

SUPLEMENTO: A OPINIÃO DOS EMPREENDEDORES
Relacionamento com clientes

Dezembro/ 2017

Destaques

- **47,5%** das micro e pequenas empresas (**MPEs**) **possui** um **cadastro de clientes**. 43,1% das MPEs não têm cadastro de clientes. 9,4% não souberam informar.
- **Dentre as MPEs com cadastro de clientes, 77,2%** consideram que esse cadastro é **atualizado com frequência**. 21,4% não atualizam o cadastro de clientes constantemente e 1,4% não soube dizer sobre a frequência de atualização do cadastro.
- O **meio mais utilizado para divulgação dos produtos e serviços** das MPEs é a **indicação (boca a boca)**, segundo **31,1%** dos donos de MPEs.
- Na sequência vem os meios de divulgação pela internet: **redes sociais** (por exemplo, Facebook e WhatsApp), com **21,9%**, **site da empresa (14,4%)** e **outros sites (8,8%)**. A **internet** (soma de todos os meios) é usada por **34,2%** das MPEs para divulgar os produtos e serviços da empresa.
- Outros meios utilizados para divulgação são a distribuição de panfletos (5,5%) e os anúncios em jornais e revistas (4,1%). **22,3%** das empresas **não faz divulgação** de seus produtos e serviços. As empresas puderam indicar mais de um meio de divulgação, caso achassem relevante.

O cenário para 2018 e as vendas das empresas

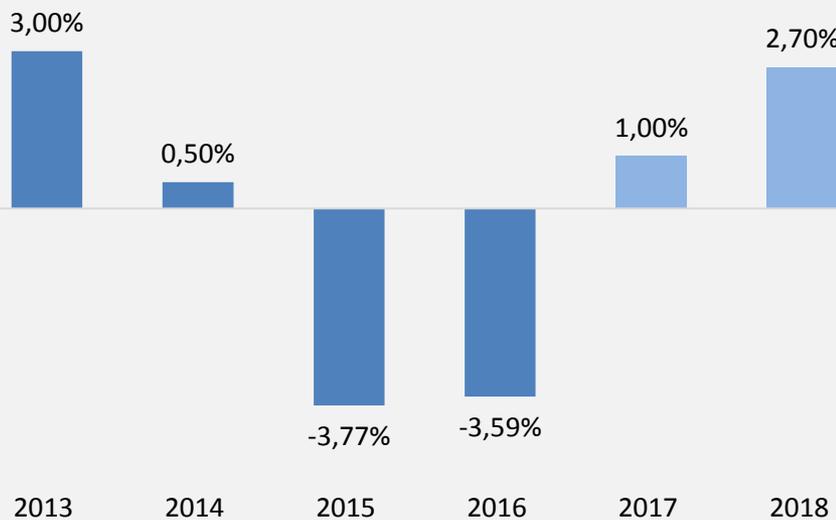
- A **economia brasileira** vem apresentando um cenário de **crescimento modesto e gradual**. Para **2018** os “analistas de mercado” projetam um **crescimento um pouco mais expressivo** para o Produto Interno Bruto (PIB) do que em 2017. O PIB é a medida monetária do valor dos bens e serviços produzidos na economia num período de tempo. Esse crescimento esperado tende a ser acompanhado de uma inflação sob controle.
- Nesse cenário, **para 2018 as expectativas dos proprietários de MPEs estão relativamente otimistas**. De acordo com pesquisa realizada pelo Sebrae-SP, em novembro de 2017, **42% dos donos de MPEs espera aumento para o faturamento da empresa nos próximos seis meses** (até maio de 2018). Desde a saída da crise financeira internacional (novembro de 2009) não foi registrado, para o mesmo período, um índice tão elevado de expectativa de crescimento da receita das empresas.
- Esta **sondagem** avalia alguns **aspectos** do relacionamento da empresa com seus clientes. Foram avaliadas algumas formas de relacionamento que podem auxiliar as empresas, por exemplo, em momentos de retomada das vendas: o **cadastro de clientes** e os **meios para divulgação** dos produtos e serviços utilizados pela empresa.

