



# 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:

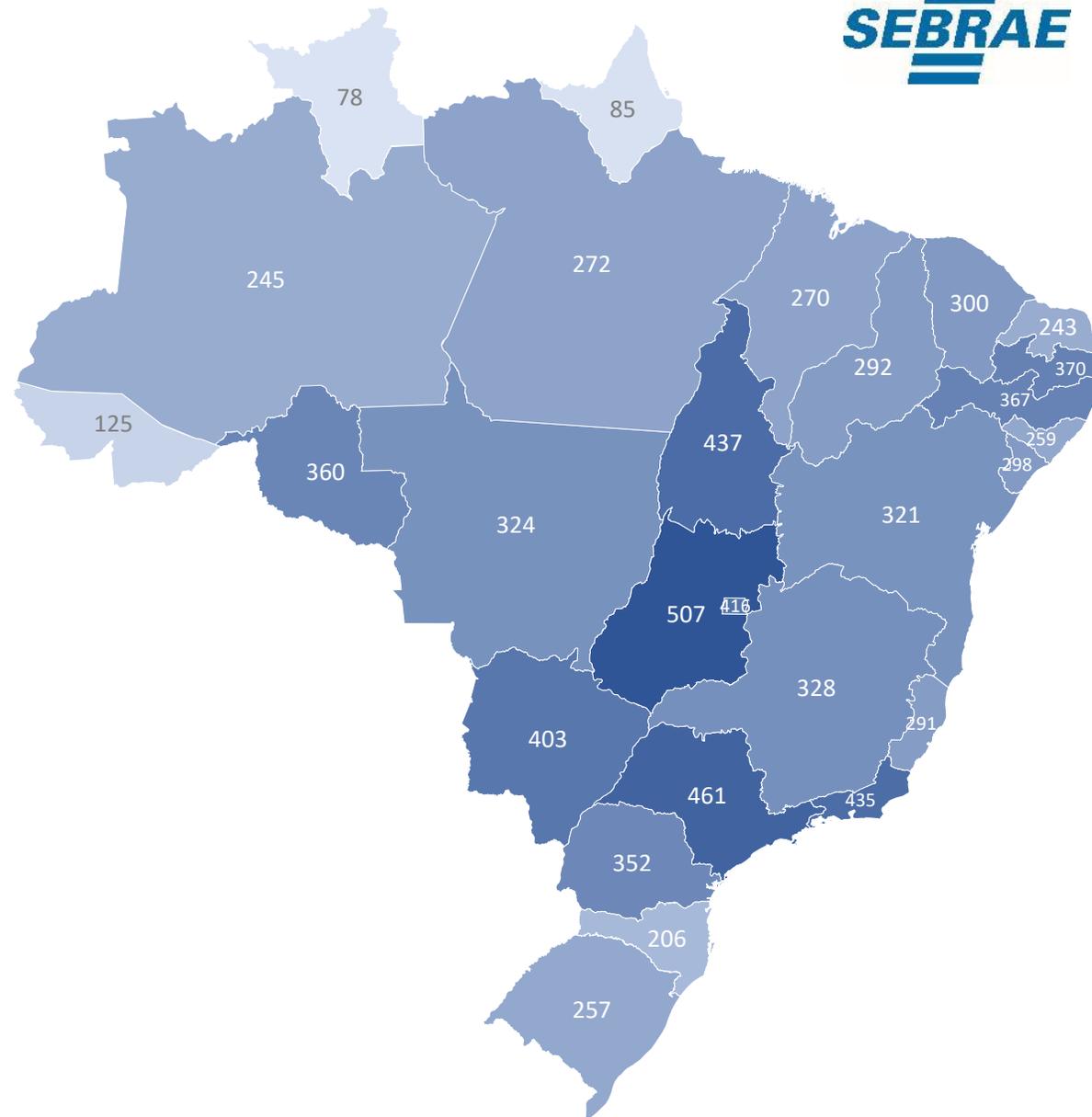
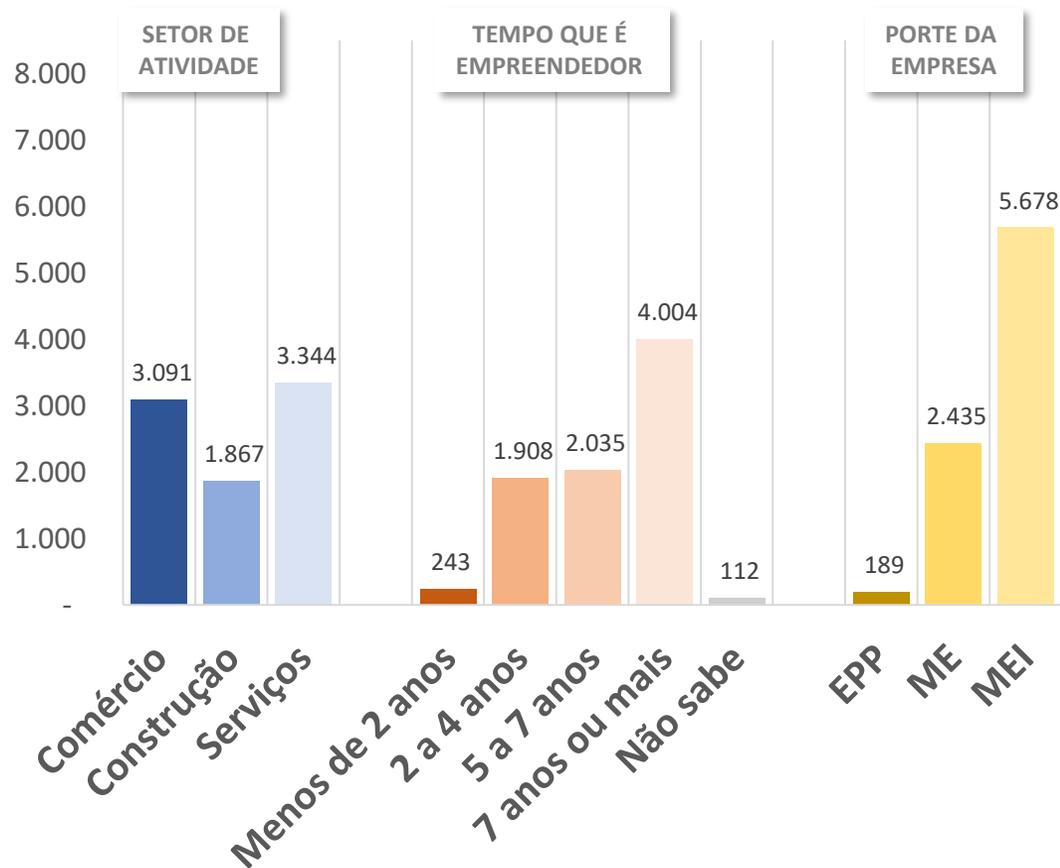
Avaliar o nível de lembrança do SEBRAE junto aos empreendedores brasileiros: imagem e percepções relacionadas à marca.

## 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).

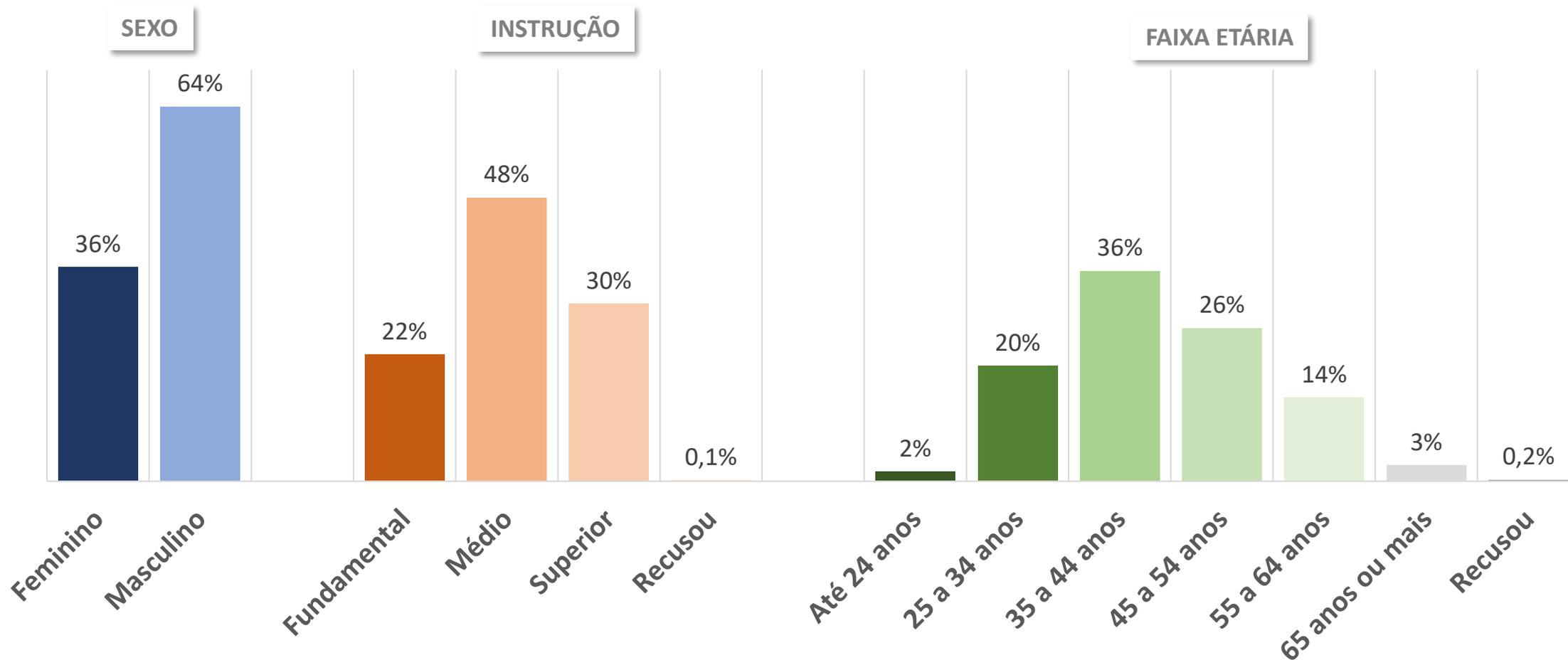
# distribuição amostral



Base: 8.302 respondentes

# perfil dos entrevistados

pesquisa opinião



# 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

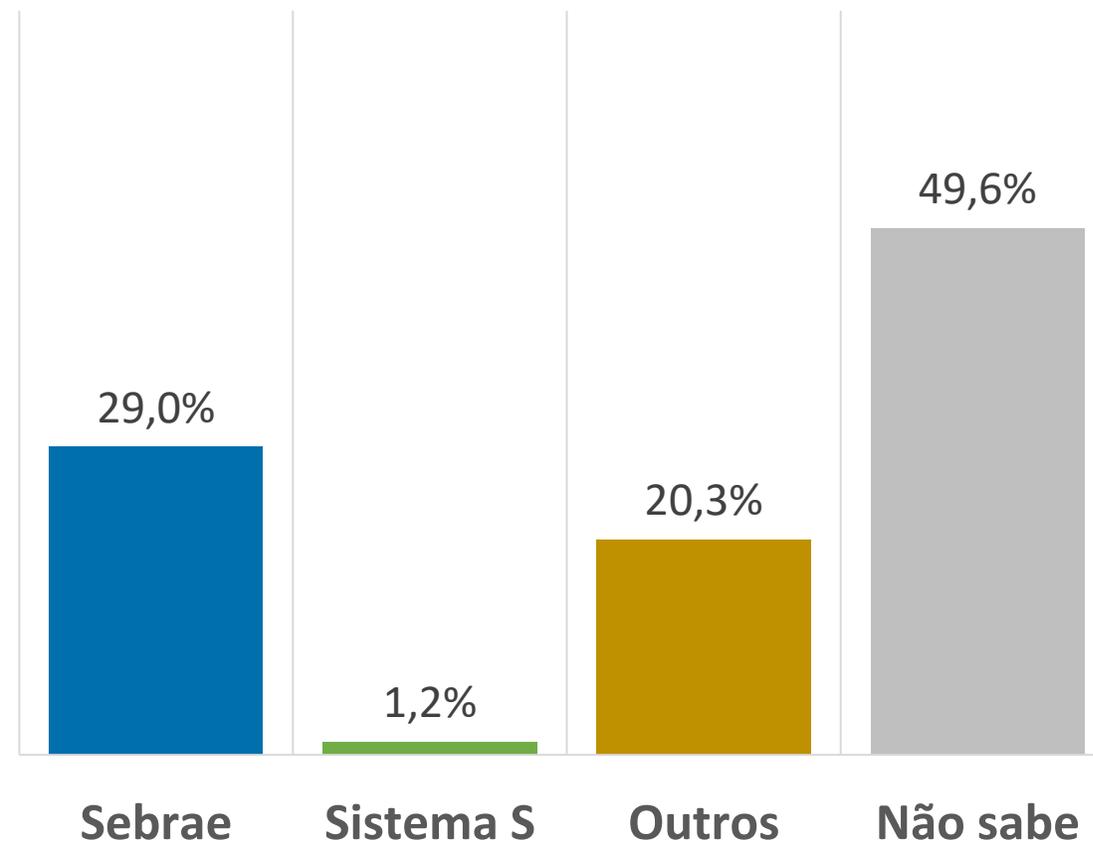
concluindo

## 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

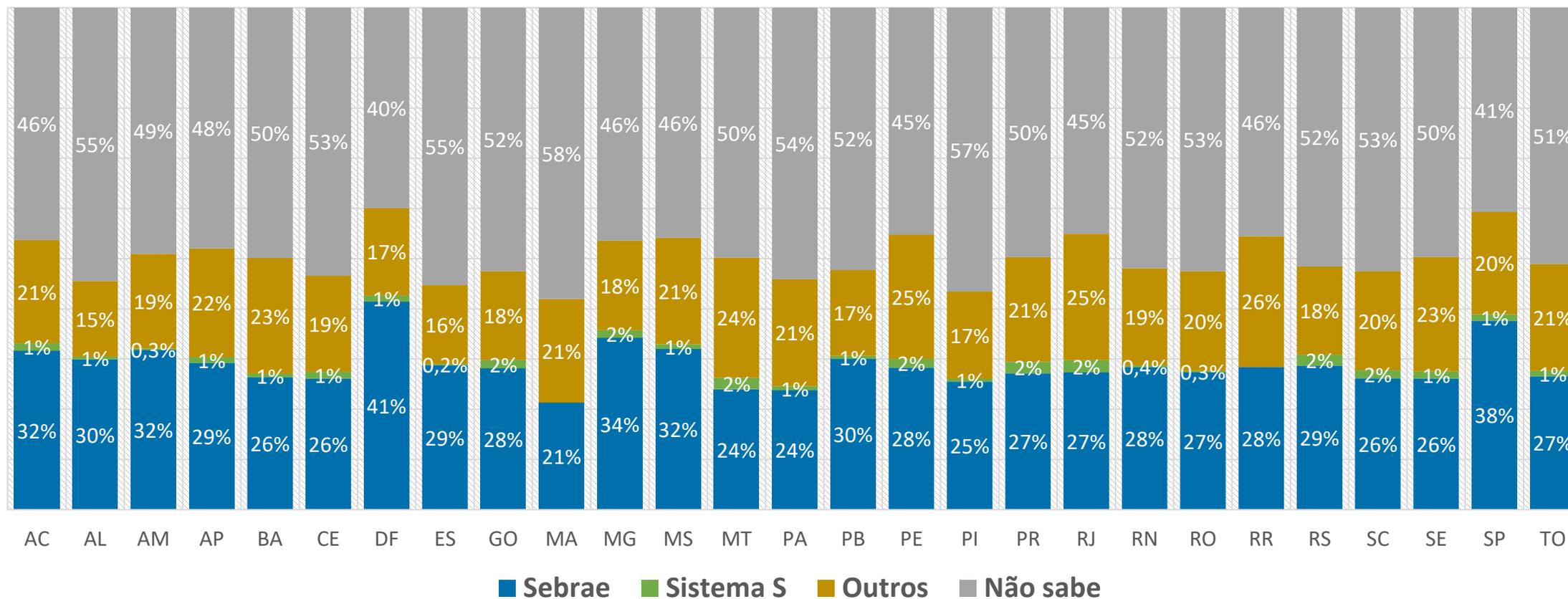
1. Banco Brasil
2. CEF
3. Senai
4. Bradesco/Bco  
Nordeste/Itaú
5. Google

\* 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



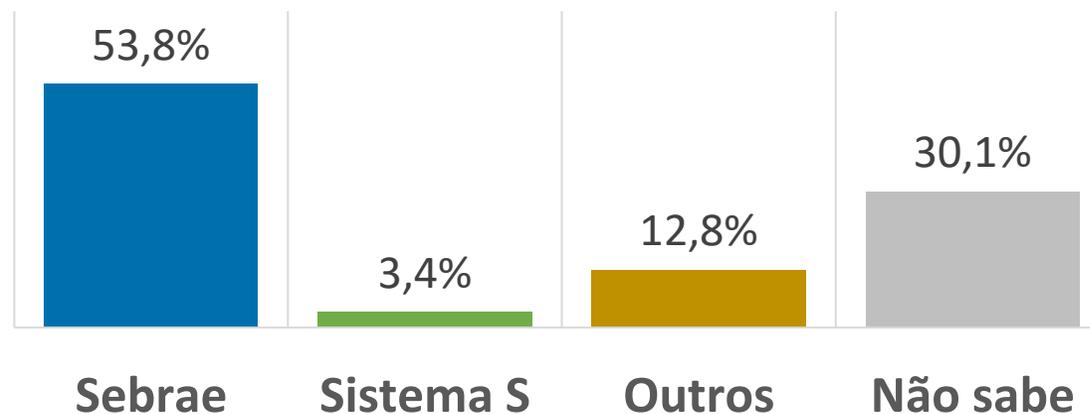
P2. Quando o sr. (a) pensa em melhorar a gestão da sua empresa qual instituição que vem à sua mente/que o(a) sr. (a) lembra para lhe apoiar nesse processo? (ESP-RU)

# promove o empreendedorismo no Brasil



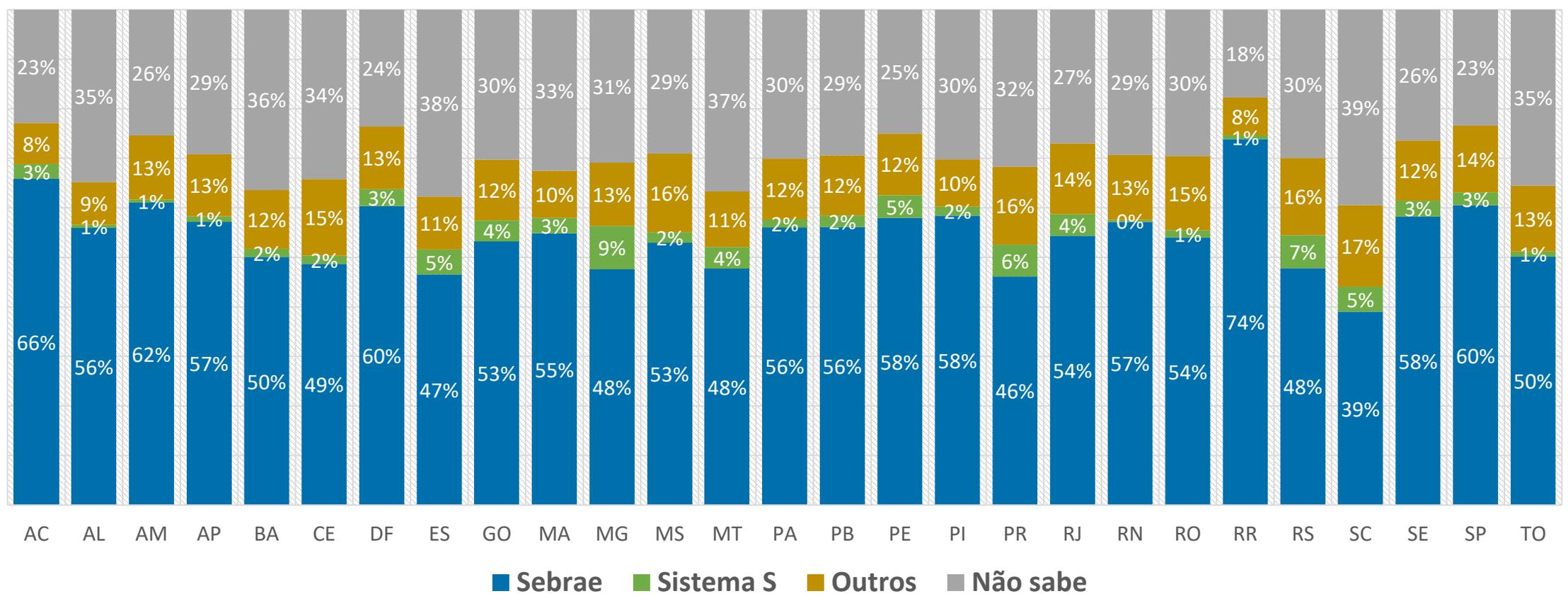
Quando o assunto é a promoção do empreendedorismo no Brasil, a associação ao **SEBRAE** chega a quase **54%**, percepção bastante superior à observada em 2020 quando 39% concordaram com esta avaliação.

