

# 5<sup>a</sup> EDIÇÃO

## IMPACTO DA SEGUNDA ONDA DA COVID-19 NOS PEQUENOS NEGÓCIOS BAIANOS



# METODOLOGIA

ITEM	DESCRIÇÃO
TIPO DE PESQUISA	QUANTITATIVA
APLICAÇÃO	QUESTIONÁRIO ONLINE (FERRAMENTA SURVEY MONKEY), ENCAMINHADO POR E-MAIL
PERÍODO DE REALIZAÇÃO	MAIO/2021
PÚBLICO	PEQUENOS NEGÓCIOS BAIANOS
AMOSTRA REALIZADA	403 RESPONDENTES
GRAU DE CONFIANÇA	O INTERVALO DE CONFIANÇA É DE 95%
MARGEM DE ERRO	A MARGEM DE ERRO É DE 5%



5ª EDIÇÃO  
SEBRAE/BA – JUN/21



# PRINCIPAIS RESULTADOS

- **70,22%** DOS ENTREVISTADOS AFIRMARAM QUE O FATURAMENTO BRUTO MENSAL DA SUA EMPRESA DIMINUIU, DEVIDO AS MEDIDAS RESTRITIVAS IMPLEMENTADAS PELO GOVERNO ESTADUAL E MUNICIPAL. DESSES, **45,45%** INFORMARAM QUE HOUE UMA REDUÇÃO DE **51%** EM DIANTE DO SEU FATURAMENTO EM COMPARAÇÃO AO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2020;
- **29,05%** ADOTARAM MEDIDAS ALTERNATIVAS, COMO, REDUÇÃO DA CARGA HORÁRIA, DELIVERY, DIVULGAÇÃO ONLINE, ATENDIMENTOS POR AGENDAMENTO E ENTRE OUTROS, SOMENTE A PARTIR DESSA SEGUNDA ONDA DA PANDEMIA;
- NA SEGUNDA ONDA DA PANDEMIA, **48,95%** DOS RESPONDENTES NÃO CONSEGUIRAM ACESSAR NENHUM DOS BENEFÍCIOS OFERTADOS PELO PODER PÚBLICO E **22,36%** ACESSARAM AO AUXÍLIO EMERGENCIAL;
- **41,91%** JÁ ESTAVA COM DÍVIDAS EM ATRASO, POSTERGADAS OU ATÉ MESMO NÃO PAGAS, ANTES DA SEGUNDA ONDA DA COVID-19;
- ATENDIMENTO DE PROTOCOLOS PARA HIGIENIZAÇÃO DO AMBIENTE E PROTEÇÃO DE EMPREGADOS/CLIENTES (**49,38%**) E MAIOR RIGOR NA CONTRAÇÃO DE DÍVIDAS (**43,57%**), FORAM AS MEDIDAS ADOTADAS NA PRIMEIRA ONDA DA PANDEMIA QUE OS ENTREVISTADOS MANTIVERAM NA SEGUNDA;
- EQUILIBRAR AS FINANÇAS É A MAIOR DIFICULDADE ENFRENTADA PARA **68,65%** DOS ENTREVISTADOS, ENQUANTO QUE PARA **60,17%** A MAIOR DIFICULDADE É MANTER O VOLUME DE VENDAS;
- **61,41%** ESTÁ UTILIZANDO A FERRAMENTA WHATSAPP BUSINESS E **48,96%** ESTÃO FAZENDO VENDAS ATRAVÉS DAS REDES SOCIAIS DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19;

5ª EDIÇÃO  
SEBRAE/BA – JUN/21

# PRINCIPAIS RESULTADOS

- **87,55%** PRETENDEM PERMANECER OU INICIAR A COMERCIALIZAÇÃO DOS SEUS PRODUTOS E SERVIÇOS ATRAVÉS DOS MEIOS DIGITAIS;
- **68,62%** NÃO CONSIDERAM A SUA EMPRESA DIGITAL, DENTRE ELES, **45,73%** INFORMARAM QUE O MOTIVO É POR AINDA POSSUIR DIFICULDADES COM AS FERRAMENTAS DIGITAIS;
- **72,05%** AFIRMARAM QUE NÃO TER RECURSOS FINANCEIROS SUFICIENTES PARA INVESTIR EM MODERNIZAÇÃO TECNOLÓGICA É A SUA MAIOR DIFICULDADE ENFRENTADA COM RELAÇÃO AO PROCESSO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL;
- **54,94%** NÃO BUSCARAM APOIO DO SEBRAE BAHIA, DESSES, **37,80%** AFIRMARAM NÃO TER TEMPO;
- NESSE MOMENTO ATUAL, **60,17%** NÃO RECEBERAM O CONTATO DO SEBRAE BAHIA EM SEU EMPREENDIMENTO E **39,83%** FORAM CONTATADOS, DENTRE ELES, **71,74%** ATRAVÉS DO E-MAIL E **38,04%** AFIRMARAM QUE O MOTIVO DO CONTATO FOI ORIENTAÇÕES PARA GESTÃO FINANCEIRA;
- DIANTE DESSE CENÁRIO DE PANDEMIA, **46,52%** AVALIAM QUE O SEBRAE DEVERIA SE RELACIONAR DE FORMA HÍBRIDA (ONLINE E PRESENCIAL) COM OS CLIENTES;
- **66,09%** TEM O HÁBITO DE ACESSAR O SEBRAE BAHIA ATRAVÉS DO SITE;
- **68,02%** BUSCAM TREINAMENTO ONLINE NAS PLATAFORMAS VIRTUAIS DO SEBRAE BAHIA E **51,16%** BUSCAM POR VÍDEOS COM DICAS E TUTORIAIS;

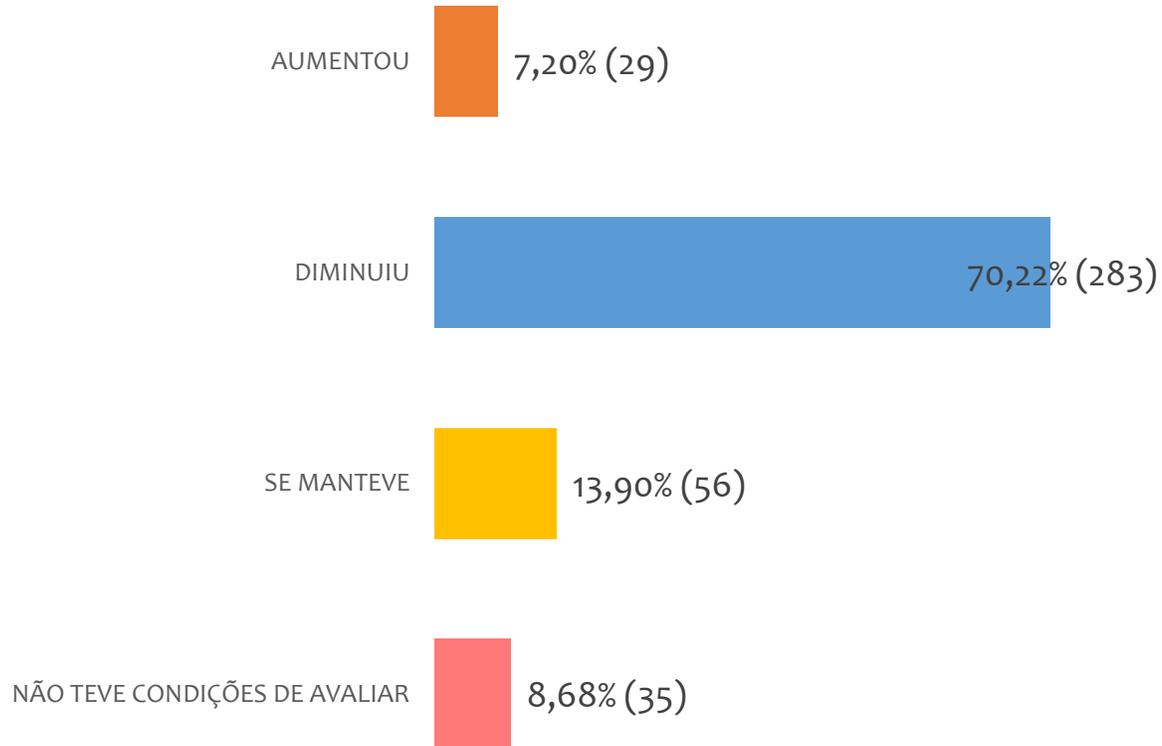
**5ª EDIÇÃO**  
SEBRAE/BA – JUN/21



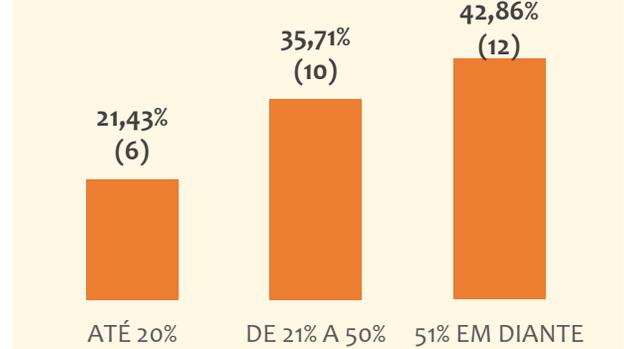
# RESULTADOS DA PESQUISA



# 1 | TENDO EM MENTE AS MEDIDAS RESTRITIVAS IMPLEMENTADAS PELO GOVERNO ESTADUAL E POR ALGUNS MUNICÍPIOS A PARTIR DA SEGUNDA SEMANA DE MARÇO DE 2021, QUAL O IMPACTO DESSAS MEDIDAS SOBRE O FATURAMENTO BRUTO DA SUA EMPRESA?

