

LADO A LADO B

Recursos Financeiros

Apresentação Sintética



Agosto 2015

Contexto Geral

Com quem falamos?



Empreendedor



Instituições Financeiras

6 Discussões em Grupo e
720 entrevistas com proprietários de
empresas:



COMÉRCIO



SERVIÇO



INDÚSTRIA



AGRONEGÓCIO



MEI



ME



EPP

São Paulo - Capital
São Paulo - Região Metropolitana
São Paulo - Interior



- ☑ Cliente
- ☑ Não Cliente

5 Entrevistas em Profundidade e
90 entrevistas com funcionários de
Instituições Financeiras:

Bancos Públicos,
Privados e
Cooperativas de
Crédito

São Paulo - Capital
São Paulo - Região Metropolitana
São Paulo - Interior

que atendem clientes PJ:



COMÉRCIO



SERVIÇO



INDÚSTRIA



MEI



ME



EPP

Sobre o que falamos?

Como é a questão do **acesso a recursos financeiros** nas micro e pequenas empresas tanto na **visão da MPE** quanto das **instituições financeiras**: Lado A e Lado B



Empreendedor

Lado A - Empreendedor: Identificar o **comportamento** e a **opinião** das micro e pequenas empresas sobre **crédito** e **serviços financeiros**



Instituições Financeiras

Lado B - Instituição financeira: Identificar a **opinião** das instituições financeiras sobre o **comportamento das micro e pequenas** empresas sobre **crédito** e **serviços financeiros**

Lado A x Lado B:

Identificar as **diferenças** nas visões das instituições financeiras e das MPEs sobre a questão do **acesso ao crédito** e **serviços financeiros**



Qual o Relacionamento Bancário?

Em geral, possuem conta corrente Pessoa Jurídica e abriram as contas por necessidades diferentes em cada setor.

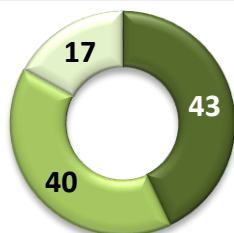


Empreendedor

(%)

Conta corrente

- Usa as contas PF e PJ
- Usa apenas a conta PJ
- Usa apenas a conta PF



Base: Amostra

(720)

E quem não utiliza conta PJ?

85% do setor **Agronegócio** e **32%** dos **MEI** utilizam apenas a conta **Pessoa Física**.



Apontam a **burocracia, falta de interesse, custos extras** como motivos para não abrir conta PJ

Principais motivos para ABRIR A CONTA

Separar contas pessoais das contas da empresa	33
Para pagamento e recebimento de fornecedores e clientes	26
Ter maquininha de passar Cartão de crédito e débito	24
Para solicitar crédito	22
Controle financeiro/ histórico	9
Crédito na conta PJ tem taxas de juros + baixas	7
Exigência legal	4

IM: 1,36

Base: Possui conta PJ (562)

Separar contas pessoais da empresa



pagamento e recebimento de fornecedores e clientes



SERVIÇO



maquininha de cartão



Qual o Relacionamento Bancário?



Empreendedor

(%)

Principais bancos que possuem conta?:



37%



33%





28%



25%

Principais produtos que utilizam

Cartão de crédito ou débito  **68%**

Maquininha de débito/ crédito (POS)  **43%**

Produtos para pagamentos e recebimentos **30%**

Seguros **29%**

AGRONEGÓCIO

Maquininha de cartão tem menor importância **seguros** (39%), **investimentos** (41%) e **conta poupança** (34%) tem maior destaque para este setor.

Conta poupança 22%



Produtos para pagamentos e recebimentos 54%

Seguros 53%

Investimentos 41%

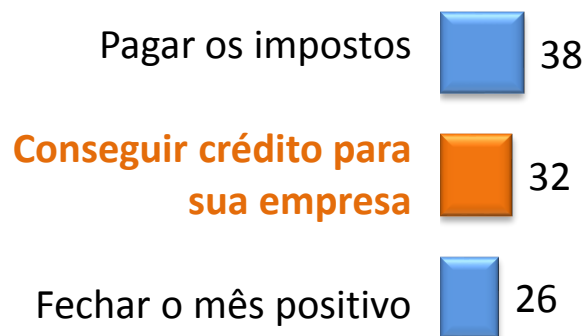


Principais dificuldades

O acesso ao crédito é uma das principais dificuldades enfrentadas pelo empreendedor, mas não a única



