

# PESQUISA EMPREENDEDOR DO VAREJO



DEZEMBRO/2020

---

SEBRAE BAHIA

UNIDADE DE ATENDIMENTO COLETIVO | COORDENAÇÃO DE COMÉRCIO E SERVIÇOS

UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA | ESTUDOS E PESQUISAS



# PRINCIPAIS RESULTADOS

- 66% DOS EMPREENDEDORES DO VAREJO NESTA PESQUISA SÃO DO SEXO FEMININO; A IDADE MÉDIA DOS EMPREENDEDORES É DE 40 ANOS; 56% ESTÃO CASADOS E 38% ESTÃO SOLTEIROS; 35% POSSUEM ESCOLARIDADE DE NÍVEL SUPERIOR EM DIANTE;
- 58% DOS EMPREENDIMENTOS ENTREVISTADOS SE ENQUADRAM NO PORTE MEI; 36% ATUAM NO SEGMENTO DE VESTUÁRIO E ACESSÓRIOS E 19% NO SEGMENTO DE ALIMENTAÇÃO; 48% ESTÃO ATÉ COM 2 ANOS DE COMÉRCIO ABERTO E ATIVO; 43% ATUAM NA RUA E 31% EM CENTRO COMERCIAL; MAIS DE 70% NÃO POSSUEM NENHUM REGISTRO OFICIAL EM INSTITUIÇÕES; 96% POSSUEM DE 0 A 10 FUNCIONÁRIOS;
- 60% DOS EMPREENDEDORES TRABALHAM COM A MODALIDADE ONLINE, DE FORMA EXCLUSIVA OU CONJUNTA COM A PRESENCIAL; MAIS DE 80% DESTES UTILIZAM O WHATSAPP E INSTAGRAM NAS SUAS VENDAS ONLINE; E PARA 44% DOS QUE ATENDEM ONLINE E PRESENCIAL (DE FORMA CONJUNTA), O PERCENTUAL DE VENDAS DIGITAIS NO FATURAMENTO TOTAL É SUPERIOR A 20%;
- A REALIZAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA É REALIZADA INTERNAMENTE COM O PRÓPRIO EMPREENDEDOR NO CONTROLE EM 84% DOS CASOS; 77% ACREDITAM QUE NECESSITA MELHORAR ESSE ASPECTO;
- PARA 45%, O VOLUME DE VENDAS ESTÁ RUIM OU PÉSSIMO; PARA MELHORAR A SITUAÇÃO, 52% ESPERAM APENAS QUE O PÚBLICO VOLTE A COMPRAR E 40% ENTENDE QUE DEVEM IMPLANTAR AÇÕES DE MARKETING E DIVULGAÇÃO NAS REDES SOCIAIS;



# PRINCIPAIS RESULTADOS

- MAIS DE 80% SÃO USUÁRIO DE WHATSAPP E INSTAGRAM E 47% DO FACEBOOK; SENDO QUE O MEIO PREFERIDO PARA QUE O SEBRAE ESTABELEÇA CONTATO É PELO WHATSAPP PARA 77% E E-MAIL PARA APENAS 17%;
- DOS ENTREVISTADOS, 59% JÁ FORAM ATENDIDOS PELO SEBRAE E DENTRE ESTES, 90% RELATARAM QUE OBTIVERAM BOM, ÓTIMO OU EXCELENTE ATENDIMENTO;
- 97% CONSIDERAM O SEBRAE COMO INSTITUIÇÃO QUE APOIA O EMPREENDEDOR DO VAREJO;
- 43% RELATARAM TER PARTICIPADO DE CURSOS/CAPACITAÇÃO E 10% SOMENTE DE LIVES; 95% CONSIDERAM OS EVENTOS E CAPACITAÇÕES ONLINE EFETIVOS PARA O APRENDIZADO, PORÉM 50% AINDA PREFEREM A MODALIDADE PRESENCIAL;
- DE FORMA GERAL A MÉDIA, DE 0 A 10, PARA CONHECIMENTO NOS TEMAS MARKETING DIGITAL, GESTÃO DE PESSOAS, FINANÇAS, PLANEJAMENTO EMPRESARIAL, METAS, INDICADORES DE RESULTADO E VENDAS ONLINE NÃO ULTRAPASSOU A NOTA 6,0, TENDO OS 2 TEMAS LIGADOS A MODALIDADE ONLINE OS PIORES RESULTADOS;
- EM CONTRAPARTIDA, OS TEMAS SELECIONADOS NA PESQUISA DE MAIOR INTERESSE DE CAPACITAÇÃO FORAM ESTRATÉGIA DE VENDAS PARA 77%, COMO PROMOVER MEU NEGÓCIO PARA 74%, MARKETING E REDES SOCIAIS PARA 70%, COMO VENDER DE FORMA ONLINE PARA 66% E FLUXO DE CAIXA E GIRO PARA 63%.



# METODOLOGIA

ITEM	DESCRIÇÃO
OBJETIVO	LEVANTAMENTO DO PERFIL DO EMPRESÁRIO QUE ATUA NO VAREJO E OBTENÇÃO DE INFORMAÇÕES PARA OFERTA ASSERTIVA DE SERVIÇOS EM 2021.
TIPO DE PESQUISA	QUANTITATIVA
APLICAÇÃO	QUESTIONÁRIO ONLINE (FERRAMENTA ONLINE SURVEY MONKEY), ENCAMINHADO POR E-MAIL
PERÍODO DE REALIZAÇÃO	NOVEMBRO A DEZEMBRO/2020
PÚBLICO	CONSUMIDORES BAIANOS EM GERAL
AMOSTRA	AMOSTRA REALIZADA DE 425 RESPONDENTES
GRAU DE CONFIANÇA	O INTERVALO DE CONFIANÇA É DE 95%
MARGEM DE ERRO	A MARGEM DE ERRO MÁXIMA É DE 5,4%



# PERFIL DOS RESPONDENTES

## SEXO

FEMININO | 66% (282)

MASCULINO | 34% (143)

IDADE | IDADE MÉDIA | 40 ANOS

ATÉ 29 ANOS | 20% (84)

30 A 39 ANOS | 31% (130)

40 A 49 ANOS | 26% (109)

50 A 59 ANOS | 20% (83)

MAIS DE 59 | 4% (19)

## ESCOLARIDADE

DOUTORADO | 0% (1)

MESTRADO | 2% (7)

PÓS-GRADUAÇÃO | 10% (44)

SUPERIOR COMPLETO | 23% (98)

SUPERIOR INCOMPLETO | 16% (68)

MÉDIO COMPLETO | 36% (152)

MÉDIO INCOMPLETO | 5% (21)

FUNDAMENTAL COMPLETO | 4% (18)

FUNDAMENTAL INCOMPLETO | 4% (16)

## ESTADO CIVIL

SOLTEIRO | 38% (162)

CASADO | 56% (239)

DIVORCIADO | 5% (21)

VIÚVO | 1% (3)

## REGIONAIS BAHIA

FEIRA DE SANTANA | 42% (177)

SALVADOR | 25% (106)

JACOBINA | 10% (44)

JUAZEIRO | 5% (21)

BARREIRAS | 4% (19)

ILHÉUS | 3% (14)

TEIXEIRA DE FREITAS | 3% (13)

VITÓRIA DA CONQUISTA | 3% (11)

SANTO ANTÔNIO DE JESUS | 2% (10)

IRECÊ | 2% (8)

MUNICÍPIO FORA DA BAHIA | 0% (2)



# PERFIL DOS PEQUENOS NEGÓCIOS

## PORTE

MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL | 58% (246)

MICRO EMPRESA | 29% (124)

PEQUENA EMPRESA | 11% (47)

MÉDIA OU GRANDE EMPRESA | 2% (8)

## TEMPO DE FUNCIONAMENTO

MENOS DE UM ANO | 24% (102)

ENTRE UM E DOIS ANOS | 24% (100)

ENTRE TRÊS E CINCO ANOS | 19% (79)

ENTRE 7 E 9 ANOS | 6% (27)

