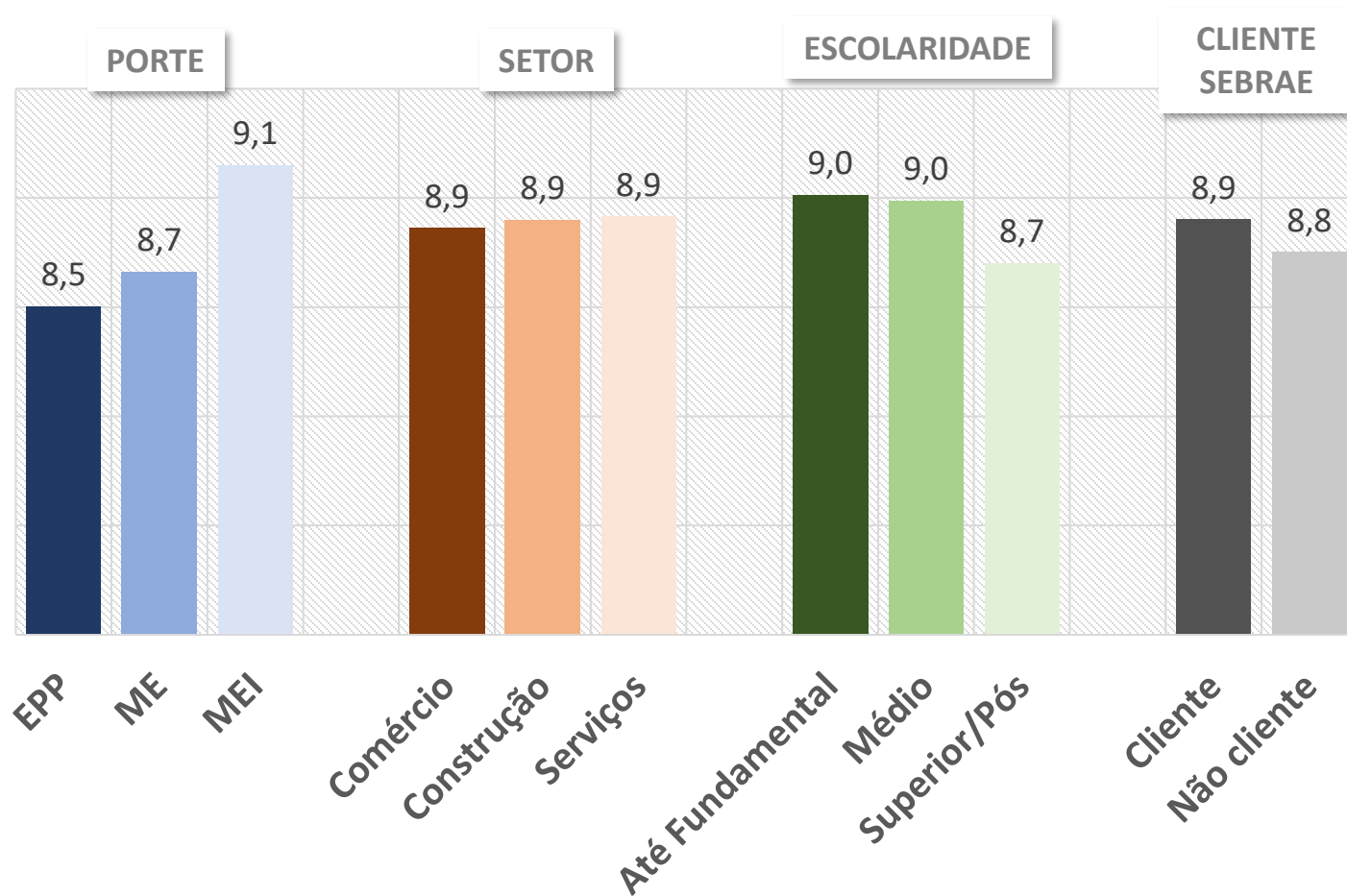
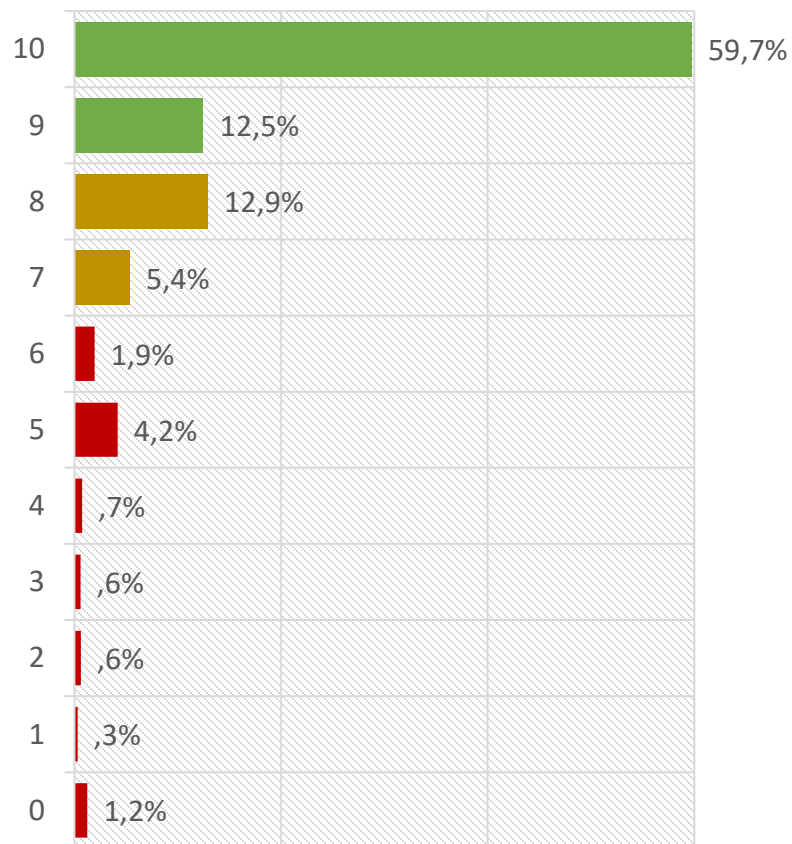


P11. Vou ler algumas frases e gostaria que o(a) Sr.(a) avaliasse o quanto concorda com cada uma delas, em uma escala de 0 a 10, onde 0 significa que “discorda totalmente” e 10 que “concorda totalmente”.

o SEBRAE encoraja e estimula empreendedores



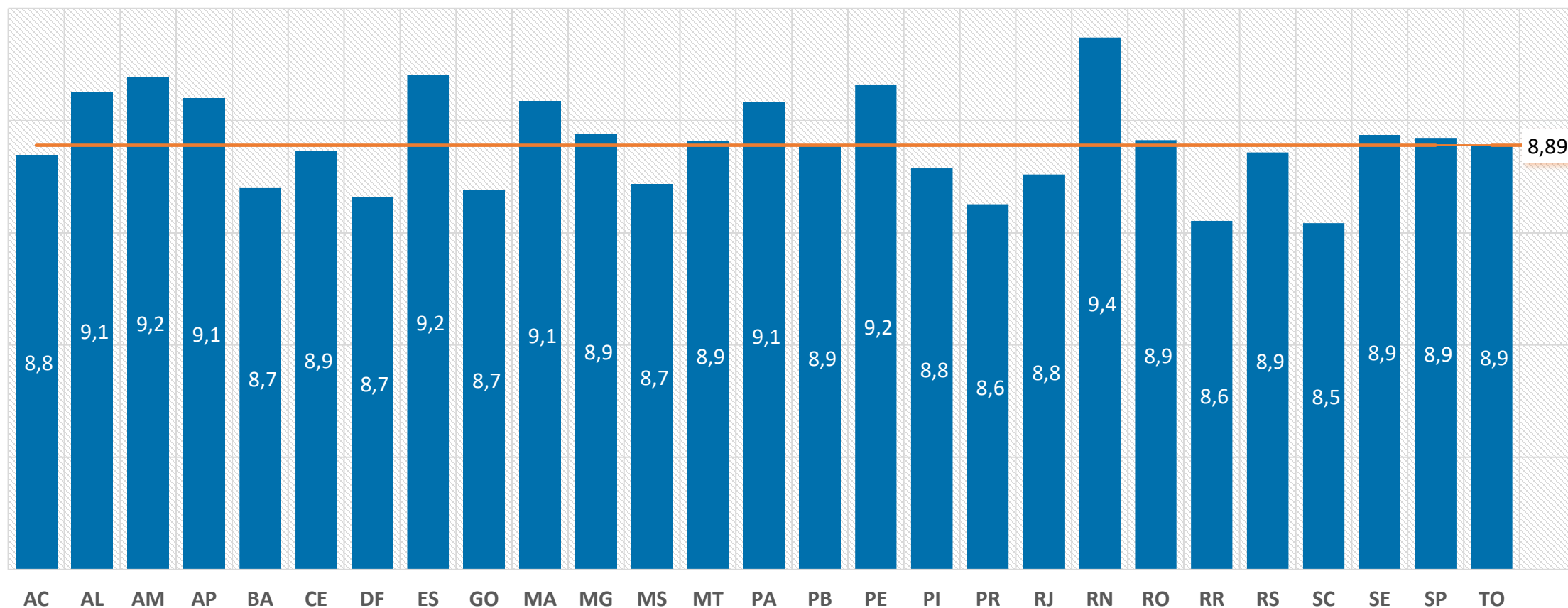
8,9



P11. 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”.

