



Boas práticas em Alimentação

Resultados pesquisa qualitativa - 2ª fase





Boas práticas em Alimentação Segmento

O segmento de alimentação está entre os mais atingidos pela crise do novo coronavírus, em especial as empresas de pequeno porte. Com o fechamento dos restaurantes, bares e outros estabelecimentos do ramo, os empresários estão tentando se reinventar para que suas empresas sobrevivam a este momento conturbado.

Para entender o que os empresários estão fazendo e quais suas principais dores, o Sebrae está realizando uma pesquisa qualitativa em 3 etapas.

A segunda etapa da pesquisa foi realizada com 13 estados do Brasil, Alagoas, Amazonas, Bahia, Distrito Federal, Espírito Santo, Goiás, Mato Grosso do Sul, Paraíba, Pernambuco, Rondônia, Rio Grande do Sul, Roraima e Sergipe.



Boas práticas em Alimentação Respondentes

RR(9) ES(8) RO(8) RS(7)

GO(6) AL(6) DF(6)

SE(6) MS(6) PE(6)

PR(6) BA(5)

AM(5) PB(4)



88

Empresas
participantes

14

Estados do
Brasil



Perfil das empresas

- Todas as empresas que participaram da pesquisa são do ramo de Alimentação.
- A metodologia de pesquisa foi a de entrevista de profundidade, feita por meio de ligações, visando entender o que os empresários estão fazendo, e quais suas principais dores.
- Das 100 empresas entrevistadas, 92% optam pelo Simples Nacional.



Porte

57 ME
29 EPP
6 MEI



Número de funcionários

Variou de 1 a 100 funcionários, sendo a maioria das empresas com 11 a 25 funcionários.



Tempo de atividade

33 estão há mais de 10 anos
32 entre 1 e 5 anos
11 entre 5 e 10 anos
7 menos de um ano





Principais ações implementadas

1

Investimento e melhoria do delivery

2

Criação de novos produtos e serviços

3

Uso / aumento / melhorias da presença nas redes sociais

4

Medidas de higienização / maiores cuidados higiênico-sanitários

5

Redução de custos

6

Trabalhar com equipe reduzida



Resultados

- Aumento da demanda
- Delivery está salvando o negócio
- Equipes mais produtivas
- Redes sociais alcançando mais clients
- Novos produtos e serviços também estão tendo resultado positivo

Inovações que mais apareceram:

- Kits para datas comemorativas
 - Novos pratos no cardápio
- Melhoria na forma de atendimento
 - Venda de alimentos mais adequados para delivery



Essencial para sobrevivência

Neste momento, as vendas online estão salvando muitos empresários



Maior proximidade com o cliente

Por meio do WhatsApp e Instagram os empresários conseguem conversar com seus clientes.



Redes sociais para se promover

Redes sociais ajudam as empresas a alcançarem mais pessoas



Terceirização do serviço ou se especializando

Vários empresários contrataram empresas para fazer o Marketing Digital e estão com resultados positivos





Boas práticas em Alimentação

Soluções adotadas

Busca por financiamento e empréstimos

1

2

Adoção e melhoria do delivery

Adaptação do mix de produtos

3

4

Redução de equipe

Maior cuidado com medidas de higienização

5

6

Redução de custos



Boas práticas em Alimentação

Medidas de apoio do governo

Na ocasião da pesquisa, uma **pequena parcela** havia acessado medidas de apoio do governo.



Supensão dos contratos

Grande parte dos empresários utilizou essa medida e não encontrou problemas para conseguir



Redução da carga horária

Muitos utilizaram essa medida e acharam o efeito positivo



Busca por crédito

Grande parte dos empresários não obteve êxito ao buscarem por crédito



Boas práticas em Alimentação

Atuação de entidades

Associações empresariais, cooperativas, sindicatos ou similar

- Abrasel foi a entidade que mais apareceu com fornecimento de informações
- Muitos empresários não recebem apoio

Entidades do Sistema S

- Sebrae foi a única entidade citada
- Serviços mais citados foram:
 - Lives
 - Palestras gratuitas
 - Conteúdo
 - Consultorias em Marketing Digital, Finanças e Gestão

*** Maioria dos empresários não utiliza serviços das Fintechs. Alguns comentaram sobre o PicPay, PagSeguro.



Principais diferenciais

Produto/Serviço de qualidade

Oferecem um produto com qualidade ou veem seu serviço como um diferencial

Capacidade de se reinventar

Empresas que conseguem mudar e de adaptar rapidamente

Legado da marca

Empresas que estão há muito tempo no mercado e acreditam terem clientes fieis

Equipe

Veem sua equipe como m diferencial, seja na maneira que trabalham juntos ou na produtividade

Controle financeiro

Empresas que acreditam que seu controle financeiro as ajudam na capacidade de sobreviver à crise



Redes sociais e compras online

Empresários entendem a importância das redes sociais e que elas continuarão sendo imprescindíveis para eles.