ENTRE 6 E 7 ANOS | 2% (10)

10 ANOS OU MAIS | 25% (107)

## NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS

0 A 10 FUNCIONÁRIOS | 96% (406)

11 A 20 FUNCIONÁRIOS | 3% (11)

21 A 40 FUNCIONÁRIOS | 1% (6)

41 A 100 FUNCIONÁRIOS | 0% (1)

MAIS DE 100 FUNCIONÁRIOS | 0% (1)

## REGISTRO EM INSTITUIÇÕES

SEM REGISTRO | 74% (315)

CDL | 15% (64)

ASSOCIAÇÃO COMERCIAL | 11% (46)

SINDLOJAS | 1% (6)

OUTROS | 5% (22)

## LOCALIZAÇÃO DO NEGÓCIO

NA RUA | 43% (184)

EM CENTRO COMERCIAL | 31% (131)

LOCAL PRÓPRIO OU EM CASA | 23% (96)

EM SHOPPING | 3% (14)

## SEGMENTO PRINCIPAL DO NEGÓCIO

VESTUÁRIO | 36% (153)

ALIMENTAÇÃO | 14% (59)

BIJUTERIAS, JOIAS, ÓCULOS, RELÓGIOS | 8% (33)

MAQUIAGEM E ARTIGOS DE BELEZA E ESTÉTICA | 6% (24)

ARTIGOS PARA CASA | 5% (23)

ALIMENTOS INDUSTRIALIZADOS (MERCADO) | 5% (20)

LIVRARIA, PAPELARIA, ARMARINHO ETC | 4% (19)

PRODUTOS DE INFORMÁTICA E TELEFONIA | 4% (16)

SAÚDE E MEDICAMENTOS | 4% (16)

ARTIGOS AUTOMOTIVOS | 3% (13)

CONSTRUÇÃO | 3% (11)

OUTRO. QUAL? | 9% (38)



---

# RESULTADOS DA PESQUISA EMPREENDEDOR DO VAREJO

---

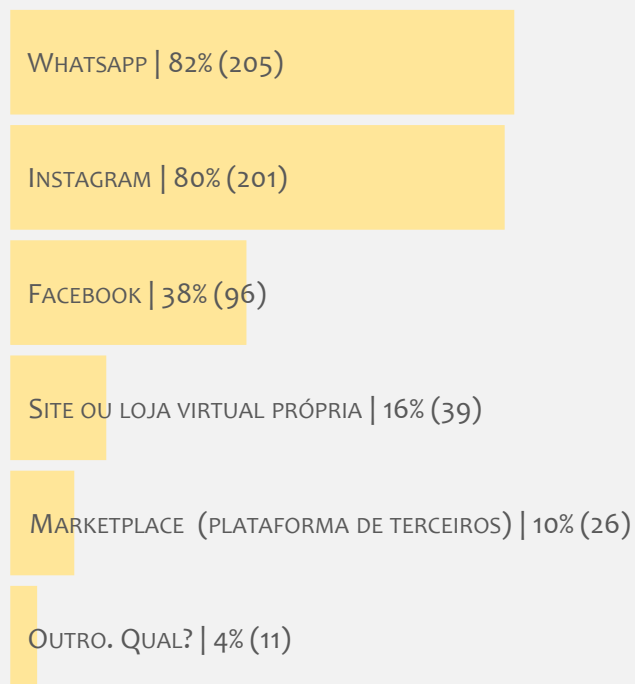


**SEBRAE**



# 1 | QUAL MODELO DE COMERCIALIZAÇÃO DE SEU COMÉRCIO?

1.2 | DOS QUE COMERCIALIZAM ONLINE, QUAL MEIO UTILIZA? (MÚLTIPLA ESCOLHA)

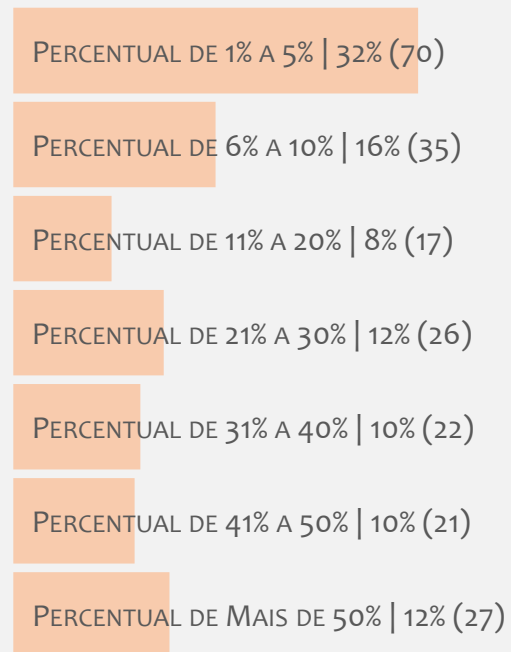


ONLINE | 8% (32)

PRESENCIAL  
E ONLINE  
52% (223)

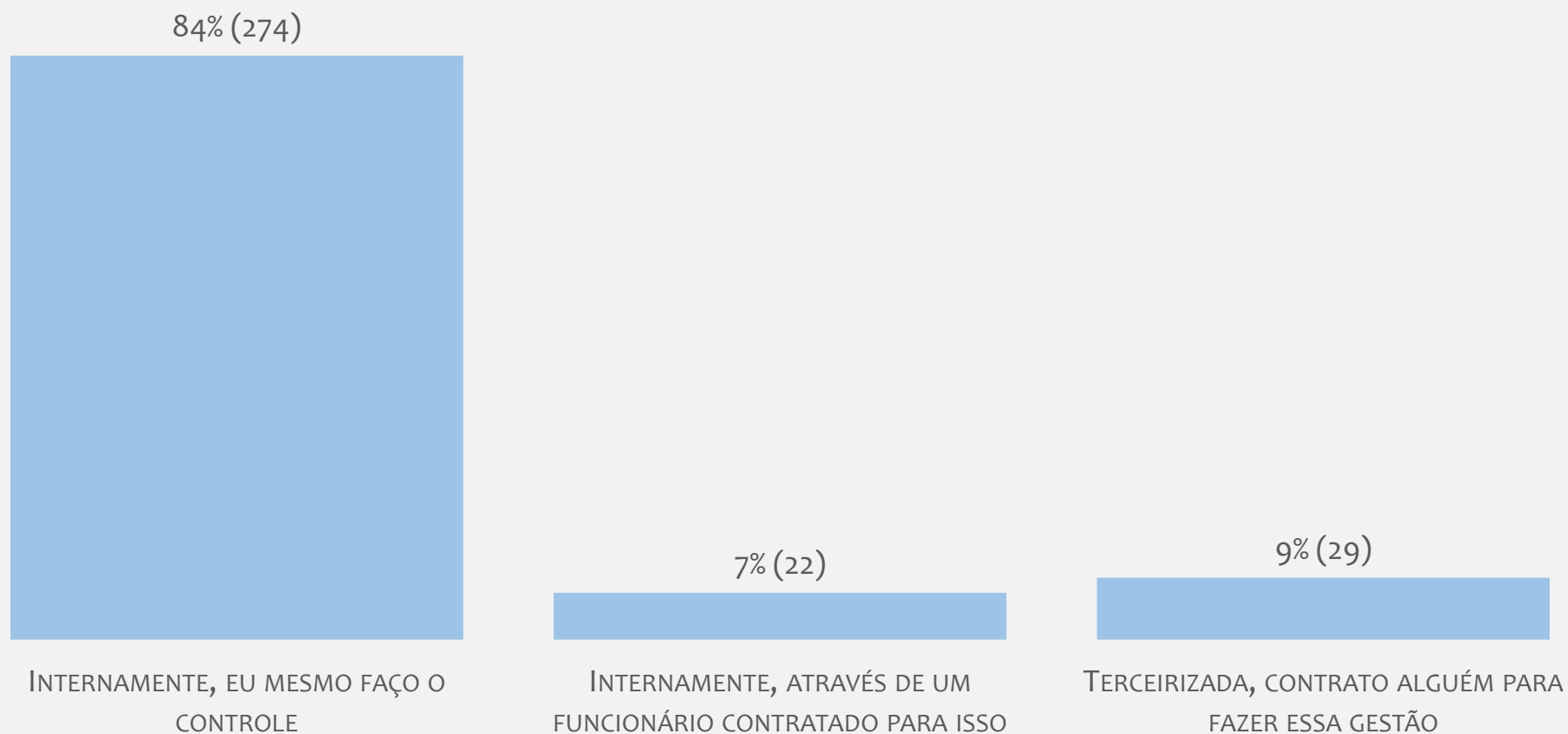
PRESENCIAL  
40% (170)

1.3 | DOS QUE COMERCIALIZAM PRESENCIAL E ONLINE (DE FORMA CONJUNTA), QUAL O PERCENTUAL DAS VENDAS DIGITAIS NO SEU FATURAMENTO MENSAL?