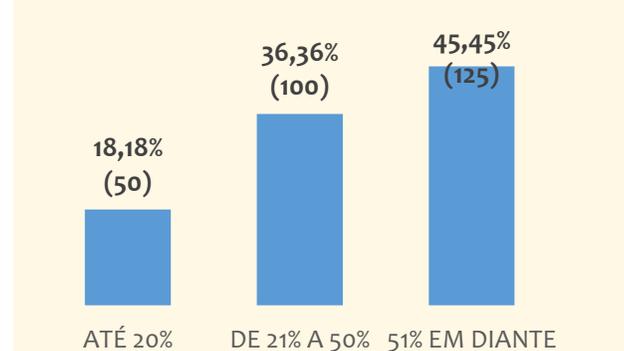


PERCENTUAIS DE ELEVAÇÃO EM COMPARAÇÃO COM O 1º TRIMESTRE DE 2020



QUANTIDADE DE RESPONDENTES | 28

PERCENTUAIS DE REDUÇÃO EM COMPARAÇÃO COM O 1º TRIMESTRE DE 2020



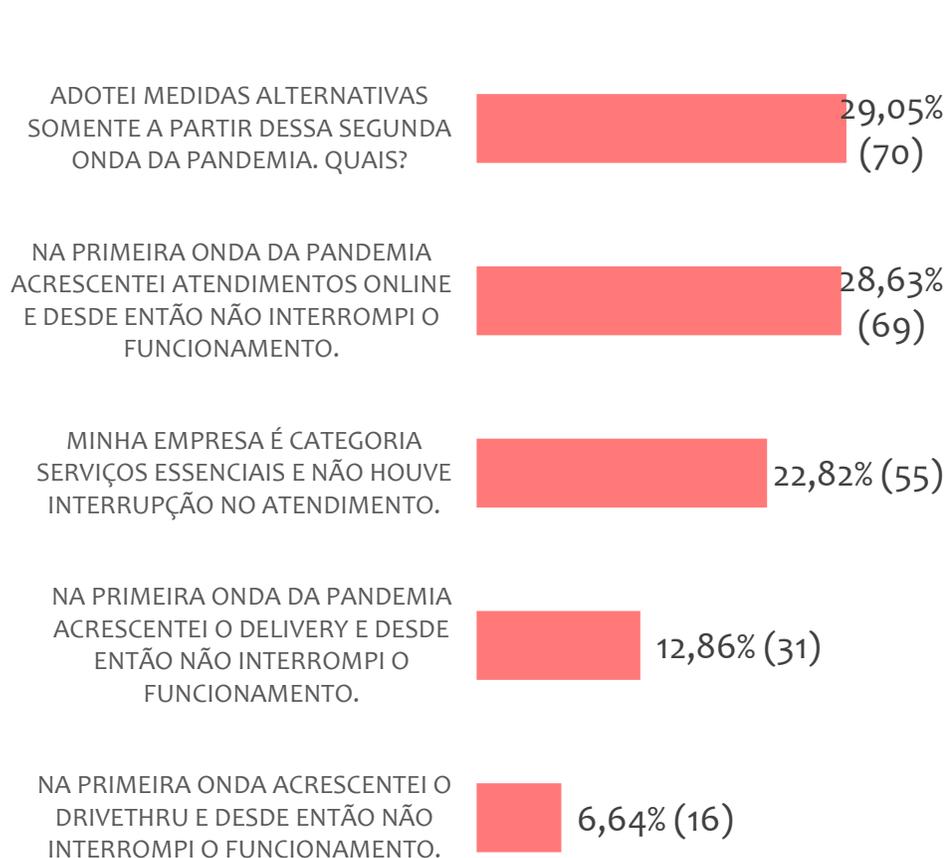
QUANTIDADE DE RESPONDENTES | 275

QUANTIDADE DE RESPONDENTES | 403

5ª EDIÇÃO  
SEBRAE/BA – JUN/21

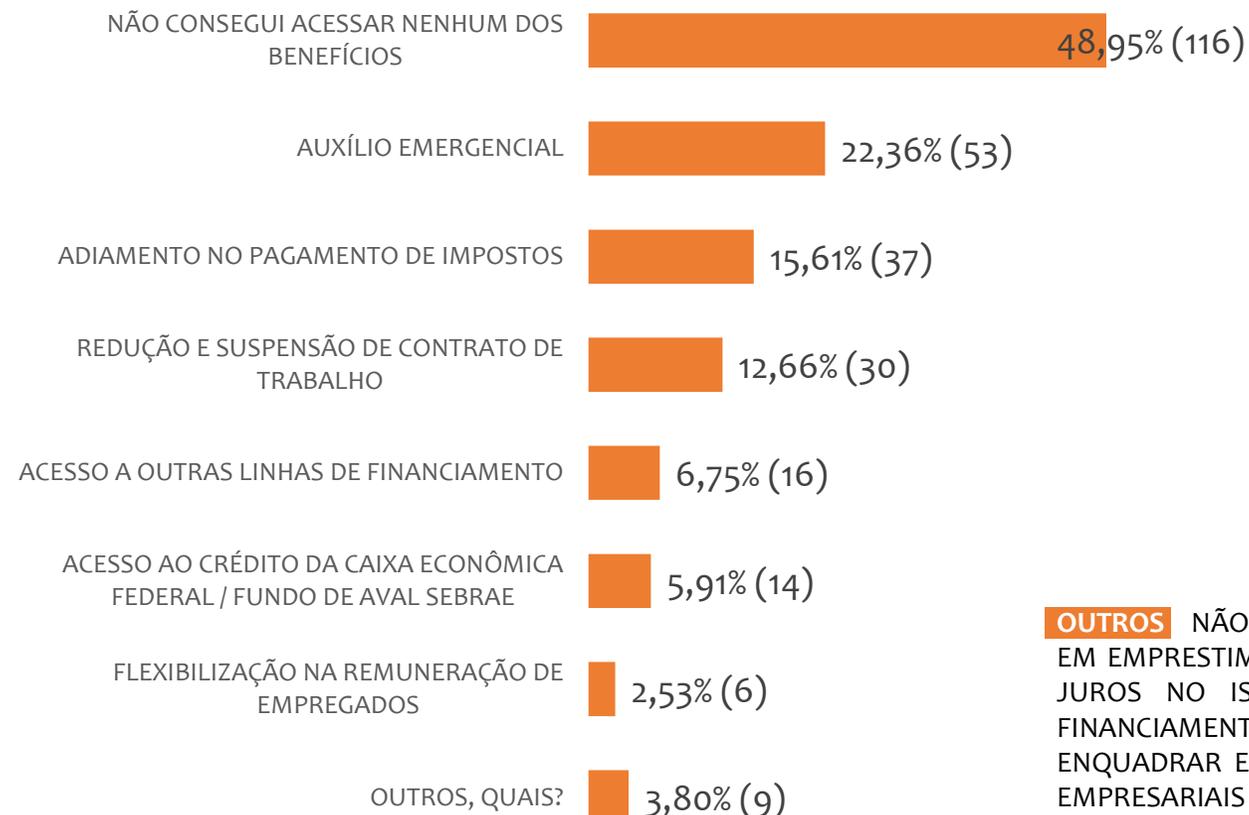


## 2 | LEVANDO EM CONSIDERAÇÃO QUE ESTÁVAMOS EM UMA FASE DE ABERTURA GRADUAL DOS NEGÓCIOS E FOI ESTABELECIDO UM NOVO PERÍODO DE RESTRIÇÕES, QUAL O IMPACTO DESSA MEDIDA SOBRE A SUA EMPRESA?