o SEBRAE encoraja e estimula empreendedores

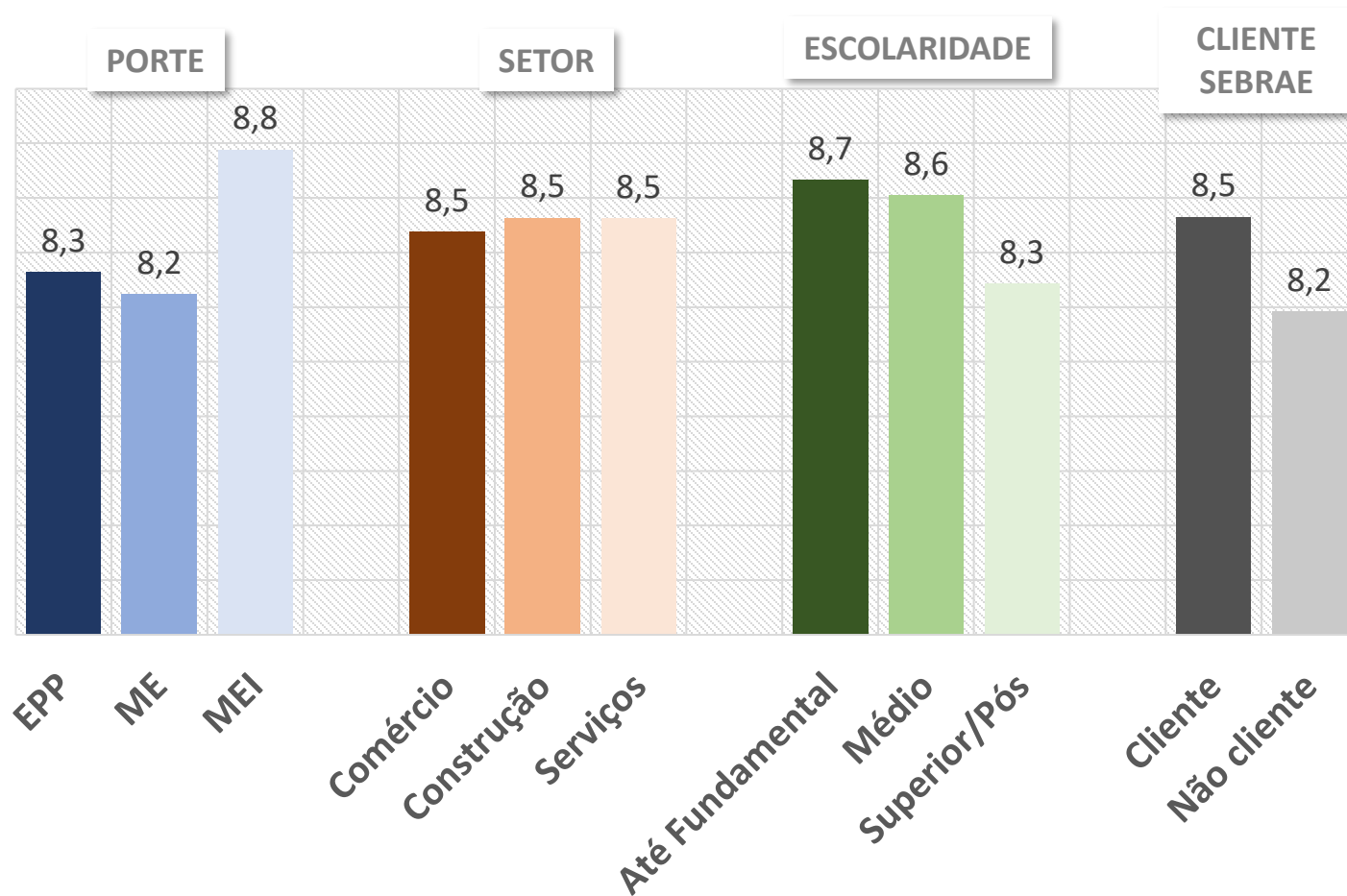
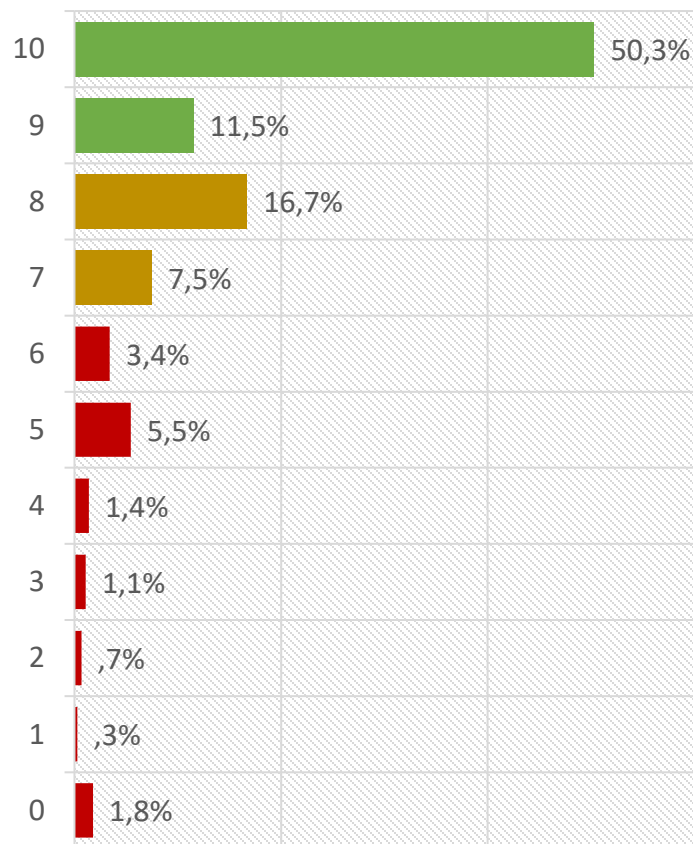
pesquisa opinião



P11. 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”.

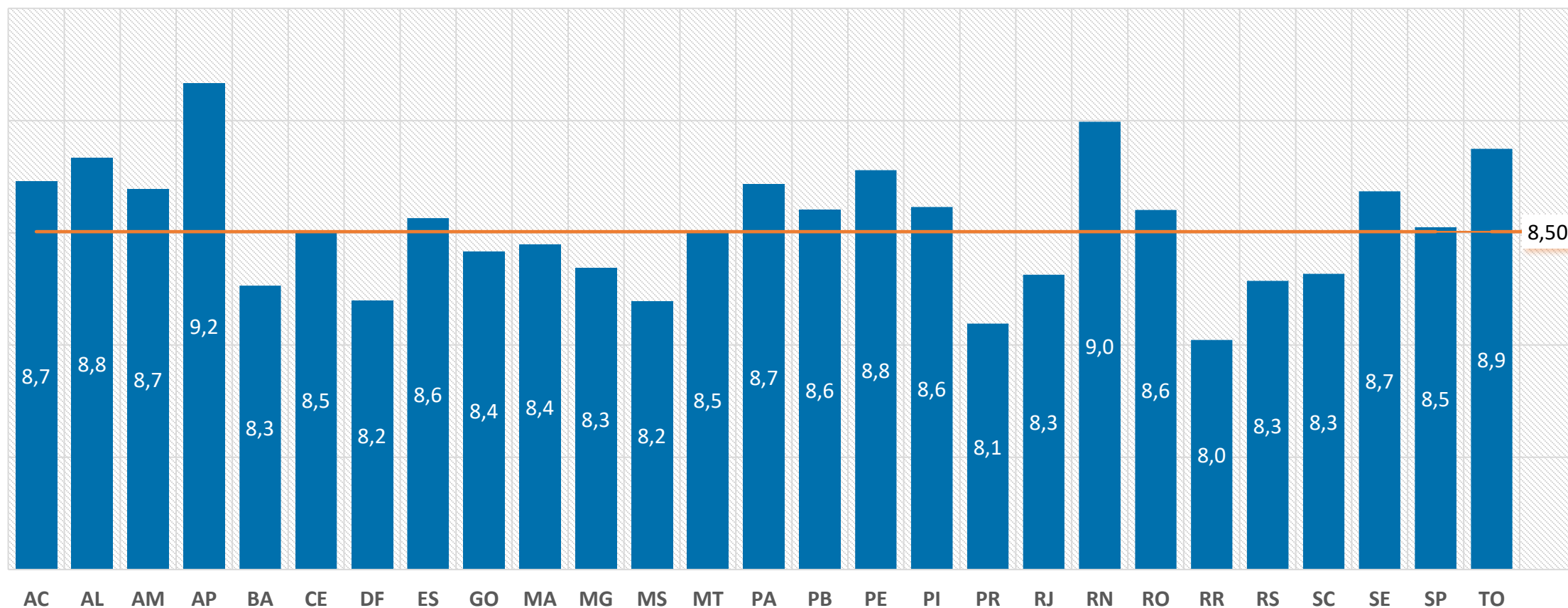
é fácil acessar o Sebrae (acessar de forma geral conteúdos, ser atendido, ir até Sebrae etc)

8,5



P11. 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”.