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





# promove o empreendedorismo no Brasil



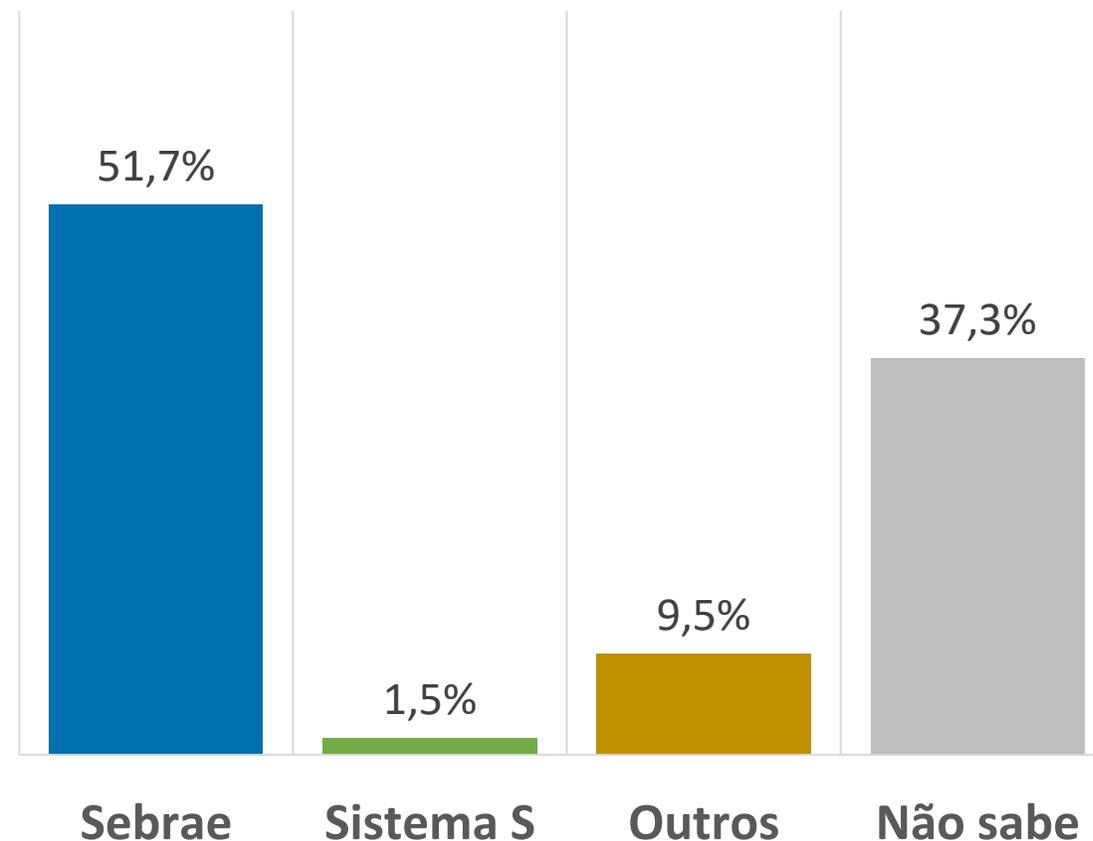
P3. Qual o primeiro nome de instituição/ empresa que o(a) Sr.(a) lembra que promove o EMPREENDEDORISMO NO BRASIL? (ESP-RU)

## defende interesses dos pequenos negócios no Brasil



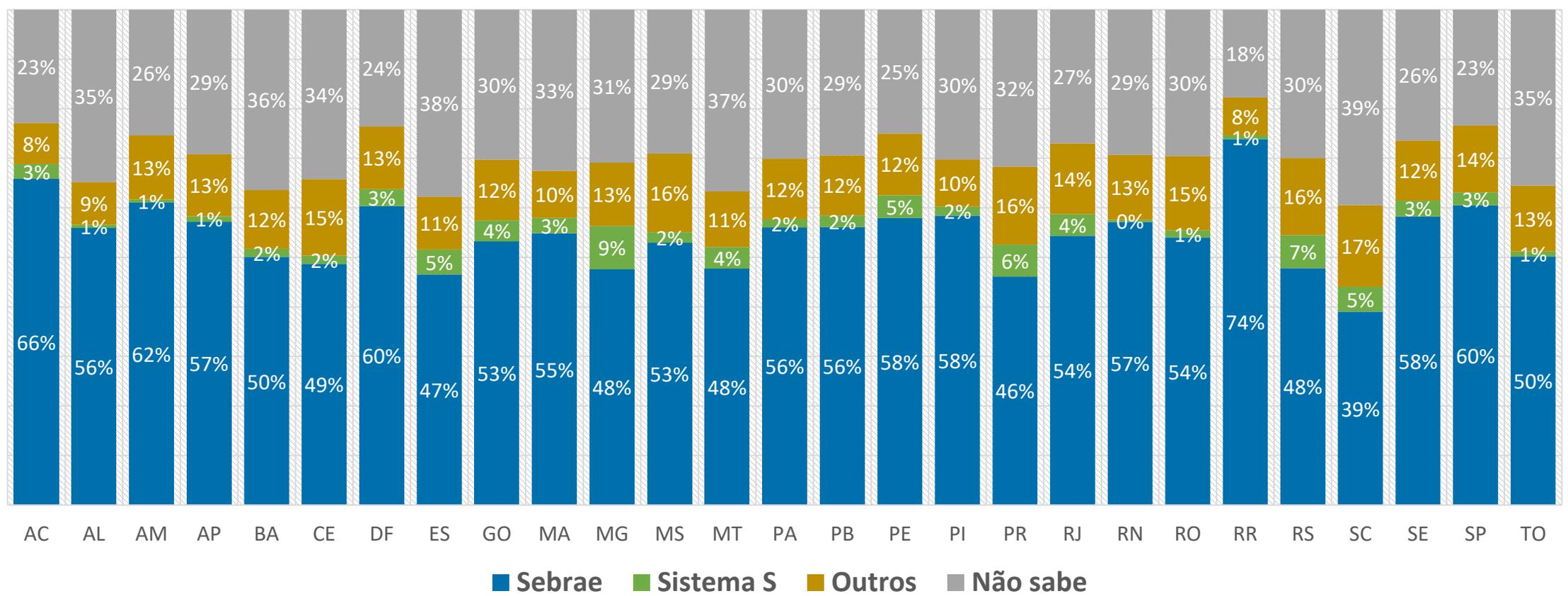
Também reconhecem no **SEBRAE** a imagem de que a instituição é quem melhor defende os interesses dos pequenos negócios no Brasil, pois quase **52%** concordam com esta afirmação.

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





# defende interesses dos pequenos negócios no Brasil

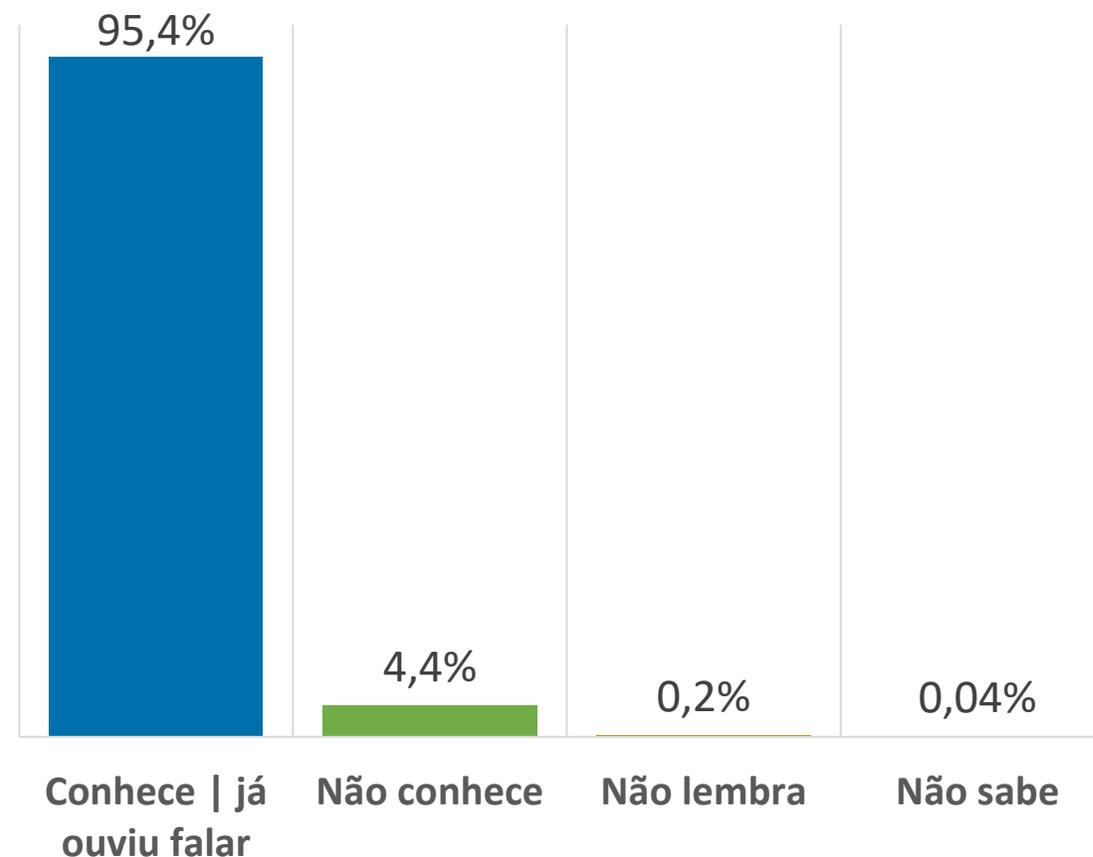


P4. Quando o (a) sr. (a) pensa em uma instituição que defende os interesses dos pequenos negócios no Brasil qual o primeiro nome de instituição que vem à sua mente/que o(a) sr. (a) lembra? (ESP-RU)

## 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

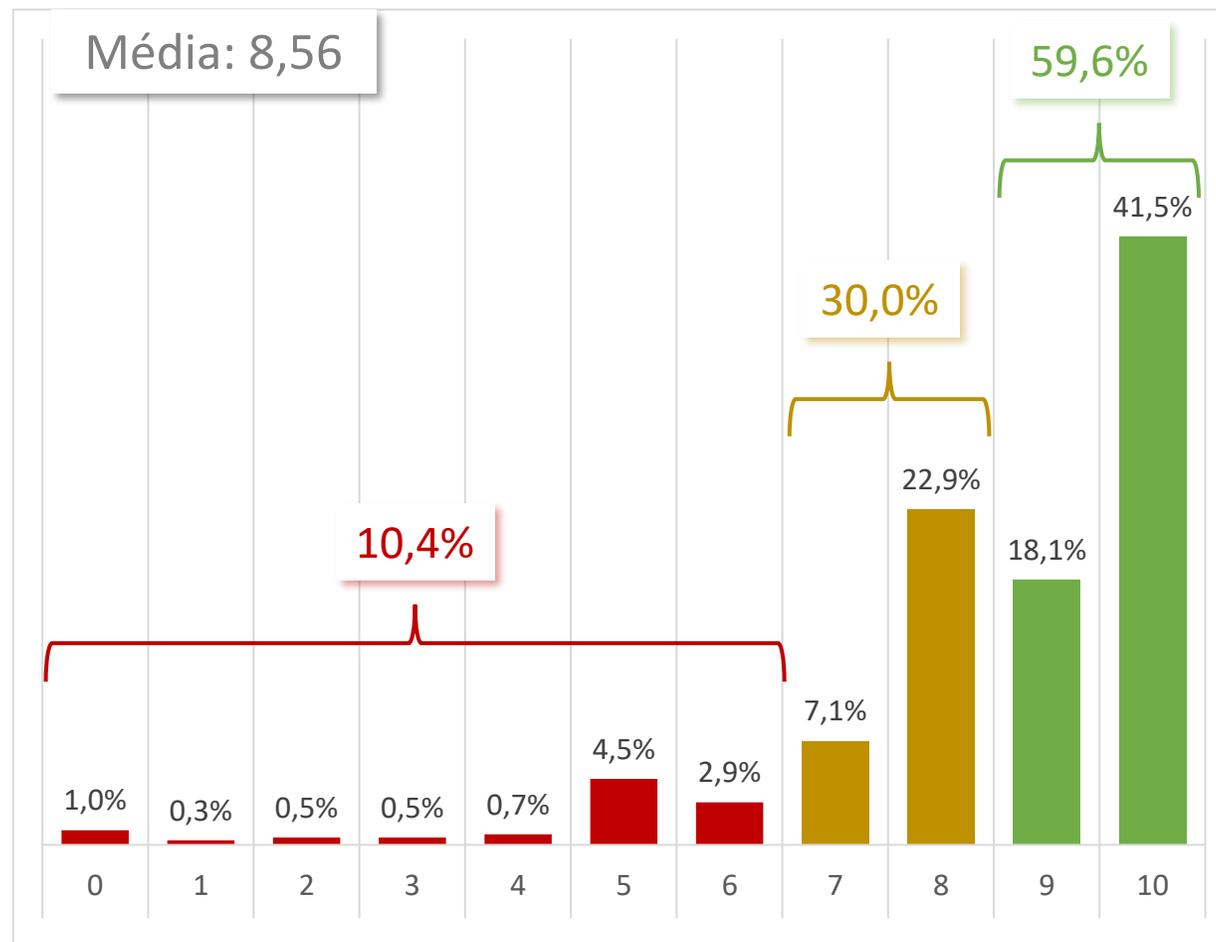
06

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**.



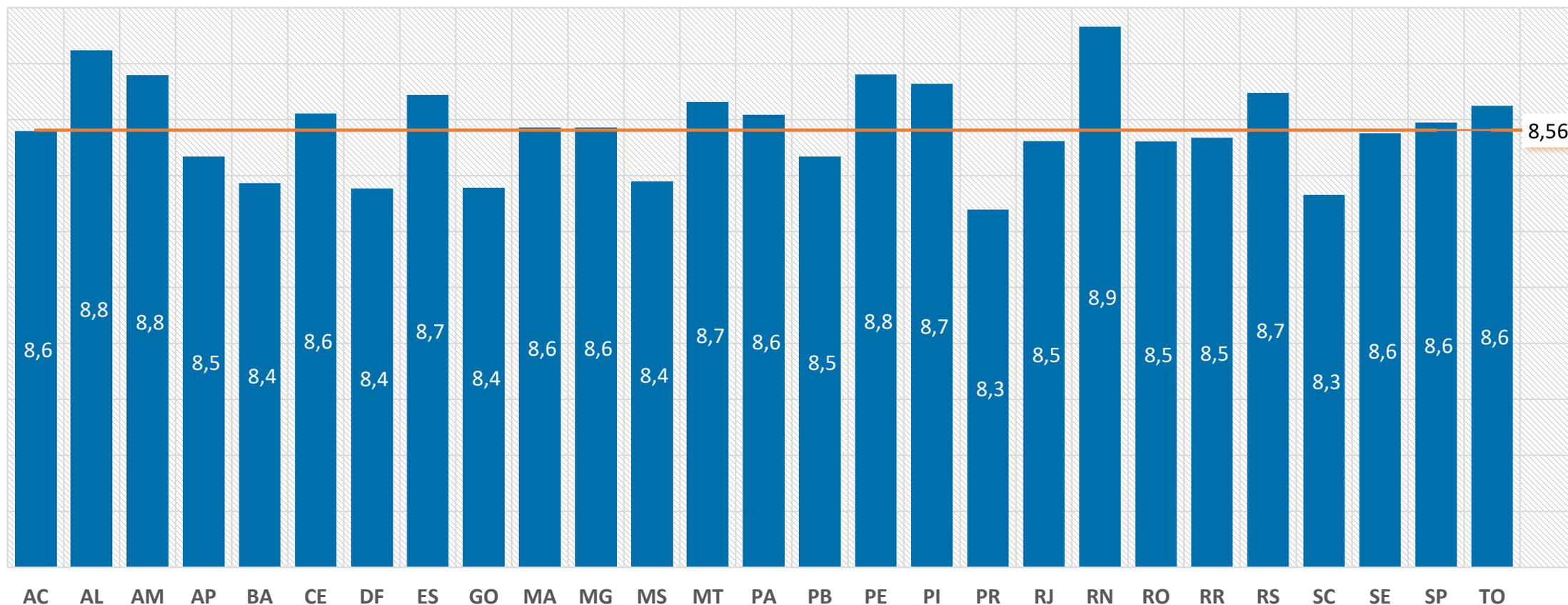
\* Apenas quem conhece ou já ouviu falar do SEBRAE.

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



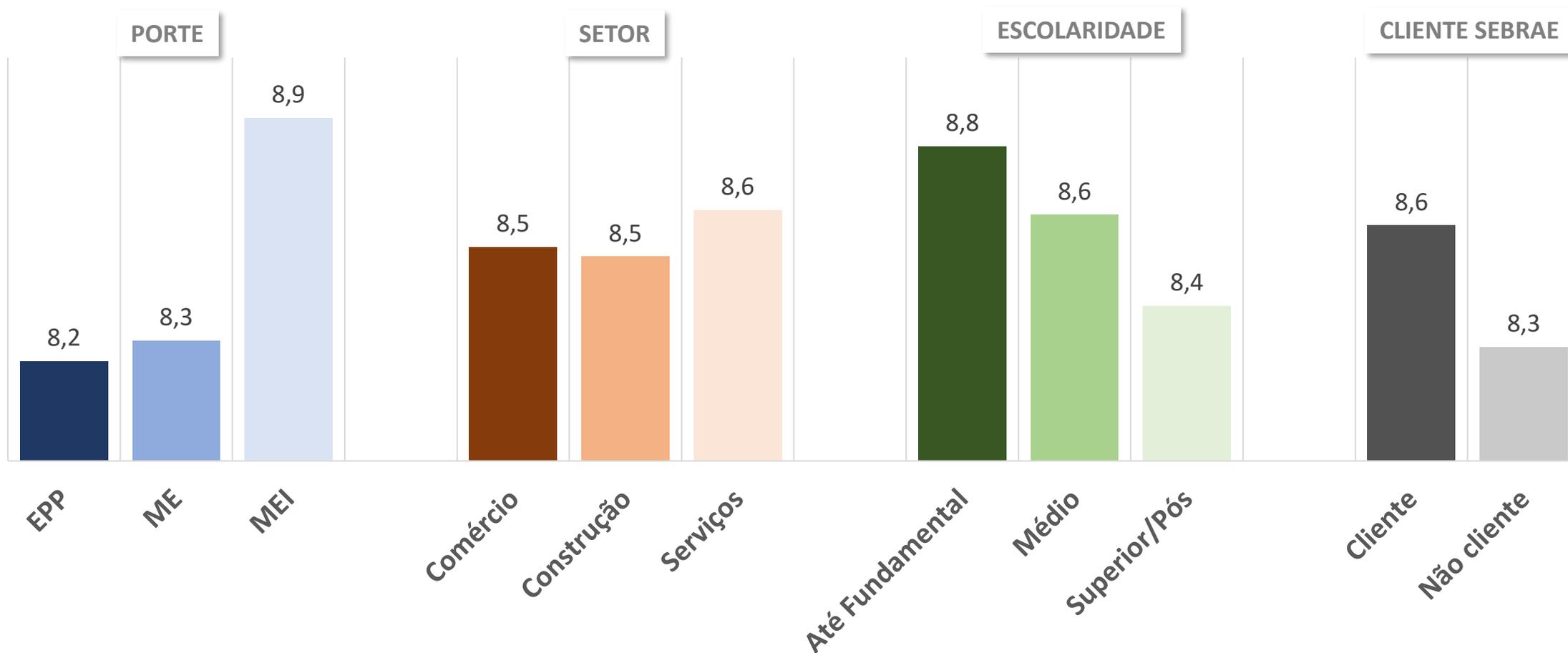
\* Apenas quem conhece ou já ouviu falar do SEBRAE.