**QUAIS?** NÃO TIVE TRABALHO | USAR TRANSPORTE DE APLICATIVO | ENTREGA DE MARMITAS | REDUÇÃO DA CARGA HORÁRIA PARA EVITAR TRANSPORTE PÚBLICO CHEIO. | NÃO PODE ABRIR A EMPRESA | NA DIVULGAÇÃO. | ENCERREI TUDO DESDE A PRIMEIRA ONDA, QUANDO FECHOU TUDO! | MINHA EMPRESA É DE SERVIÇO E O PRESENCIAL É NECESSÁRIO | DELIVERY | FECHEI O NEGÓCIO. | TODAS E TO FECHANDO PORQ E MUITO IMPOOTOS E LUCRO POUCO | TRABALHO NA ÁREA DA BELEZA, E OS SERVIÇOS FORAM INTERROMPIDOS. | O SERVIÇO FOI INTERROMPIDO | MUNICÍPIO FECHADO PARA RECEBIMENTO DE HÓSPEDES | VENDA CONSIGNADA COM ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS | DELIVERY | DIVULGAÇÃO ONLINE DOS SERVIÇOS. | TIVE QUE FECHAR | SOMOS UMA POUSADA. SIGOMOS A MEDIDAS SUGERIDAS NA AREA DE HOTELARIA. ASSIM DIMINUINDO O FLUXO DE ENTRADA | OLINE | FUI OBRIGADO A NÃO FAZER NADA | FECHAMENTO E ABERTURAS | MEU NEGÓCIO É TURISMO RELIGIOSO. | PARALISAÇÃO TOTAL. | ATENDIMENTO AGENDADO | DELIVERY | PAREI A EMPRESA EM VRTUDE DAS RESTRIÇÕES IMPOSTAS PELOS GOVERNOS ESTADUAL E MUNICIPAL | MUDEI DE RAMO | NENHUMA DAS OPÇÕES ACIMA. NÃO SABEMOS ATÉ QUANDO CONSEGUIREMOS MANTER AS PORTAS ABERTAS. | AREA DE EVENTOS - SEM TRABALHO DESDE MARÇO 2020 | VENDA POR ENCOMENDA | MANDEI A FUNCIONARIA EMBORA E FECHEI AS PORTAS | ENTREGANDO O PRODUTO EM CASA | NÃO TIVE ALTERNATIVAS, MEUS CLIENTES CANCELARAM SERVIÇOS | TRABALHAR .DIAS ALTERNADOS | ATENDIA DUAS PESSOAS POR DIA | DE LIVRE | REDOBREI OS CUIDADOS. | ENCERREI AS ATIVIDADES DA EMPRESA | TRABALHO CM MAO DE OBRA....E MEU CONTATO CM PESSOAS EM SERVICO EH MT POUCO | NA PRIMEIRA ETAPA DA PANDEMIA TIVE QUE PARAR | NA PRIMEIRA ONDA A POUSADA FOI FECHADA POR 06 MESES APROXIMADAMENTE | DESCAPITALIZADAO | MUDEI DE RAMO | ABRINDO MAIS CEDO | ENGAJAMENTO NAS MÍDIAS SOCIAIS | VENDAS PELAS REDES SOCIAIS | DELIVERY | MIGREI PRA OUTROS SERVIÇOS | MAL CONSIGO PAGAR MEU ALUGUEL, NÃO ESTOU CONSEGUINDO VENDER, POIS NÃO ESTOU TENDO COMO INVESTIR! | TIVE O FECHAMENTO DO MEU ESTABELECIMENTO | ATENDIMENTO PORTA A PORTA | DIMINUIR COLABORADORES | DIVULGAR NAS REDES SOCIAIS OS MEUS SERVIÇOS | MINHA EMPRESA É DE SERVIÇOS A DOMICILIO, E DESDE A PRIMEIRA ONDA QUE A REDUÇÃO DOS SERVIÇOS CHEGA A 80% | VENDE FRUTAS | MEU SETOR NÃO TEM COMO FAZER MEDIDAS ALTERNATIVAS. FICAMOS COM FATURAMENTO ZERO. | CURSO ON LINE E ENTREGA DE COFFEE BREAK EM CAIXINHAS | DEMISSÕES | NESSA SEGUNDA ONDA MEU ESTABELECIMENTO FOI CONSIDERADO ESSENCIAL. | USO DE TECNOLOGIA (REUNIÕES ON-LINE) | VENDAS ONLINE | NOSSA EMPRESA SE ENCONTRA FECHADA DESDE MARÇO DE 2020 | FICOU FECHADA... | NENHUMA RESPOSTA ATENDE A MINHA EMPRESA | PRESTO SERVIÇO PRESENCIAL. NÃO TIVE COMO ATUAR EFETIVAMENTE. | TRABALHO COM HOSPEDAGEM COMPARTILHADA, FECHEI E CONTINUO SEM FATURAMENTO, ESTOU VENDENDO MINHAS COISAS PARA ME ALIMENTAR. | MINHA EMPRESA SEMPRE FOI SO DELIVERY. ENTÃO NÃO MUDOU NADA! | NOVAS FERRAMENTAS ONLINE | COLOQUEI A EMPRESA A VENDA | NÃO ADOTAMOS ALTERNATIVAS |.

### 3 | NA SEGUNDA ONDA DA PANDEMIA, QUAIS DOS BENEFÍCIOS OFERTADOS PELO PODER PÚBLICO SUA EMPRESA TEVE ACESSO? (ACEITA MAIS DE UMA RESPOSTA)

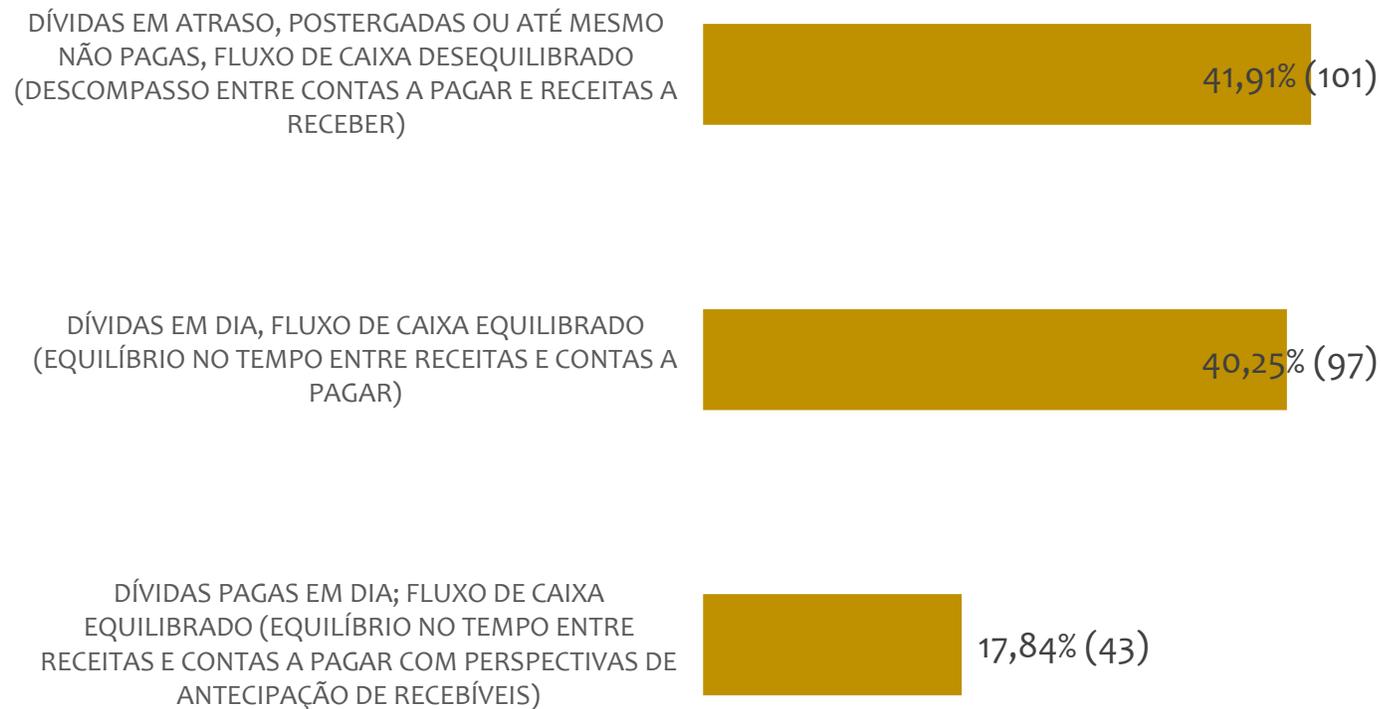


**OUTROS** NÃO OPTEI POR NENHUM BENEFICIO | INFELIZMENTE JUROS ALTOS EM EMPRESTIMOS | AUXÍLIO EMERGENCIAL | SUSPENSÃO DA COBRANÇA DE JUROS NO ISS | POR SER AUTONOMO | NENHUM, AS LINHAS DE FINANCIAMENTO SÃO UMA FARSA. DESDE O ANO PASSADO NÃO CONSIGO ME ENQUADRAR EM NENHUMA SOLICITAÇÃO. | FINALIZEI MINHAS ATIVIDADES EMPRESARIAIS SEM RECEBER AUXILIO NEM NA PRIMEIRA NEM NA SEGUNDA ONDA | NAO SEI SE TENHO DIREITOS AOS BENEFICIOS | NÃO UTILIZAMOS NENHUM.