Economia brasileira: evolução do PIB e inflação

2013 a 2016 e projeções para 2017 e 2018

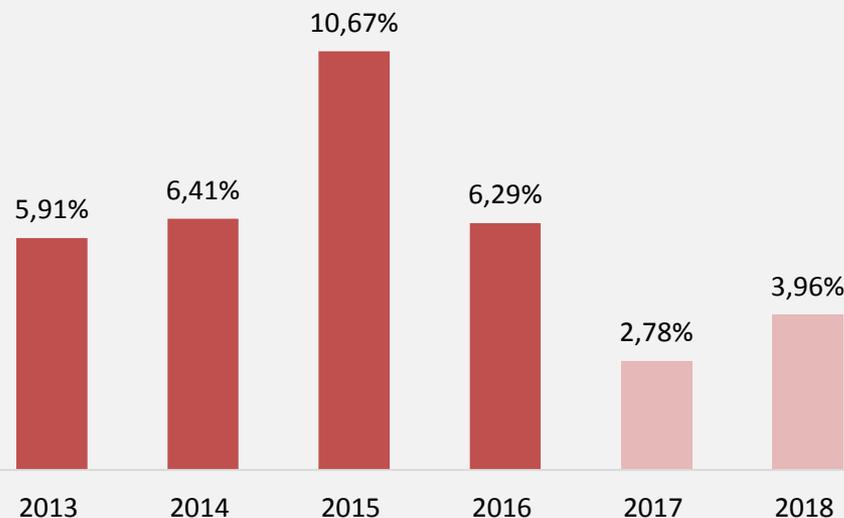
Produto Interno Bruto (PIB)

(Taxa de variação anual - %)