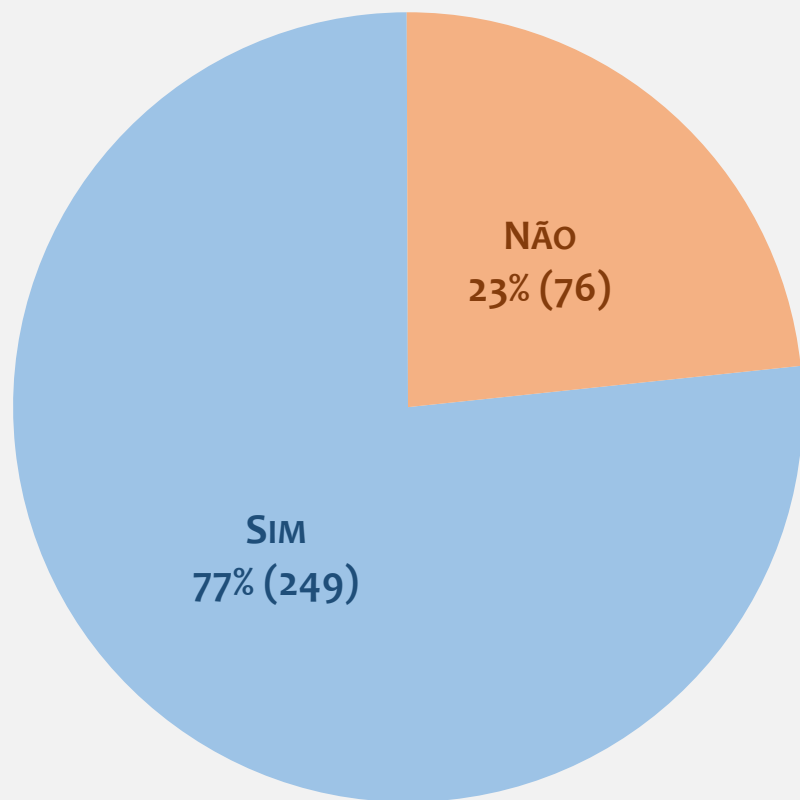




## 2 | COMO É REALIZADA A ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA?



### 3 | ACREDITA QUE NECESSITA MELHORAR A ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA?

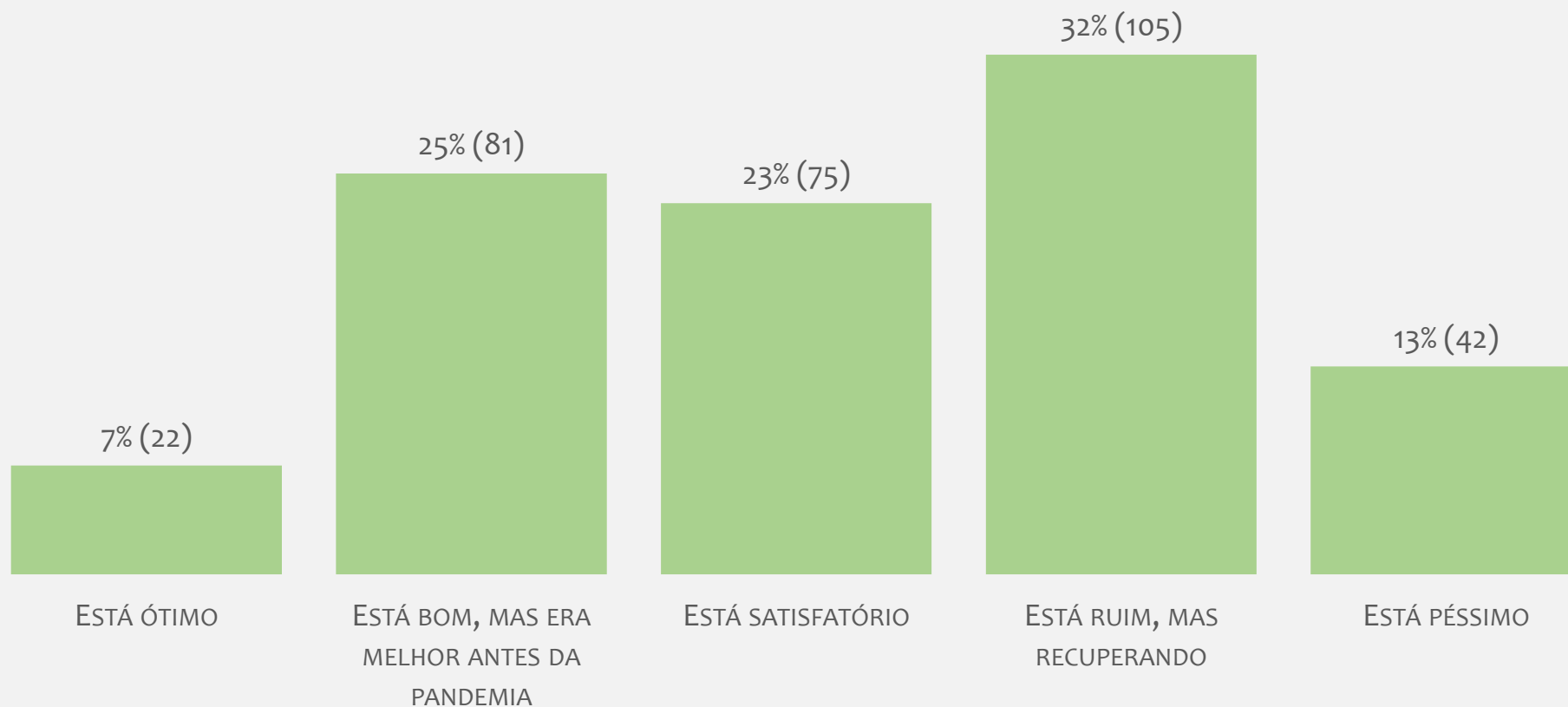


#### NÃO, POR QUE?

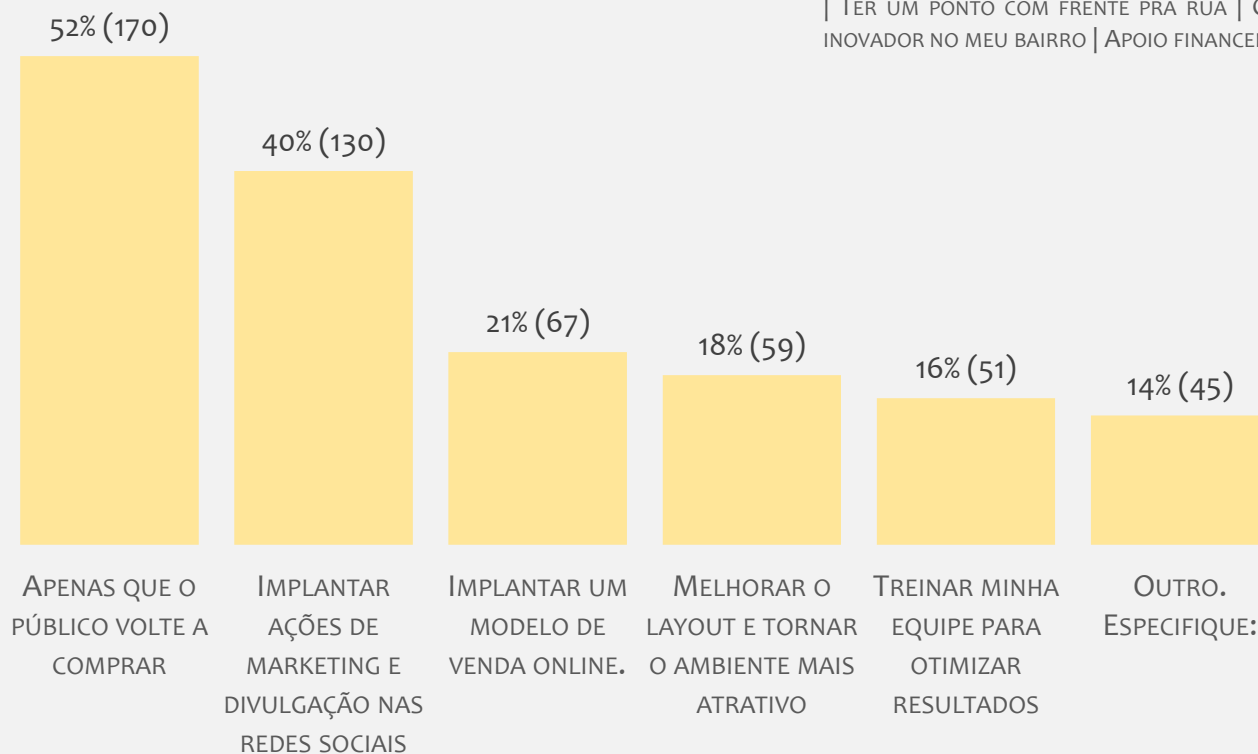
PQ FAÇO TUDO QUE POSSO | EMPRESA PEQUENA, NÃO HÁ NECESSIDADE | O MODELO ATUAL FUNCIONA | TENHO O CUIDADO DE SEPARAR AS DESPESAS FÍSICAS DAS JURÍDICAS | PORQUE ADMINISTRU MUITO BEM! | PARA TER RESULTADOS DO MEU TRABALHO | DOU CONTA | PORQUE AS CONTAS NUNCA FEIXA DO FIM DO MÊS | GESTÃO FINANCEIRA SATISFATÓRIA | GESTÃO FINANCEIRA EFETIVA | DOMÍNIO EFETIVO DA GESTÃO FINANCEIRA | GESTÃO SATISFATÓRIA | GESTÃO FINANCEIRA FUNCIONANDO | GESTÃO DO CONTADOR É EFICIENTE | ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA EFICIENTE | GESTÃO FINANCEIRA EFICIENTE ATÉ ENTÃO | A GESTÃO DA LOJA DÁ CONTA | GESTÃO FINANCEIRA SATISFATÓRIA | GESTÃO INDO BEM | GESTÃO FINANCEIRA EFICIENTE | GESTÃO FINANCEIRA EFETIVA. EM EVOLUÇÃO SEMPRE. | A GESTÃO MELHOROU RECENTEMENTE | GESTÃO EFICIENTE | TUDO SOB CONTROLE | DEMANDAS FÁCEIS DE RESOLVER | PORQUE É PEQUENA | PORQUE ENTENDO QUE NO MOMENTO ESTA TRANQUILO PARA ADMINISTRAR | CONTADOR ATUANDO DE FORMA EFICAZ | GESTÃO BEM ORGANIZADA | TUDO SOB CONTROLE | TUDO CERTO | SETOR FINANCEIRO EFETIVO | TÁ TUDO ÓTIMO | CONTADOR CONTRATADO. GESTÃO EFETIVA. | ESTAMOS DESENVOLVENDO BEM | PORQUE EU MESMO FAÇO | GESTÃO FINANCEIRA SATISFATÓRIA | GESTÃO FINANCEIRA