5ª EDIÇÃO  
SEBRAE/BA – JUN/21

SEBRAE

## 4 | COMO ESTAVA A SITUAÇÃO FINANCEIRA DO SEU EMPREENDIMENTO ANTES DA SEGUNDA ONDA DA COVID-19?



5ª EDIÇÃO  
SEBRAE/BA – JUN/21

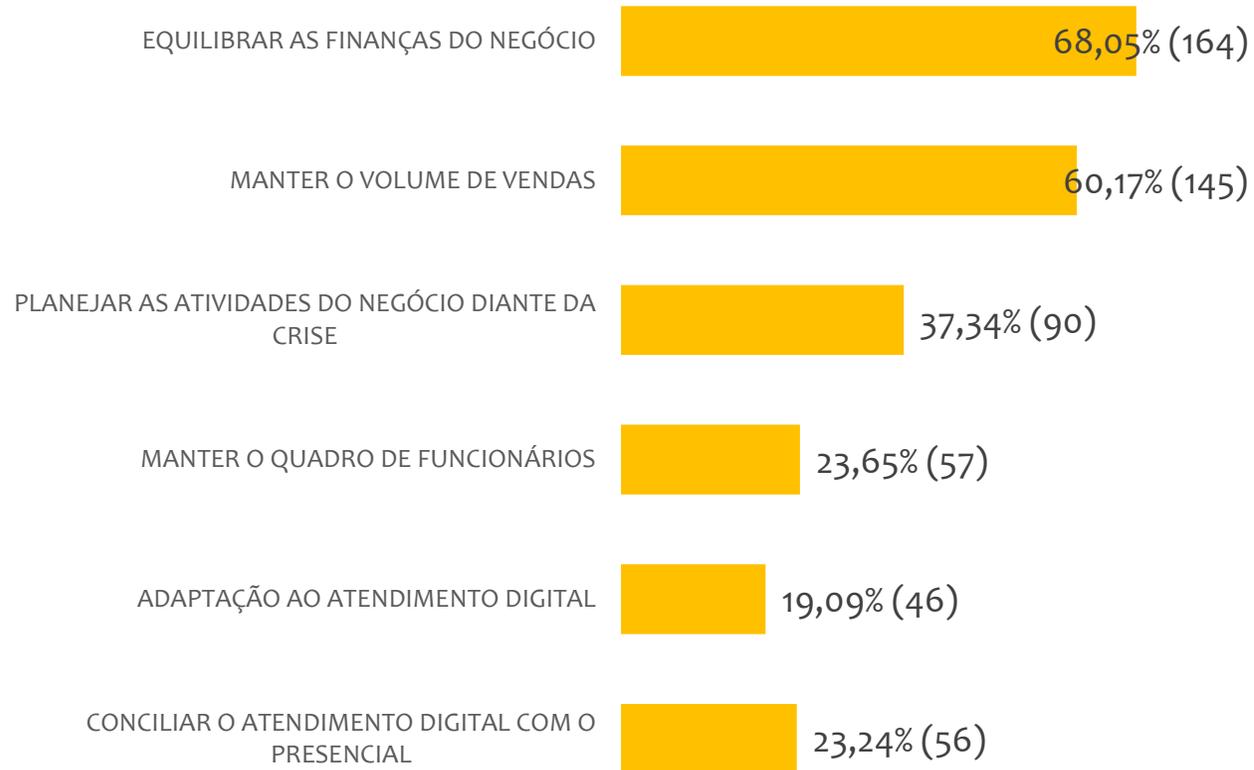
## 5 | CONSIDERANDO QUE O MUNDO PASSOU POR UMA PRIMEIRA ONDA DA PANDEMIA DA COVID-19 E ESTAMOS EM UM NOVO ESTÁGIO DA MESMA, QUAIS MEDIDAS SUA EMPRESA ADOTOU NA PRIMEIRA ONDA QUE FORAM MANTIDAS? (ACEITA MAIS DE UMA RESPOSTA)



**OUTROS** ALIMENTAÇÃO PARA EU E MEU FILHO NÃO PASSAR FOME | SERVIÇO PRESTADO A DOMICILIO | FECHOU | NÃO TINHA COMO MANTER ESTOQUE, TRABALHANDO NO VERMELHO PARA NÃO FECHAR | CORTE DE GASTOS, DIMINUIÇÃO EM AQUISIÇÃO DE NOVOS MATERIAIS DE TRABALHO | FECHI O NEGÓCIO. | TRABALHO SOZINHA E EM CASA TIVE QUE FECHAR MEU ESCRITÓRIO E TRABALHAR EM CASA | FECHAMENTO DO PONTO COMERCIAL INFELIZMENTE NENHUMA FIQUEI FECHADO O TEMPO TODO | SIMPLEMENTE PAREI AS ATIVIDADES | MANTIVE FECHADA POR CONTA DO COVID | LIQUIDAÇÃO TOTAL E ENCERRAMENTO DAS ATIVIDADES | NENHUM.... | ? | TENDEI RECURSOS , MAS OU PEGA AS CONTAS DE CASA OU DA EMPRESA | RENEGOCIAÇÃO DE EMPRÉSTIMO | BUSCAR OUTRAS ALTERNATIVAS DE RECEITAS DENTRO DO PROPRIO NEGOCIO, UMA VEZ QUE O SETOR DE TURISMO E VIAGEM PAROU NA PRIMEIRA ONDA. | NENHUMA | FOI AUMENTADO O INTERVALO ENTRE ATENDIMENTOS | NO MOMENTO TIVE QUE TRABALHAR EM OUTRAS FUNÇÕES | NENHUMA, NÃO ESTOU TENDO COMO INVESTIR E VENDER | MUITAS EMPRESA QUE NOS VENDIA FATURANDO PARA DE VENDER FATURANDO E SÓ AVISTA FAZENDO ASSIM TER MENOR JOGO DE SINTURA PRA FAZER SERVIÇO A PRAZO | FECHADO | FECHAMOS | CORTEI TODO TIPO DE DESPESAS, ESTOU SEM FATURAMENTO, ESTOU VENDENDO O QUE POSSO PARA ME ALIMENTAR. | JÁ ERAMOS DELIVERY DE ALMOÇO E ESTENDEMOS AS VENDAS PARA LANCHES DA TARDE | COLOQUEI A EMPRESA A VENDA.