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



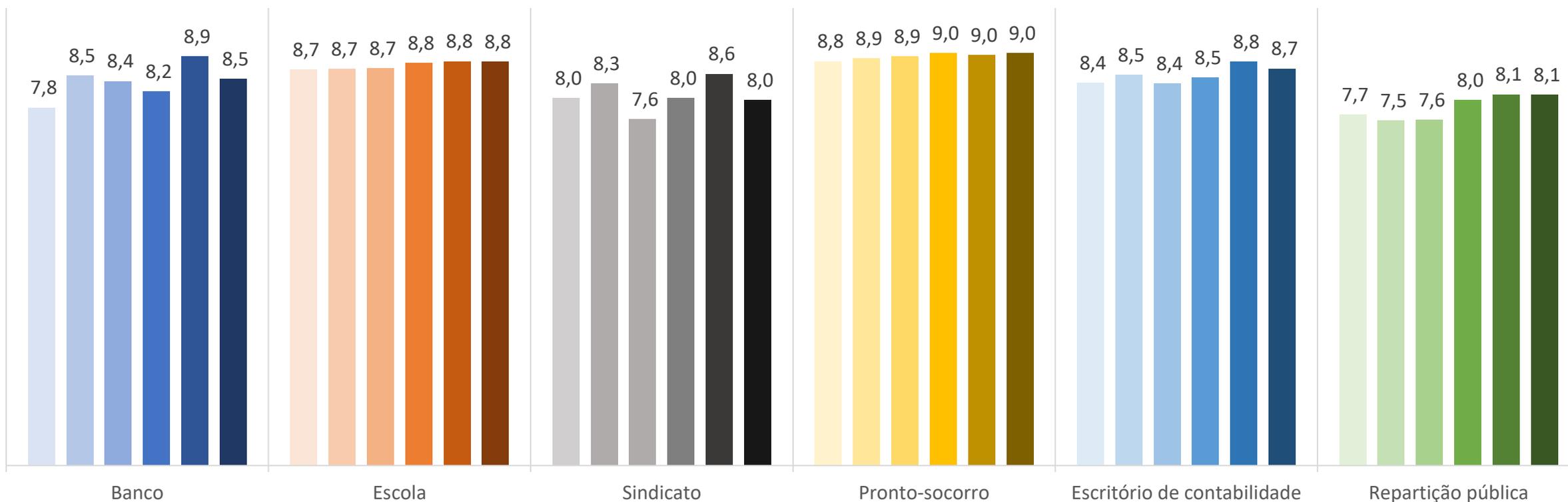
\* Apenas quem conhece ou já ouviu falar do SEBRAE.

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)



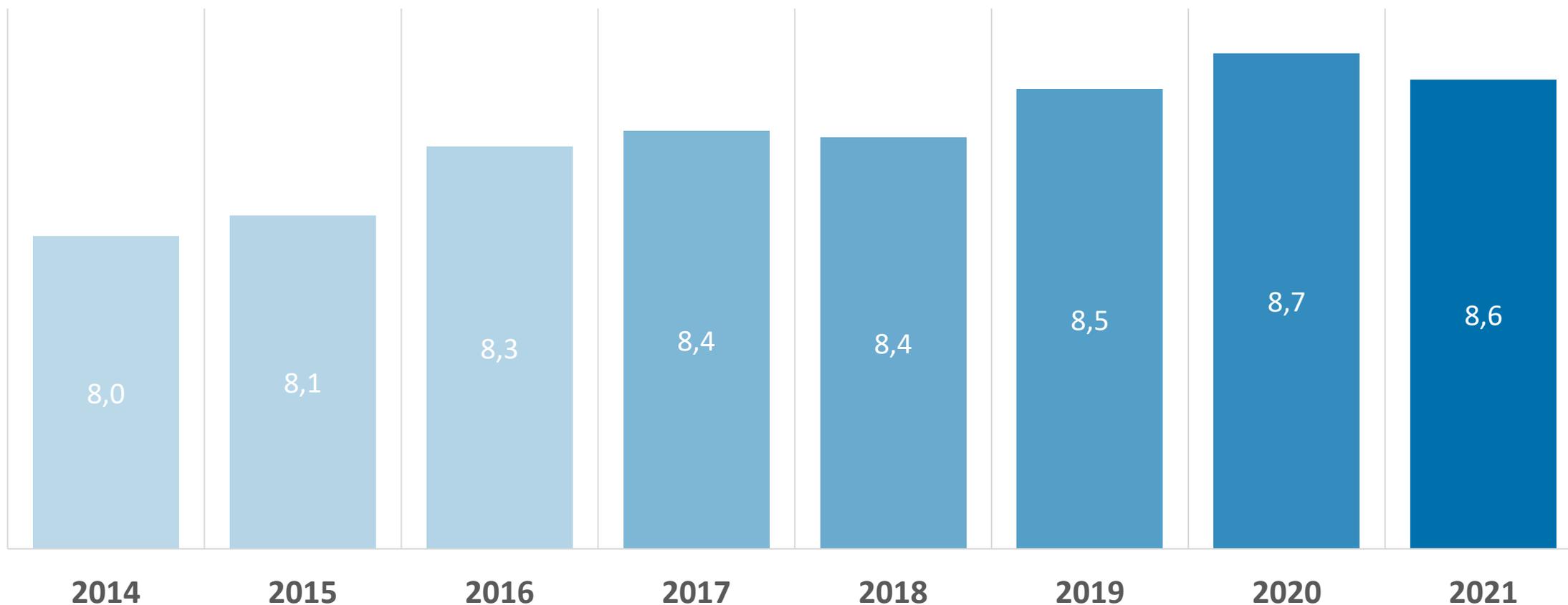
\* Apenas quem conhece ou já ouviu falar do SEBRAE.

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

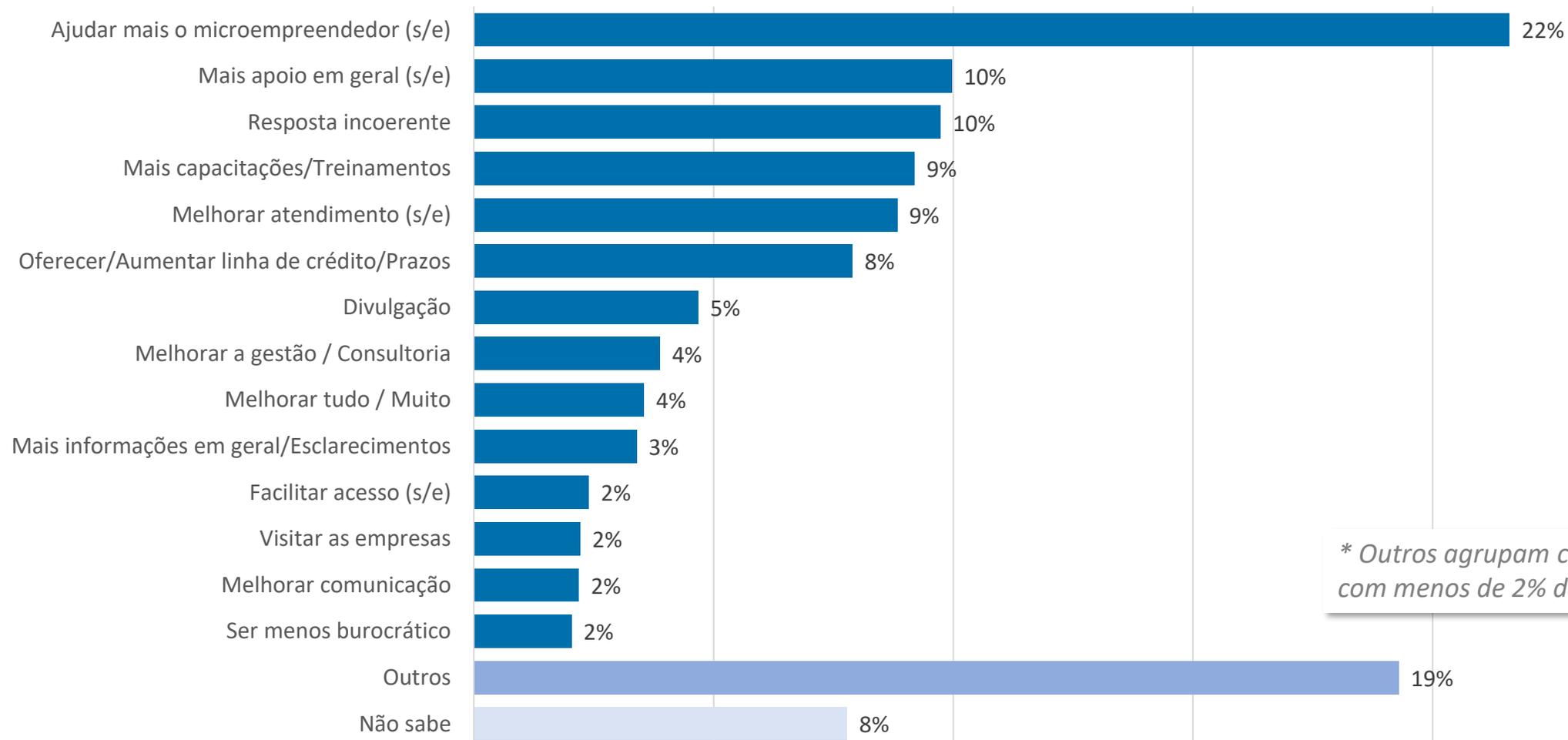


Base: 8.129 respondentes

\* 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

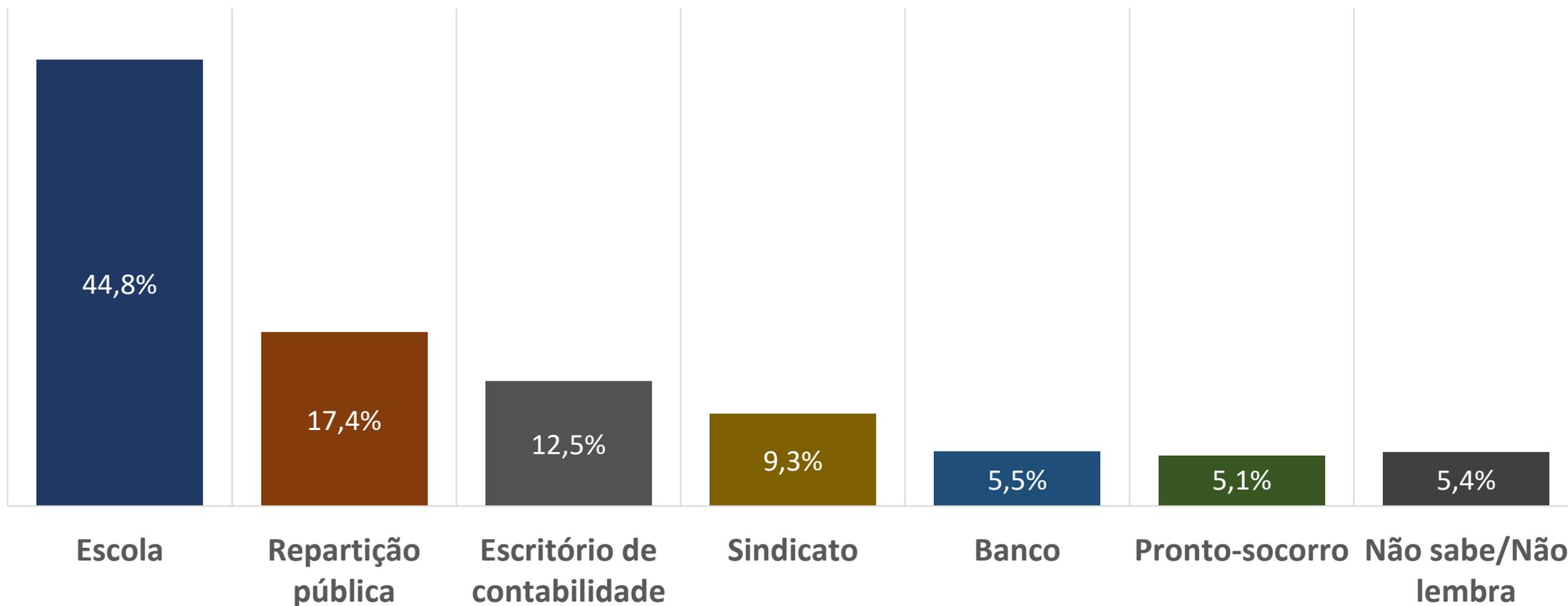


\* Outros agrupam categorias com menos de 2% de citação.

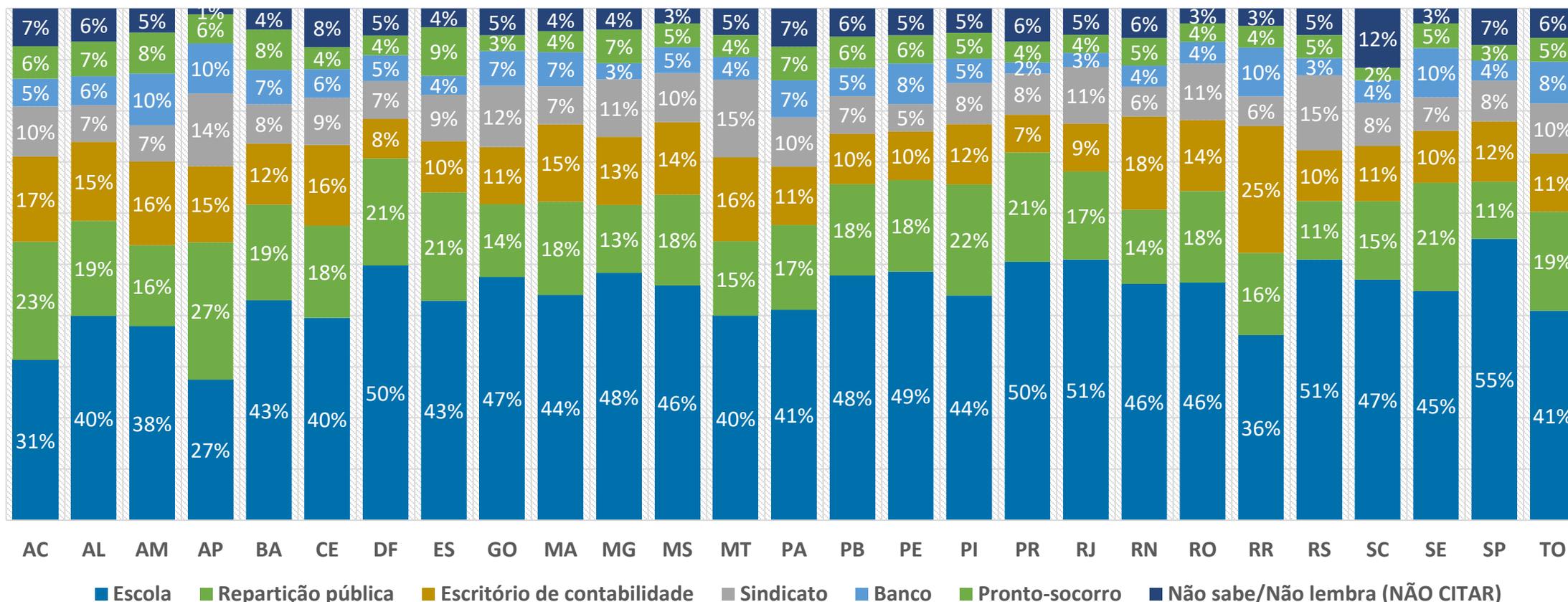
\* Apenas quem avaliou com notas abaixo de 6 em P6.  
P7. O que o(a) Sr.(a) acha que pode ser melhorado?

## semelhança do SEBRAE com outras instituições

pesquisa opinião

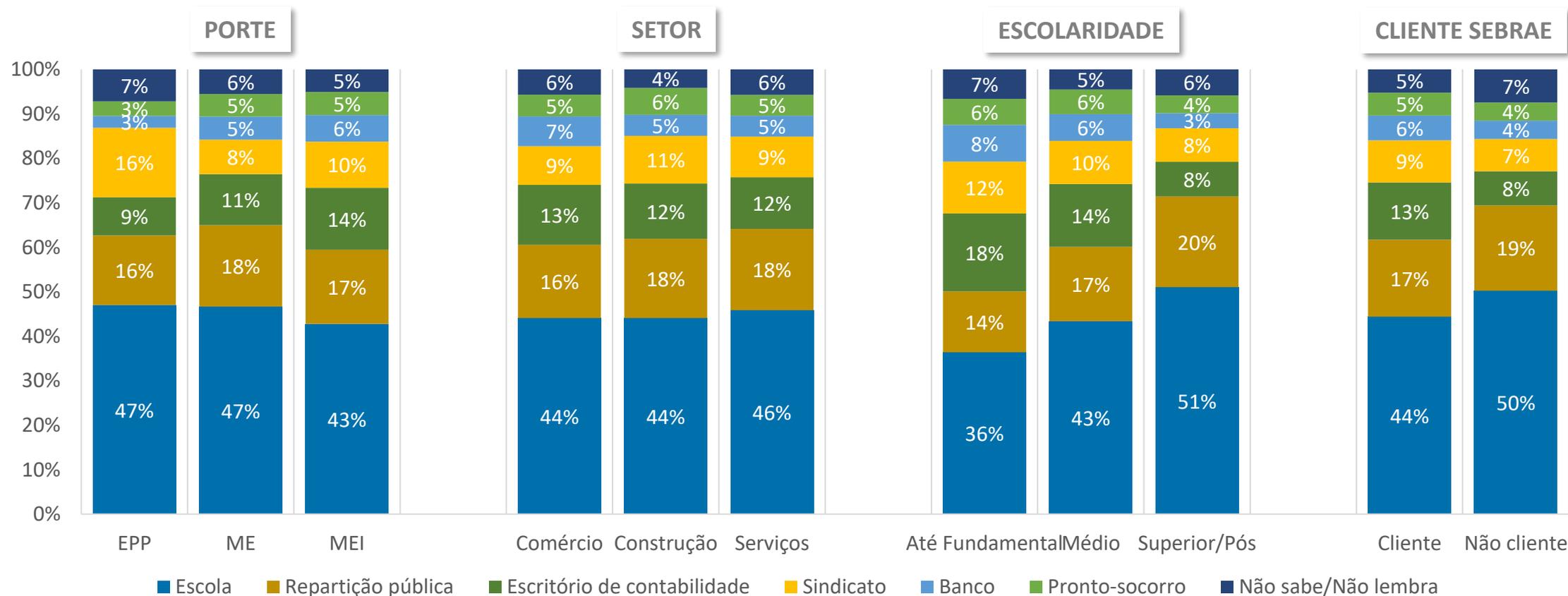


# semelhança do SEBRAE com outras instituições



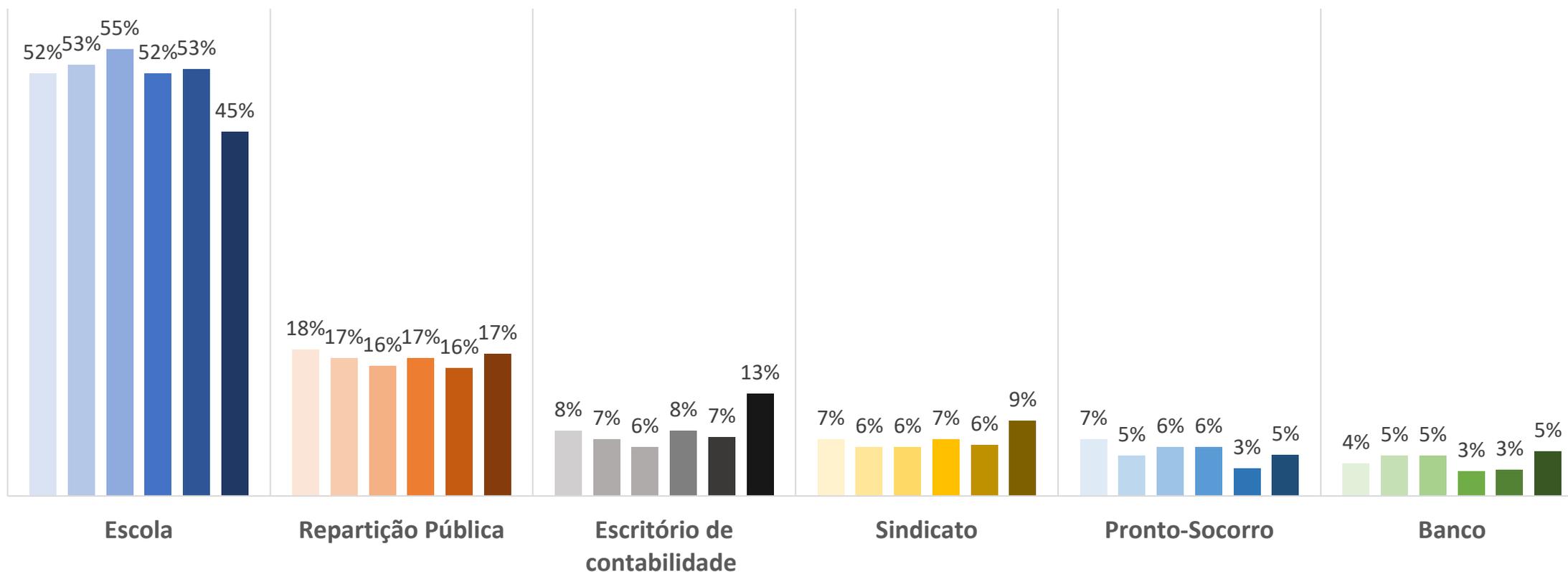
# semelhança do SEBRAE com outras instituições

pesquisa opinião

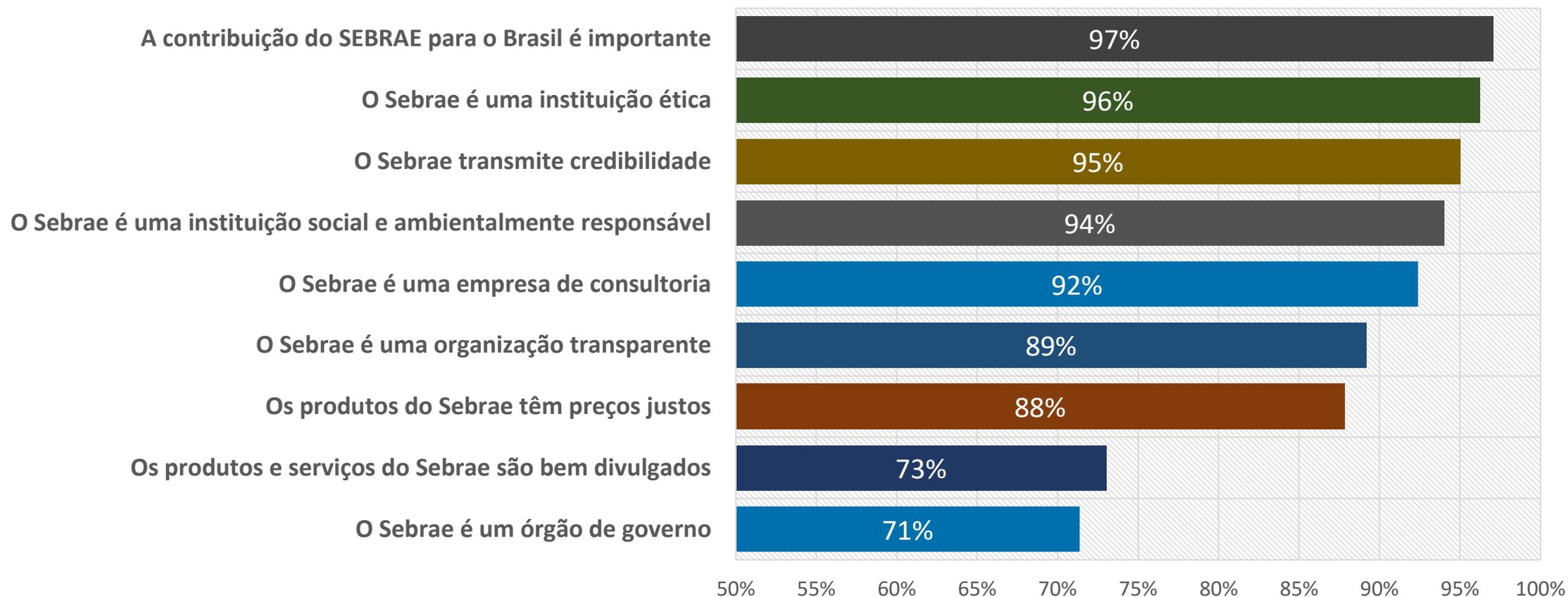


# semelhança do SEBRAE com outras instituições

(2016 a 2021)