EFETIVA | GESTÃO FINANCEIRA BEM ESTRUTURADA | PORQUE ESTOU CONSEGUINDO MANTER | GESTÃO EFETIVA | ESTOU SATISFEITA | GESTÃO FINANCEIRA EFETIVA | PARA TER VISÃO REAL | ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA ÓTIMA | SOMOS FRANQUEADOS, LOGO, TUDO JÁ TEM UM FORMATO BEM DEFINIDO. | SEI ADMINISTRAR | INICIOU RECENTEMENTE | GESTÃO EFETIVA | GESTÃO FINANCEIRA CENTRALIZADA | GESTÃO DA SENDO EFETIVA | GESTÃO EFICIENTE | GESTÃO EFETIVA. CLIENTE CONTADORA | GESTÃO EFETIVA | ATÉ MOMENTO NÃO | GESTÃO EFICIENTE | GESTÃO ÓTIMA | ACOMPANHAMENTO FINANCEIRO ESTÁ TRANQUILO. | ESTÁ SENDO FEITA DE FORMA EFETIVA | GESTÃO EFICIENTE | JÁ TEM UM CONTROLE EFETIVO SOBRE AS FINANÇAS | ACOMPANHAMENTO JÁ É EFETIVO | COMO ATUAR DURANTE A PANDEMIA | DOMÍNIO EFETIVO FINANÇAS | FAÇO UM CONTROLE EFETIVO | PQ TÁ INDO BEM | A LOJA POSSUI UM PROGRAMA DE CARGO, FUNÇÕES E OBRIGAÇÕES. ONDE POR CONTA DO PORTE ATUAL E DAS PROJEÇÕES PARA OS PRÓXIMOS 02 NÃO VEMOS A NECESSIDADE E ATÉ VIABILIDADE DE MUDANÇA. ENTRETANTO O SISTEMA DE AUTONOMIA COMERCIAL PODE SER MELHORADO. | PORQUE NÃO TÊM NECESSIDADE! AINDA ESTOU DANDO CONTA ! | SIM | PROFISSIONAL CAPACITADO | 2 PESSOAS CONSEGUEM SUPRIR ESSA ADMINISTRAÇÃO | ESTOU SATISFEITO | USAMOS UM SISTEMA FINANCEIRO CHAMADO QUANTO SOBRA, PAGAMOS UMA TAXA POR MÊS E ELE CONTROLA TUDO DIANTE DA NOSSA ALIMENTAÇÃO. ESTOQUE, FLUXO DE CAIXA ENTRE OUTROS. | ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA SATISFATÓRIA. | ESTA SENDO BEM CUIDADA | NO MOMENTO ESTAR SUPRINDO AS NECESSIDADES