é fácil acessar o Sebrae (acessar de forma geral conteúdos, ser atendido, ir até Sebrae etc)

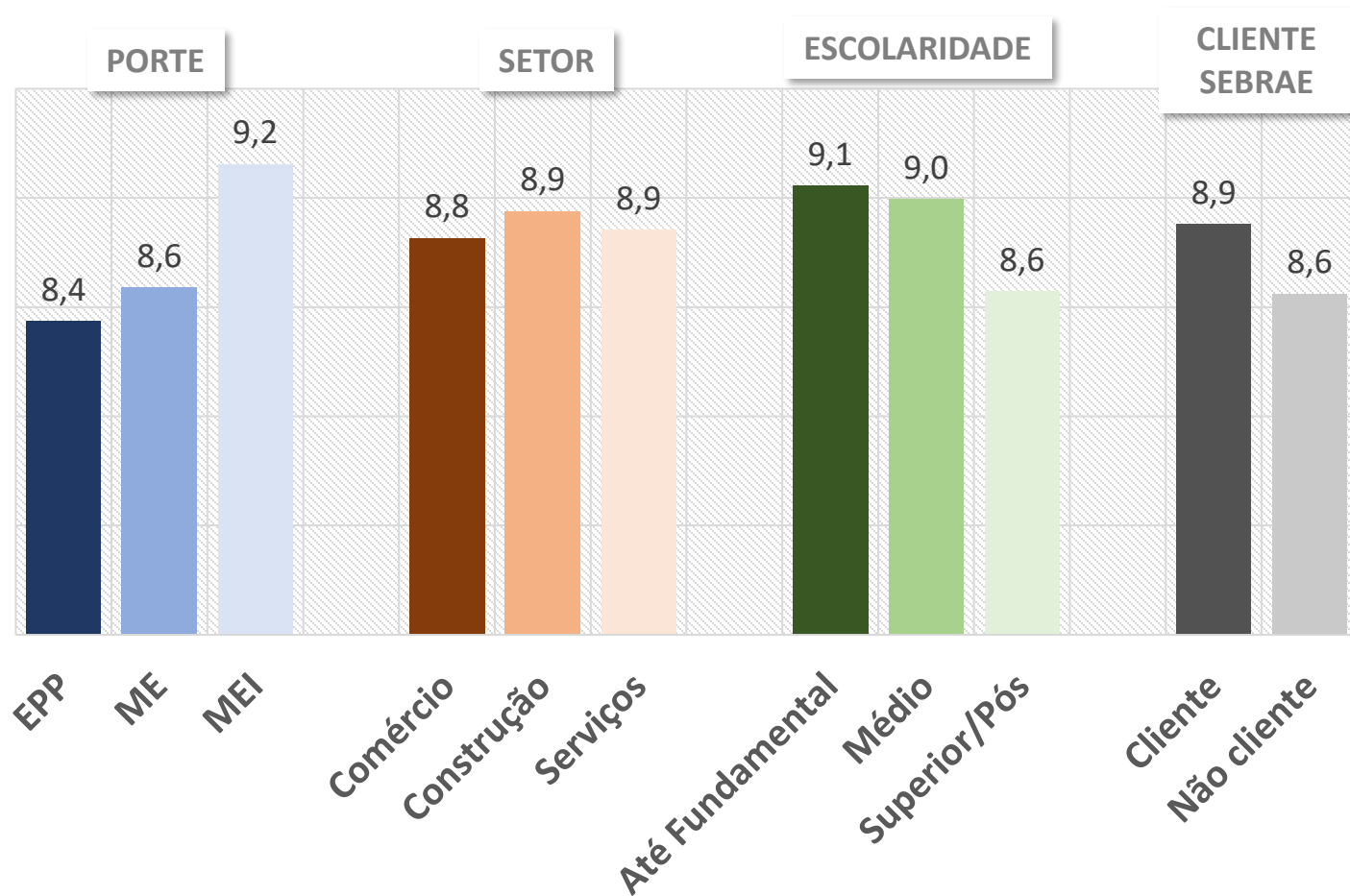
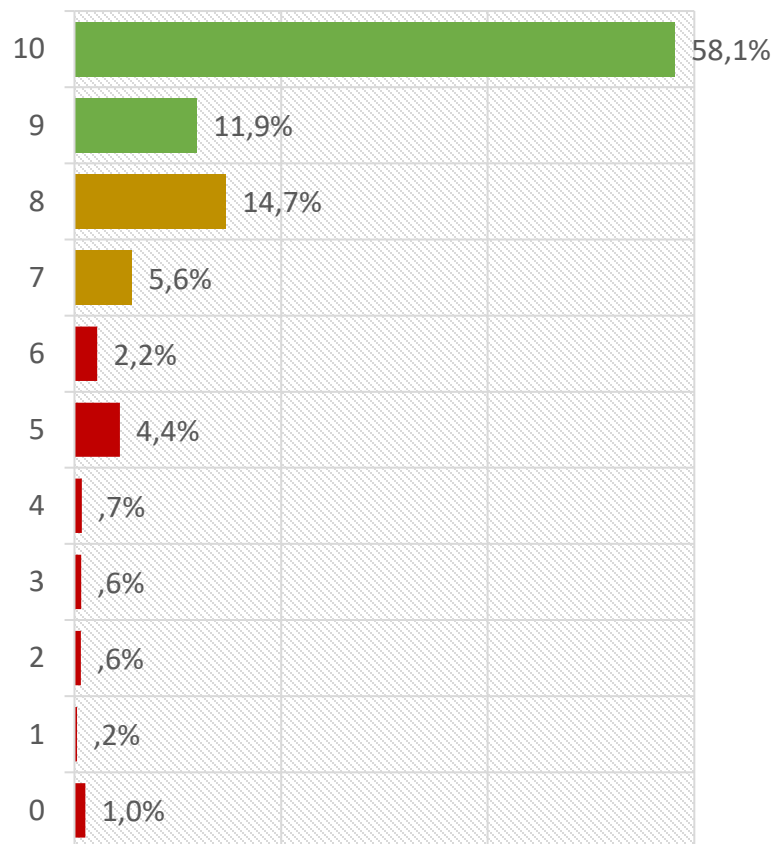


P11. Vou ler algumas frases e gostaria que o(a) Sr.(a) avaliasse o quanto concorda com cada uma delas, em uma escala de 0 a 10, onde 0 significa que “discorda totalmente” e 10 que “concorda totalmente”.

o Sebrae é o maior especialista em pequenos negócios no Brasil

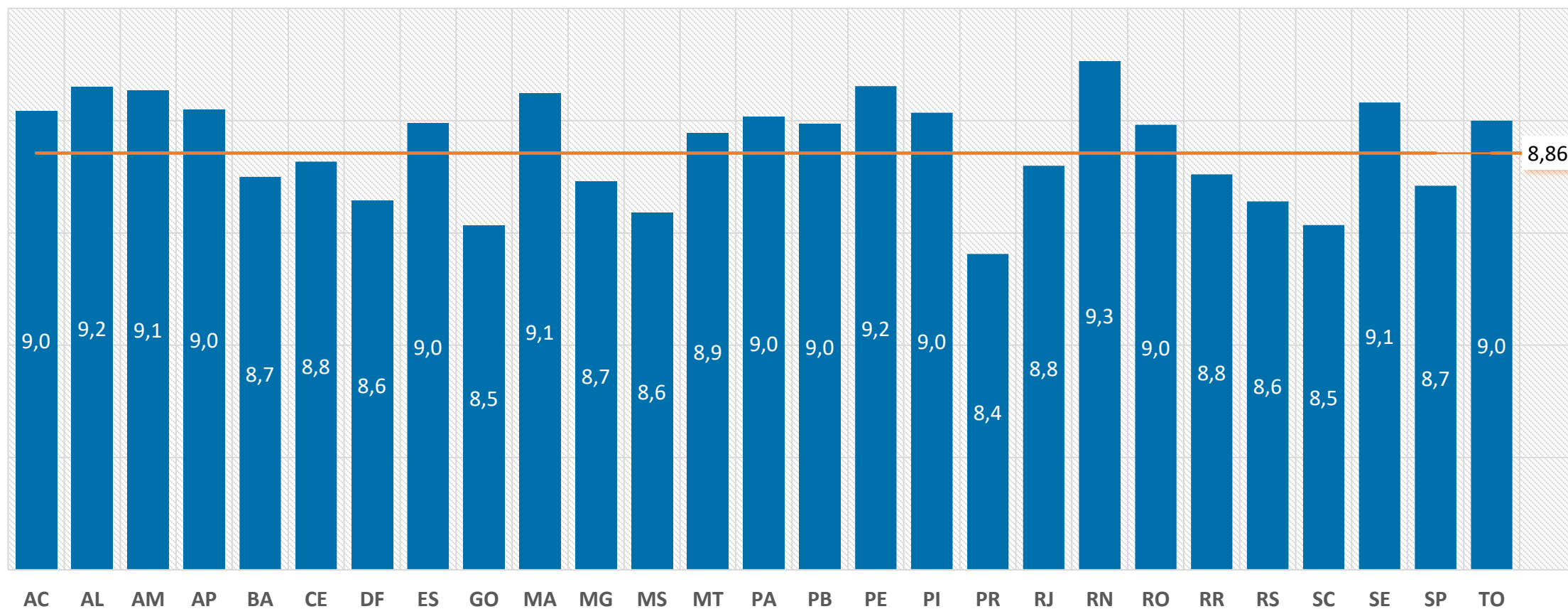


8,9



P11. 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”.