# percepções dos pequenos negócios sobre o SEBRAE



Base: 8.168 respondentes

# percepções dos pequenos negócios sobre o SEBRAE

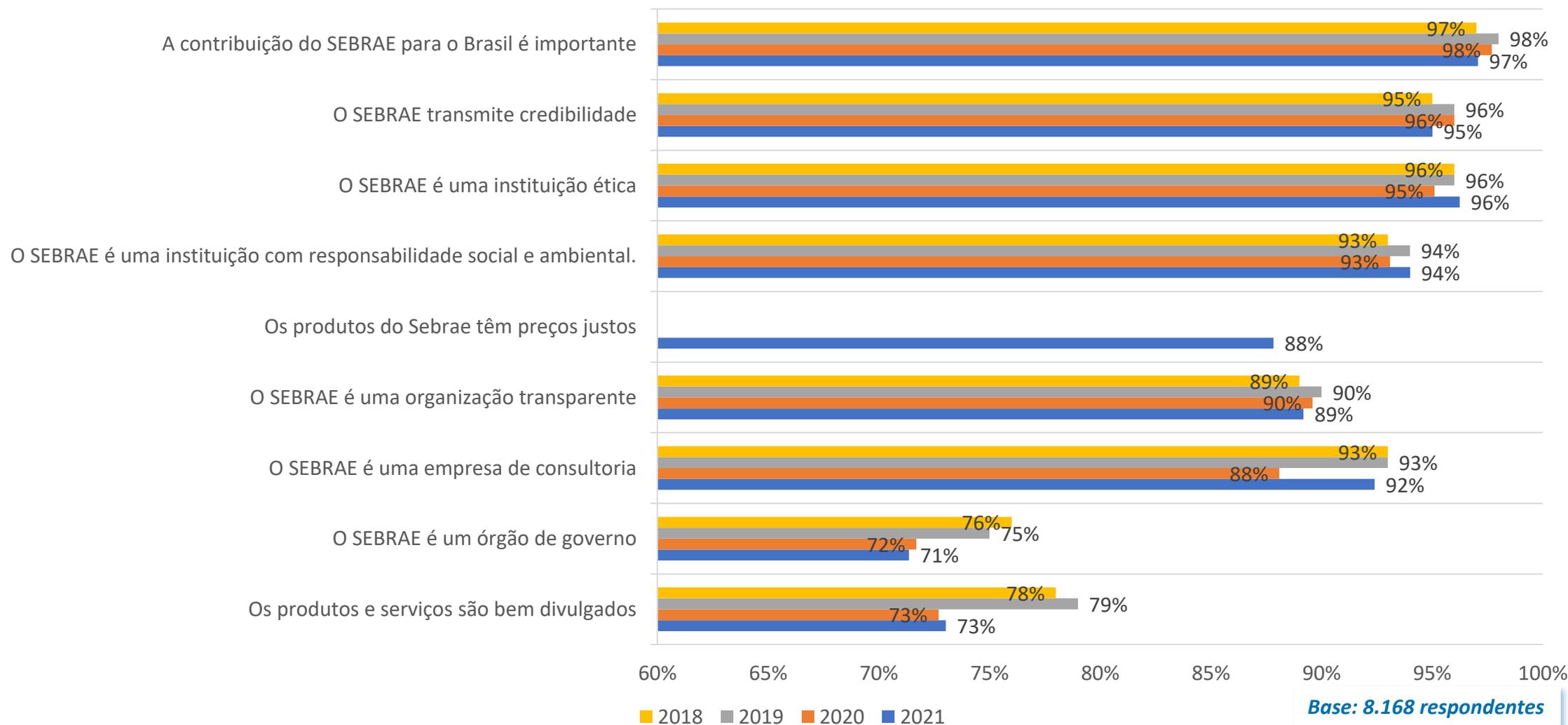
	TOTAL	AC	AL	AM	AP	BA	CE	DF	ES	GO	MA	MG	MS	MT
Os produtos e serviços do Sebrae são bem divulgados	73%	85%	77%	73%	88%	76%	74%	62%	71%	70%	77%	68%	70%	76%
Os produtos do Sebrae têm preços justos	88%	94%	87%	92%	92%	87%	87%	81%	90%	84%	89%	85%	85%	92%
O Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável	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
<b>Os produtos e serviços do Sebrae são bem divulgados</b>	64%	68%	79%	75%	76%	70%	84%	76%	63%	74%	56%
<b>Os produtos do Sebrae têm preços justos</b>	87%	86%	90%	88%	88%	87%	88%	89%	87%	88%	86%
<b>O Sebrae é uma instituição social e ambientalmente responsável</b>	94%	92%	96%	94%	94%	94%	95%	95%	92%	94%	92%
<b>O Sebrae transmite credibilidade</b>	94%	94%	96%	95%	95%	95%	93%	95%	96%	95%	96%
<b>O Sebrae é uma organização transparente</b>	88%	86%	92%	90%	89%	89%	92%	90%	86%	89%	86%
<b>O Sebrae é uma instituição ética</b>	98%	95%	97%	96%	96%	96%	95%	97%	96%	96%	97%
<b>A contribuição do SEBRAE para o Brasil é importante</b>	98%	96%	98%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%
<b>O Sebrae é uma empresa de consultoria</b>	94%	92%	93%	93%	92%	92%	91%	93%	92%	93%	89%
<b>O Sebrae é um órgão de governo</b>	62%	69%	74%	74%	74%	67%	81%	75%	61%	72%	65%

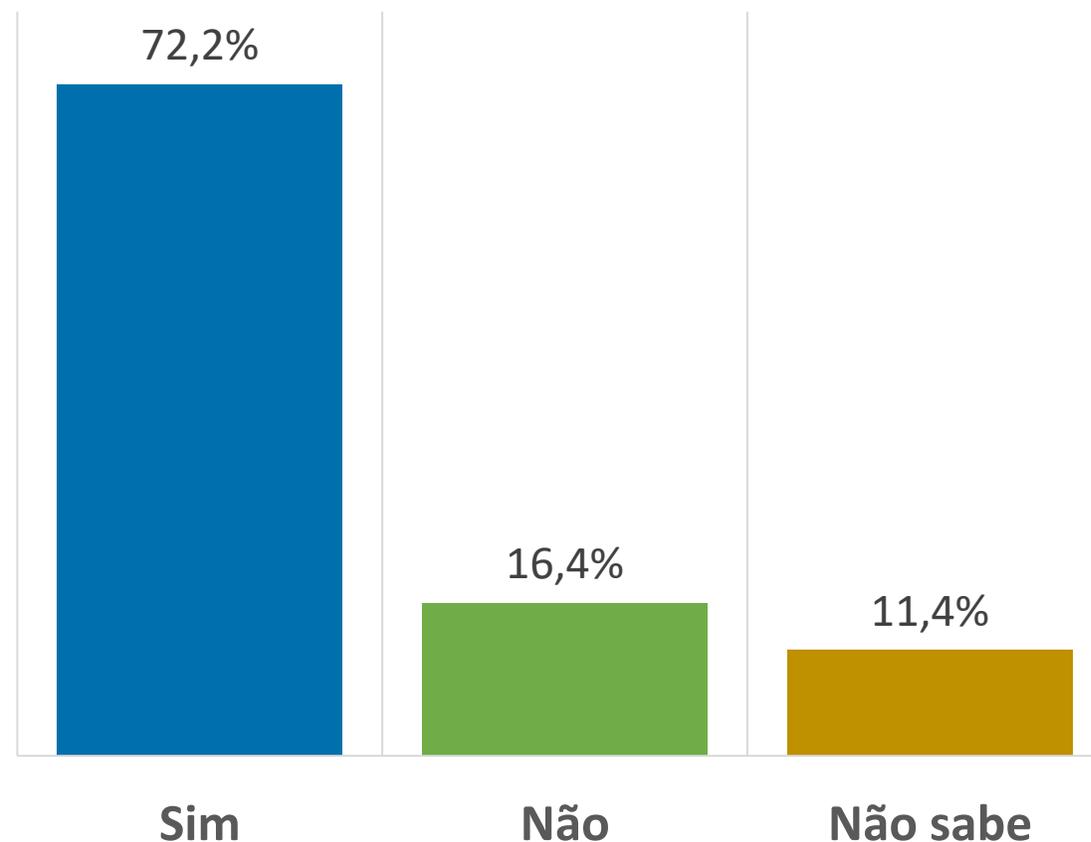
# percepções dos pequenos negócios sobre o SEBRAE



## conhecimento de produto/serviço SEBRAE

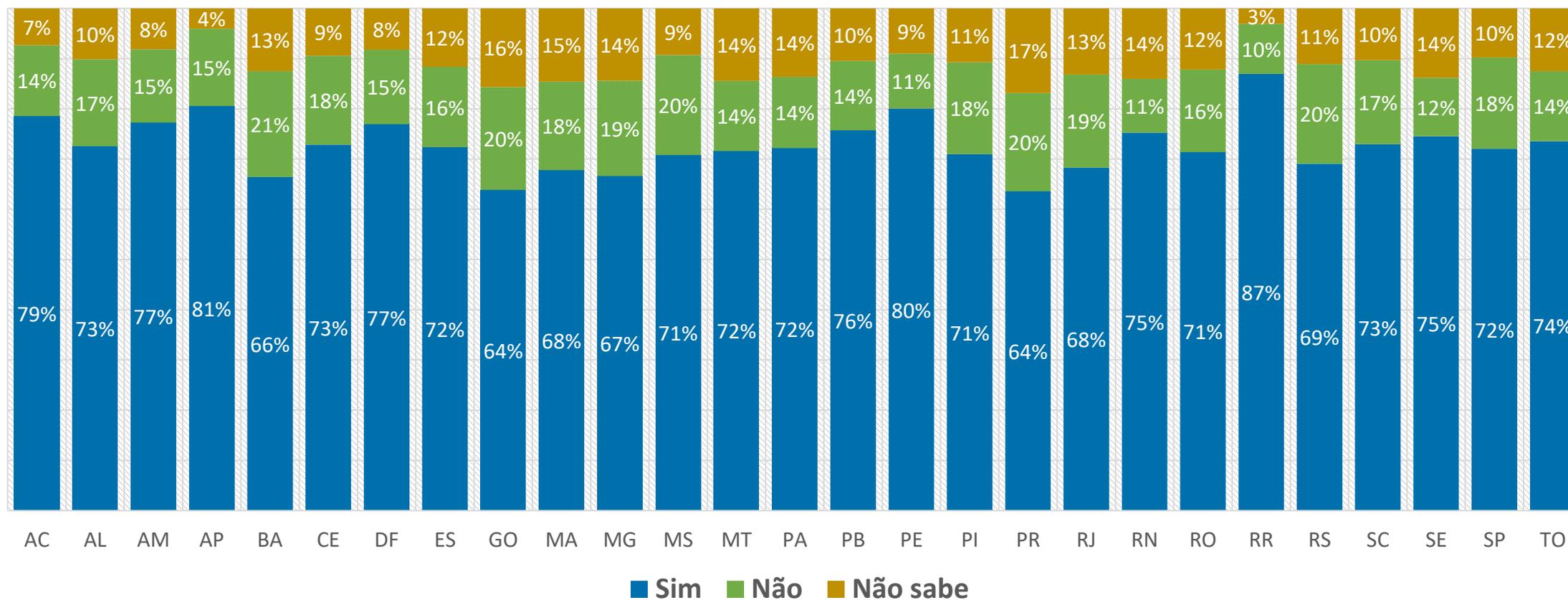


Mais de **70%** dos entrevistados afirmam conhecer produtos ou serviços oferecidos pelo **SEBRAE**.



# conhecimento de produto/serviço SEBRAE

pesquisa opinião



## 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

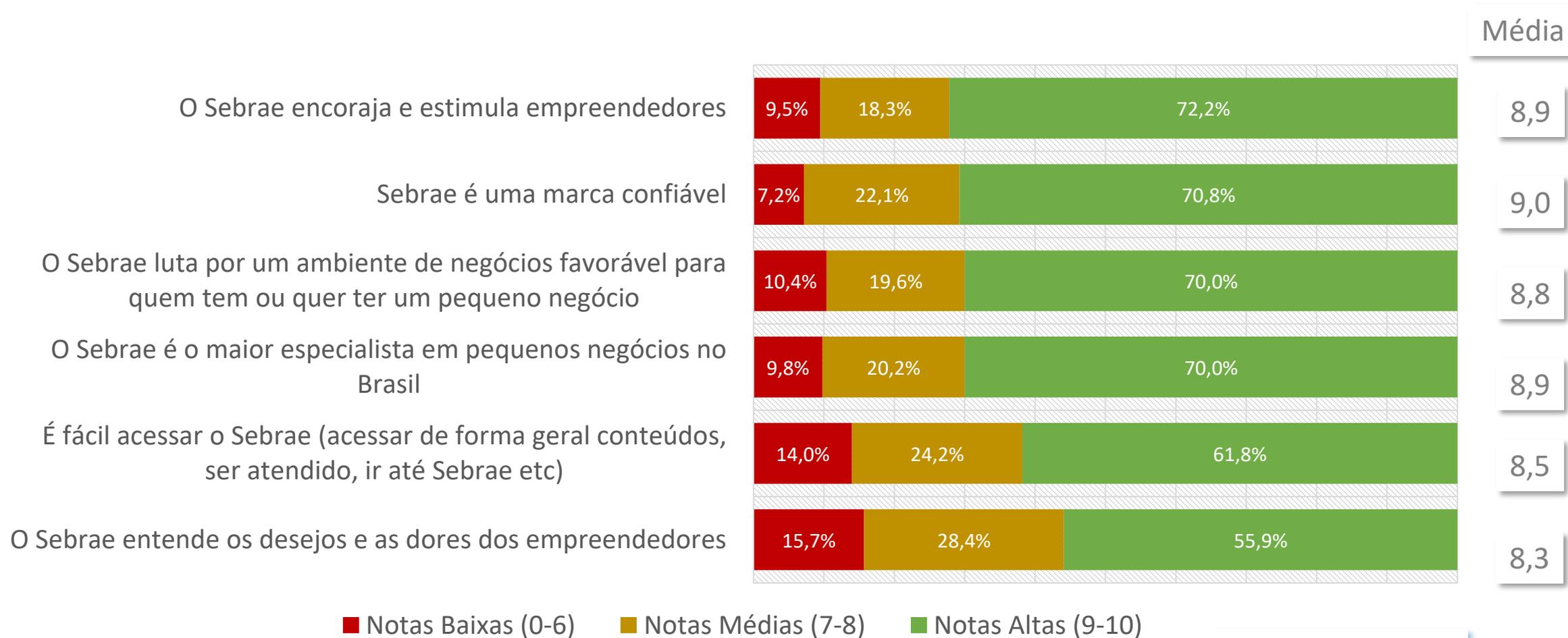
05

procura pelo SEBRAE

06

concluindo

# percepções dos pequenos negócios sobre o SEBRAE

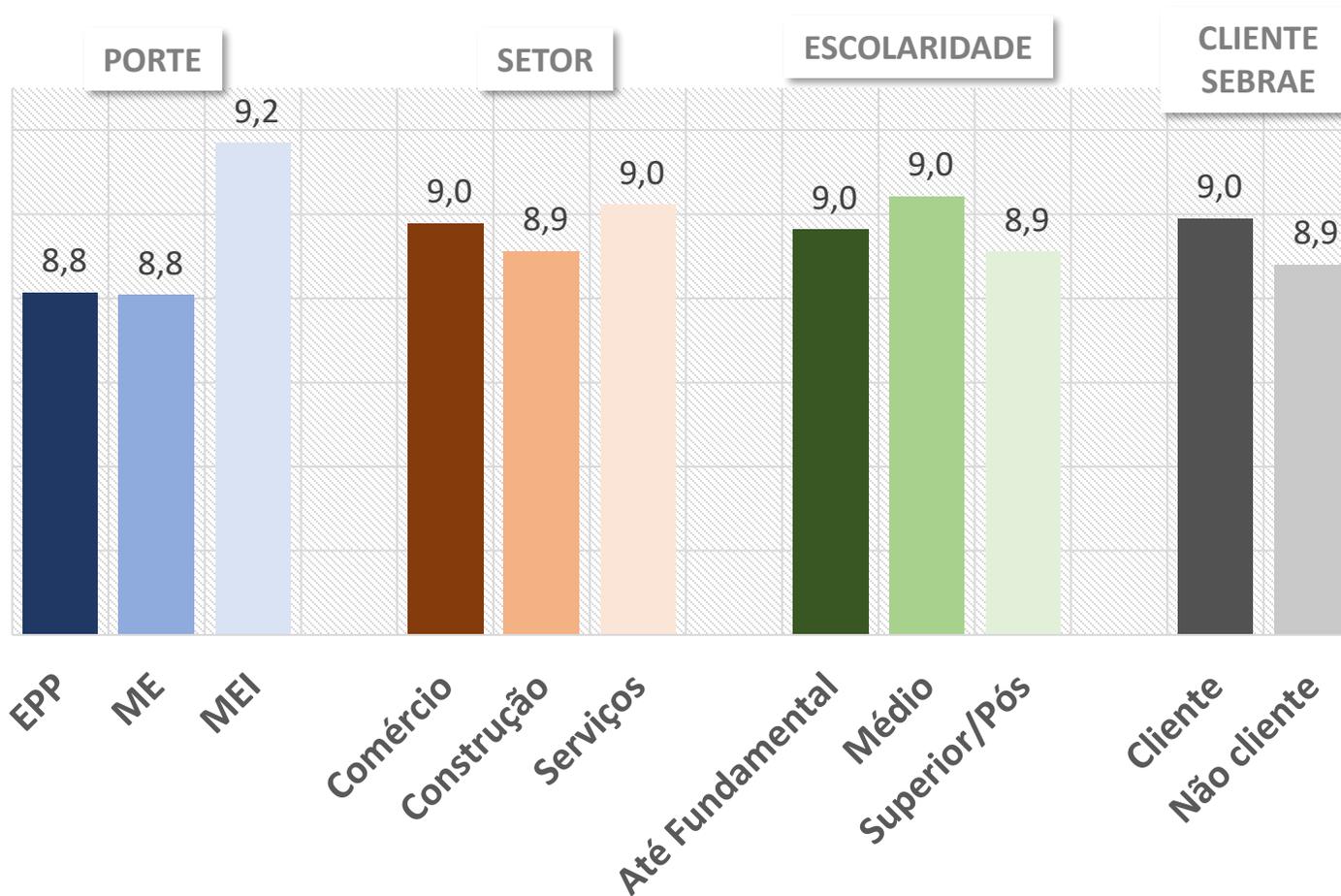
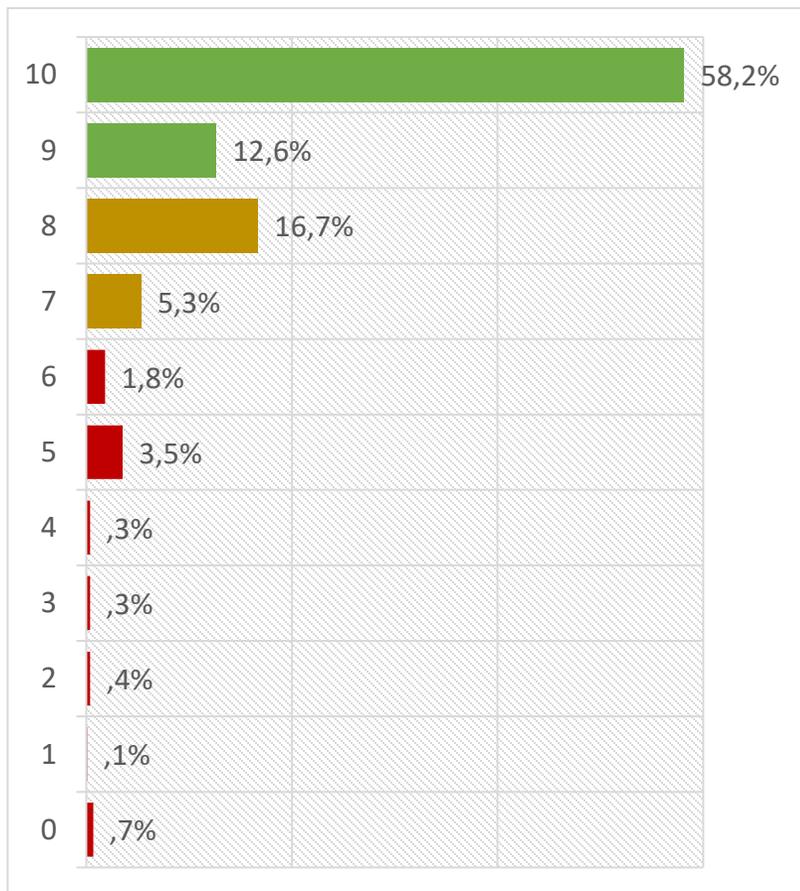