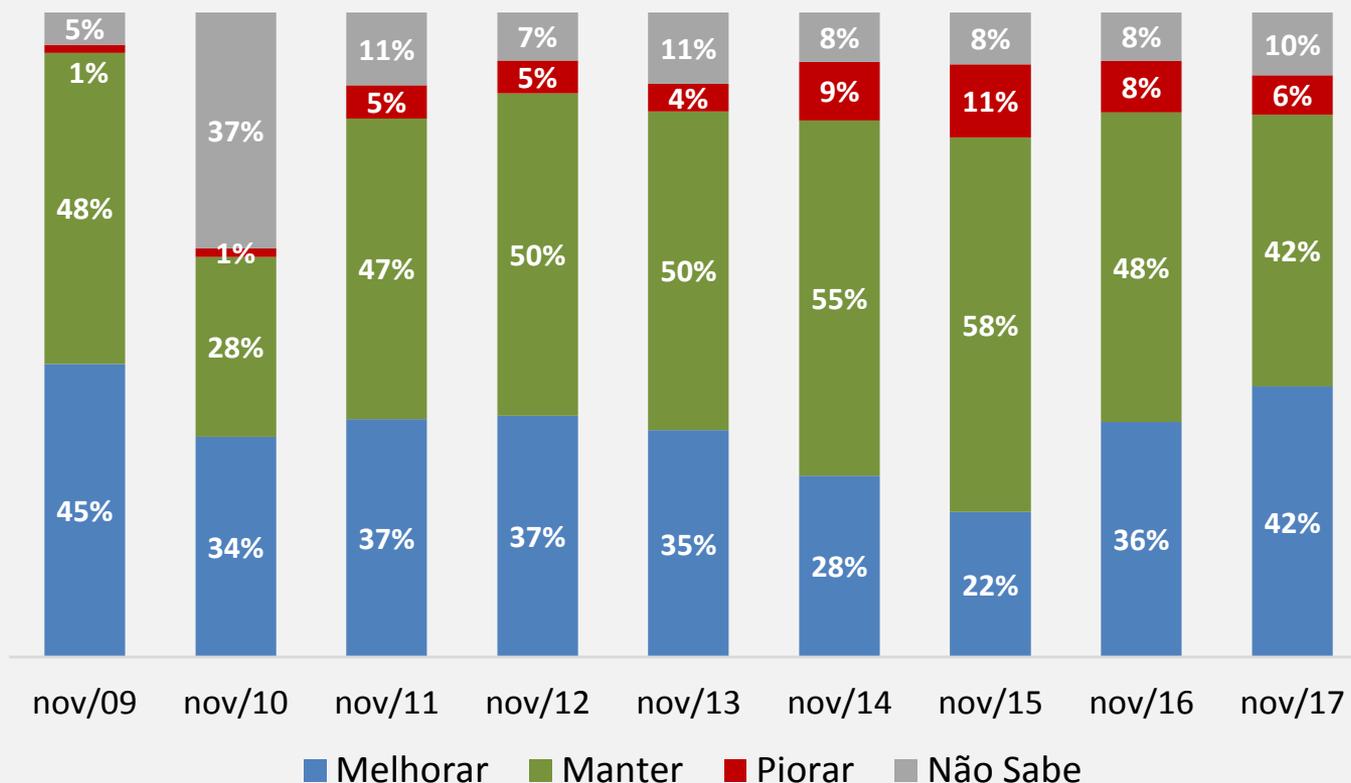
Inflação – IPCA-IBGE

(Taxa de variação anual - %)



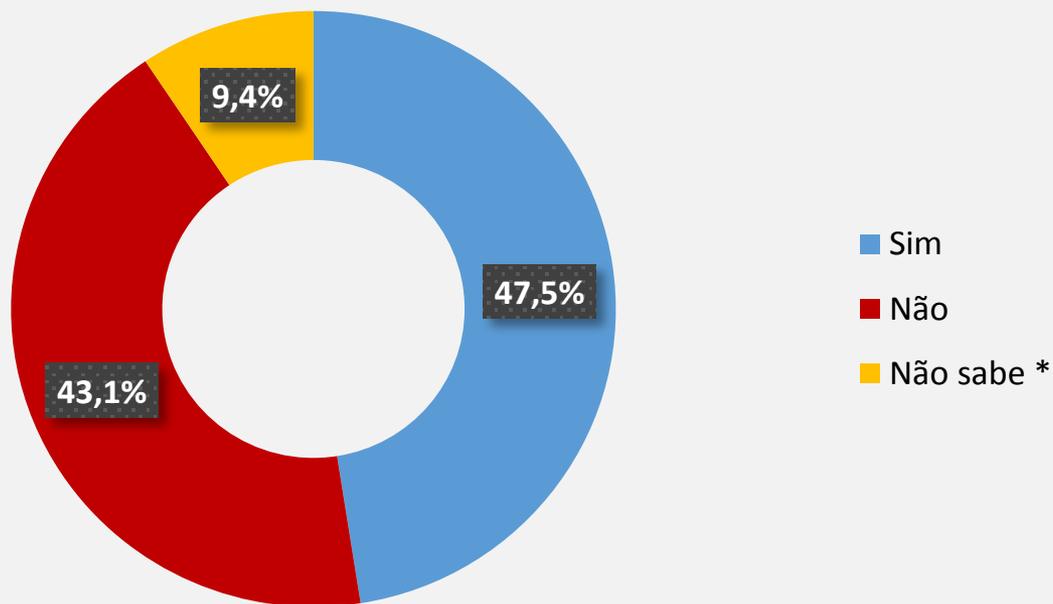
Fonte: IBGE (2013 a 2016) e Banco Central do Brasil. Boletim Focus, 22/12/2017 (projeções para 2017 e 2018).

Expectativas quanto ao faturamento da empresa (opinião em novembro para os próximos seis meses)



Fonte: Indicadores SEBRAE-SP. SEBRAE-SP/ Seade.