5ª EDIÇÃO  
SEBRAE/BA – JUN/21

## 6 | QUAIS AS MAIORES DIFICULDADES VIVENCIADAS HOJE NA GESTÃO DA SUA EMPRESA? (ACEITA MAIS DE UMA RESPOSTA)

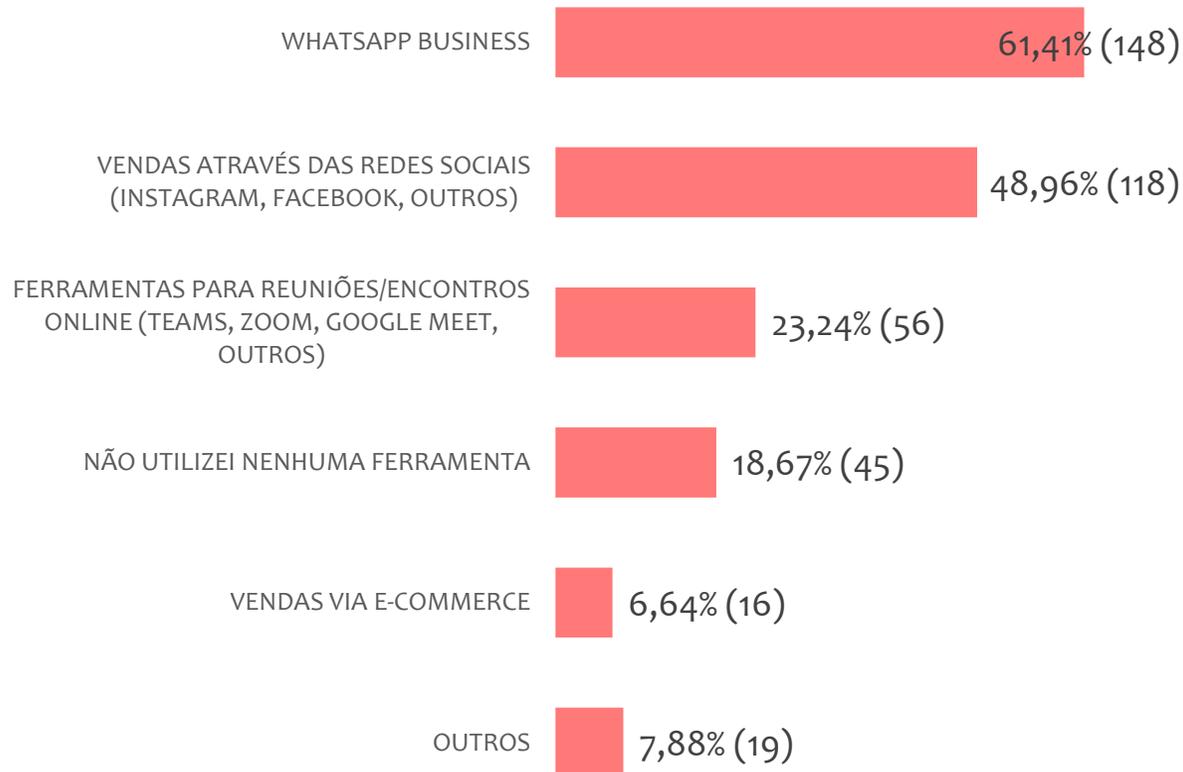


QUANTIDADE DE RESPONDENTES | 241

5ª EDIÇÃO  
SEBRAE/BA – JUN/21

SEBRAE

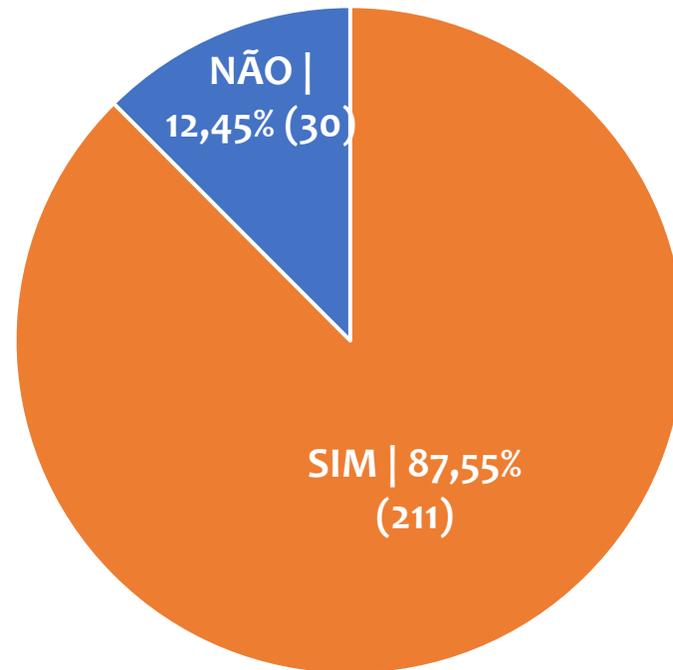
## 7 | DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19 QUAIS DAS FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS INDICADAS ABAIXO SUA EMPRESA ESTÁ UTILIZANDO? (ACEITA MAIS DE UMA RESPOSTA)



**OUTROS** VISITA DIRETA AO CLIENTE RESPEITANDO AS NORMAS JA QUE O CLIENTE NAO VEM ATE NOS,NOS VAMOS LEVAR O QUE PRECISA | WHATS APP | FECHEI O NEGÓCIO. | E-MAIL | FUI OBRIGADO A FICAR FECHADO | ANYDESK | MATERIAIS IMPRESSOS, WHATSAPP , BANERS | WHATSAPP NORMAL | INSTAGRAM E OLX | NA PRIMEIRA ONDA, NO RETORNO ANTES DA EMPRESA ENTRAR EM CRISE ENCERREI AS ATIVIDADES JUNTAMENTE COM OS ÓRGÃOS RESPONSÁVEIS COMO EU TRABALHO CM AZULEJOS ....SOU INDICADO | ? | TRABALHO ATRAVÉS DE APRICATIVOS DE TRANSPORTES COMO A UBER | SITE | MODELO DE MARKETING DIGITAL, LANÇAMENTO. | SÓ CONSEGUIR VENDER UM POUCO ATRAVÉS DAS REDES SOCIAIS | INSTAGRAM | ESTOU PLANEJANDO VENDER DIÁRIAS FUTURAS, MAS AINDA NÃO TEMOS DATA PREVISÍVEL PARA O FINAL DA CRISE. | TELEGRAM

5ª EDIÇÃO  
SEBRAE/BA – JUN/21

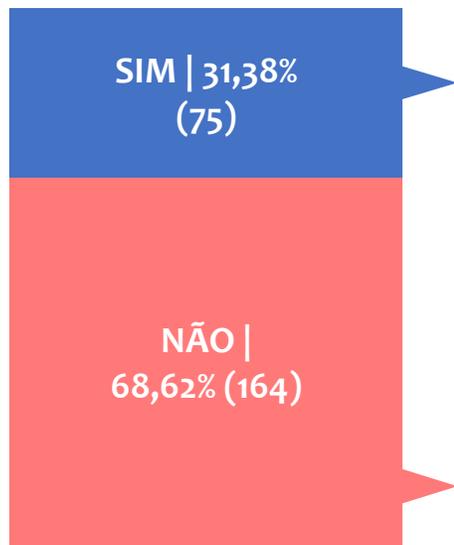
## 8 | APÓS A PANDEMIA A EMPRESA PRETENDE PERMANECER OU INICIAR A COMERCIALIZAÇÃO DOS SEUS PRODUTOS E SERVIÇOS ATRAVÉS DOS MEIOS DIGITAIS?



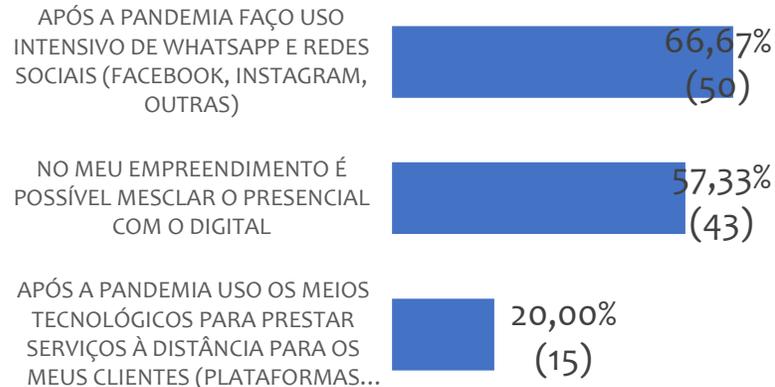
5ª EDIÇÃO  
SEBRAE/BA – JUN/21



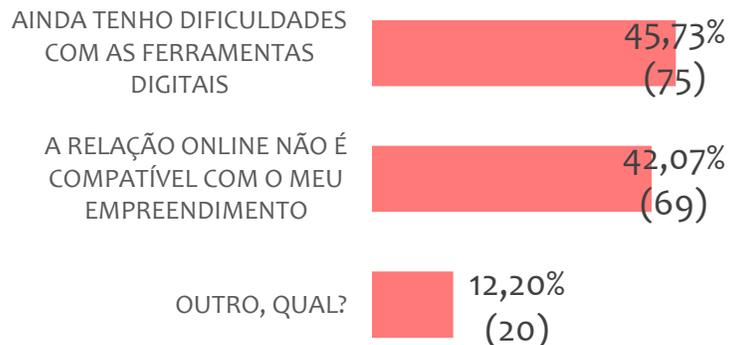
# 9 | CONSIDERANDO QUE HÁ UMA TENDÊNCIA DE CRESCIMENTO PARA RELACIONAMENTOS À DISTÂNCIA, VOCÊ AVALIA QUE SUA EMPRESA JÁ PODE SER CONSIDERADA DIGITAL?