Base: 8.164 respondentes

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

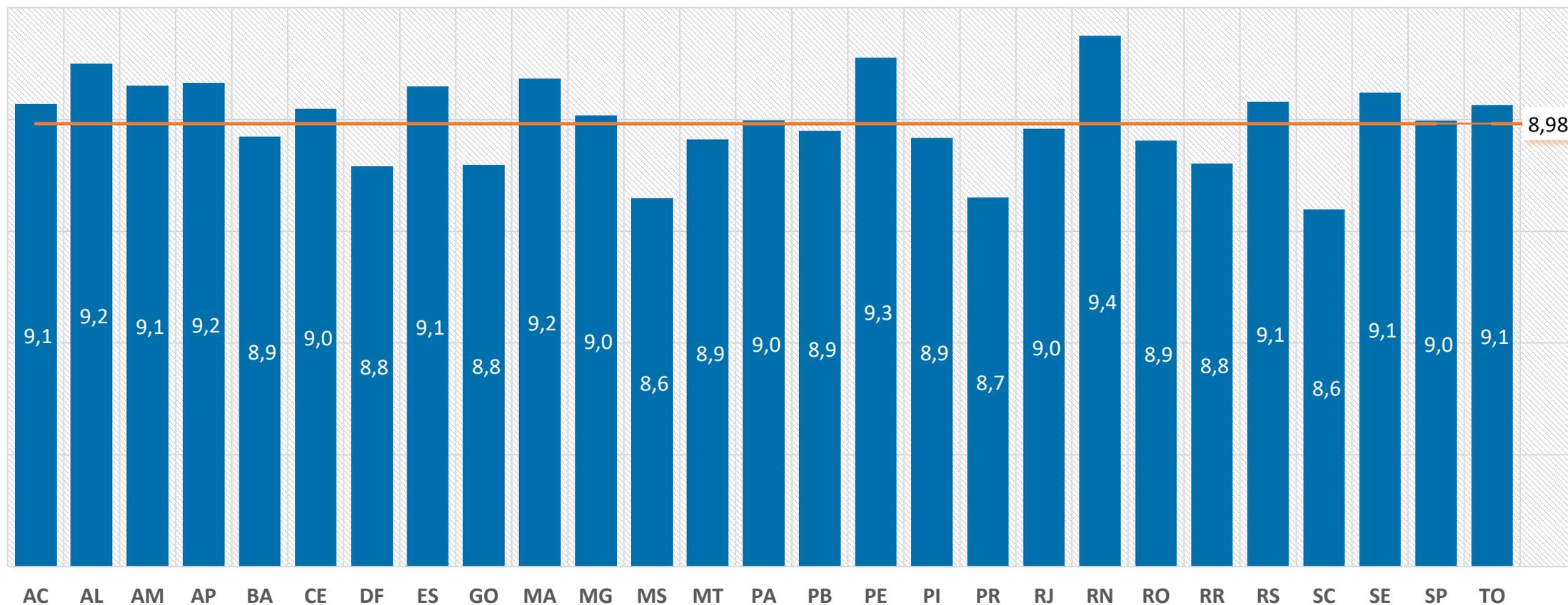
9,0



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

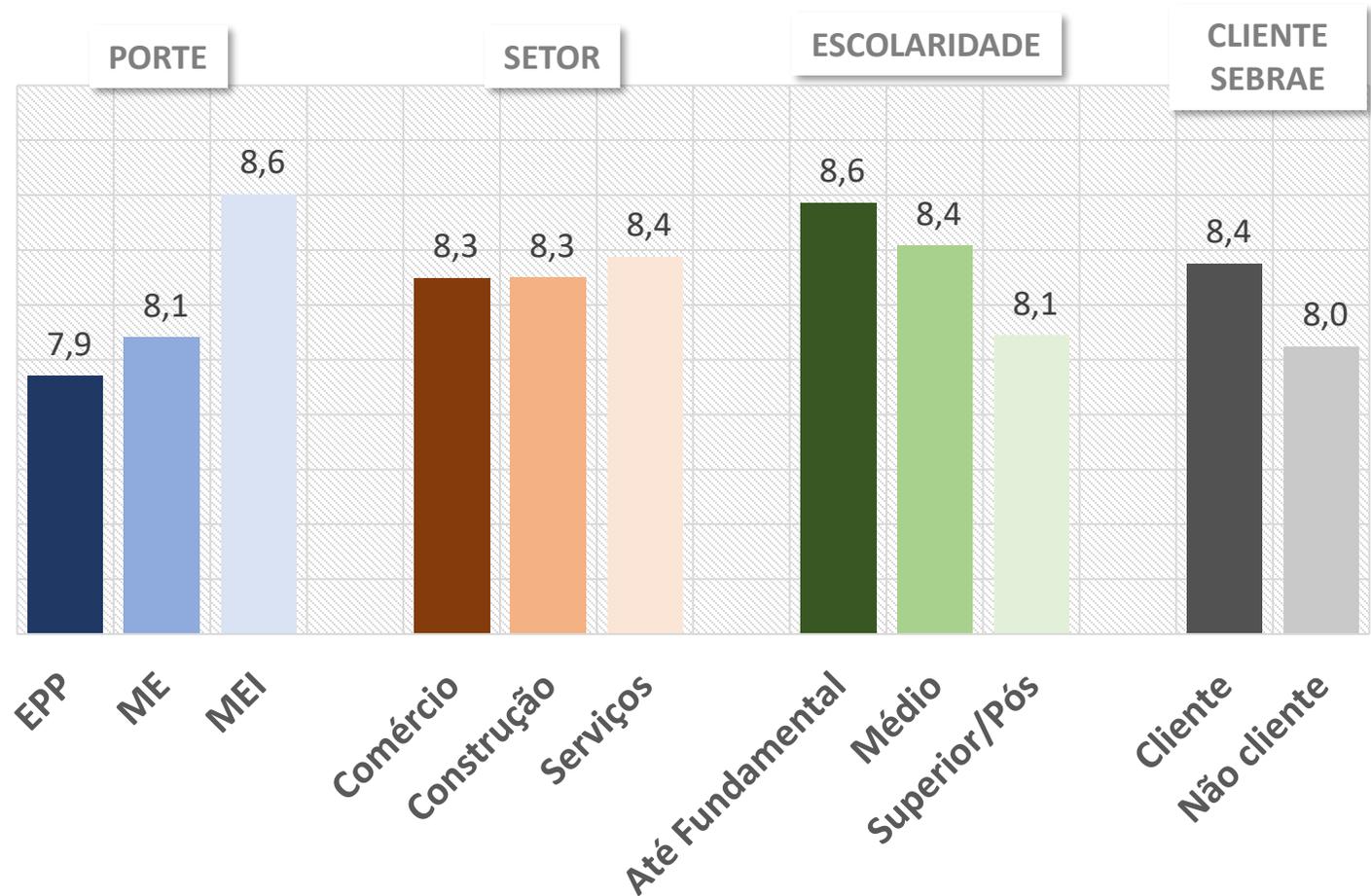
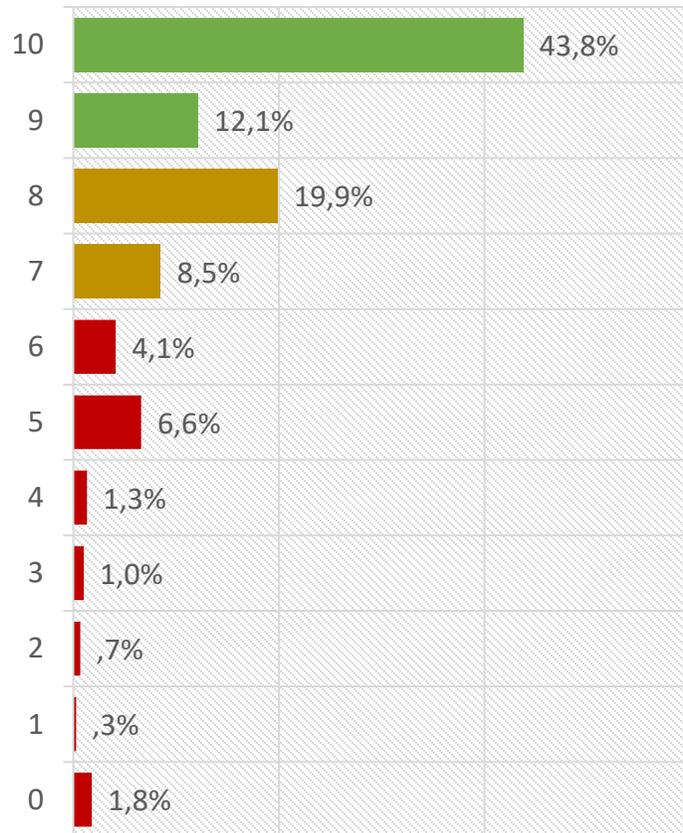


P11. Vou ler algumas frases e gostaria que o(a) Sr.(a) avaliasse o quanto concorda com cada uma delas, em uma escala de 0 a 10, onde 0 significa que “discorda totalmente” e 10 que “concorda totalmente”.

# O SEBRAE entende os desejos e as dores dos empreendedores

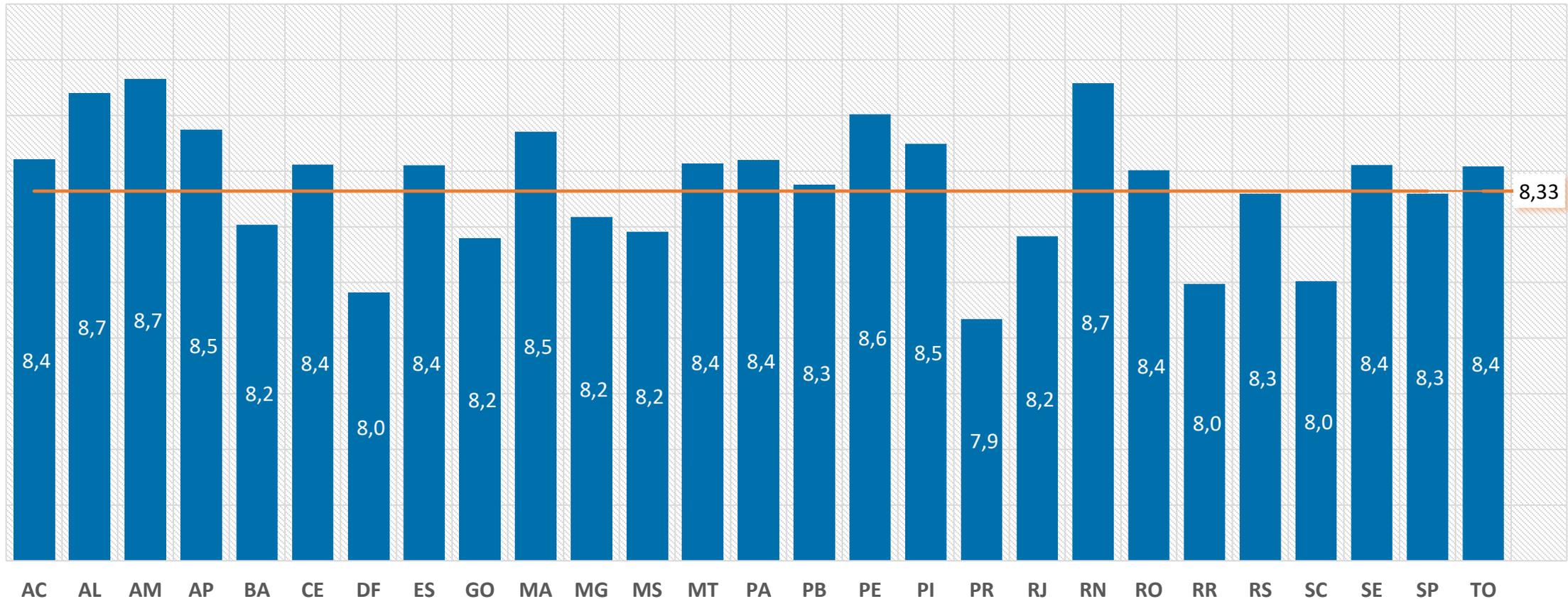
8,3

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

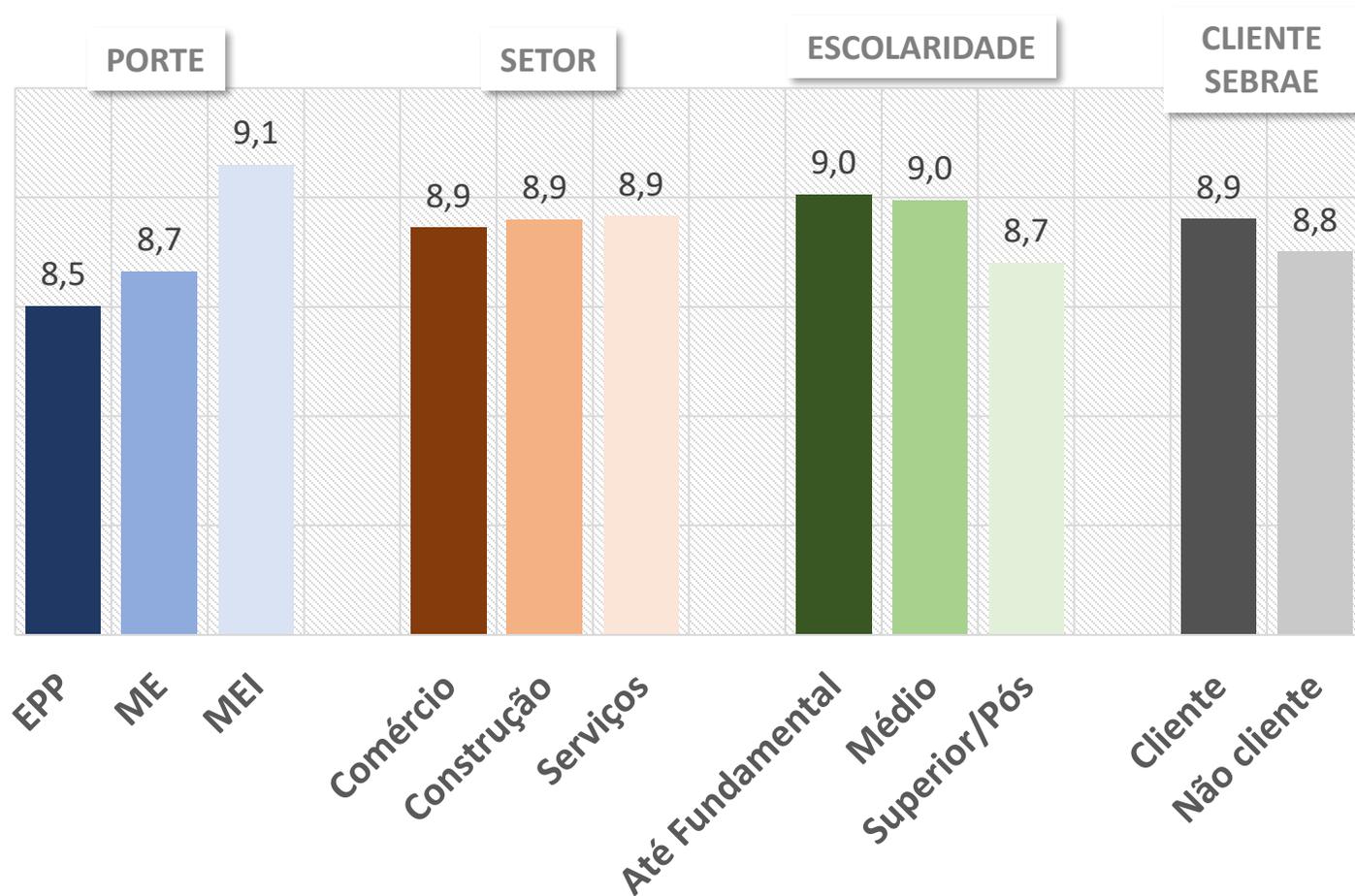
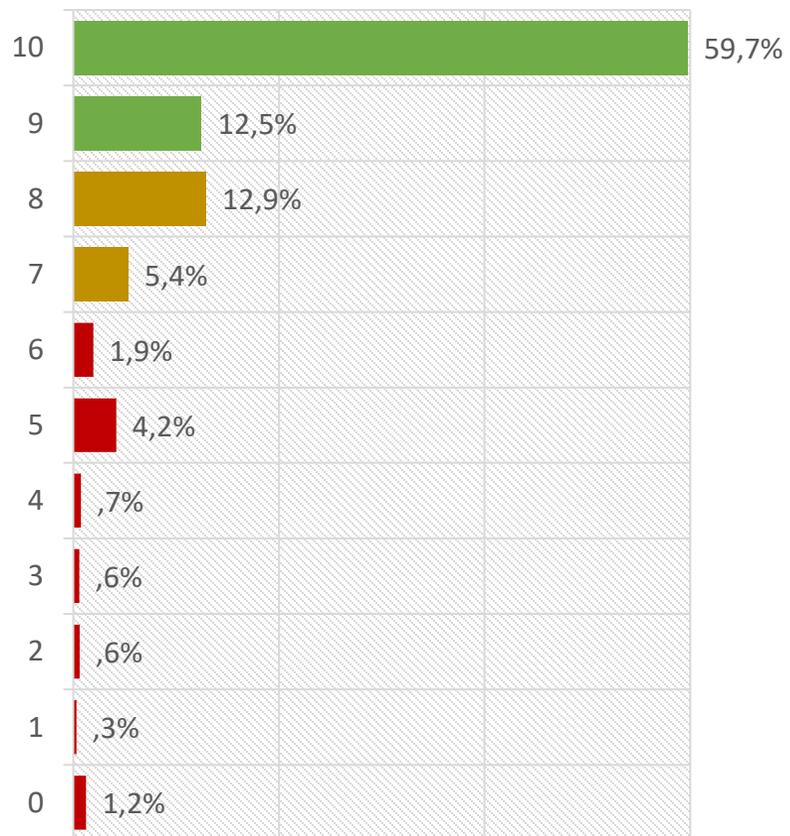


P11. Vou ler algumas frases e gostaria que o(a) Sr.(a) avaliasse o quanto concorda com cada uma delas, em uma escala de 0 a 10, onde 0 significa que “discorda totalmente” e 10 que “concorda totalmente”.