o Sebrae é o maior especialista em pequenos negócios no Brasil

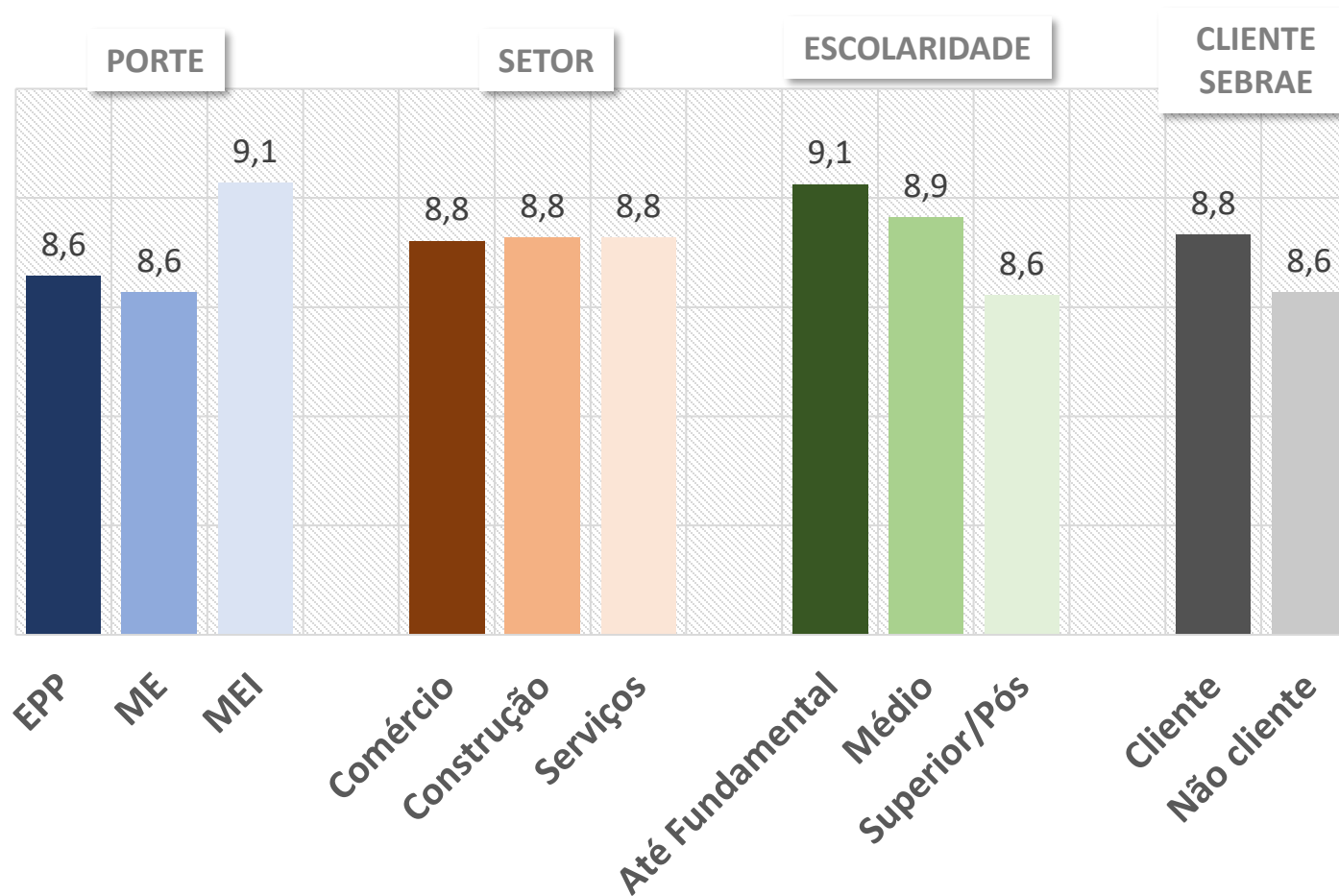
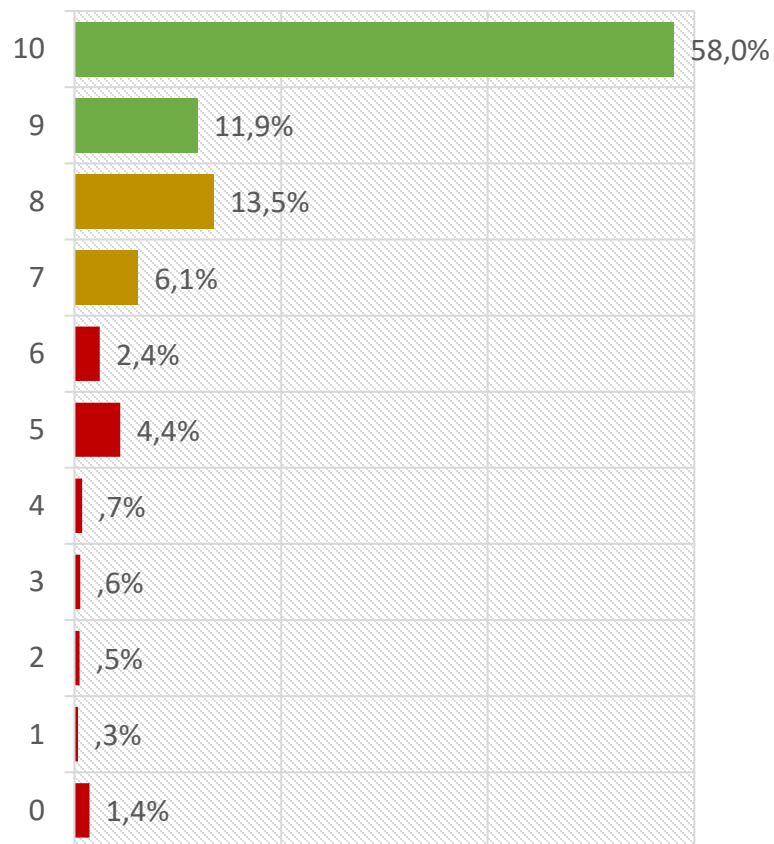


P11. Vou ler algumas frases e gostaria que o(a) Sr.(a) avaliasse o quanto concorda com cada uma delas, em uma escala de 0 a 10, onde 0 significa que “discorda totalmente” e 10 que “concorda totalmente”.

o Sebrae luta por um ambiente de negócios favorável para quem tem ou quer ter um pequeno negócio

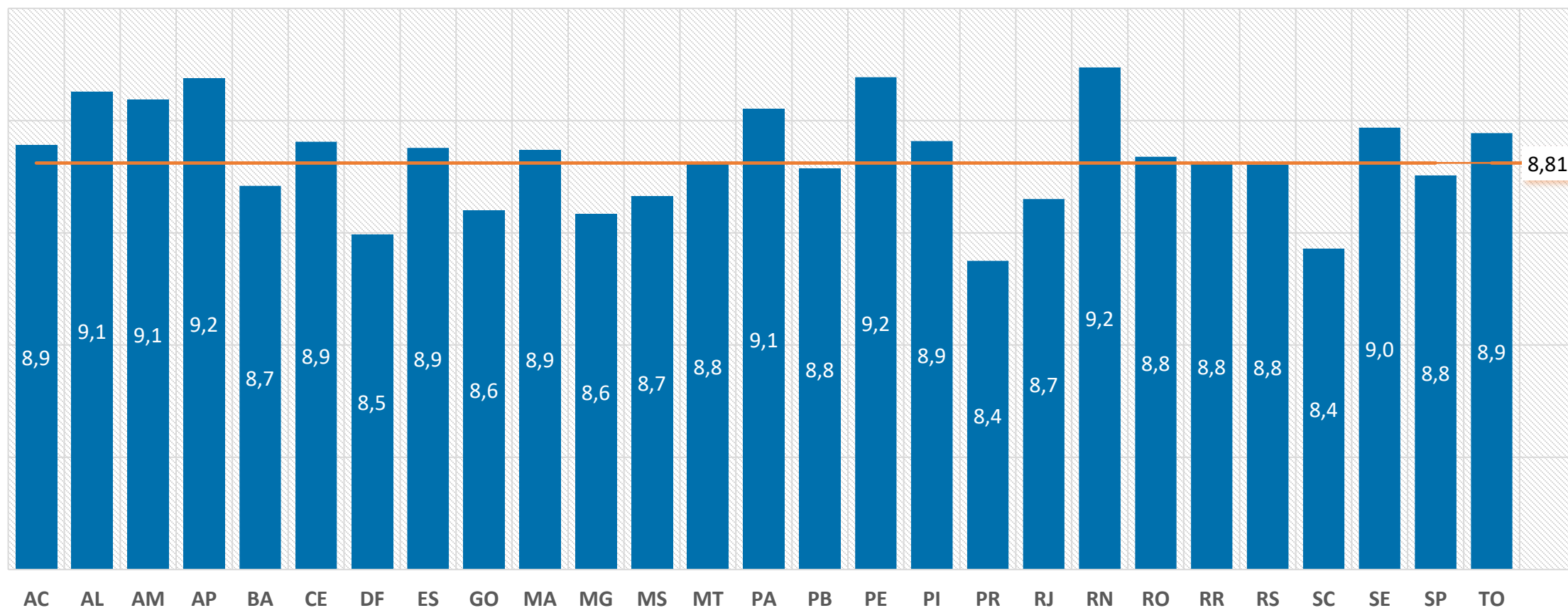


8,8



P11. 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”.

o Sebrae luta por um ambiente de negócios favorável para quem tem ou quer ter um pequeno negócio



P11. 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”.