## POR QUAL MOTIVO? (ACEITA MAIS DE UMA RESPOSTA)



## POR QUAL MOTIVO?



**OUTROS** DESENVOLVENDO PLATAFORMA PARA O SERVIÇO | AINDA NÃO INVESTIR EM TECNOLOGIA, PARA APLICAR NA OFICINA. | DEPENDO DOS BUFÊ PARA CONTINUAR COM A EMPRESA VIVA | A PROCURA É PEQUENA, APÓS A ABERTURA DO SHOPPING | NÃO TENHO CONDIÇÕES FINANCEIRAS PARA MANTER NEGÓCIO ONLINE | AS PESSOAS BUSCAM RECURSOS POR SI SO, PARA ECONOMIZAR E A CONSULTORIA, TREINAMENTOS E CURSOS, FICARAM EM SEGUNDO PLANO | AINDA ESTAMOS NOS HABITUANDO A TODAS AS FERRAMENTAS, COM AS DEMISSÕES, ENTRE O ATENDIMENTO PRESENCIAL AINDA TOMA TEMPO PARA QUE SEJA DADO A DEVIDA ATENÇÃO AO ONLINE. | INVESTIMENTO AINDA É UM POUCO ALTO PARA MINHA SITUAÇÃO ATUAL | FECHI O NEGÓCIO. | ME ORGANIZANDO PRA ISSO | MEU RAMO NÃO VIVE DE MÍDIA DIGITAL | ATUO NA ZONA RURAL E A TECNOLOGIA POUCOS CONHECE | RAMO DE COMIDA NÃO É COMPATÍVEL COM EMPRESA DIGITAL | NEM TODAS AS PESSOAS QUE PRESTO SERVIÇOS DISPÕE DE COMUNICAÇÃO WEB | ENCERREI AS ATIVIDADES DA EMPRESA DEPOIS DA 1 ONDA | APESAR DE FAZER USO DAS REDES SOCIAIS, SERVIÇOS PUBLICITÁRIOS PAGOS AINDA SÃO AS MELHORES OPÇÕES, PORÉM, CUSTOSO AO NEGÓCIO DE FORMA EXTENSIVA! | VENDAS CAIRAM | MAIS INVESTIMENTO | NÃO TENHO RECURSOS FINANCEIROS PARA INVESTIR EM HARDWARE E SOFTWARE | COLOQUEI A EMPRESA A VENDA.

5ª EDIÇÃO  
SEBRAE/BA – JUN/21



# 10 | COM RELAÇÃO AO PROCESSO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL, QUAL A SUA AVALIAÇÃO DAS PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS? (ACEITA MAIS DE UMA RESPOSTA)

RECURSOS FINANCEIROS INSUFICIENTES PARA INVESTIR EM MODERNIZAÇÃO TECNOLÓGICA 72,05% (165)

MÃO DE OBRA DESPREPARADA PARA AS NOVAS TECNOLOGIAS 37,12% (85)

VELOCIDADE DA INTERNET 24,02% (55)

EQUIPAMENTOS OBSOLETOS 13,10% (30)

OUTROS, QUAIS? 10,92% (25)

**OUTROS** MÃO DE OBRA QUALIFICADA E A FALTA DE PREPARO DO ESTADO PARA MANTER OU MIGRAR UM AMBIENTE EM NUVEM COMO SERVIÇO , O PRESENCIAL É NECESSÁRIO | POUCA MÃO DE OBRA E ACÚMULO DE FUNÇÕES | FECHEI O NEGÓCIO. | O MEU NEGÓCIO NÃO TEM COMO SER FEITO PELO MEIO DIGITAL. | DESCONHECIMENTO DE COMO PERFORMAR MELHOR ON LINE | TURISMO NÃO VIVE DE INTERNET | MEU NEGOCIO E NA ZONA RURAL | ATIVIDADE QUE MINHA EMPRESA FORNECE É NECESSÁRIO SER PRESENCIAL,DIGITAL SOMENTE MARKET | NÃO COMPATIVEL | CULTURA E DIFICULDADE DE CONECTIVIDADE COM AS PESSOAS MAIS IDOSAS, PRINCIPALMENTE AS QUE SÃO DECISIVAS EM UMA NEGOCIAÇÃO | TRABALHO COM ASSISTÊNCIA TÉCNICA E VENDA DE APARELHOS SEMI NOVOS. ACREDITO QUE N NESCESSITO DE OUTRO MEIO A NÃO SER O WHATSAPP PARA CONTATO COM OS CLIENTES | ACEITAÇÃO DO PÚBLICO P FAZER AULAS ONLINE | Á VENDA PRONTA ENTREGA | SÓ USO WHATSAPP PARA CONTRATO COM OS CLIENTES. | O PRODUTO PRECISA SER TESTADO PESSOALMENTE | ACESSIBILIDADE | ? | NA VENDAS FRACA | RECESSÃO | PUBLICO VOLTADO APENAS À COMUNIDADE | PERFIL DO CLIENTE INCOMPATÍVEL COM CANAIS DIGITAIS. | HOSPEDAGEM FÍSICA DOS CLIENTES, NÃO HÁ VIABILIDADE PARA TURISMO DIGITAL NO MEU RAMO. | CLIENTES NÃO ESTÃO FAMILIARIZADOS COM AS NOVAS TECNOLOGIAS.

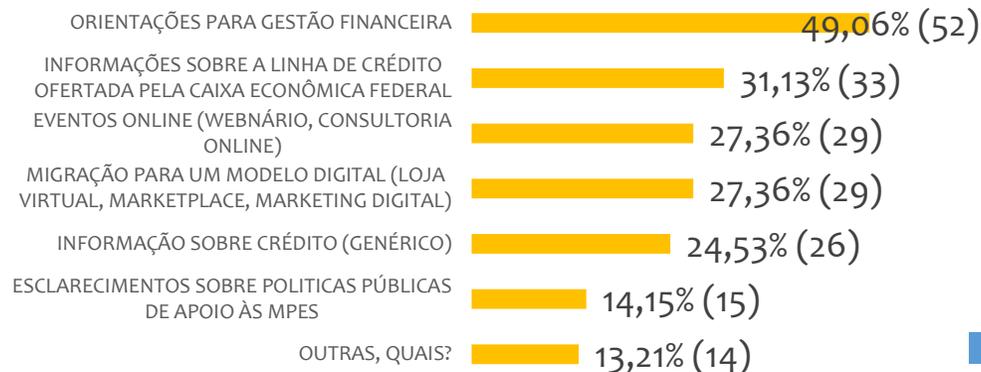
5ª EDIÇÃO  
SEBRAE/BA – JUN/21

# 11 | NESSE MOMENTO DE CRISE VOCÊ BUSCOU APOIO DO SEBRAE BAHIA?

**SIM | 45,06%**  
(105)

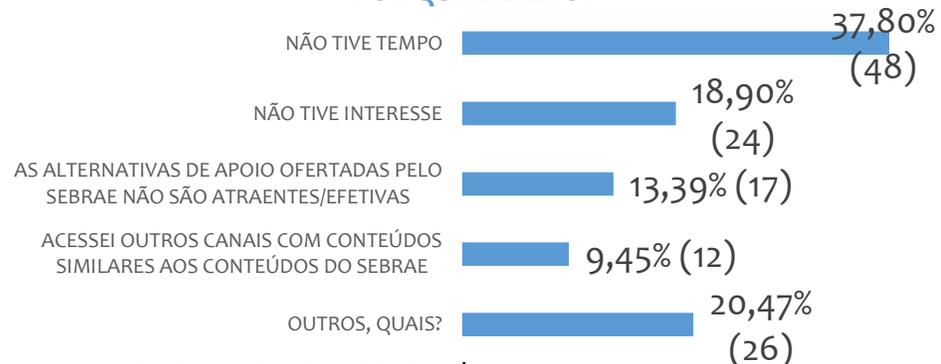
**NÃO | 54,94%**  
(128)

## PARA QUE FINALIDADE? (ACEITA MAIS DE UMA RESPOSTA)



QUANTIDADE DE RESPONDENTES | 106

## POR QUAL RAZÃO?



QUANTIDADE DE RESPONDENTES | 127

**OUTROS** ACELERAÇÃO | POR TER MINHA ME INAPTA, SOLICITEI AJUDA MAS NÃO FUI ATENDIDA! | CURSO DE MÍDIAS SOCIAIS | GESTÃO DE PROCESSOS, MARKETING, EXPANSÃO, GESTÃO DE NEGÓCIOS | INOVAÇÃO | E NÃO TIVE APOIO | MARKETING | ORIENTAÇÕES PARA CRIAÇÃO DE SITE. | FERRAMENTAS | CONSULTORIA | PARTICIPANDO DO REVIGORA | GESTÃO DA QUALIDADE | AVALIAÇÃO DO INSTAGRAM | EDUCAÇÃO SOBRE EMPREENDEDORISMO EM GERAL.