## 4 | COMO AVALIA O VOLUME DE VENDAS DE SEU COMÉRCIO NO MOMENTO ATUAL?



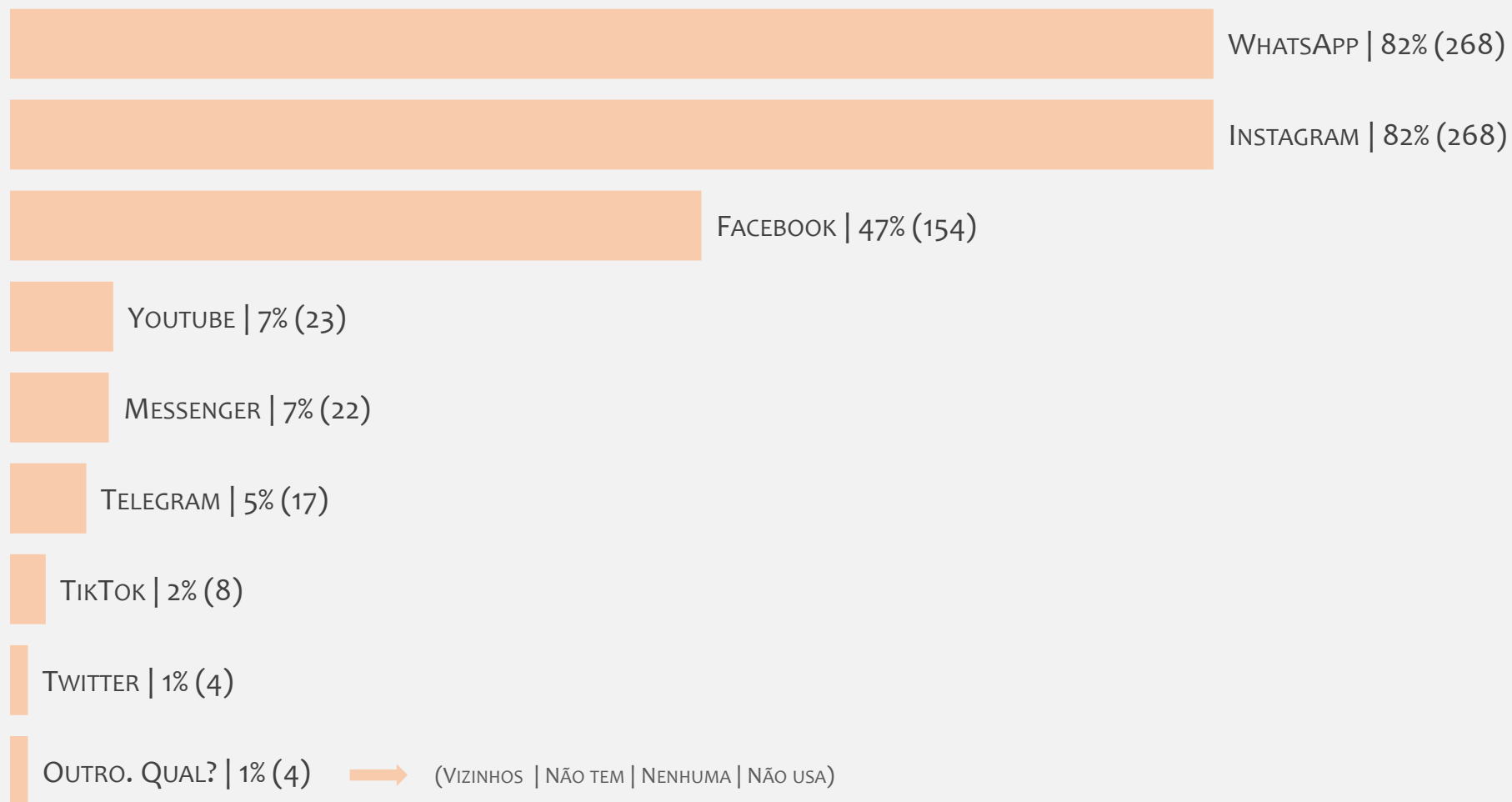
# 5 | O QUE PRECISA MELHORAR PARA AUMENTAR AS VENDAS? (MÚLTIPLA ESCOLHA)



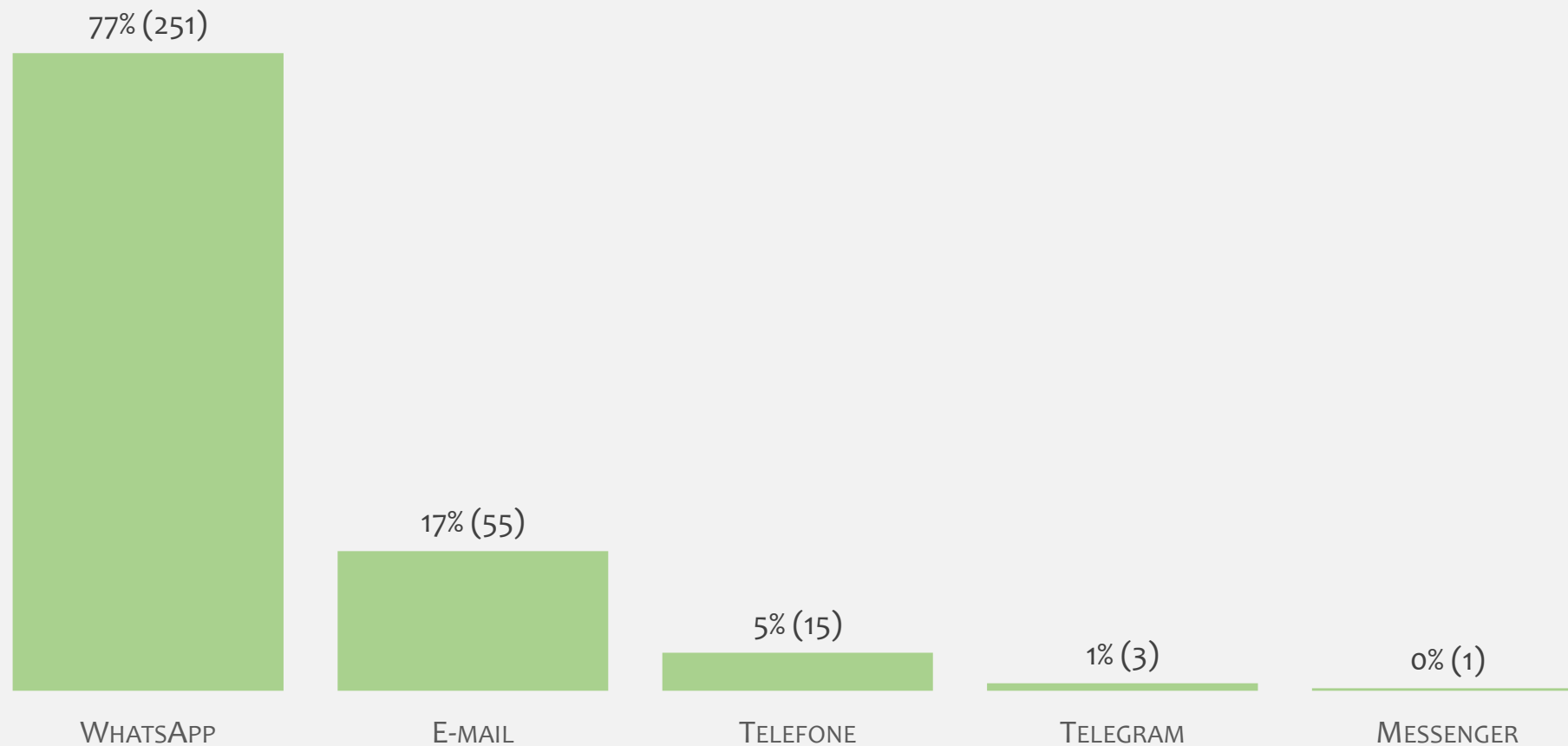
**OUTROS:** PRECISO DE MAIS DINHEIRO PRA INVESTIR MAIS | TREINAMENTO PARA NOVOS TÉCNICOS NA ÁREA | QUE AS PESSOAS ENTENDAM QUE TEMOS QUE NOS ACOSTUMAR COM O NOVO NORMAL. | INVESTIMENTO | MAIS INVESTIMENTO NO RAMO | INVESTIR EM DIVULGAÇÃO | MÉTODO DE ENTREGA BARATA PELOS CORREIOS | NÃO ESTÁ CONSEGUINDO COMPRAR MATERIAL | REFORÇAR O MIX DE PRODUTO | MELHORAR O CAPITAL DE GIRO | MELHORAR CAPITAL DE GIRO | AQUISIÇÃO DE MATÉRIA PRIMA | CONCORRÊNCIA DESLEAL. | LOCAL | AUMENTAR A VARIEDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS. | TER UM PONTO COM FRENTE PRA RUA | CAPITAL DE GIRO | PRECISO DE RECURSOS PRA INVESTIR EM UM PROJETO INOVADOR NO MEU BAIRRO | APOIO FINANCEIRO, CAPITAL DE GIRO | VARIEDADE DE PRODUTOS | MELHORAR ESTOQUES |