procura pelo SEBRAE

01

metodologia e perfil

02

lembrança do SEBRAE

03

imagem do SEBRAE

04

posicionamento da
marca SEBRAE

05

procura pelo SEBRAE

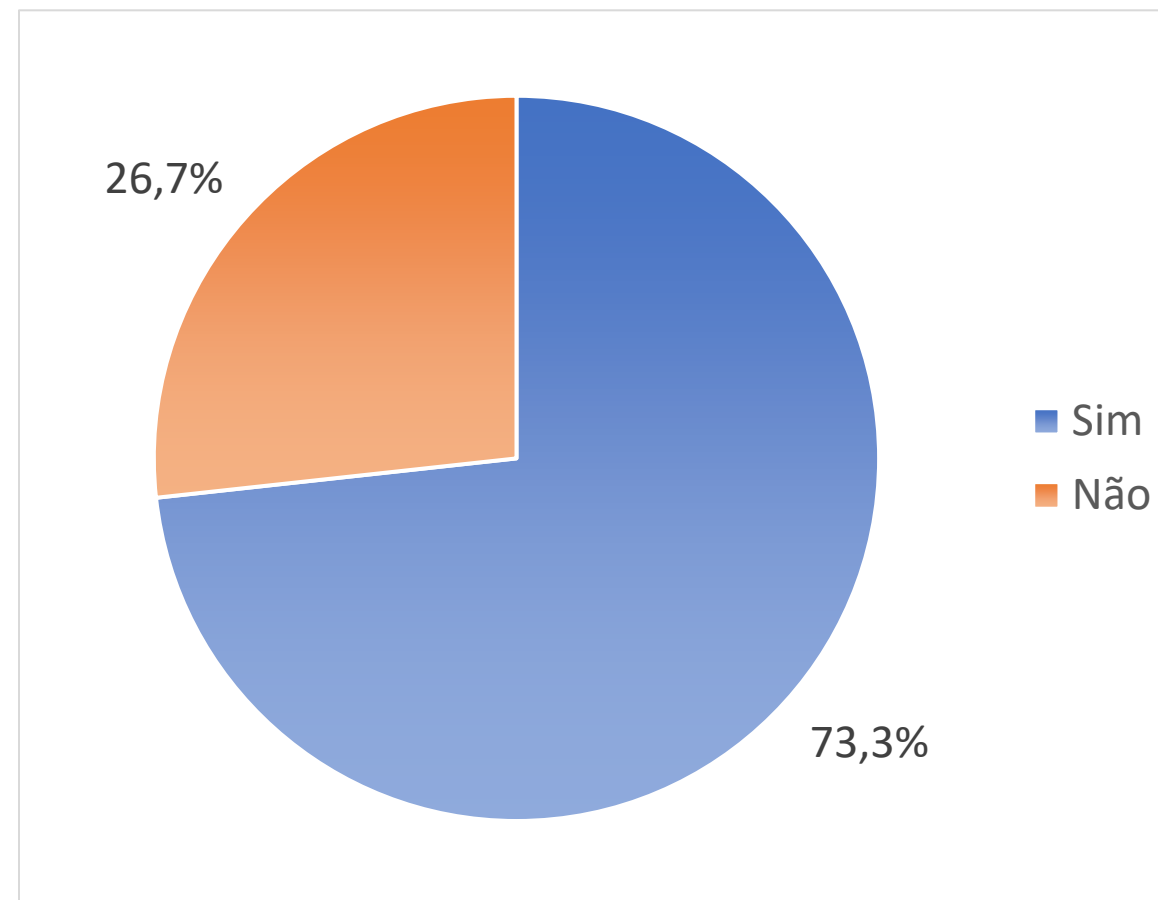
06

concluindo

acesso ao portal do SEBRAE

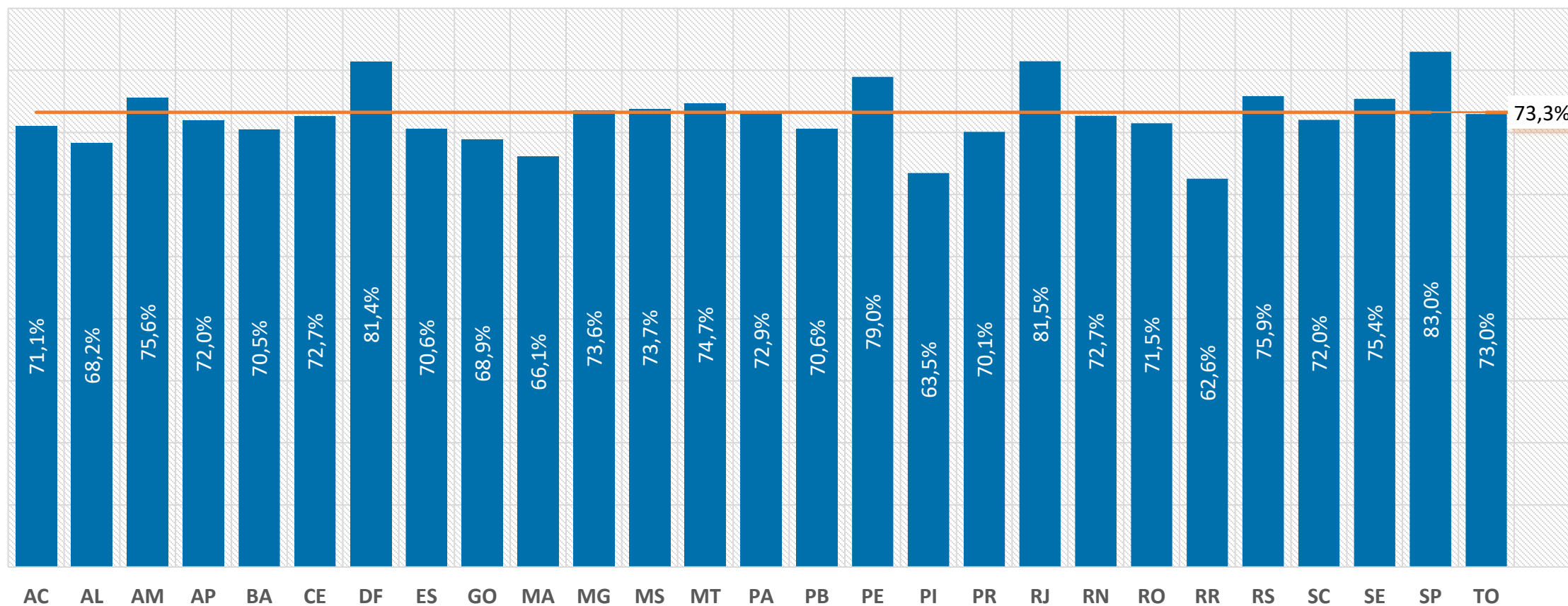


Três em cada quatro entrevistados já acessaram o portal do **SEBRAE** na internet.