Trabalhar com equipes mais enxutas

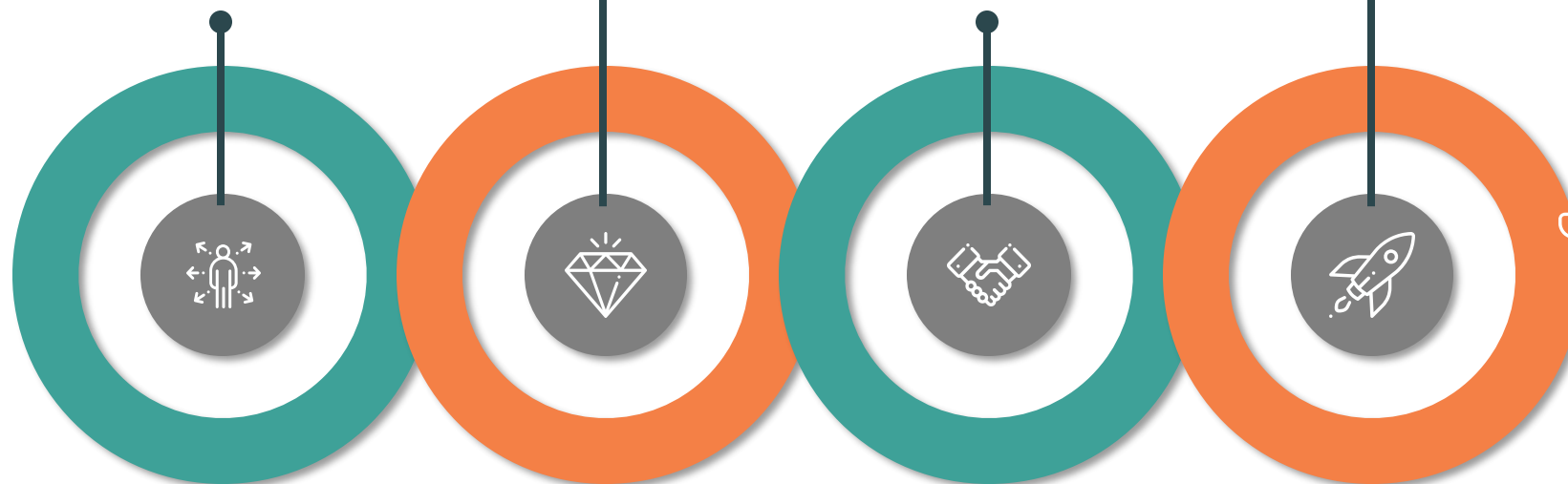
Os empresários viram que é possível trabalhar com equipes menores e continuarem produtivos

Delivery

Acreditam que o delivery veio para ficar, mesmo após a quarentena.

Preocupação com hábitos de higiene

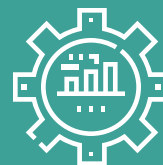
Os clientes devem continuar mais exigentes com as medidas de higienização e qualidade dos produtos





Redes Sociais

Utilizar as redes sociais para alcançar mais clientes e aproximá-los com a empresa.



Evitar comprar a prazo

Para que não tenham dívidas futuras e se atrapalhem com futuras crises que possam acontecer



Criar um relacionamento com o cliente

Importante para fidelizar seus clientes, pode ser feito por meio de conversas nas redes sociais.



Criar promoções

As promoções se mostraram muito eficientes para os empresários, criar kits, sorteios, promoções relacionadas as datas festivas e várias outras ideias.



Reserva financeira

Muitos perceberam a importância de ter uma reserva financeira para conseguir ultrapassar crises.

Ter um atendimento e entrega mais humanizados também apareceu na pesquisa, assim como práticas de personalizar recados para os clientes e realizar ações sociais.



Boas práticas em Alimentação

Ações e planos para a Retomada

Foco na segurança do cliente

Empresários querem que os clientes se sintam seguros ao irem ao estabelecimento

Investimento em delivery

Acreditam que o delivery contunará forte mesmo com a retomada.



Implementação de medidas de higiene e segurança

As medidas recomendadas pelas entidades competentes estão sendo implementadas

A maioria dos empresários relataram não ter problemas para se adaptar as medidas recomendadas, pois já as utilizavam.



Com as informações obtidas na pesquisa, ficam evidentes os pontos-chave que precisam ser trabalhados com os empresários na hora de construir uma linha de ação. O Sebrae continua sendo visto como importante entidade para ajudar as micro e pequenas empresas, fornecendo informações e consultorias relevantes para elas, e a Abrasel é a entidade mais lembrada sobre apoio e prestação de informações.

Foi possível notar que, em geral, as práticas adotadas resultaram em um retorno positivo para os empresários, e que o delivery e as redes sociais continuam sendo os pontos mais importantes para as empresas nesse momento, e também no “novo normal”.



Time de Alimentação

Coordenação Nacional de Alimentação
Unidade de Competitividade - Sebrae Nacional

Analistas:

Carmen Sousa

carmens@sebrae.com.br

Luiz Carlos Rebelatto

luiz.santos@sebrae.com.br

Mayra Viana

mayra.viana@sebrae.com.br

Apoio: Bianca Pedroso