ACABAR A PANDEMIA | INÍCIO RECENTE | OFERECER VARIEDADE DE PRODUTOS | MELHORIAS INTERNAS EM GERAL | MAIS VARIEDADE DE MERCADORIA | TODAS AS QUESTÕES CITADAS | REGULARIZE O RECEBIMENTO DE MERCADORIA | AJUSTAR O PREÇO X PRODUTO | INVESTIMENTO EM MATERIAL Q AINDA NÃO TEM | ENCONTRAR PRODUTOS PARA REPOSIÇÃO DE ESTOQUE | MAIS INICIATIVAS DE MARKETING E MELHOR LOGÍSTICA DE COMPRA. OS QUAIS JÁ ESTÃO SENDO ANALISADOS E COLOCADOS EM PROCESSO DE EXECUÇÃO. | REDUÇÃO DE IMPOSTOS | INVESTIMENTO EM EQUIPAMENTOS | CONSEGUIR UM PONTO DE VENDA FÍSICO EM FEIRA | CAPITAL | EXPORTAÇÃO E ABERTURA DE LOJA FÍSICA. | PELA ACEITAÇÃO E COMENTÁRIOS DOS CLIENTES, TENHO UM PRODUTO DE QUALIDADE E MUITO AUTÊNTICO, PRECISO EXPANDIR MINHA MARCA NAS MÍDIAS SOCIAIS, EXPLORAR OS ANÚNCIOS PARA ATINGIR OUTROS CICLOS E ASSIM VENDER MAIS. | SEGURANÇA E REQUALIFICAÇÃO DA RUA | IMPLANTAR AÇÕES DE MARKETING DIVERSOS. | ENTENDER COMO TDO FUNCIONA FORNECEDORES PRECIFICAÇÃO | IMPLANTAR OUTRA OPÇÃO DE ALIMENTO | IMPLANTAR UM DELIVERY PROFISSIONAL | INCENTIVO FINANCEIRO PARA CAPITAL DE GIRO. | CRÉDITO PARA ESTOQUE

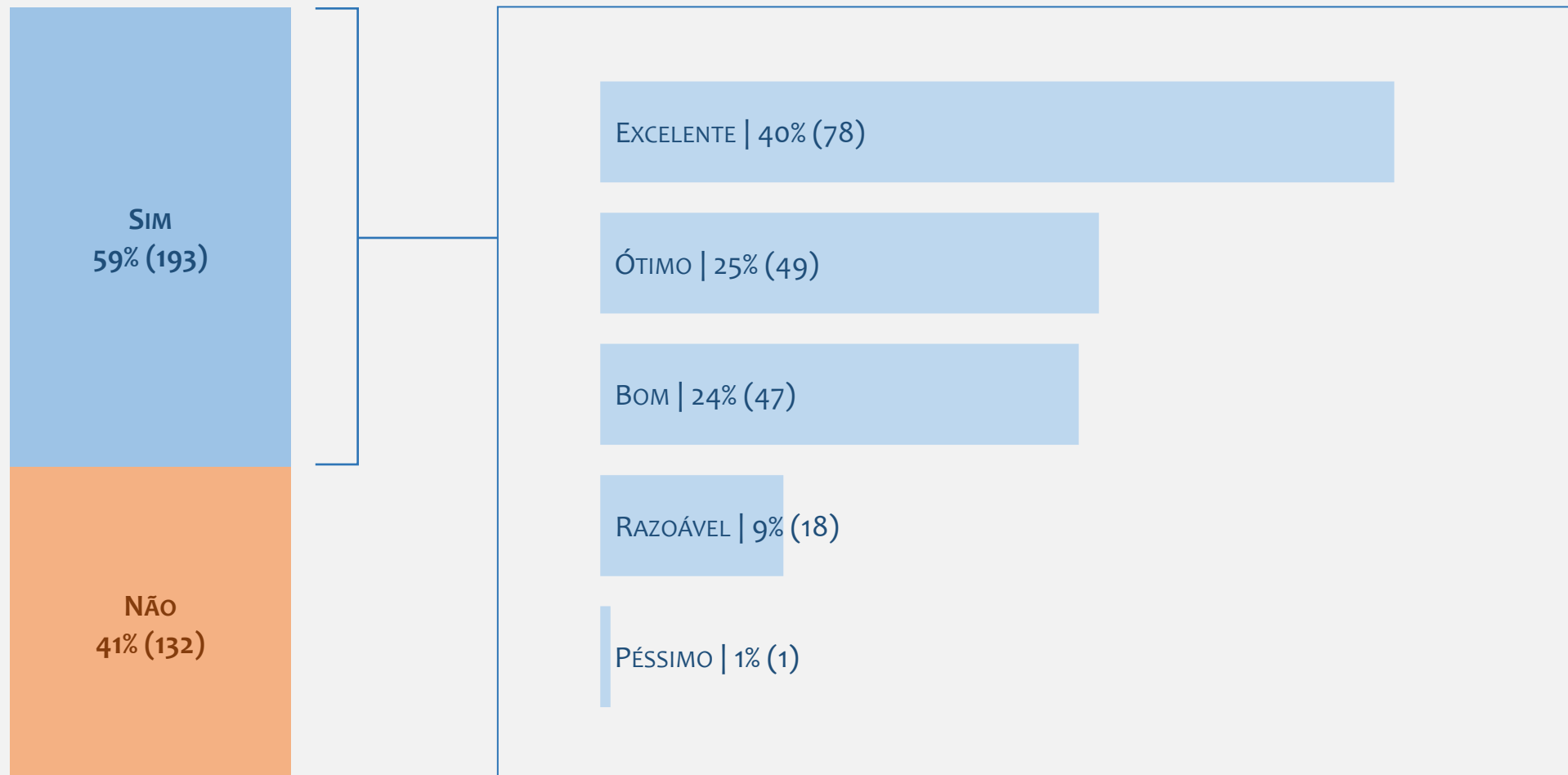
## 6 | QUAIS REDES SOCIAIS USA COM MAIS FREQUÊNCIA?



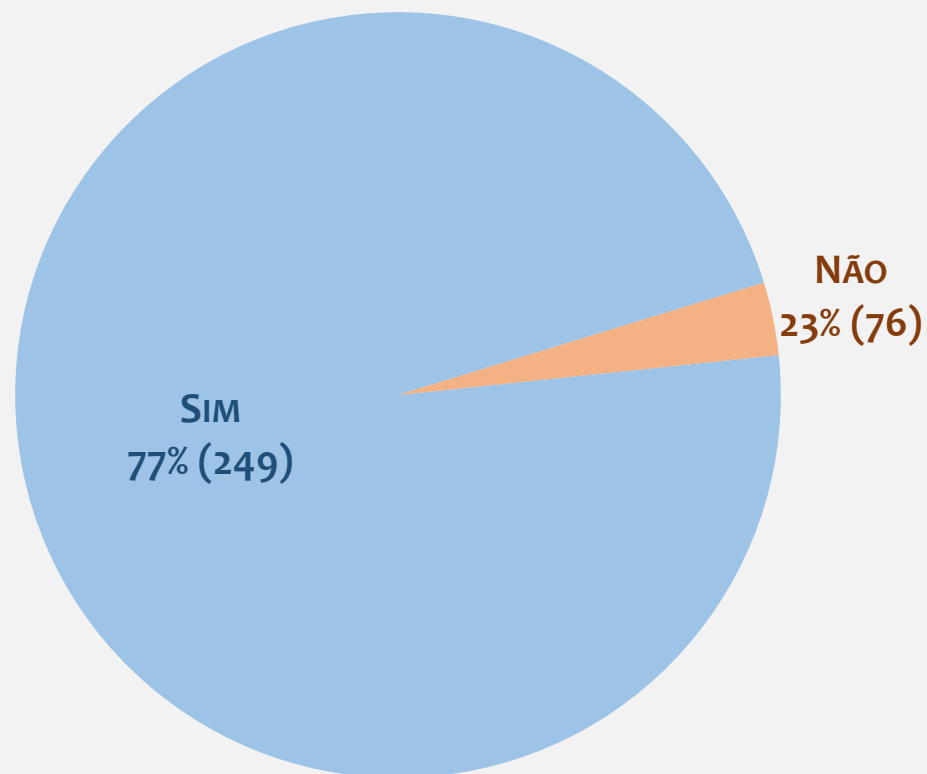
## 7 | QUAL O MELHOR MEIO DIGITAL PARA O SEBRAE SE COMUNICAR COM VOCÊ?