acesso ao portal do SEBRAE

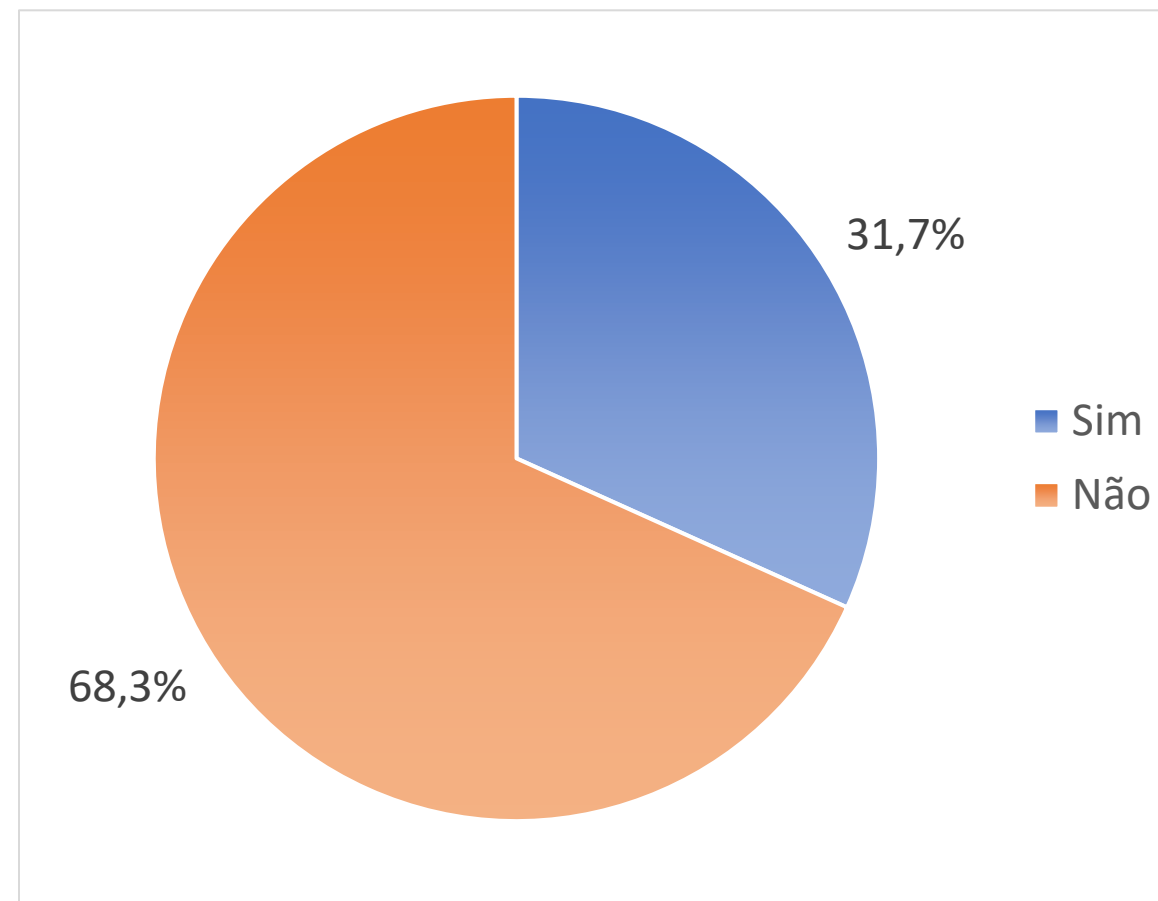
pesquisa opinião



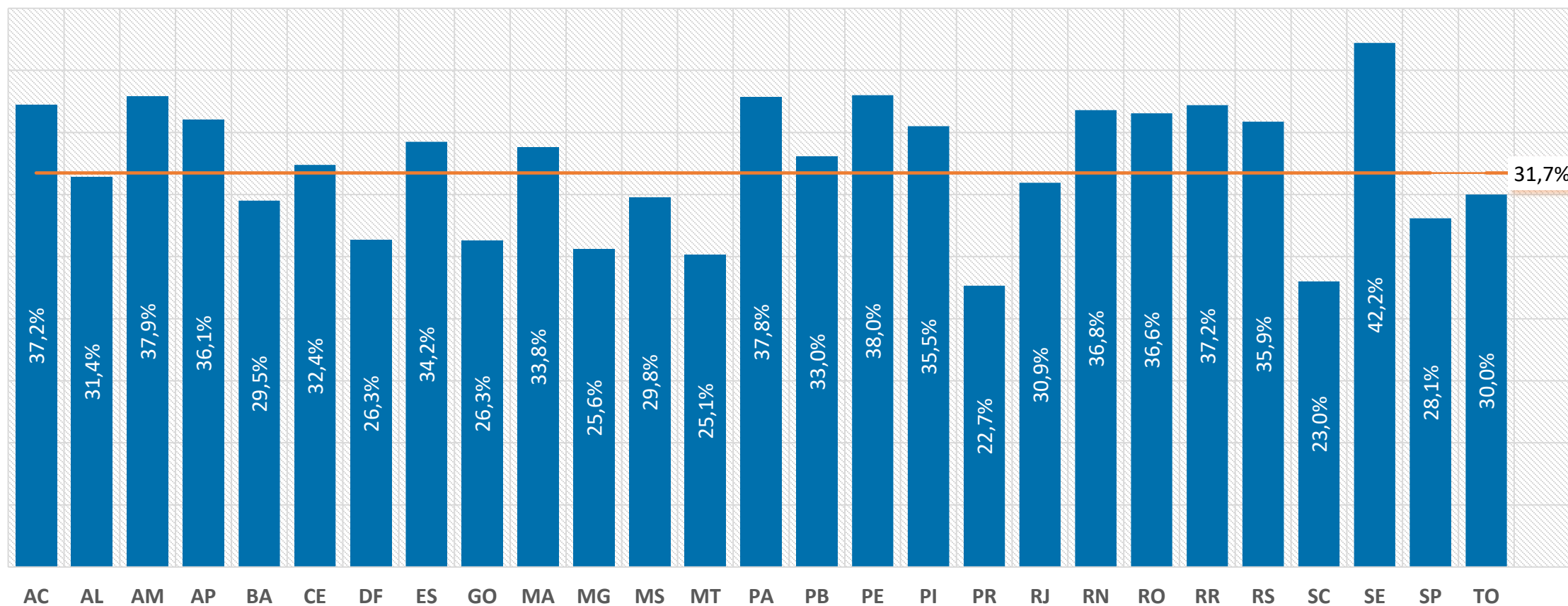
acesso as redes sociais do SEBRAE



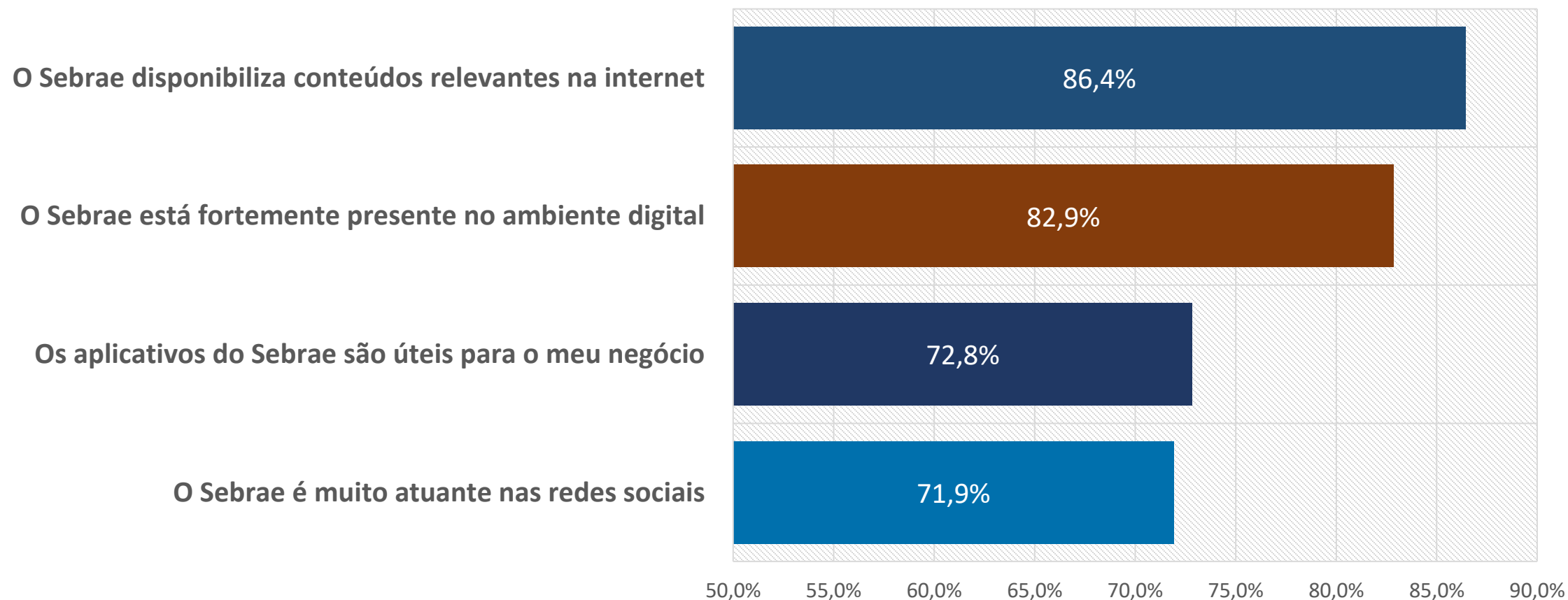
Quase um terço dos entrevistados acessa o **SEBRAE** por meio de suas redes sociais.