# o SEBRAE encoraja e estimula empreendedores



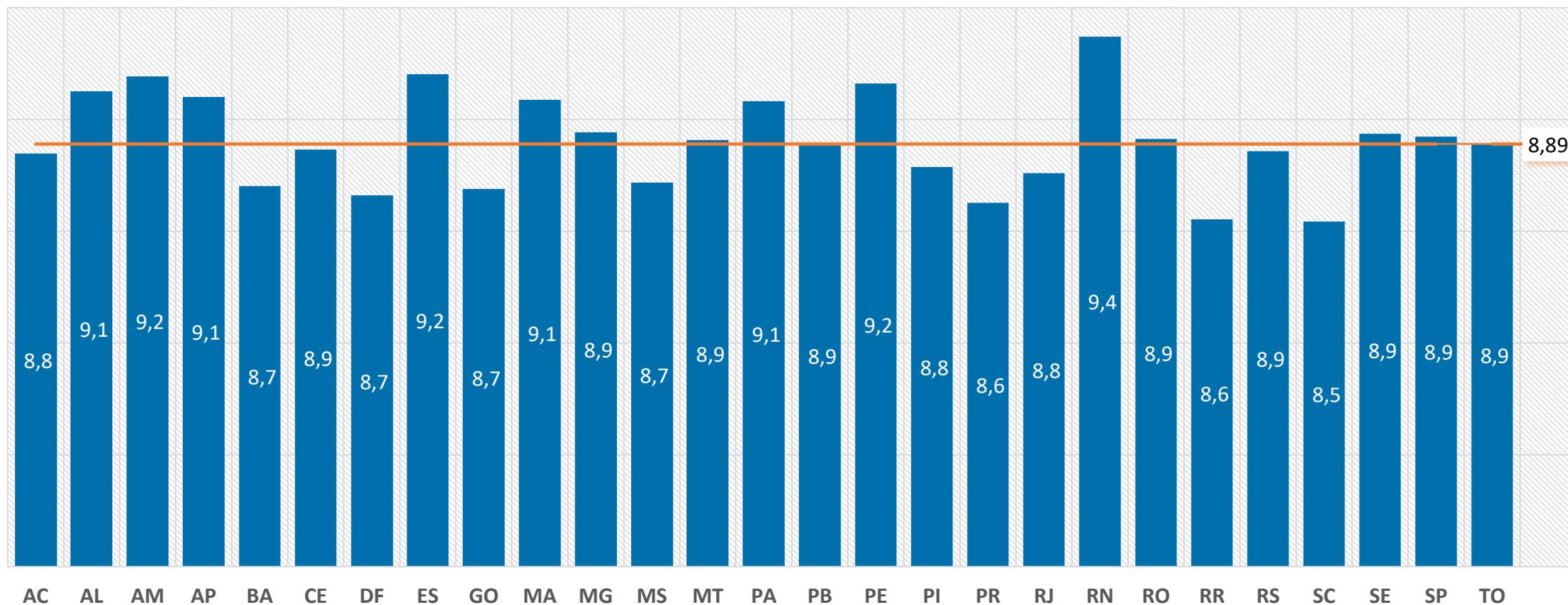
8,9



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

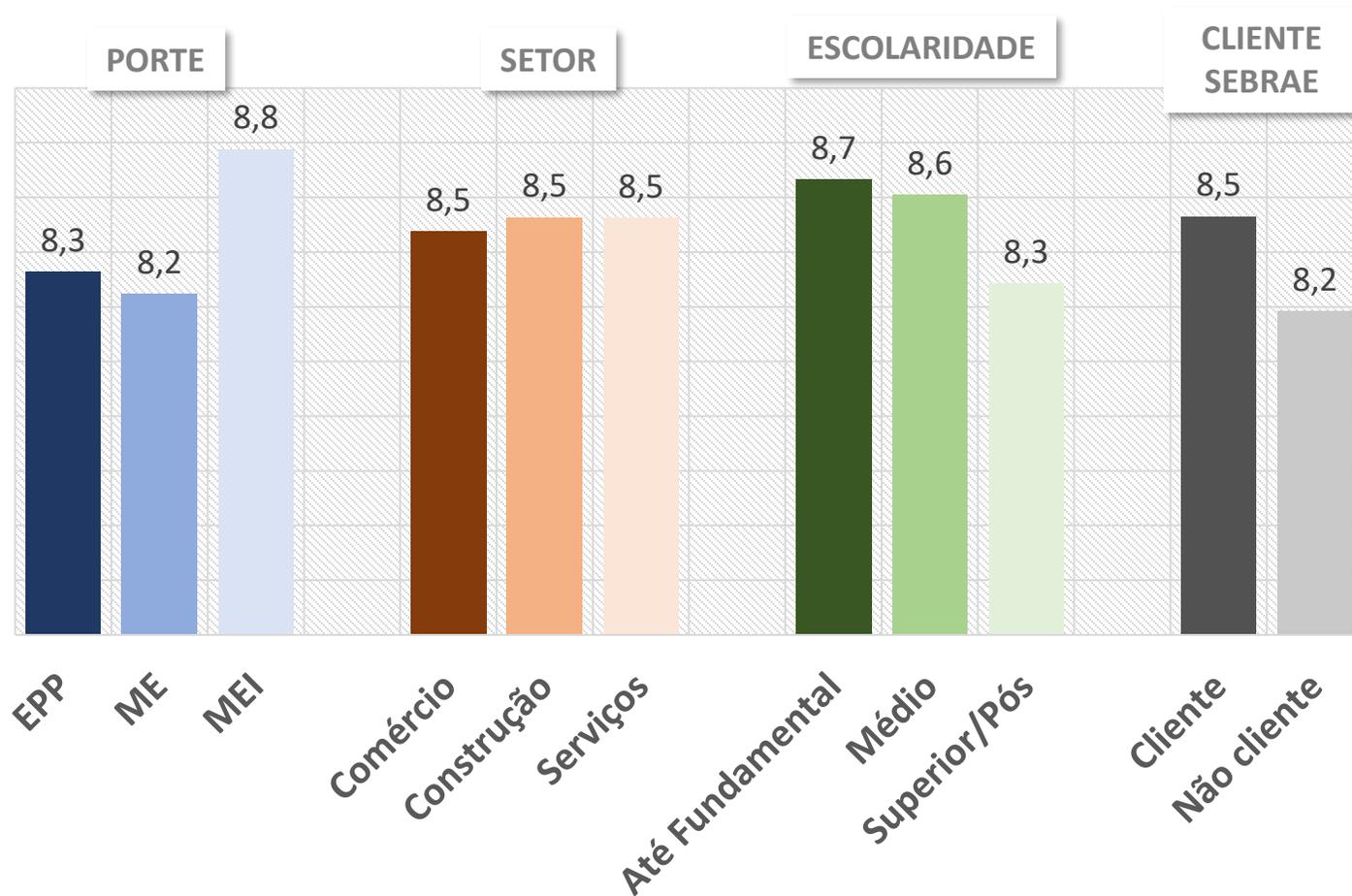
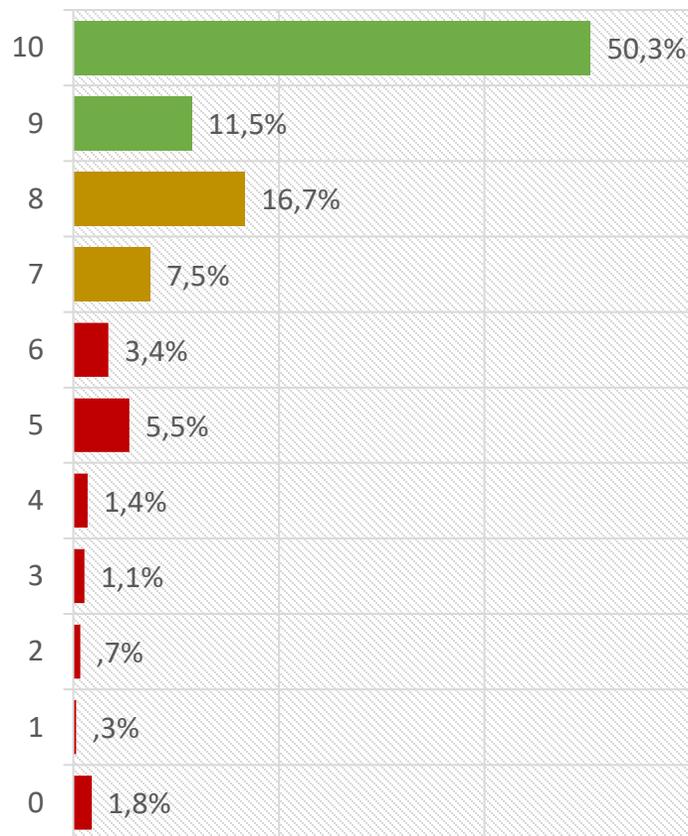
pesquisa opinião



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”.

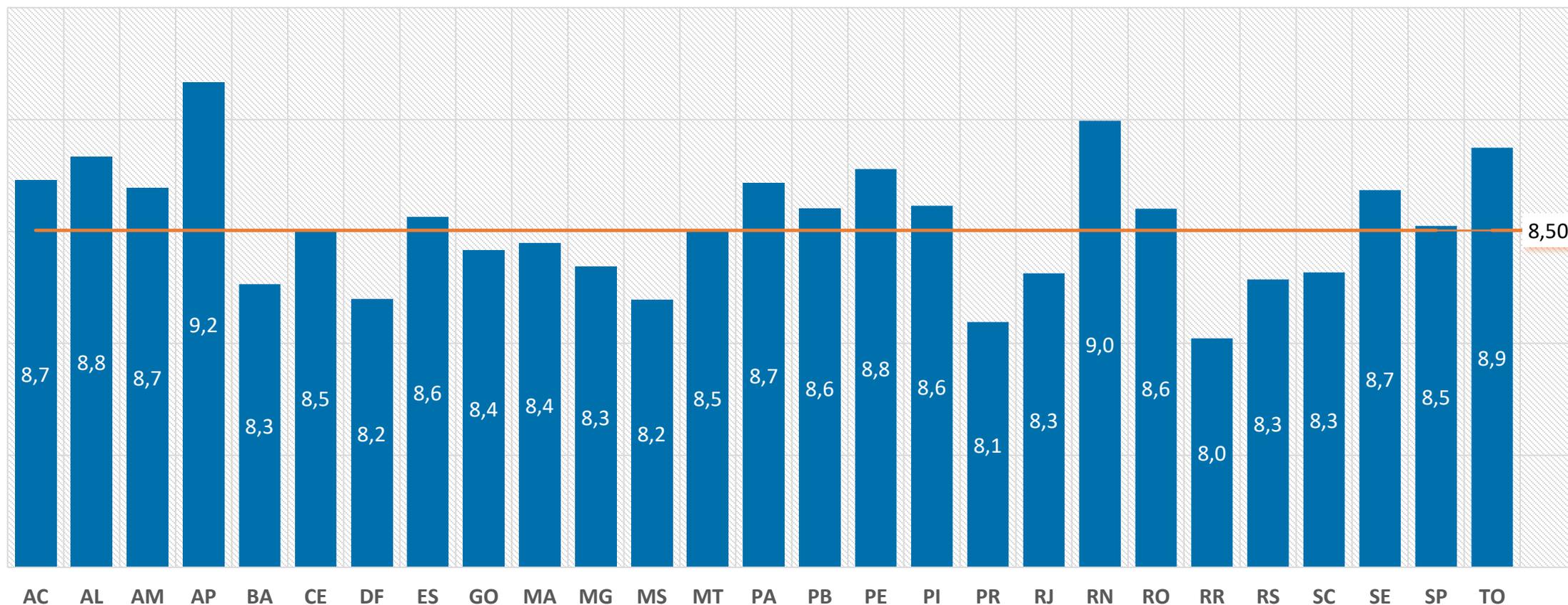
é fácil acessar o Sebrae (acessar de forma geral conteúdos, ser atendido, ir até Sebrae etc)

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”.

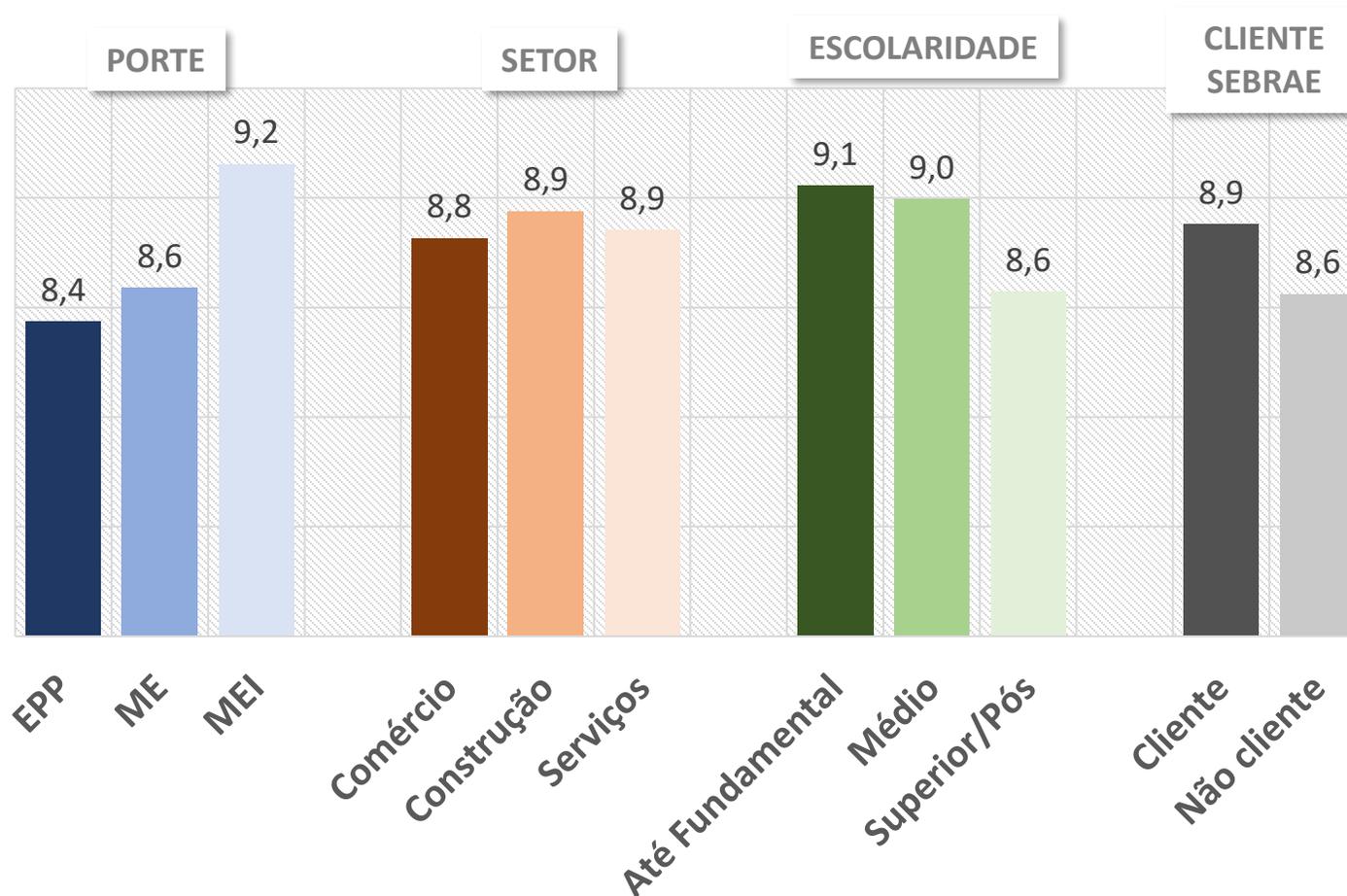
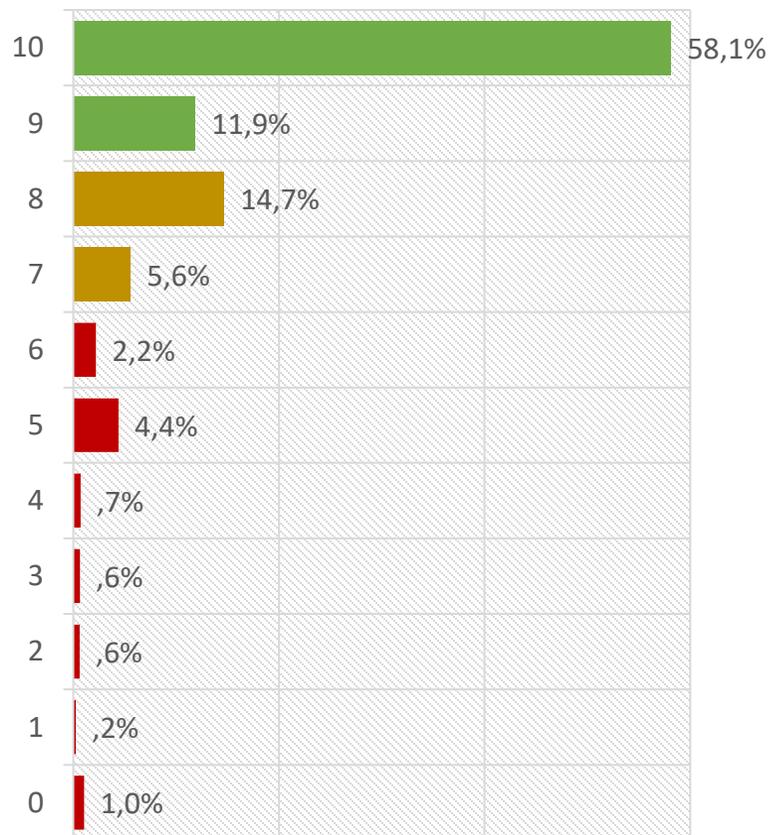
# é fácil acessar o Sebrae (acessar de forma geral conteúdos, ser atendido, ir até Sebrae etc)



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”.

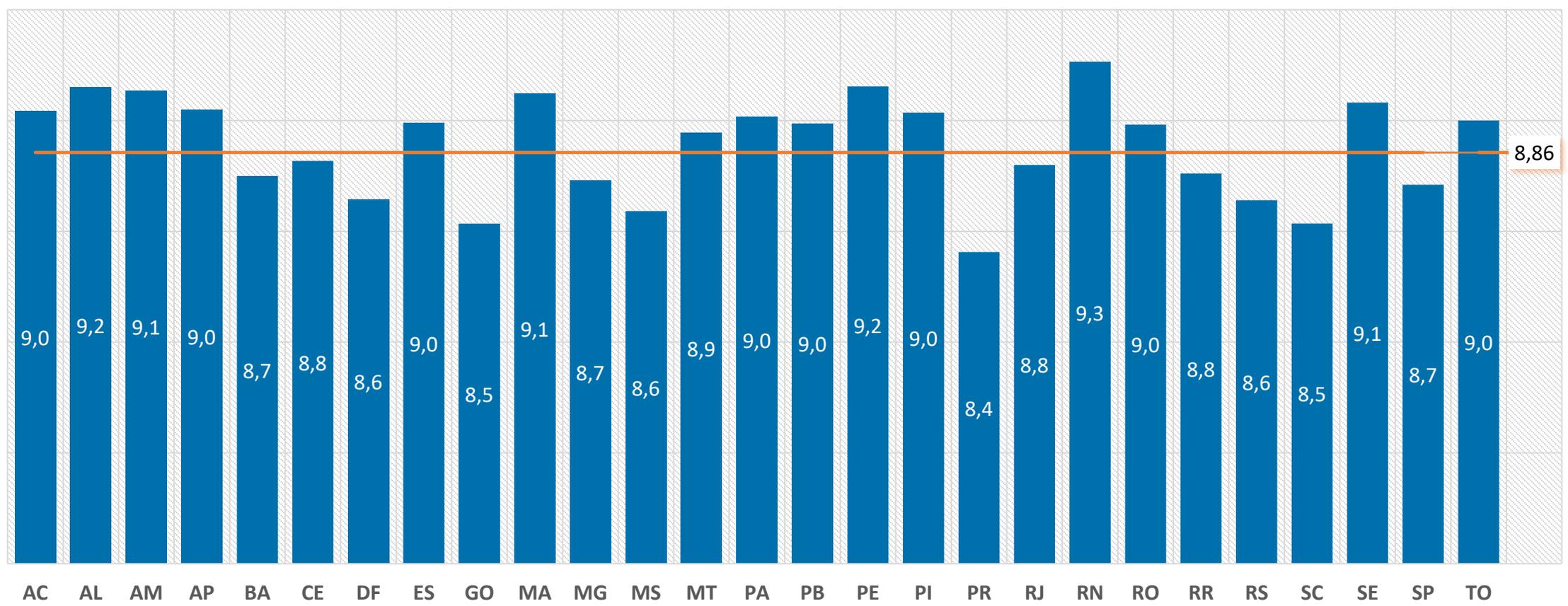
# o Sebrae é o maior especialista em pequenos negócios no Brasil