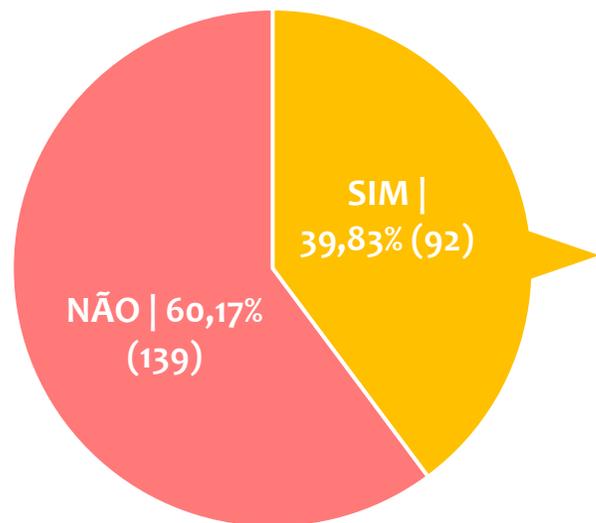
**OUTROS** PROCUREI O BANCO QUE A EMPRESA TEM CONTA, MÃS NÃO OBTIVE SUCESSO. | TENTEI RESOLVER POR CONTA PRÓPRIA | POR AS INFORMAÇÕES NÃO CHEGARAM ATÉ MINHA PESSOA. | NÃO FORAM ATRAENTES COM RELAÇÃO AO MEU MODELO DE NEGOCIO | TENTEI OS BANCOS SEM ÊXITO | TENHO FORMAÇÃO QUALIFICADO A AVALIAR E DO PRÓPRIO NEGÓCIO. | NÃO TINHA INFORMAÇÃO | NÃO TINHA CONHECIMENTO DESTA AJUDA | PESQUISEI DIVERSOS CANAIS E NAO OBTIVE SUCESSO EM NENHUM DELES. LOGO E DIFÍCIL TAMBEM NO SEBRAE | VOU PROCURAR FICO COM INSEGURANÇA PELO MOMENTO ATUAL. | NUNCA CONSEGUI NADA JUNTO AO SEBRAE | ACESSIBILIDADE, FALTA DE TEMPO RESTRIÇÕES DEVIDO A PANDEMIA ENTREI BEM UMA PROFUNDA DEPRESSÃO | DIFICULDADES | NÃO TINHA COMO ME MANTER E NÃO TRANSFORMARIA MINHA EMPRESA EM UMA DIVIDA DE BOLA DE NEVE COMO MUITAS EMPRESAS ESTÃO FAZENDO E MUITAS PESSOAS SOFRENDO COM OS AUMENTOS E MUITAS DESPESAS PARA SEREM PAGAS SEM TER RENDA ENTRANDO | NAO TENHO ESSA INFORMACAO | AINDA VOU PROCURAR. | APOIO DE PARCEIROS DE COMÉRCIO E A FÁBRICA | ? | SEBRAE NAO DEU OPÇÃO | DEVO O SIMPLES E POR ISSO ACHEI QUE NÃO TENHO DIREITO A LINHA DE CREDITO | SEM PERSPECTIVA | NÃO CONSEGUI FALAR COM O SEBRAE LOCAL | EU Q NÃO PROCUREI MESMO | PRESTO SERVIÇO NO SEBRAETEC, MAS NÃO ACESSEI OUTRAS OPÇÕES | O SEBRAE NÃO ME AUXILIOU EM OUTROS MOMENTOS.

QUANTIDADE DE RESPONDENTES | 233

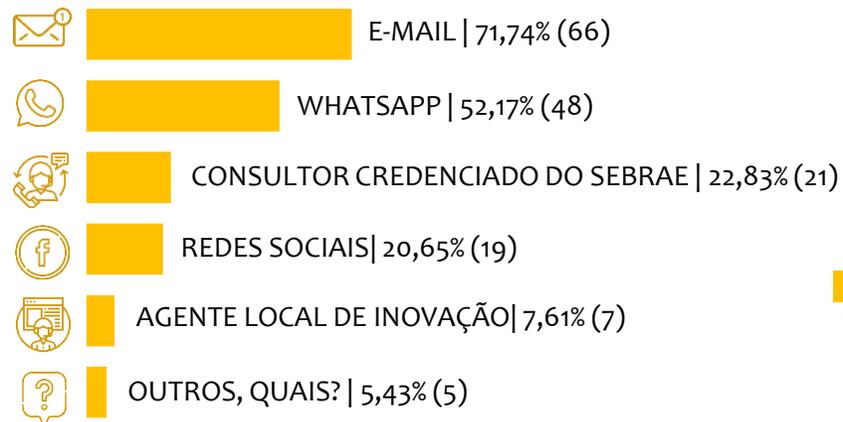
**5ª EDIÇÃO**  
SEBRAE/BA – JUN/21

**SEBRAE**

# 12 | NESSE MOMENTO ATUAL O SEBRAE CONTATOU SEU EMPREENDIMENTO?



## POR QUAL CANAL? (ACEITA MAIS DE UMA RESPOSTA)



**OUTROS** TELEFONE | TELEFONE | CHAMADA | TELEFÔNICA | TELEFONE E EMAIL | SOU PRESTADOR DE SERVIÇO SEBRAETEC.

## PARA QUE FINALIDADE? (ACEITA MAIS DE UMA RESPOSTA)



**OUTROS** ALI | PRECISARIA DE ALGUÉM. MUITO BOM PARA INTERNET | NÃO ME LEMBRO | VERIFICAR O CUMPRIMENTO DAS METAS | APOIO A LICENÇA AMBIENTAL | SOU PRESTADOR DE SERVIÇO SEBRAETEC.

# 13 | DIANTE DESSE CENÁRIO DE PANDEMIA, DE QUE MANEIRA VOCÊ AVALIA QUE O SEBRAE DEVERIA SE RELACIONAR COM OS CLIENTES?



PREFIRO HÍBRIDO (ONLINE E PRESENCIAL) | 46,52% (107)

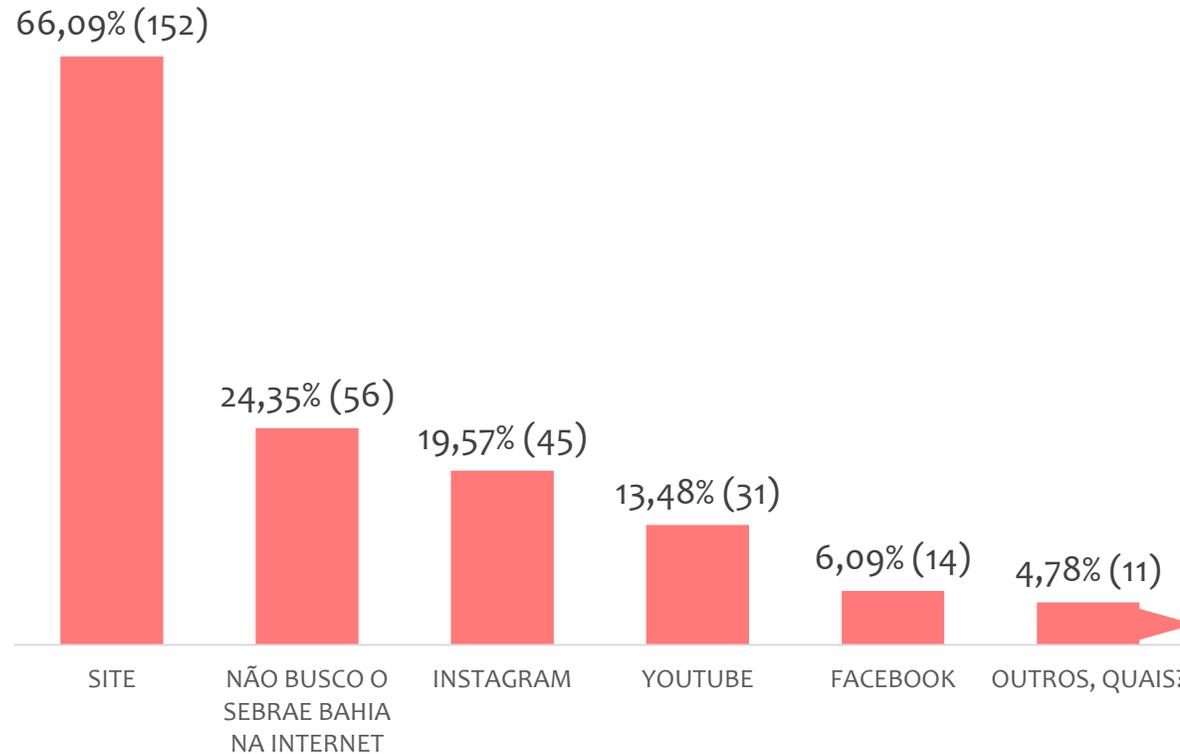


PREFIRO ONLINE POIS POSSO ACESSAR DE QUALQUER LUGAR | 38,26% (88)



PREFIRO PRESENCIAL POIS TENHO DIFICULDADES COM FERRAMENTAS DIGITAIS | 15,22% (35)