acesso as redes sociais do SEBRAE

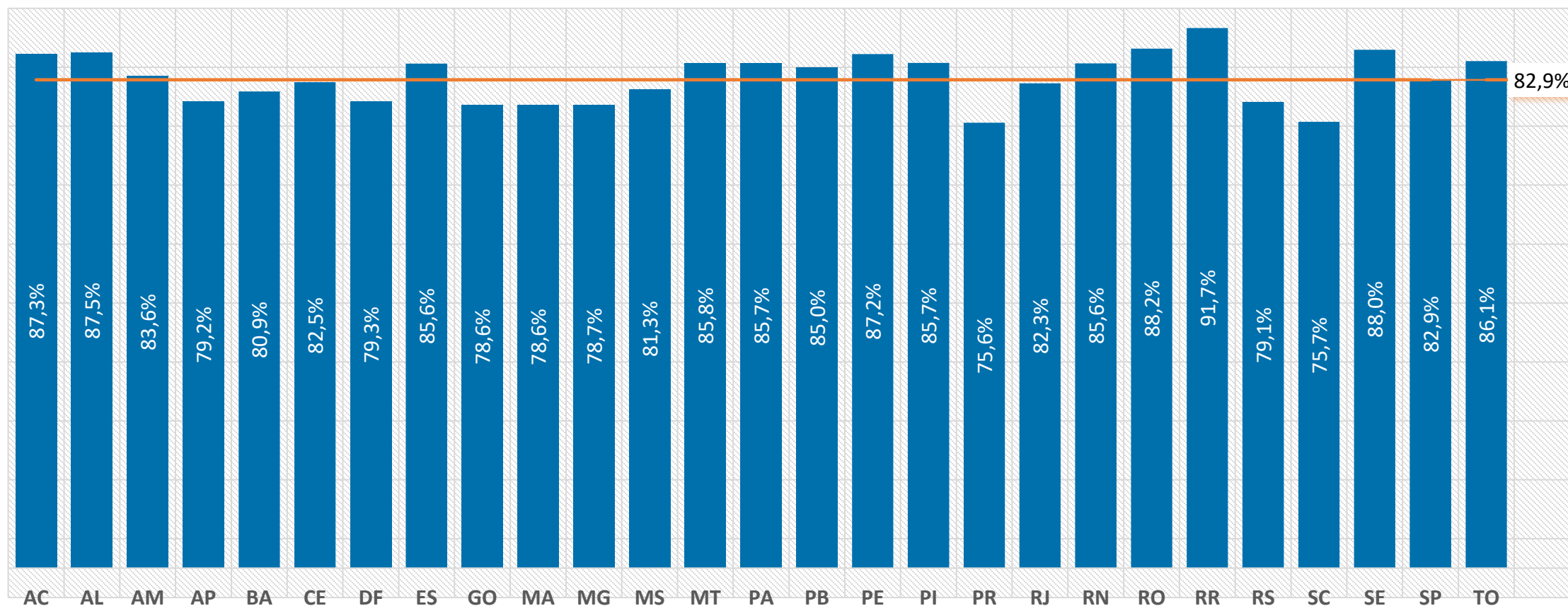


presença do SEBRAE no ambiente digital



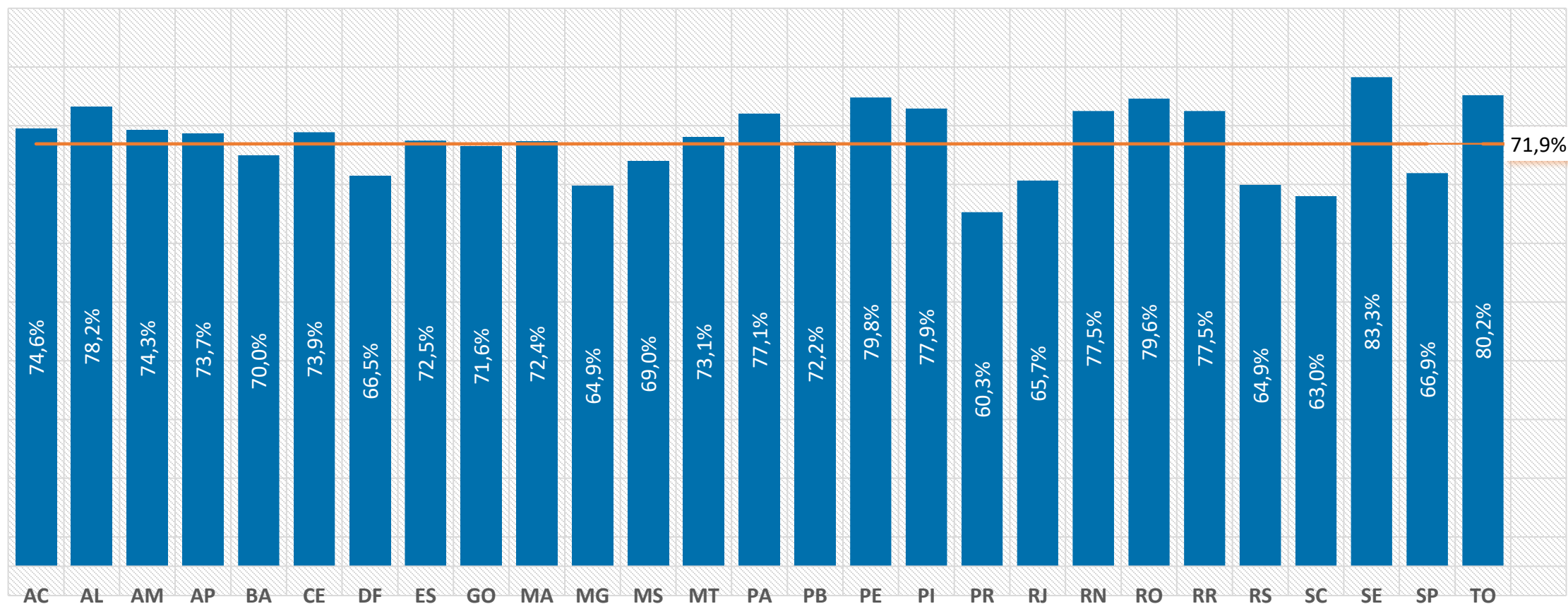
o Sebrae está fortemente presente no ambiente digital

pesquisa opinião

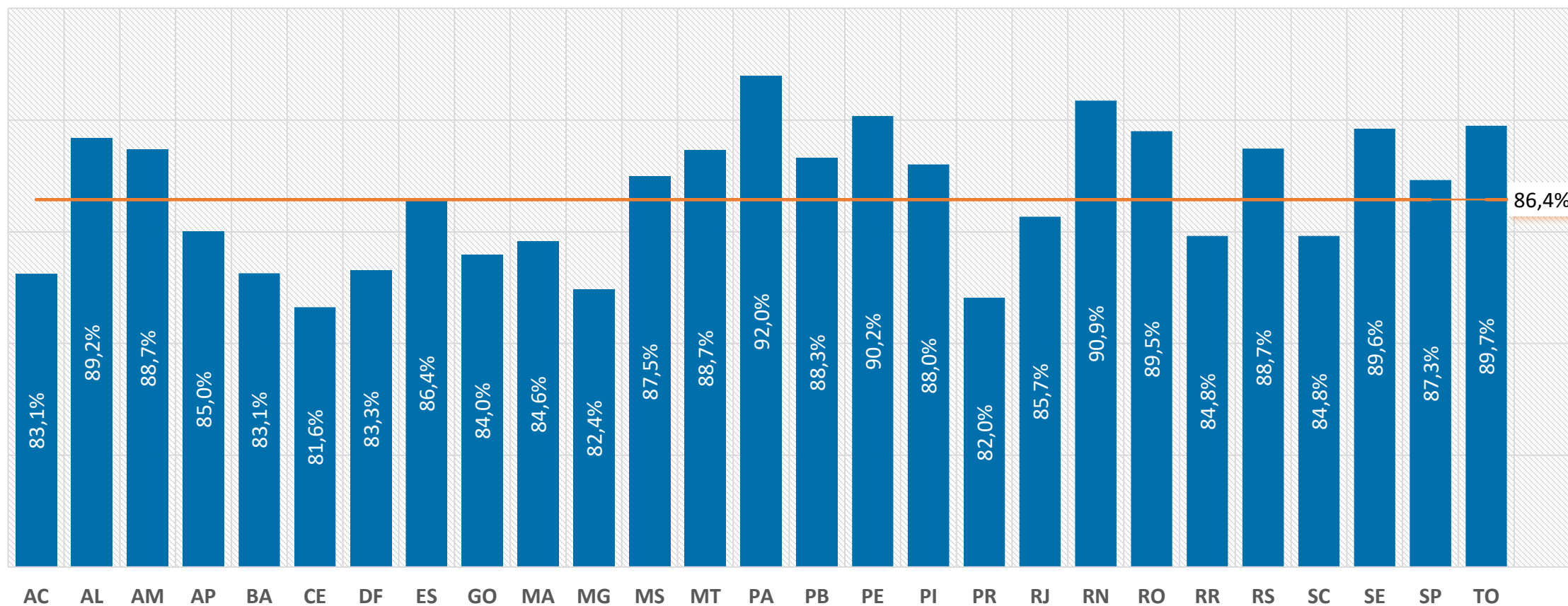


82,9%

o Sebrae é muito atuante nas redes sociais



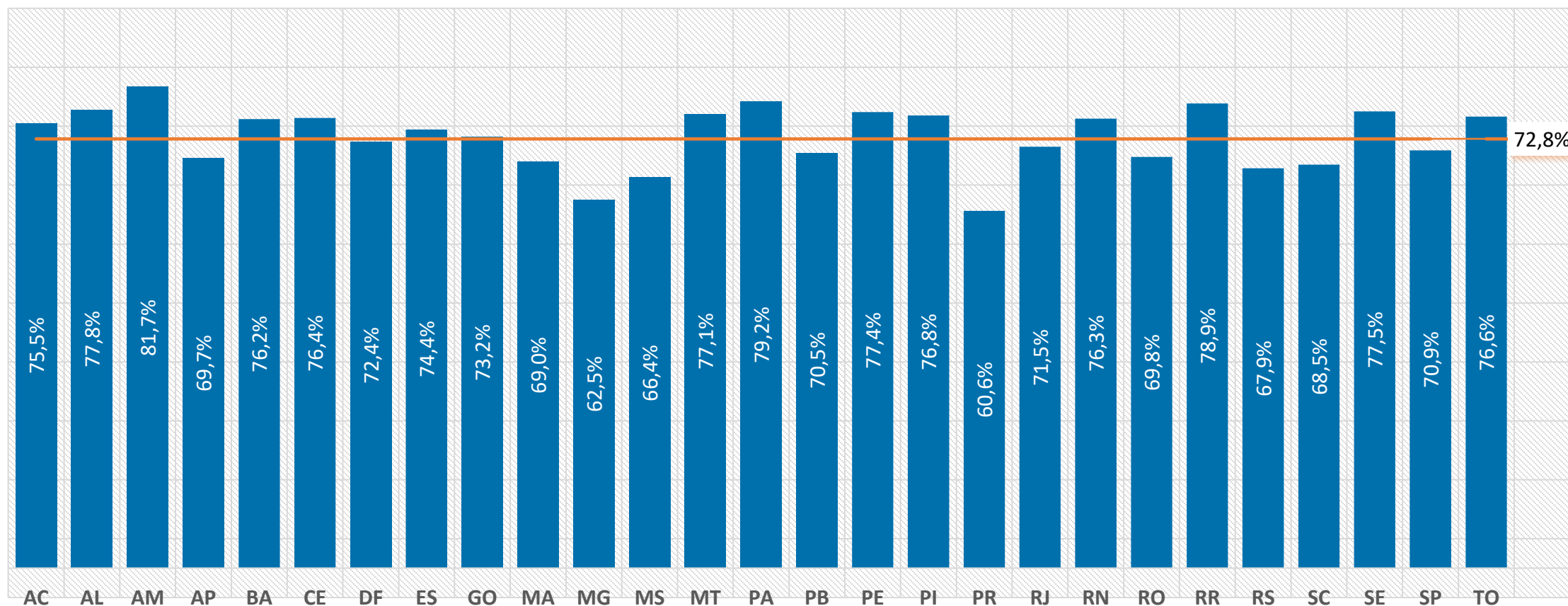
o Sebrae disponibiliza conteúdos relevantes na internet