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

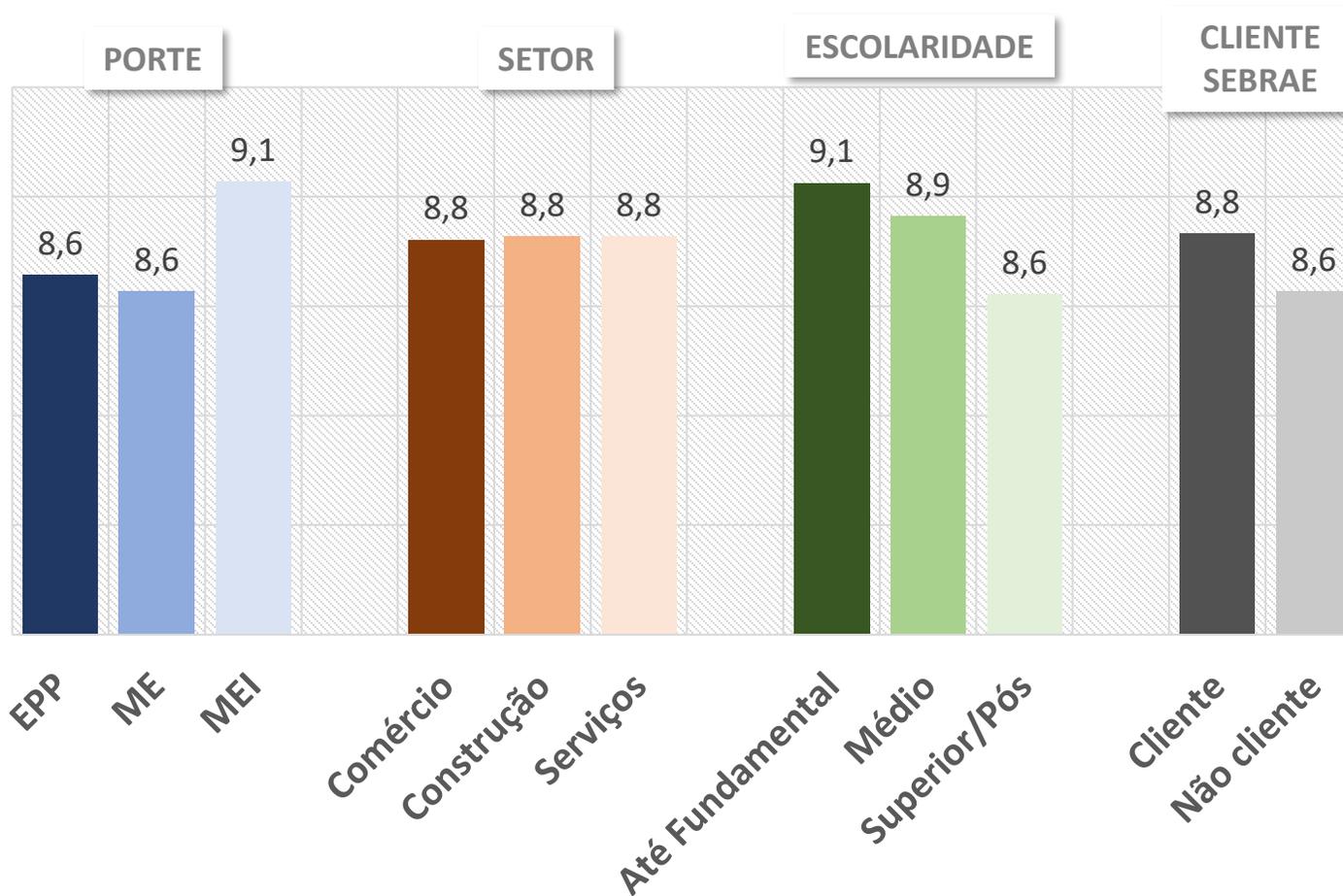
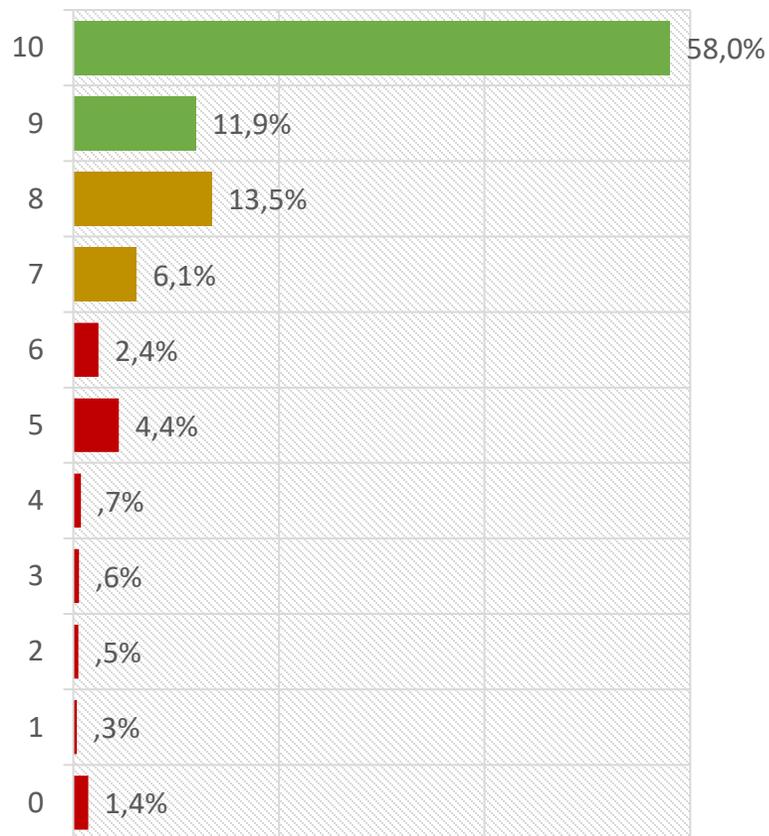


P11. Vou ler algumas frases e gostaria que o(a) Sr.(a) avaliasse o quanto concorda com cada uma delas, em uma escala de 0 a 10, onde 0 significa que “discorda totalmente” e 10 que “concorda totalmente”.

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

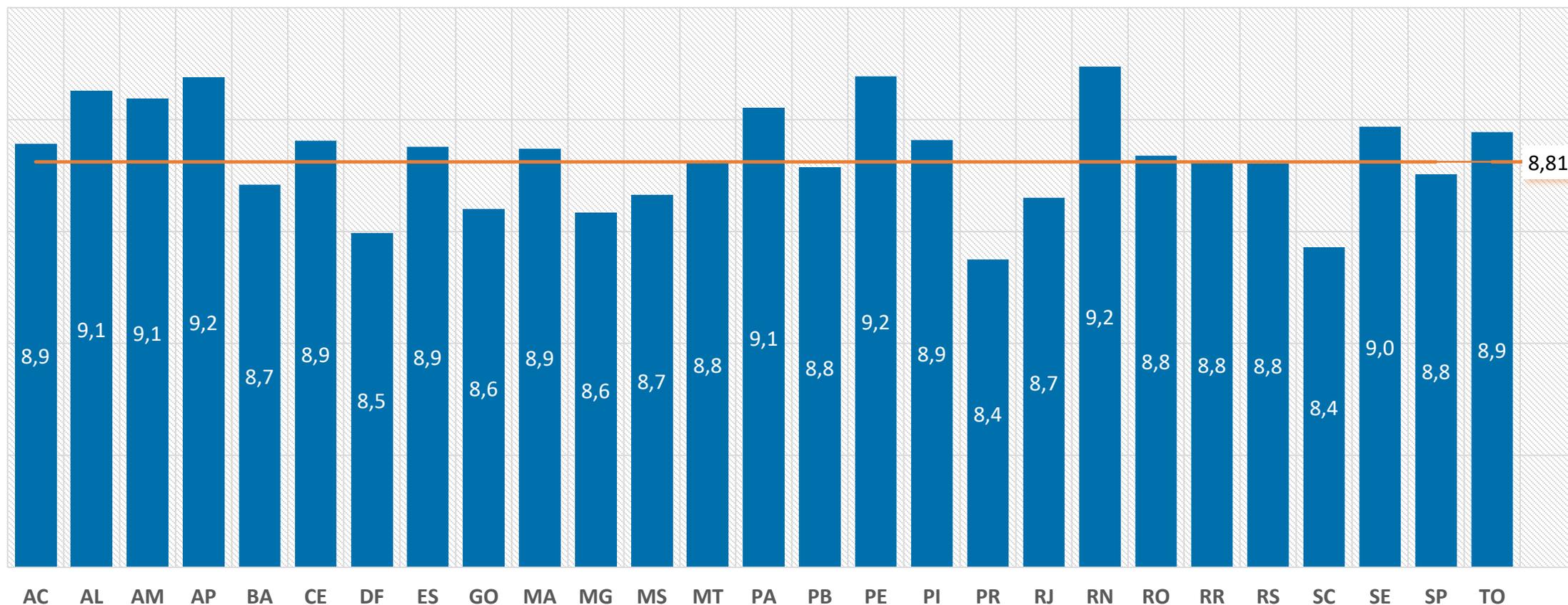


8,8



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

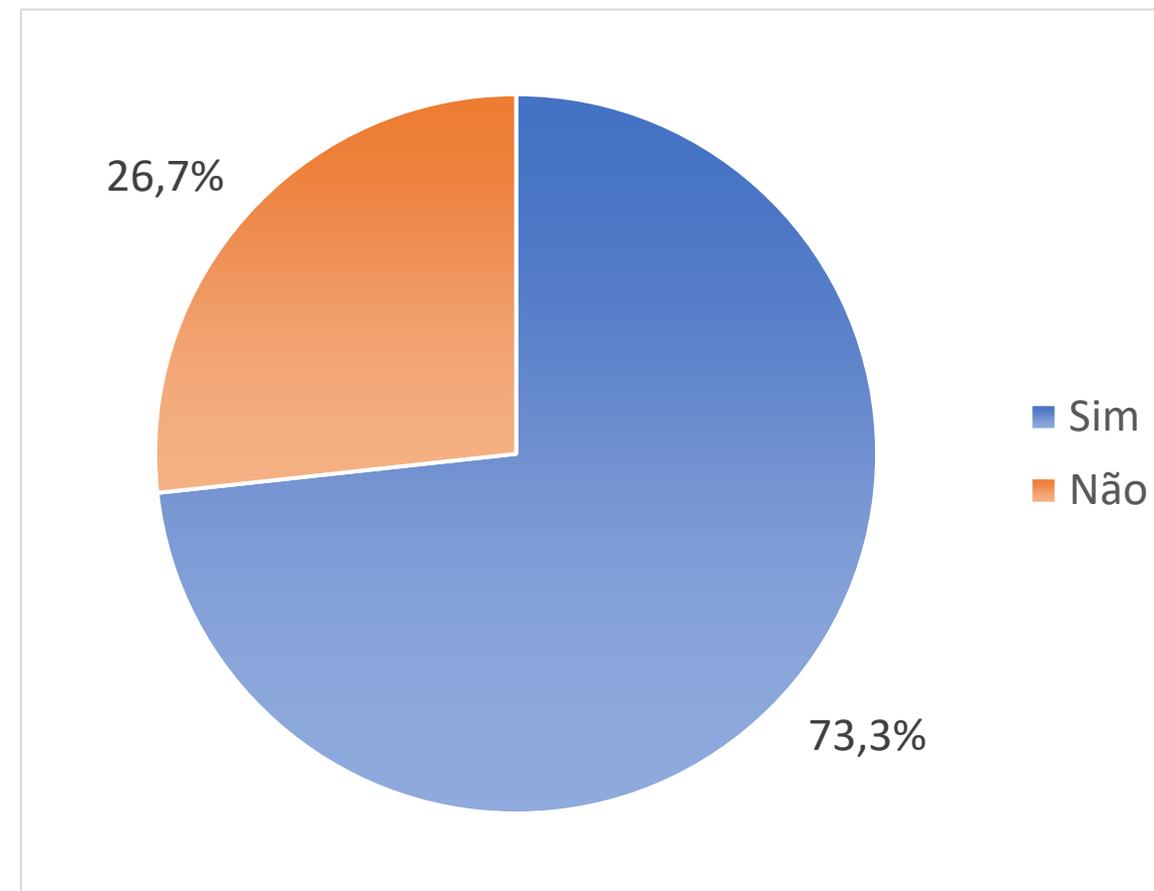
06

concluindo

## acesso ao portal do SEBRAE

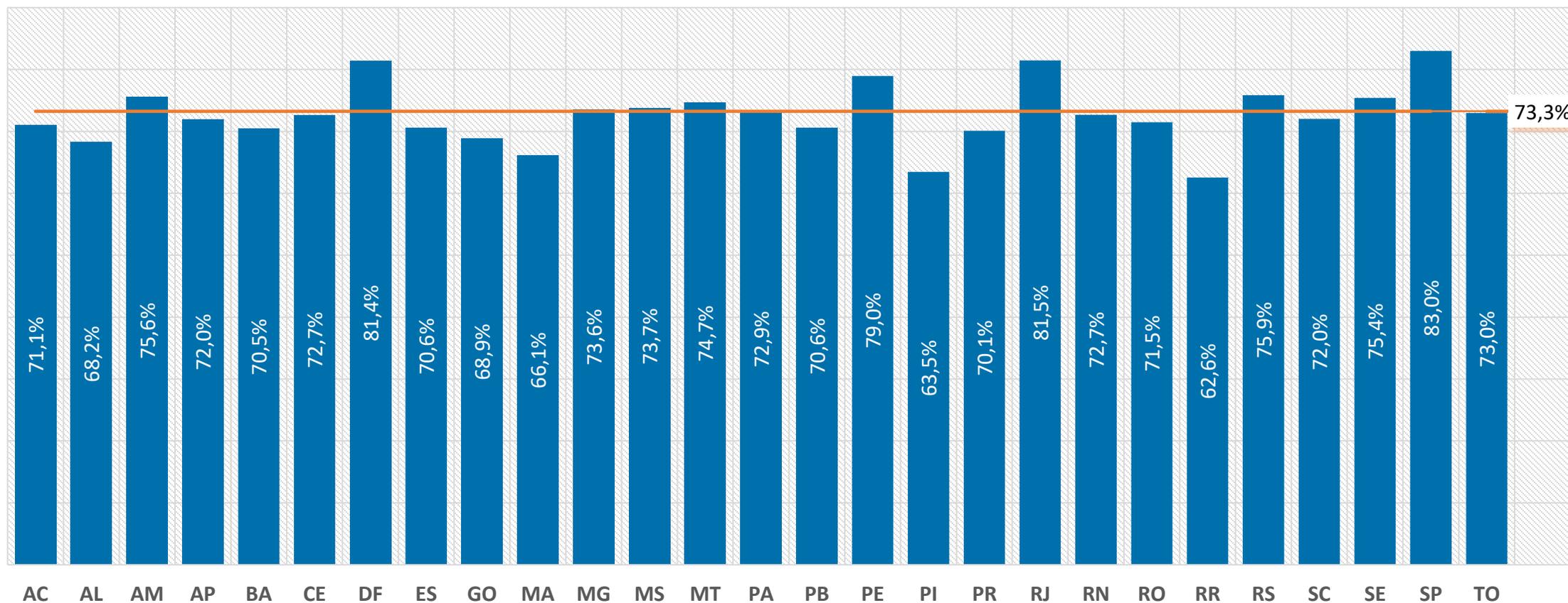


Três em cada quatro entrevistados já acessaram o portal do **SEBRAE** na internet.



# acesso ao portal do SEBRAE

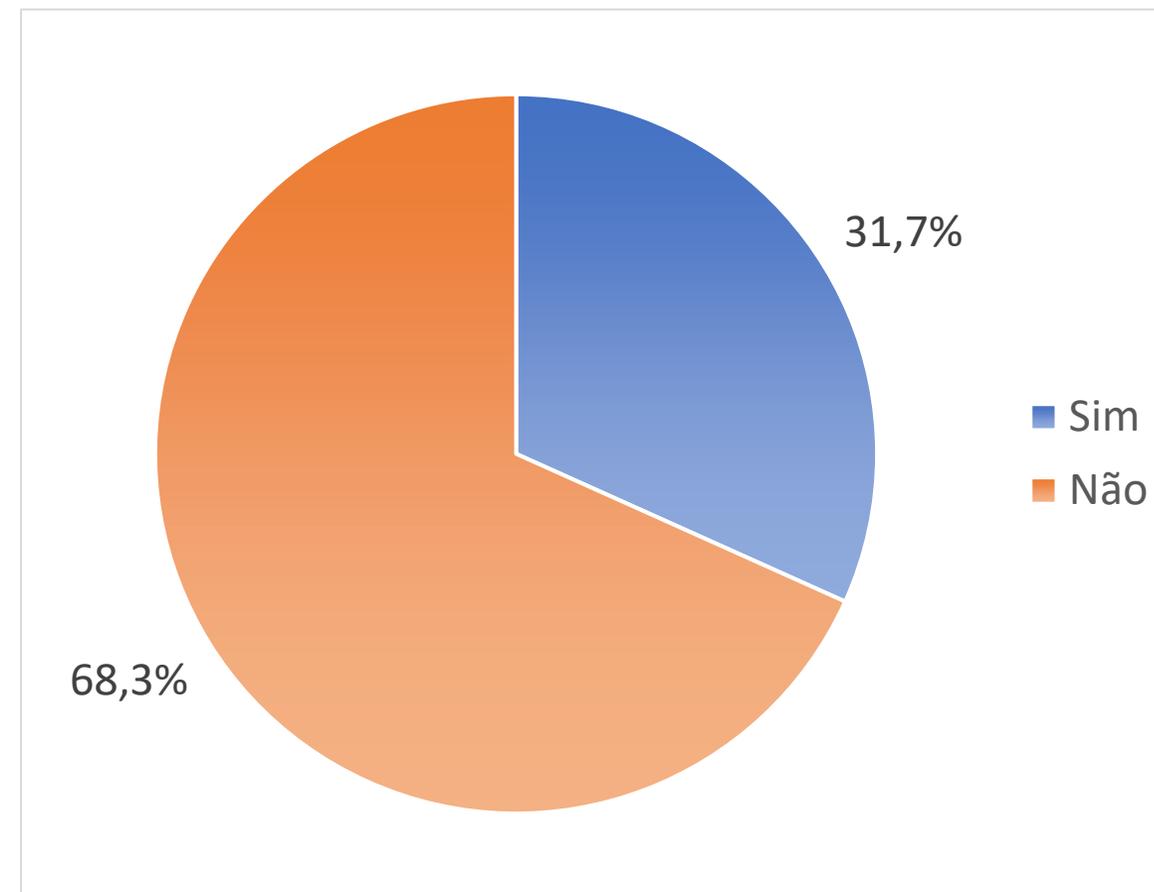
pesquisa opinião



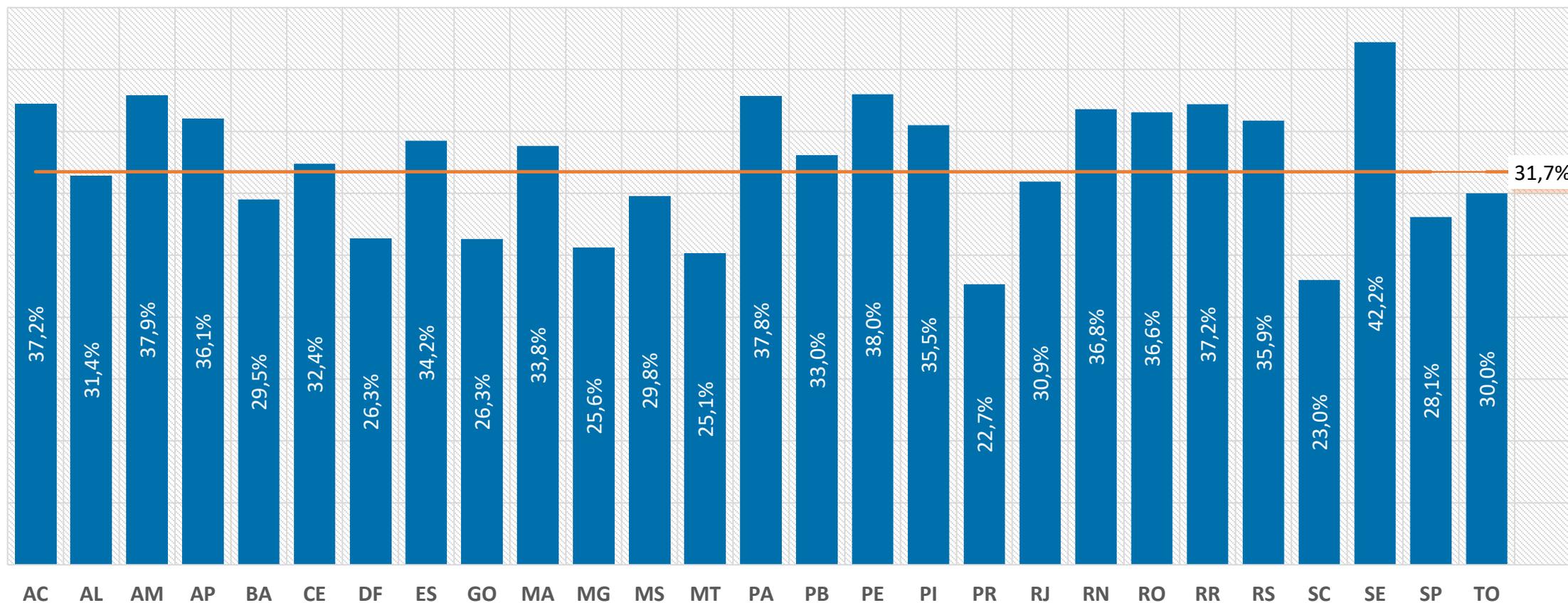
## acesso as redes sociais do SEBRAE



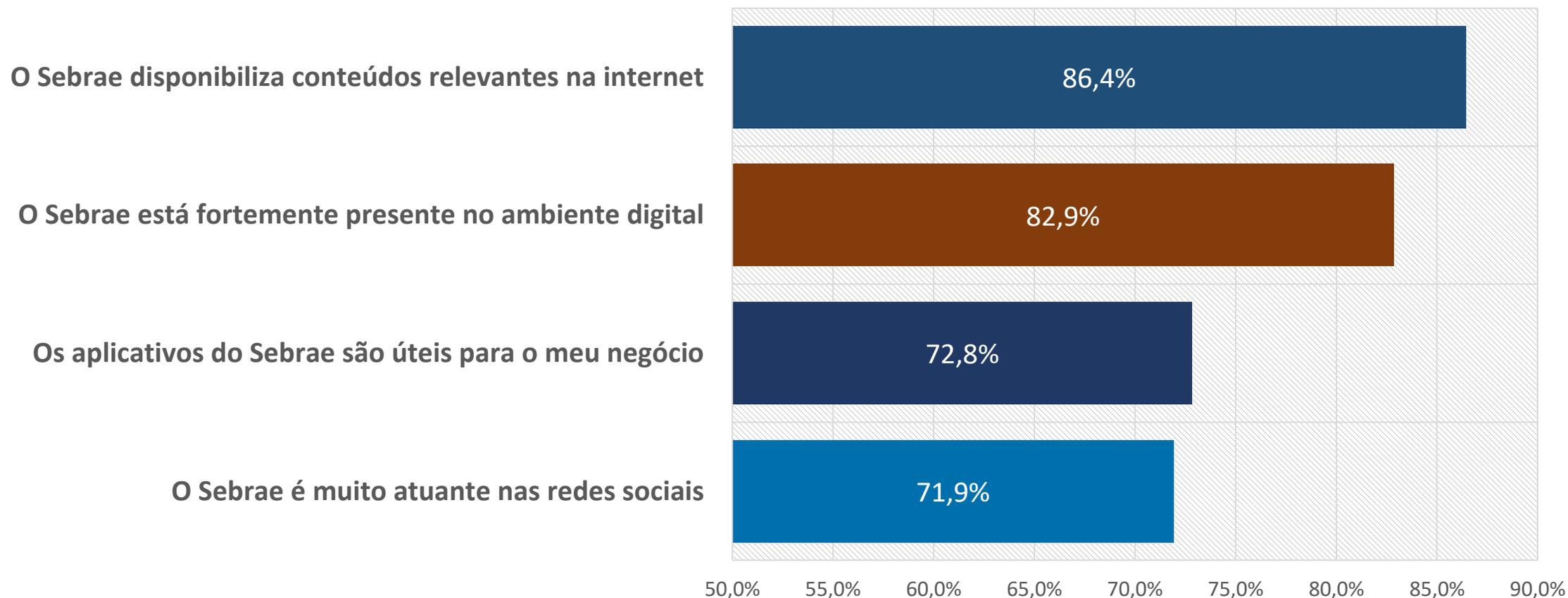
Quase um terço dos entrevistados acessa o **SEBRAE** por meio de suas redes sociais.