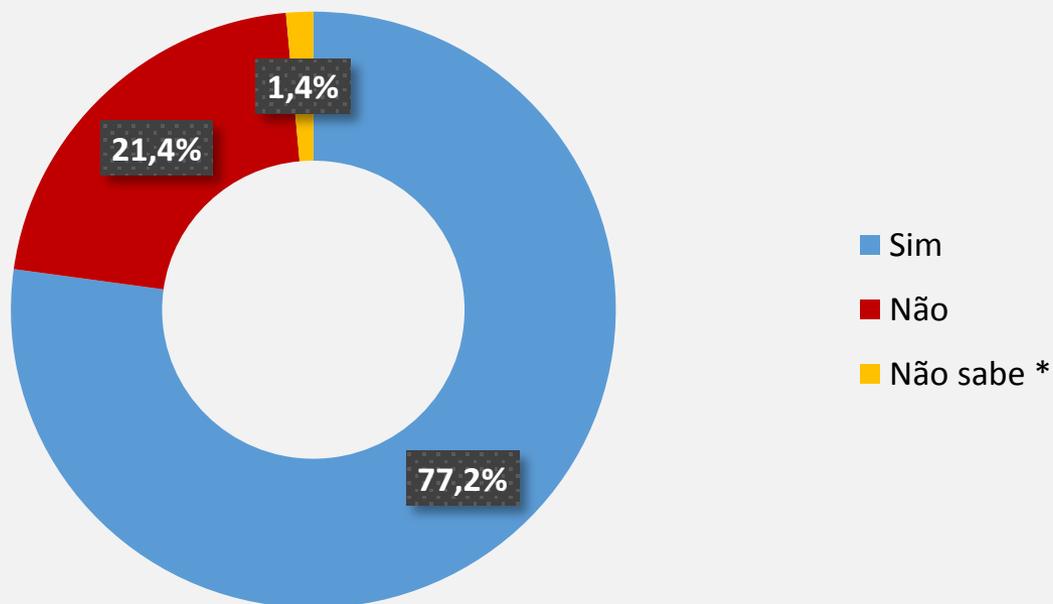
A empresa possui cadastro de clientes?



Fonte: SEBRAE-SP/ Seade.

* Inclui não respondeu.

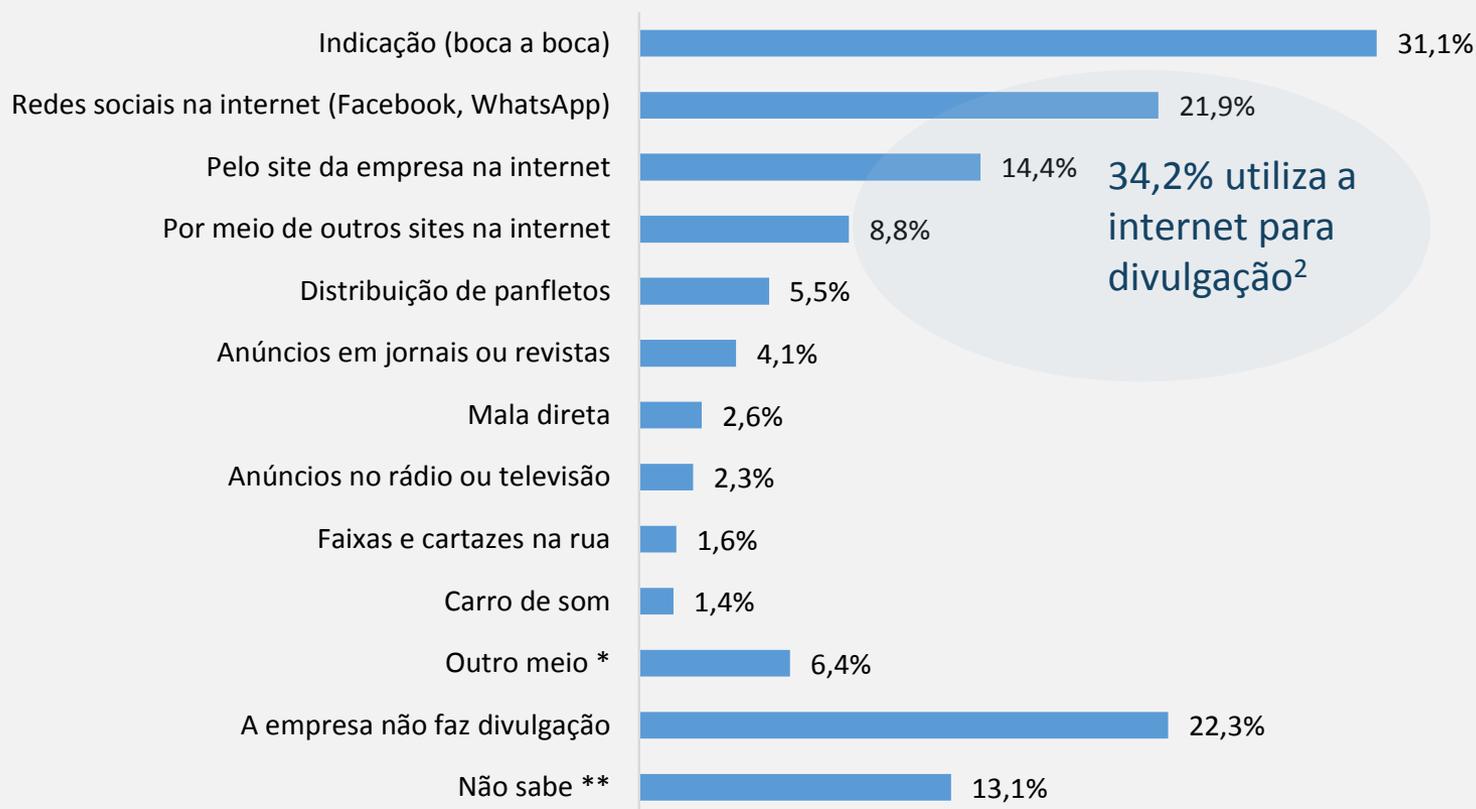
O cadastro de clientes é atualizado constantemente?
(para quem respondeu que a empresa tem um cadastro de clientes)