86,4%

Os aplicativos do Sebrae são úteis para o meu negócio

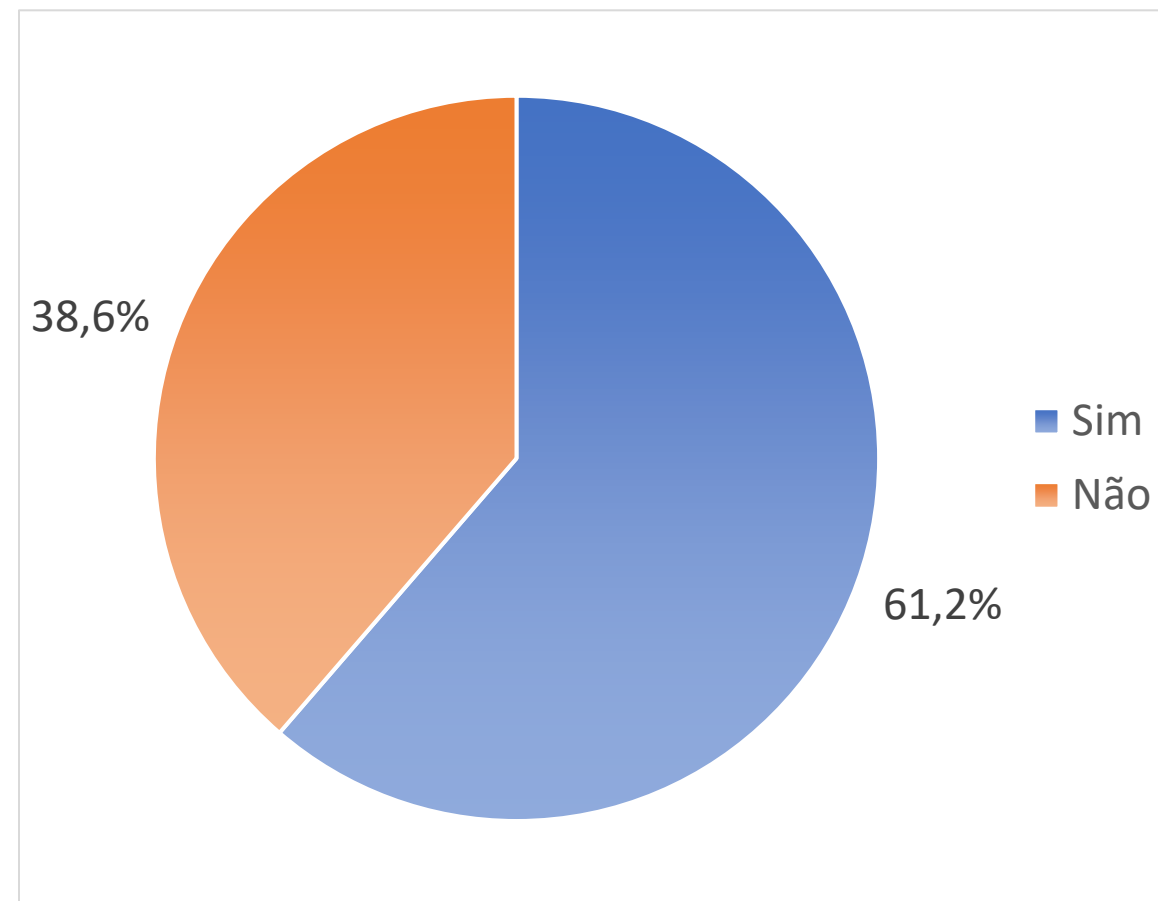
pesquisa opinião



procura por orientações do SEBRAE durante a abertura da empresa

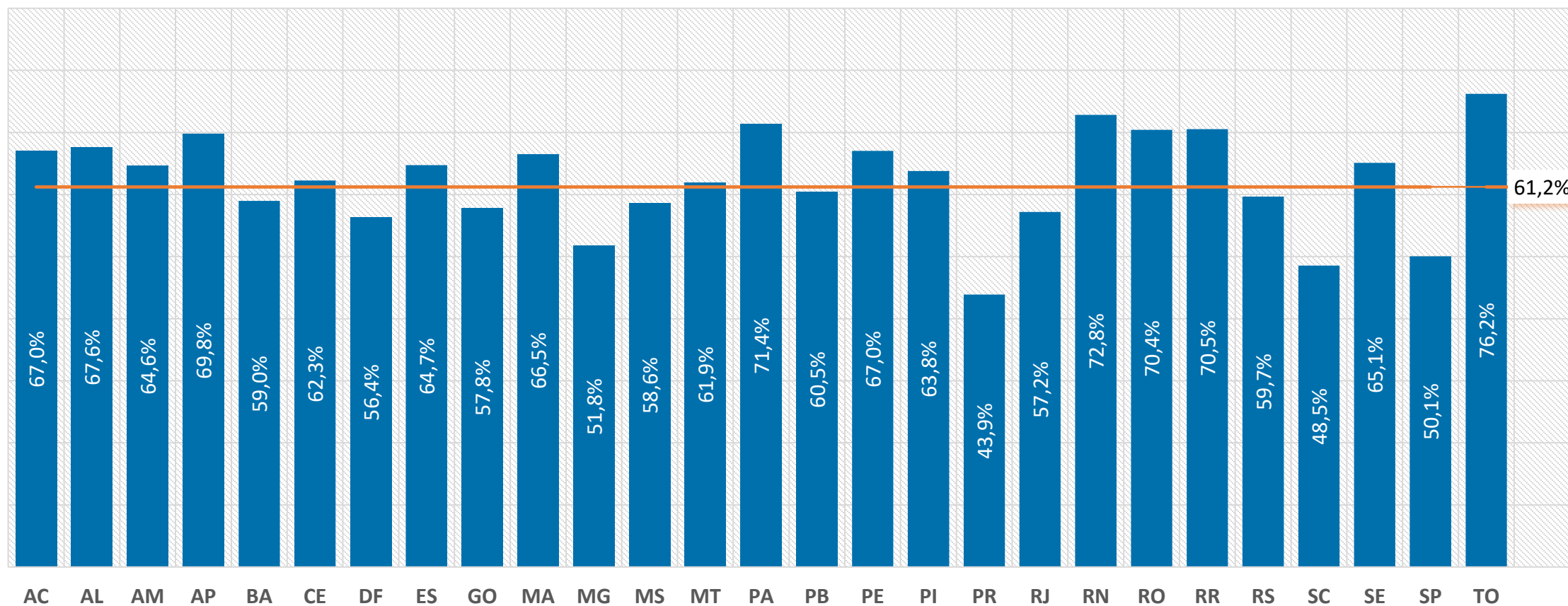


Mais de 61% dos entrevistados procuraram pelo **SEBRAE** no período de abertura ou formalização de suas empresas.



Base: 8.205 respondentes

procura por orientações do SEBRAE durante a abertura da empresa



01

metodologia e perfil

02

lembrança do SEBRAE

03

imagem do SEBRAE

04

posicionamento da
marca SEBRAE

05

procura pelo SEBRAE

06

concluindo

concluindo

De forma espontânea ou estimulada, o SEBRAE é amplamente conhecido pelo público-alvo.

- **71%** dos entrevistados citaram o **SEBRAE espontaneamente** como a instituição que apoia o processo de melhorias na gestão dos negócios, que promove o empreendedorismo ou que defende os interesses dos pequenos negócios no Brasil.
- Àqueles que não lembraram espontaneamente, quando **estimulados** a citar o SEBRAE, mais de **95%** afirmaram **conhecer a instituição**.

A imagem do SEBRAE é predominantemente positiva.

- Quase **60%** dos entrevistados afirmam ter uma imagem muito positiva do **SEBRAE** conferindo uma nota média de **8,56** pontos na escala de 0 a 10.



- Esta avaliação está alinhada com a série histórica do indicador e é impactada sobretudo pelos microempreendedores individuais, de nível de ensino fundamental e que já são clientes do SEBRAE.
- Nesta mesma direção seguem as avaliações daqueles que acreditam que o SEBRAE se assemelha à uma escola ou a um pronto-socorro dos micro e pequenos empreendedores.

O SEBRAE é uma instituição amplamente conhecida e de  grande prestígio junto ao seu público-alvo.

- Para **97%** dos pesquisados a contribuição do **SEBRAE é importante para o Brasil**, além de ser uma instituição ética, que transmite credibilidade e é social e ambientalmente responsável. Também entendem que o SEBRAE é...
 - **Confiável**;
 - **Encoraja** e **estimula** empreendedores;
 - **Luta** por um **ambiente favorável** aos pequenos negócios;
 - **É especialista** em pequenos negócios;
 - Está **disponível** é **facilmente acessível** a quem precisa;
 - E entende como ninguém os **desejos e dores** dos **empreendedores**.

Reconhecem e valorizam a forte presença do SEBRAE no ambiente digital além de contarem com seu apoio nos momentos necessários.



- Percebem a forte presença digital do **SEBRAE** por meio de seu portal e suas redes sociais. Reconhecem que a instituição disponibiliza conteúdos relevantes na internet e oferece aplicativos úteis para os pequenos negócios.
- Além disso, quando da necessidade de abrirem suas empresas, mais de **60%** consideraram o SEBRAE como fonte de informação e orientação aos pequenos negócios.



A pesquisa de Imagem Sebrae é realizada pela **Unidade de Gestão Estratégica** do Sebrae Nacional em conjunto com **Unidade de Gestão de Marketing**.

Equipe UGE:

Adriane Ricieri Brito – Gerente

Fausto R. Keske Cassemiro – Gerente adjunto

Dênis Pedro Nunes - Analista

Equipe UCOM:

Luiz Aurélio A. Gonçalves – Gerente

Juliana Gregory Mee – Gerente adjunto

Jamile Guerra Messias Sales - Analista



membro
ESOMAR
member

certificação

ABNT NBR ISO 20252:2010

Elaboração:
Alexandre Garcia

Revisão:
Carlos André Machado

SRTVS QD 701 CJ 03 TORRE 03
Cobertura Ed. Palácio do Rádio I
CEP 70340-901 – Brasília/DF