Principal dificuldade relacionada às finanças (%)



Além das dificuldades financeiras, a **gestão do negócio** é sem dúvida um dos entraves enfrentados pelo micro e pequeno empreendedor



Possuem habilidades técnicas específicas da área de atuação da empresa, mas **desconhecem processos de gestão e administração** do negócio

“Eu apanho muito com essa parte administrativa. Quem faz isso sou eu e minha esposa e é uma bagunça. Eu misturo tudo, não consigo separar as contas de casa, então fica muito complicado. Tento fazer, até começo, mas não consigo fazer”. (ME)

Crédito:
Quando e como?

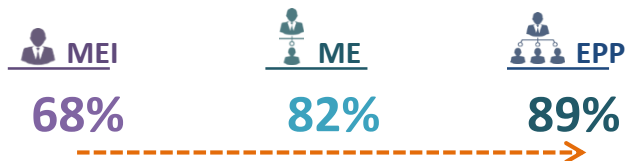
O que leva a buscar/ ofertar o crédito?

Não reconhecem alguns produtos como crédito: Para a grande maioria dos empreendedores, **crédito é sinônimo de empréstimo para capital de giro ou financiamento.**

Neste sentido, afirmam que só recorre ao banco em último caso:
36% já utilizou Empréstimo e 30% Financiamento

Porém, **80% utiliza algum produto de crédito***:
cartão de crédito e cheque especial são os mais comuns.

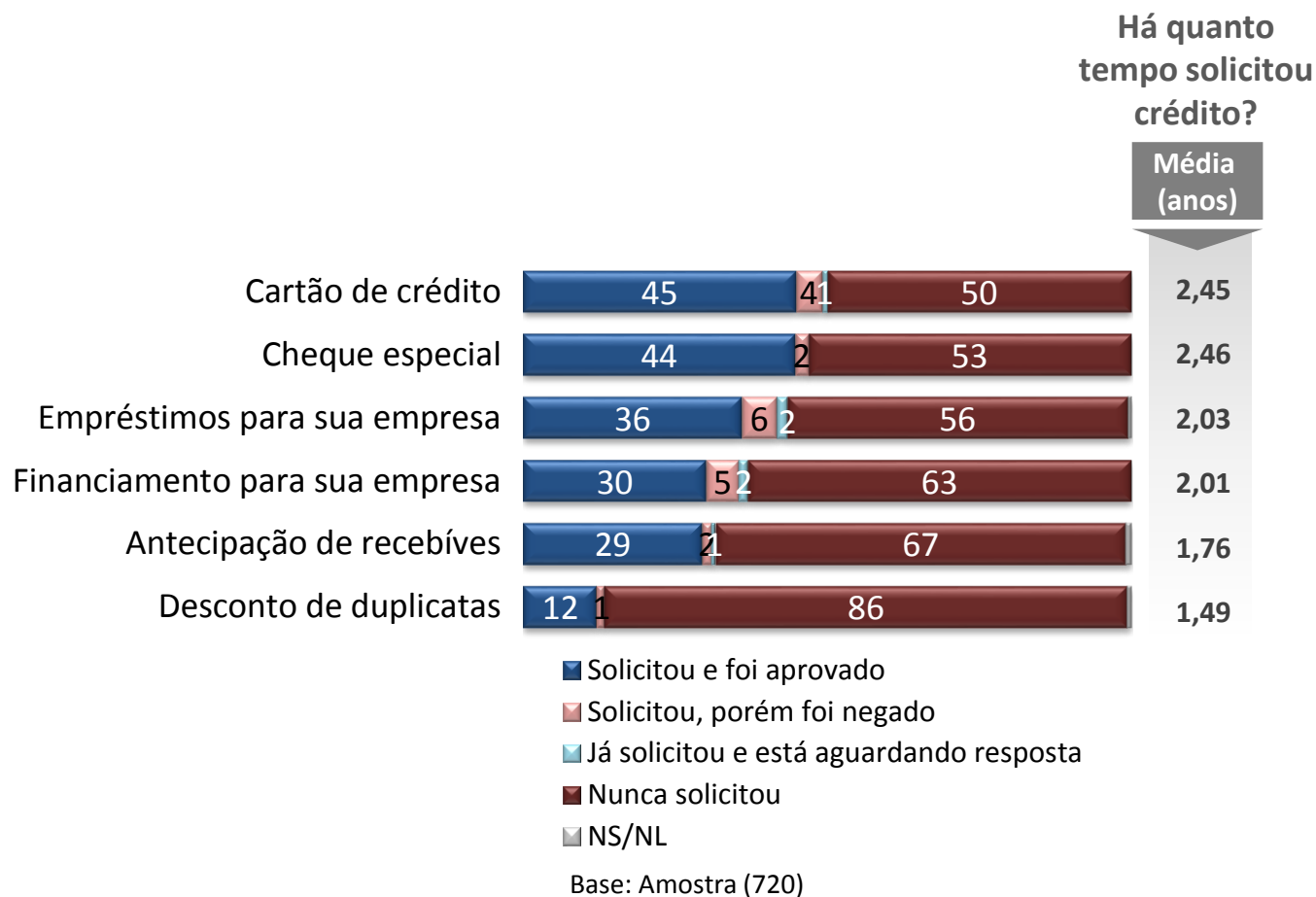
Quanto maior a empresa, maior o percentual de quem já solicitou algum crédito