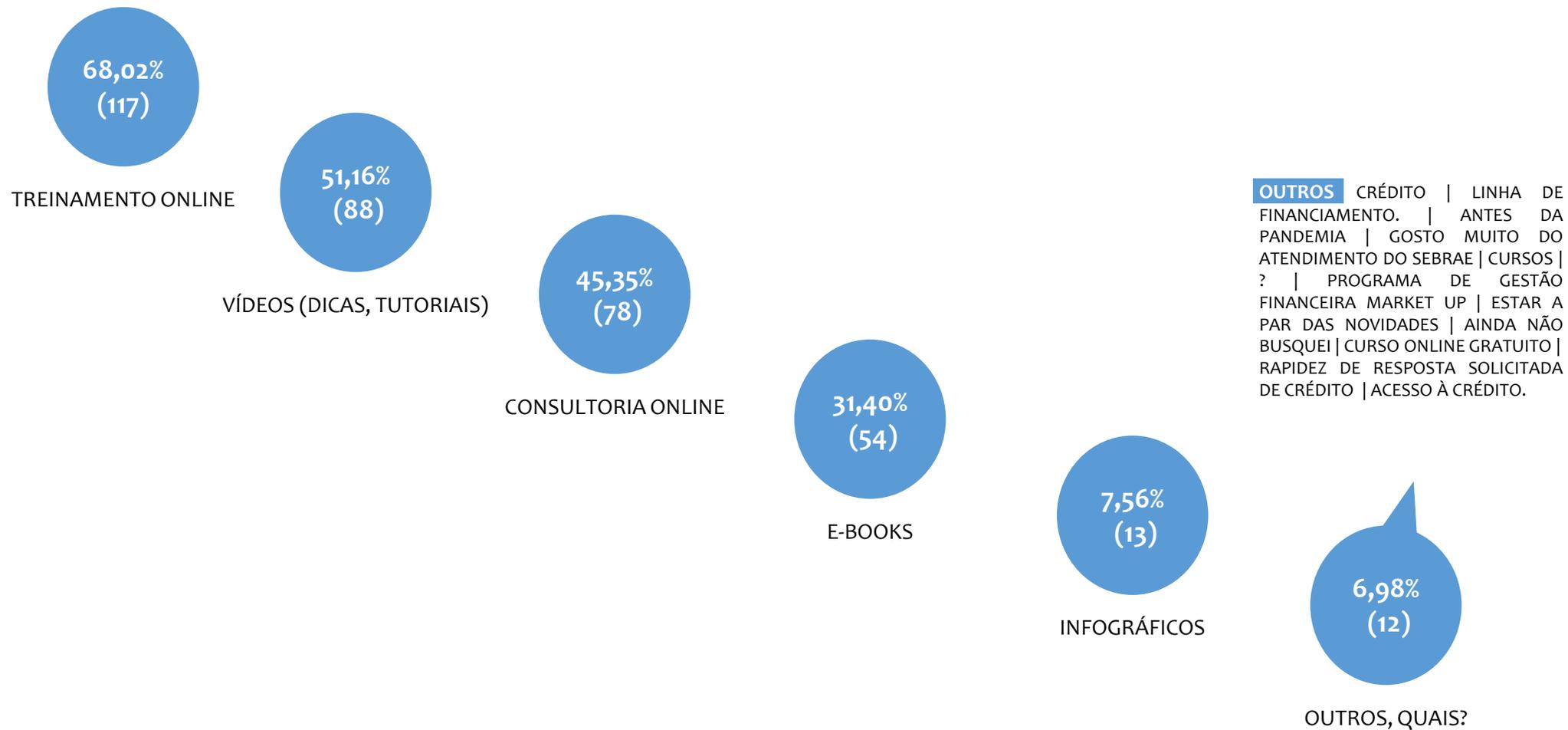
# 14 | VOCÊ TEM O HÁBITO DE ACESSAR O SEBRAE BAHIA, POR MEIO DE QUAIS PLATAFORMAS PELA INTERNET? (ACEITA MAIS DE UMA RESPOSTA)



**OUTROS** TELEFONE | NÃO SEI EM QUE O SEBRAE PODE NOS AJUDAR | POR TELEFONE | WHATSAPP | PRECENCIAL | BUSCAVA NA ÉPOCA DE FAZER CURSOS DEPOIS SOMENTE PARA ENCERRAR A EMPRESA JUNTAMENTE COM OS OUTROS ÓRGÃOS | WHATSAPP | WATSAP | TELEFONE | WHATZAPP | ACESSO POUCAS VEZES.

5ª EDIÇÃO  
SEBRAE/BA – JUN/21

# 15 | QUE TIPOS DE CONTEÚDO VOCÊ BUSCA NAS PLATAFORMAS VIRTUAIS DO SEBRAE BAHIA? (ACEITA MAIS DE UMA RESPOSTA)



5ª EDIÇÃO  
SEBRAE/BA – JUN/21

# 16 | COMO O SEBRAE PODE INTENSIFICAR A PROXIMIDADE COM OS CLIENTES PELOS MEIOS DIGITAIS?

AGENDAMENTOS INDIVIDUAIS  
POR TELEFONE OU POR E-MAIL COMO VCS FIZERAM AGORA.  
FACILITANDO NOSSO ACESSO.  
ATRAVÉS VIDEOS TUTORIAIS  
INFORMATIVOS DE APOIO  
ATRAVÉS DO SITE  
POR EMAIL, CONTEÚDOS QUE CHAMEM ATENÇÃO  
PALESTRAS, ESCLARECIMENTOS SOBRE O MOMENTO  
ATRAVÉS DE CONSULTORIAS ONLINE  
A MANEIRA QUE O SEBRAE ATUA NOS MEIOS DIGITAIS É SUFICIENTE PARA  
OBTER UM BOM RESULTADO EM SEUS TREINAMENTOS E PALESTRAS.

ENVIANDO PROPOSTA DE APOIO FINANCEIRO.  
REDES SOCIAIS E CONVITES  
NOVIDADES E ACESSO A FINANCIAMENTOS  
ATRAVÉS DE E-MAIL  
MAIS DICAS PARA VENDAS ONLINE  
DIGITAIS  
WATZAP  
LIVES  
PASSAR CONTEÚDO DIGITAL  
PROCURANDO MAIS OS EMPRESÁRIOS  
O SEBRAE JÁ ENTRA EM CONTATO.

COM MAIS TREINAMENTOS. TENDEI ME INSCREVER NO ALI E NÃO OBTIVE RESPOSTA.  
FAZENDO PESQUISAS, PUBLICAÇÕES COM CONTEÚDOS DIRETOS E DE FÁCIL  
ENTENDIMENTO  
MAIS CAMPANHAS E AGENTES DE DESENVOLVIMENTO LOCAL  
ASSIM COMO O PÓS VENDA É IMPORTANTE, O PÓS CONTATO MEDIANTE  
SOLICITAÇÃO DE AJUDA E SUPORTE, TAMBÉM, MAS NA PRÁTICA!  
OFERECENDO PARA OS CLIENTES ALGO RELACIONADO COM O SEU SEGUIMENTO DO  
NEGÓCIO  
MAIS CONTEÚDO DE VÍDEOS, PARA QUE POSSAMOS PROCURAR QUANDO  
NECESSÁRIO.  
TER MAIS FACILIDADE NO ATENDIMENTO ONLINE, SEM TANTA BUROCRACIA E SEM  
UM ROBÔ FALANDO  
REALIZANDO MAIS EVENTOS GRATUITOS  
ATRAVÉS DE PROGRAMAS COM CONTEÚDO ESPECÍFICO  
FACILITANDO A APROXIMAÇÃO COM OS BANCOS, DE FORMA MAIS FÁCEIS

SIMPLIFICANDO A CONSULTORIA ONLINE.  
ATRAVÉS DE PROGRAMAS DE ACOMPANHAMENTO DAS EMPRESAS  
ESCLARECENDO AS MANEIRAS DE TRABALHAR COM QUALIDADE E PERFEIÇÃO  
ATRAVÉS DO WATTSAP OU SITE  
COM ENVIO DE NOTIFICAÇÕES QUANDO HAVER CONTEÚDOS NOVOS!  
COM ATENDIMENTOS VIRTUAIS MAIS ACESSÍVEL  
PREFIRO PRESENCIAL  
ESTOU SATISFEITA COM MEU RELACIONAMENTO COM O SEBRAE  
FAZENDO CONTATO ESPECÍFICO  
COM MAIOR DIVULGAÇÃO

5ª EDIÇÃO  
SEBRAE/BA – JUN/21

SEBRAE

## 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

## REALIZAÇÃO

### UNIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA

SÉRGIO CAVALCANTE GOMES | GERENTE

ISABEL DE CÁSSIA SANTOS RIBEIRO | GERENTE ADJUNTA

ANDERSON DOS SANTOS TEIXEIRA | ANALISTA

FERNANDO EDMAR DE OLIVEIRA SILVA | ANALISTA

LUDMILA RIBEIRO CRUZ SANTOS | ANALISTA

AMANDA DOS SANTOS MEDEIROS | APOIO

## ESTUDOS E PESQUISAS

ISABEL DE CÁSSIA SANTOS RIBEIRO | GERENTE ADJUNTA

ANDERSON DOS SANTOS TEIXEIRA | ANALISTA

FERNANDO EDMAR DE OLIVEIRA SILVA | ANALISTA

AMANDA DOS SANTOS MEDEIROS | APOIO

## ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

AMANDA DOS SANTOS MEDEIROS | APOIO

5ª EDIÇÃO

SEBRAE/BA – JUN/21