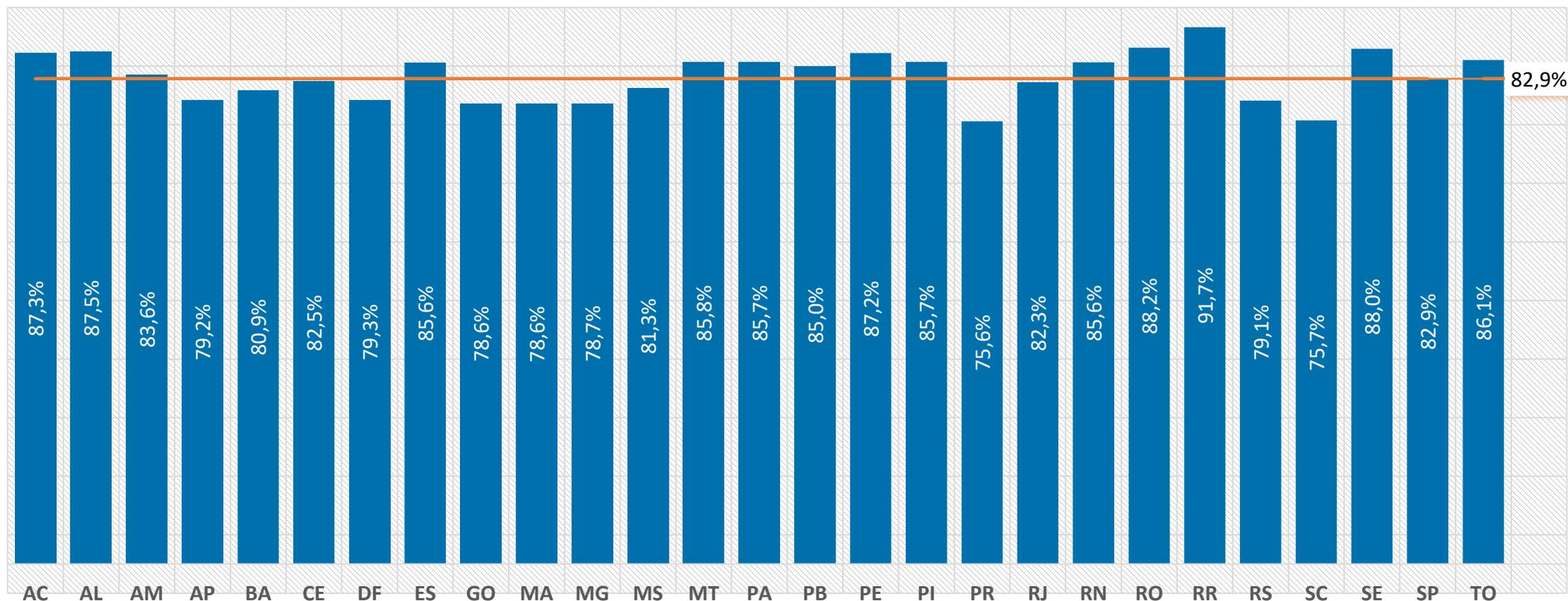
# acesso as redes sociais do SEBRAE



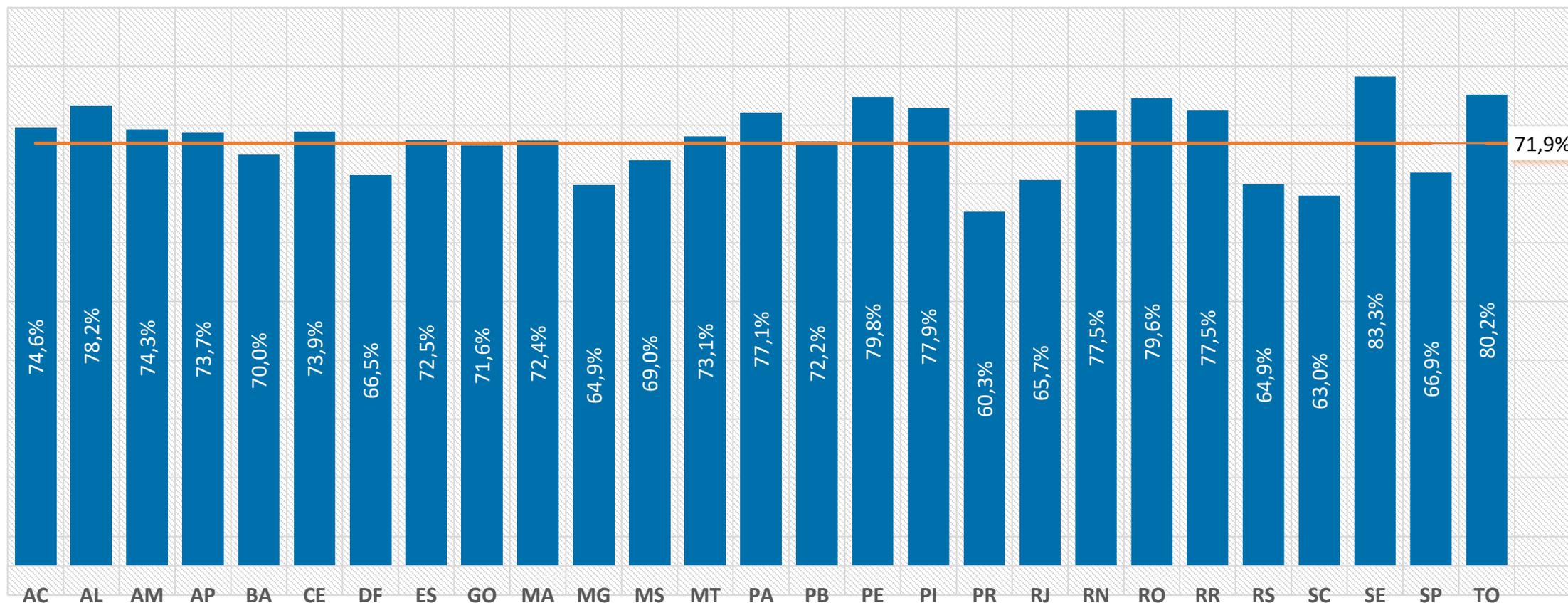
## presença do SEBRAE no ambiente digital



# o Sebrae está fortemente presente no ambiente digital

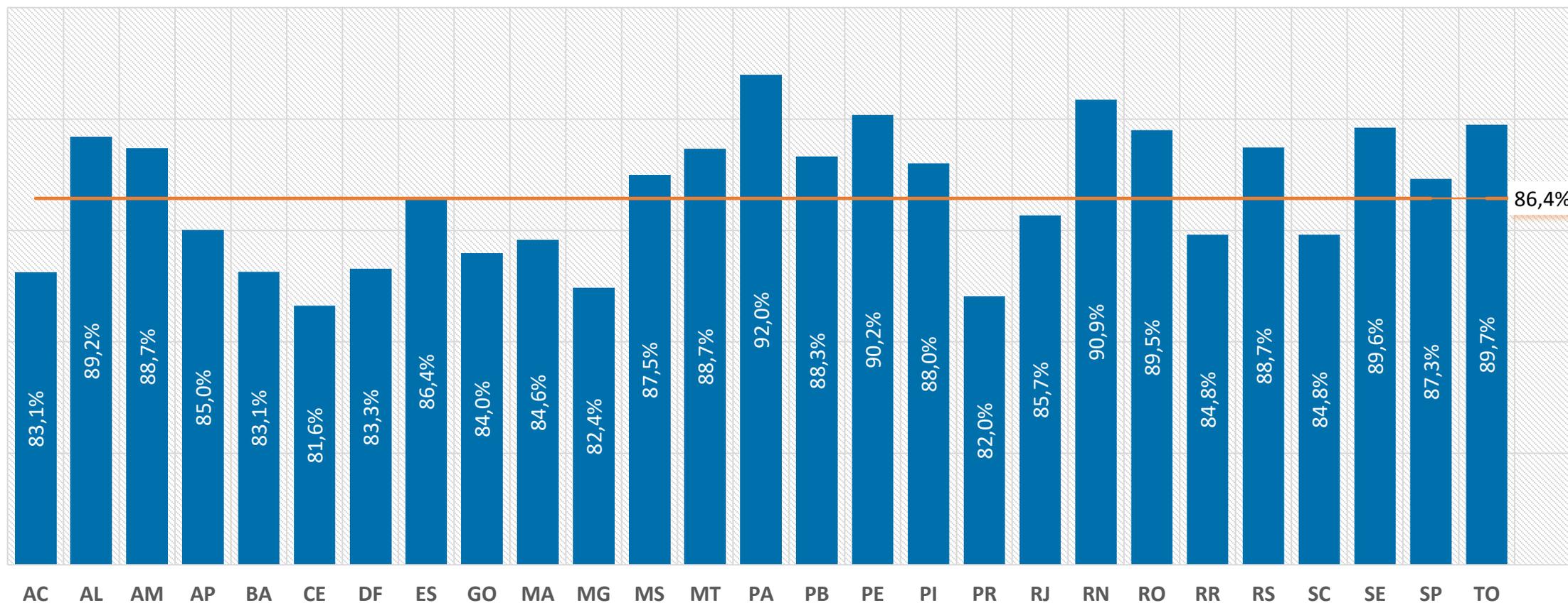


# o Sebrae é muito atuante nas redes sociais



71,9%

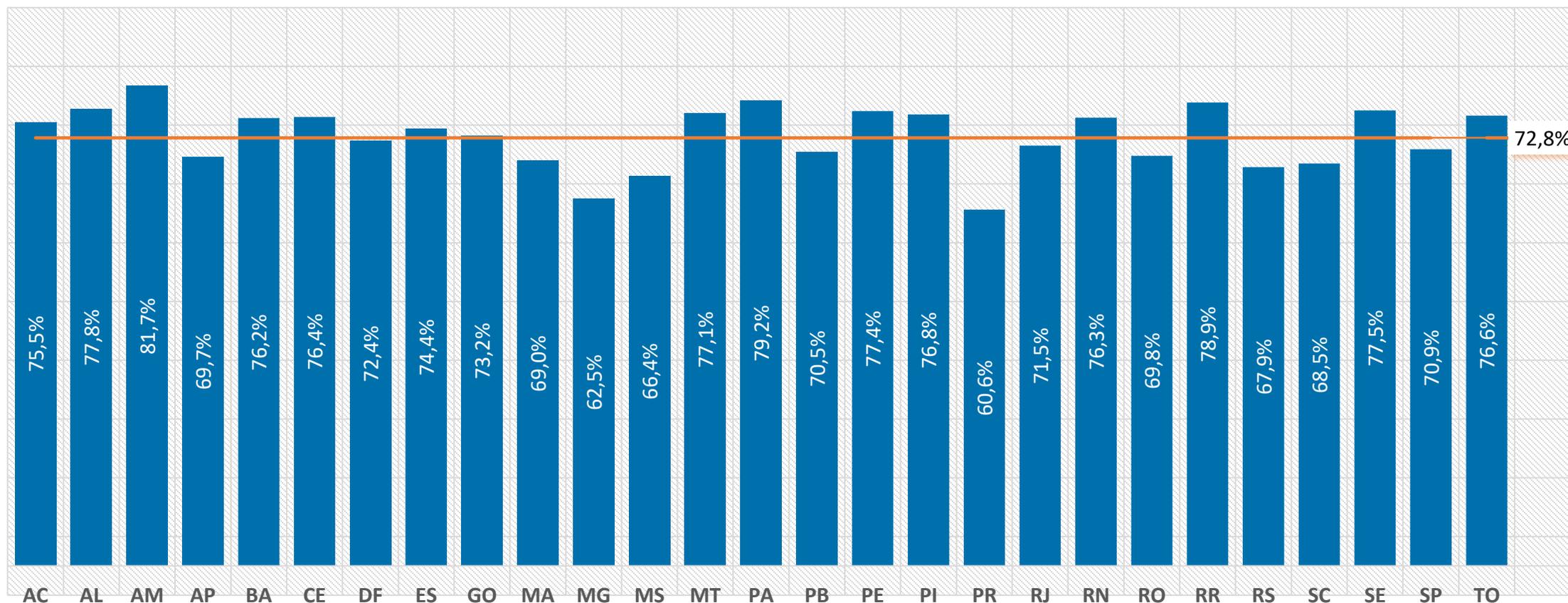
# o Sebrae disponibiliza conteúdos relevantes na internet



86,4%

# Os aplicativos do Sebrae são úteis para o meu negócio

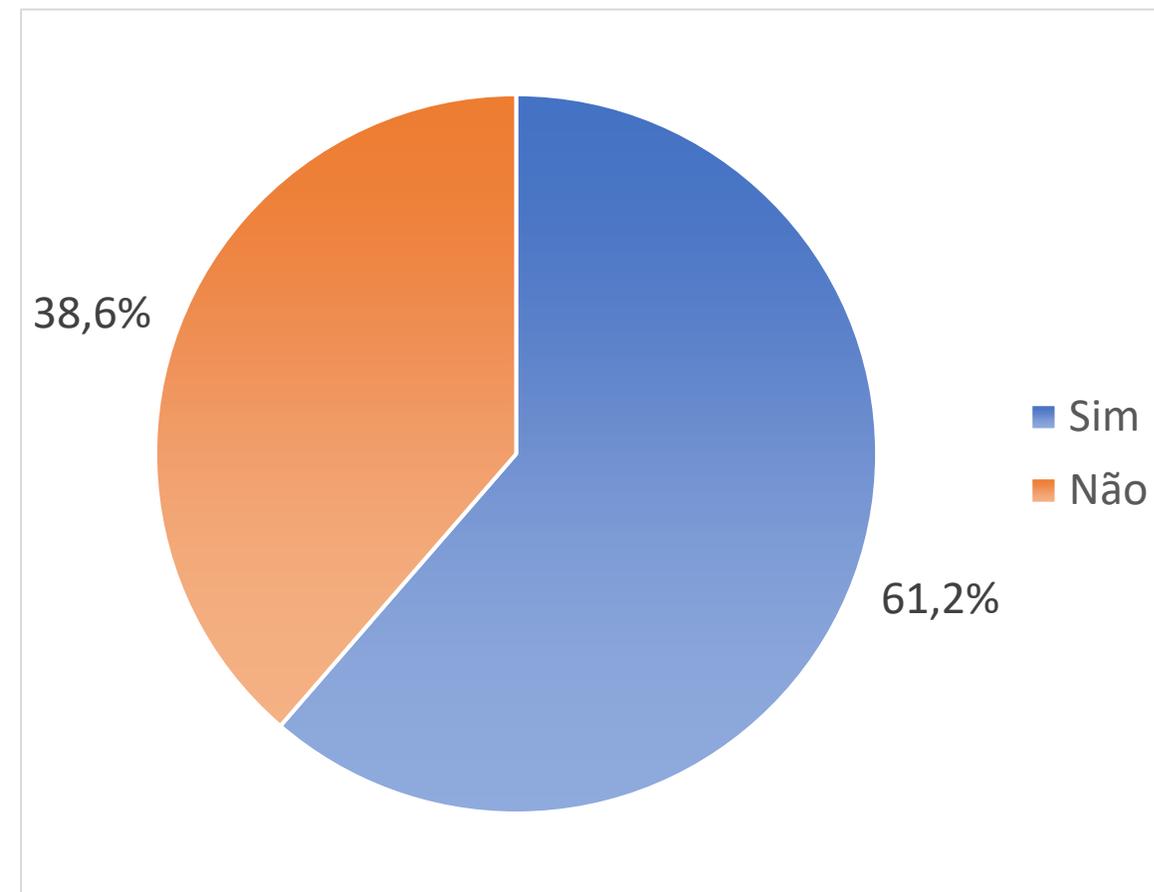
pesquisa opinião



# procura por orientações do SEBRAE durante a abertura da empresa

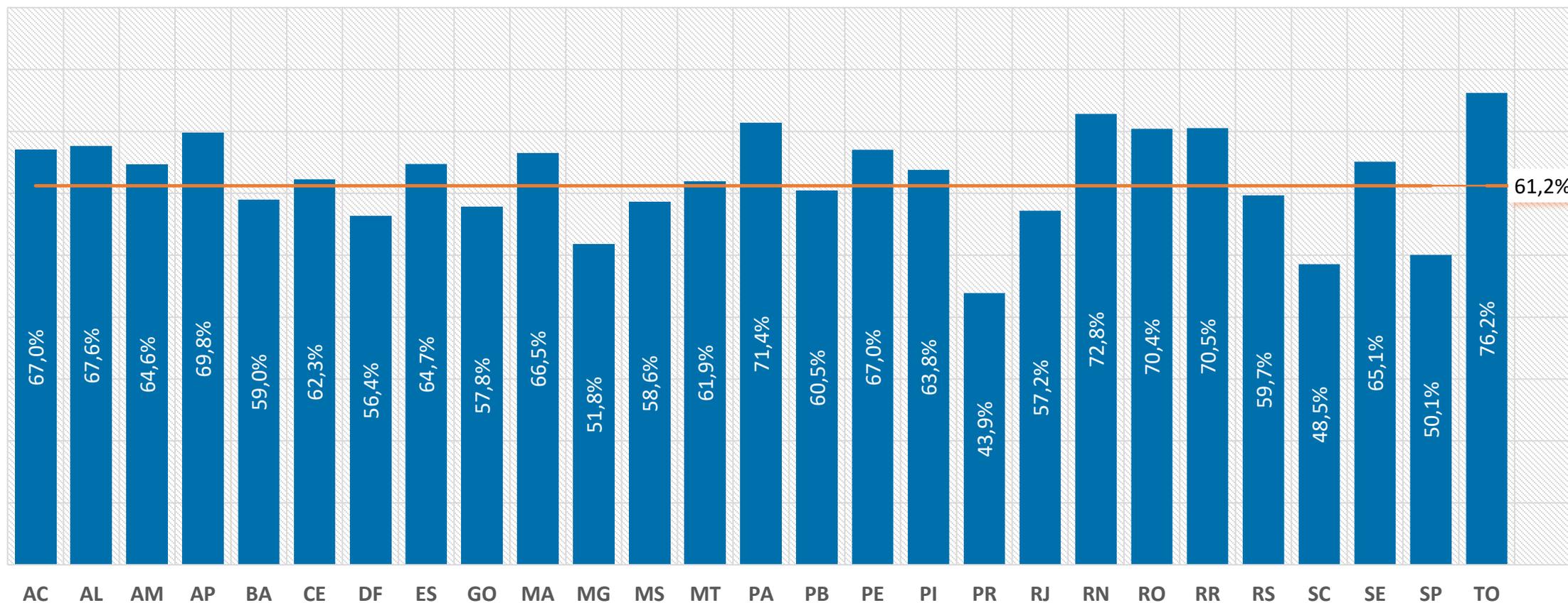


Mais de 61% dos entrevistados procuraram pelo **SEBRAE** no período de abertura ou formalização de suas empresas.



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