Solicitação e uso de produtos de crédito



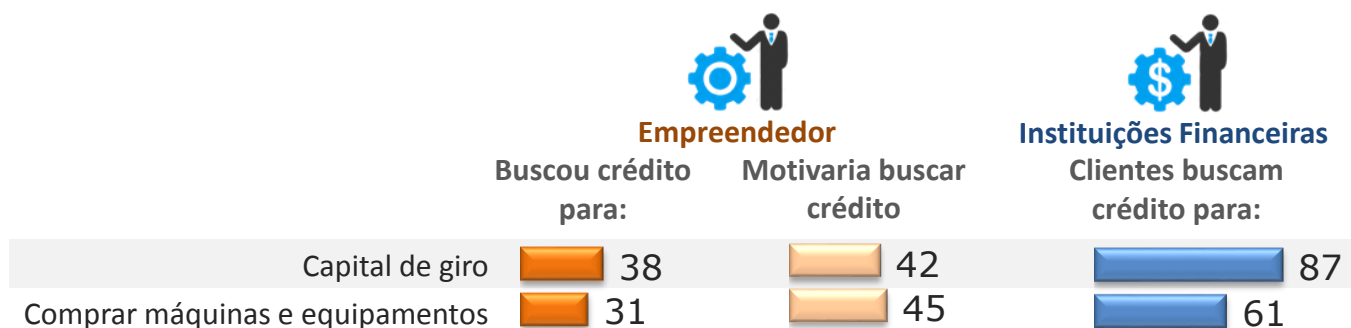
Empreendedor
(%)



O que leva a buscar/ ofertar o crédito?

O **cenário econômico atual é desfavorável para o empreendedor** – aspecto comum a todos os segmentos e setores

Atualmente a maior parte dos empreendedores está buscando **crédito para enfrentar uma fase de instabilidade**, mas ainda há quem precisa **investir na empresa**



↳ Principalmente para Agro (necessidade constante) e MEI (início de um negócio)

Drivers de **escolha da linha de crédito**

Os bancos e empreendedores concordam que **menor taxa de juros** é o principal fator na escolha da linha de crédito.