## 8 | VOCÊ JÁ FOI ATENDIDO PELO SEBRAE E O QUE ACHOU DO ATENDIMENTO?

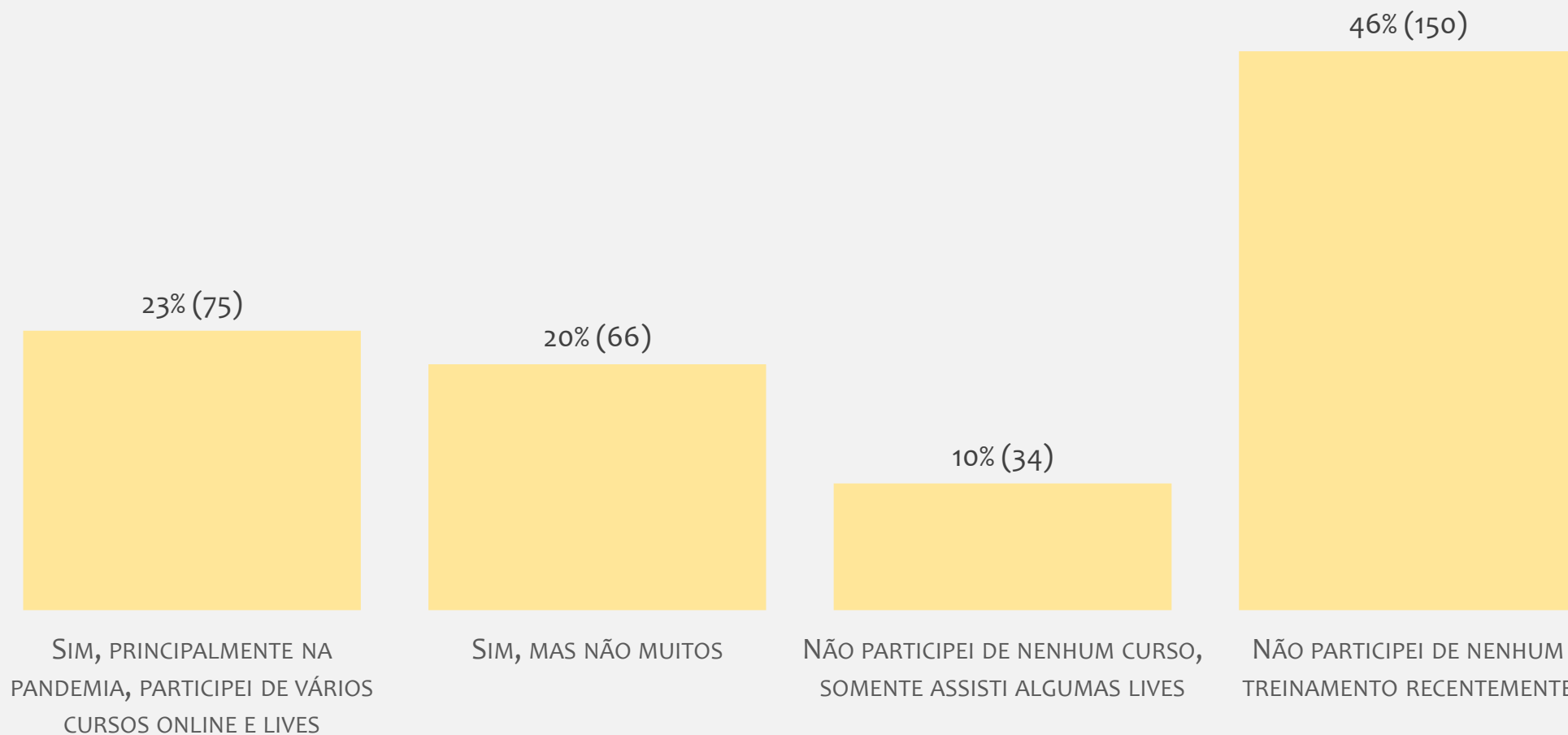


## 9 | VOCÊ CONSIDERA QUE O SEBRAE É UMA INSTITUIÇÃO QUE APOIA O EMPREENDEDOR DO VAREJO?



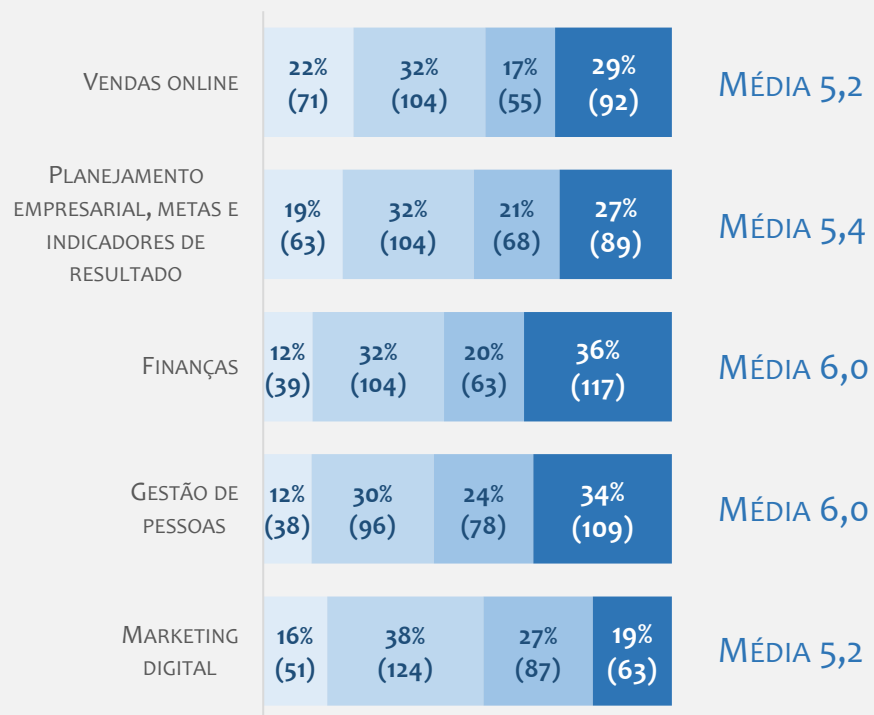


# 10 | VOCÊ TEM PARTICIPADO DE CURSOS OU ALGUM TIPO DE CAPACITAÇÃO?



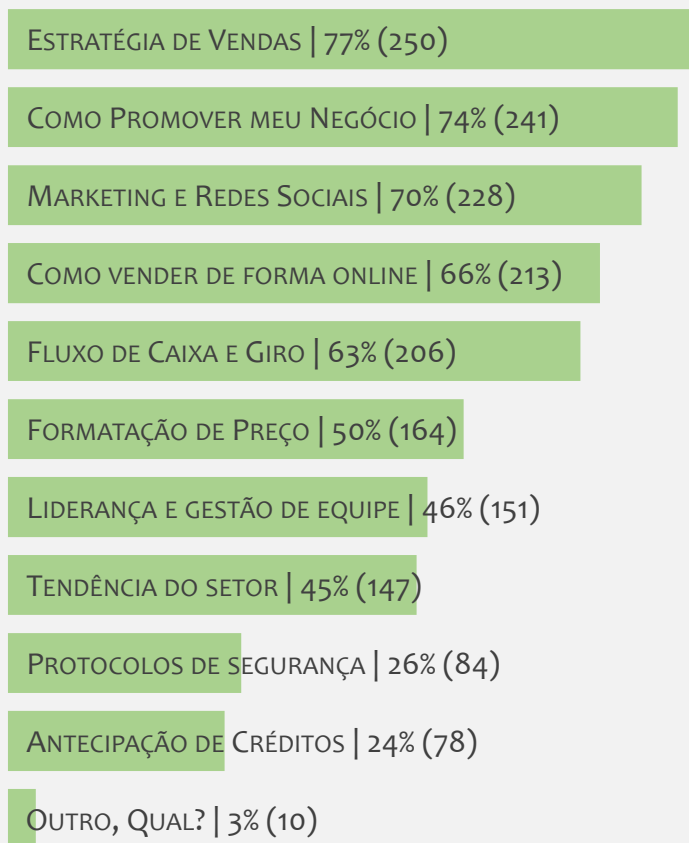
# 11 | EM RELAÇÃO A TEMAS DE APRENDIZADO...