Fonte: SEBRAE-SP/ Seade.

* Inclui não respondeu.

Meios utilizados pela empresa para divulgar seus produtos e serviços¹



Fonte: SEBRAE-SP/ Seade.

¹ Admite respostas múltiplas. Respostas espontâneas.

² O percentual indica que 34,2% das MPEs utiliza a internet para divulgação. A empresa que utiliza mais de um meio de divulgação via internet foi considerada uma única vez.

* Por exemplo, *telemarketing*, e-mail e visita a empresas. ** Inclui não respondeu.

A sondagem

- **Objetivo: Identificar**, a partir de entrevistas com os proprietários de micro e pequenas empresas (MPEs) a forma de relacionamento da empresa com seus clientes, particularmente:
 - A existência de cadastro de clientes na empresa;
 - Se o cadastro de clientes costuma ser constantemente atualizado;
 - Os principais meios utilizados pela empresa para divulgar produtos e serviços.

- **Período de análise:**
 - A sondagem foi realizada durante o mês de outubro de 2017.

Ficha técnica

Pesquisa: Indicadores Sebrae-SP – Suplemento: A opinião dos empreendedores.

Objetivo: Avaliar a opinião dos informantes quanto a alguns meios utilizados pela empresa para se relacionar com os clientes. As formas abordadas foram o cadastro de clientes e os meios de divulgação dos produtos e serviços da empresa.

Metodologia: As entrevistas foram realizadas por telefone. Nesta pesquisa, as MPEs foram definidas como empresas de comércio e serviços com até 49 empregados e empresas da indústria de transformação com até 99 empregados, com faturamento bruto anual até R\$ 3,6 milhões. Foram consideradas apenas as respostas de proprietários de empresas, diretores ou gerentes e membros da família.

Universo/Amostra: Amostra planejada de 1.700 MPEs. A amostra de empresas é elaborada por critérios probabilísticos de forma a representar o universo das MPEs. Esse universo é composto por 1.676.064 MPEs, distribuídas em: indústria de transformação (10%), comércio (49%) e serviços (41%).

Período de realização das entrevistas: Outubro de 2017.

SEBRAE-SP - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de São Paulo

Unidade Gestão Estratégica

Gerente: Philippe Vedolim Duchateau

Coordenador: Marcelo Moreira

Técnico responsável no Sebrae-SP: Pedro João Gonçalves

Fornecedor: Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados

Rua Vergueiro, 1.117

CEP 01504-001 – São Paulo – SP.

Homepage: <http://www.sebraesp.com.br>

e-mail: pedrog@sebraesp.com.br

Informações sobre produtos e serviços do SEBRAE-SP: 0800 570 0800

Informações sobre este relatório: (11) 3177-4849