11.1 | DE 0 A 10, QUAL O SEU GRAU DE CONHECIMENTO SOBRE...  
(ONDE 0 SIGNIFICA NÃO TER CONHECIMENTO ALGUM E 10 SIGNIFICA DOMÍNIO SOBRE O ASSUNTO)



NOTAS 0 A 2 3 A 5 6 A 7 8 A 10

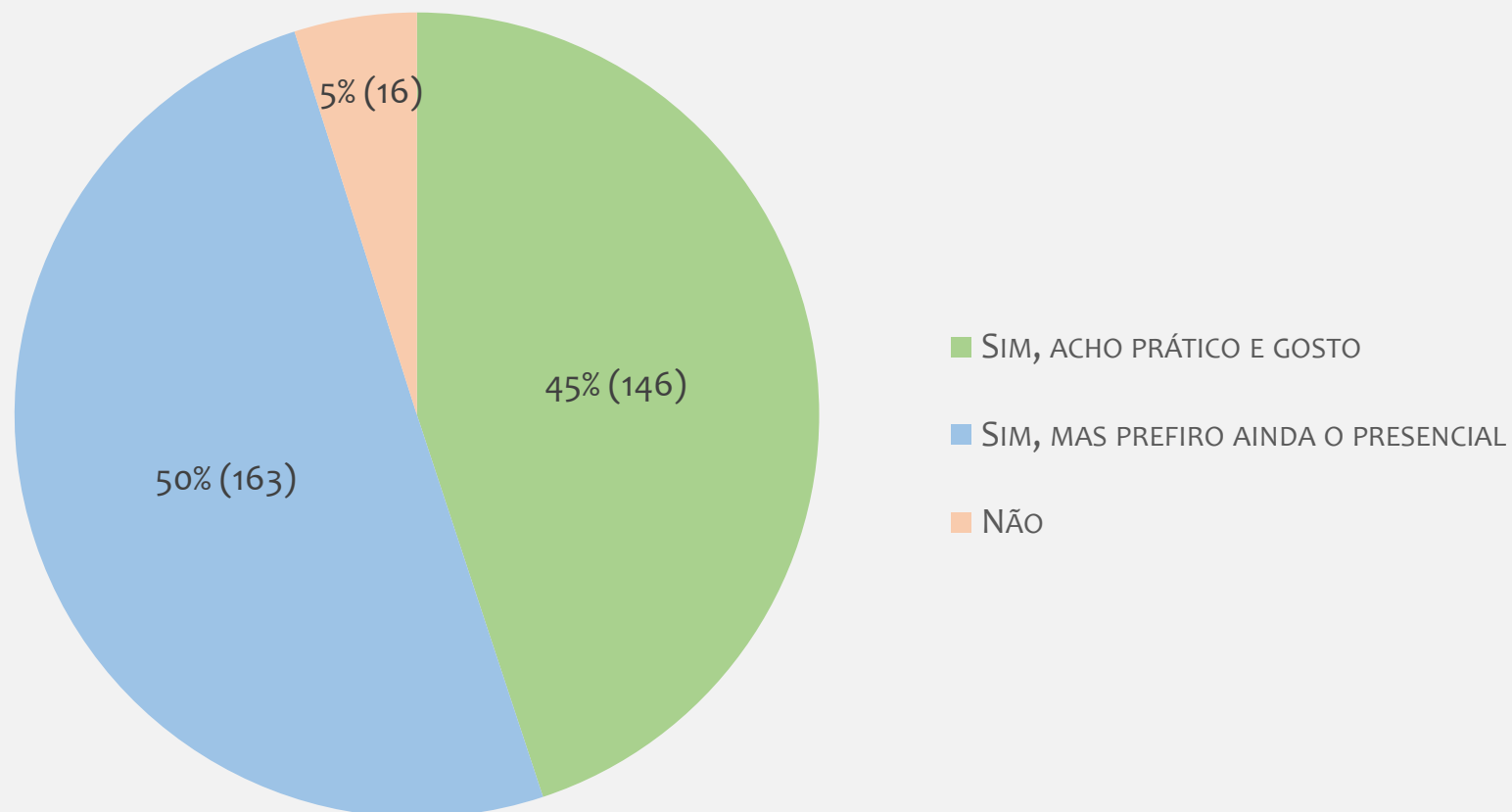
11.12 | QUAIS TEMAS POSSUI INTERESSE DE CONHECER MAIS?  
(MÚLTIPLA ESCOLHA)



PÁGINA  
18

SEBRAE

## 12 | EVENTOS E CAPACITAÇÕES ONLINE SÃO EFETIVOS PARA VOCÊ?



# 13 | O QUE VOCÊ ESPERA QUE O SEBRAE FAÇA POR VOCÊ PARA AJUDAR NA MELHORIA DE SUA EMPRESA? (RESPOSTA LIVRE)

bom ajudar conhecimento informações redes sociais investimento  
Não tem palestras que eu possa Promover ajuda Acho que curso  
comercial e online Uma consultoria trabalho que ajude para o  
capital de giro Gostaria de na área de meu negócio  
comércio capacitação Apoio cursos mas mais  
muito vendas empresa Sebrae Trabalho excelente Sebrae  
melhorar Não conhece Mais cursos de gestão  
marketing Gostaria que capacitar sobre como MEI Treinamentos  
atendimento finanças meu Suporte Intensificar capacitação  
Orientação Sebrae é organizar Oferecer treinamento



## TODOS OS DIREITOS RESERVADOS

A REPRODUÇÃO NÃO AUTORIZADA DESTA PUBLICAÇÃO, NO TODO OU EM PARTE, CONSTITUI VIOLAÇÃO DOS DIREITOS AUTORAIS (LEI Nº 9.610).

## INFORMAÇÕES E CONTATOS

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS – SEBRAE

UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA - ESTUDOS E PESQUISAS

RUA ARTHUR DE AZEVEDO MACHADO, Nº 1225, EDIFÍCIO CIVIL TOWERS,

TORRE CIRRUS, 22º ANDAR, COSTA AZUL, SALVADOR - BA, 41770-790

TELEFONE (71) 3320-4518

E-MAIL: UGE.SEBRAE@BA.SEBRAE.COM.BR

## PRESIDENTE DO CONSELHO DELIBERATIVO ESTADUAL

CARLOS DE SOUZA ANDRADE

## DIRETORIA DA SUPERINTENDÊNCIA

JORGE KHOURY

## DIRETORIA TÉCNICA

FRANKLIN SANTOS

## DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

JOSÉ CABRAL

## DEMANDANTE

### UNIDADE DE ATENDIMENTO COLETIVO

CÉLIA MÁRCIA FERNANDES | GERENTE

### COORDENAÇÃO DE COMÉRCIO E SERVIÇOS

ANA PAULA FLÁVIO ALMEIDA | COORDENADORA

## DIVULGAÇÃO

### UNIDADE DE COMUNICAÇÃO E MARKETING

CAMILA PASSOS | GERENTE

ALICE VARGAS | GERENTE ADJUNTA

## REALIZAÇÃO

### UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA

SÉRGIO CAVALCANTE GOMES | GERENTE

ISABEL DE CÁSSIA SANTOS RIBEIRO | GERENTE ADJUNTA

FERNANDO EDMAR DE OLIVEIRA SILVA | ANALISTA

LUDMILA RIBEIRO CRUZ SANTOS | ANALISTA

AMANDA DOS SANTOS MEDEIROS | TERCEIRIZADA