Razões para solicitar crédito

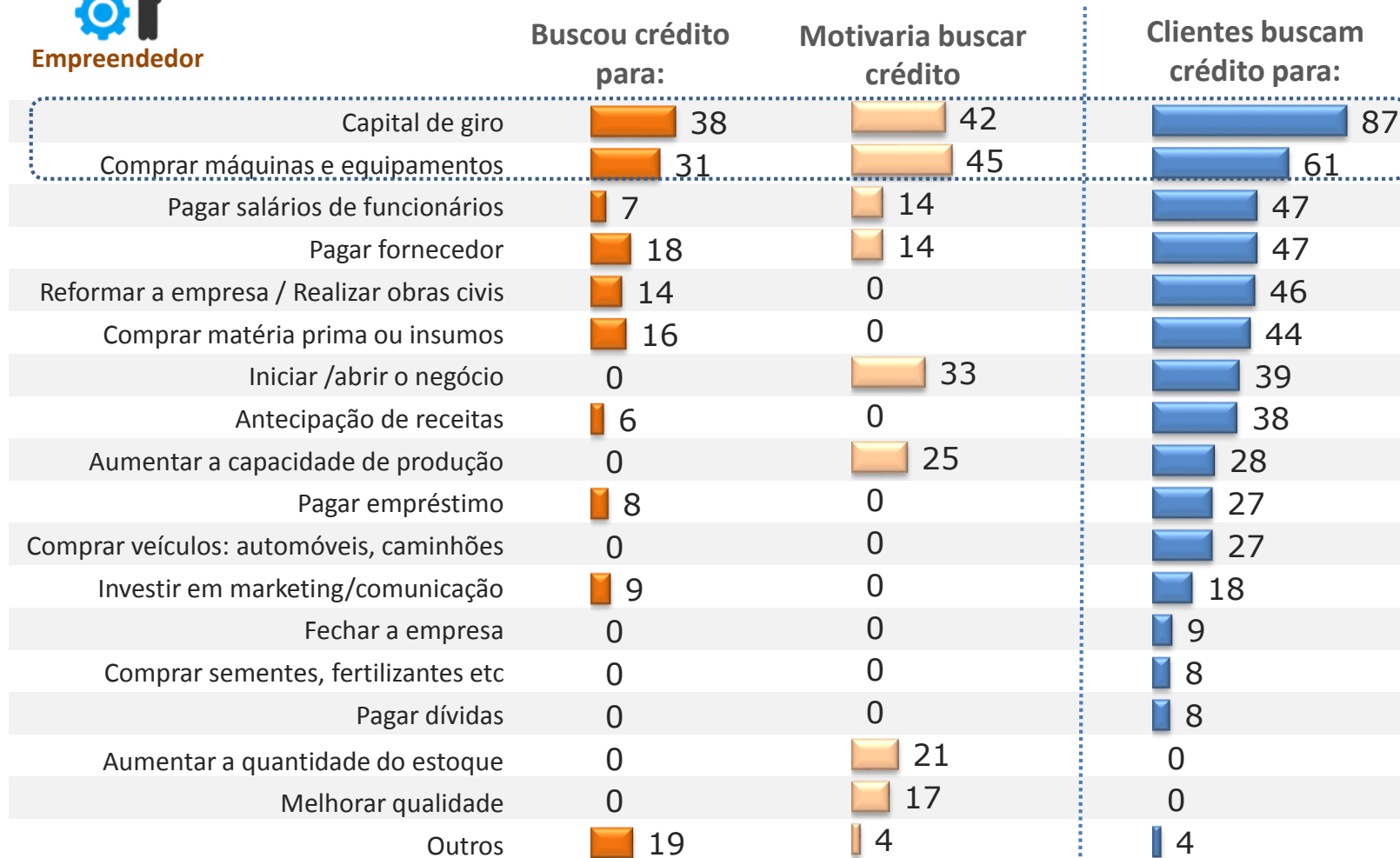


Empreendedor

(%)



Instituições Financeiras



Base: Solicitou Crédito (572)
I.M: 2,2

Base: Não solicitou crédito (144)
I.M: 2,2

Base: Amostra (90) I.M: 5,5

Como é o acesso ao crédito?



Empreendedor

Visão dos Empreendedores:

Solicitam em Média: R\$ 40 mil

Para **63%** é concedido o **valor total**
Para **19%** não é concedido **nenhum valor**



Visões distintas



Instituições Financeiras

Visão das instituições
Financeiras:

Clientes solicitam em Média: R\$ 62 mil

Para **37%** é concedido o **valor total**
Para **1%** não é concedido **nenhum valor**

Diferente da visão dos empresários, na percepção dos bancos quase sempre são liberados pelo menos a metade do valor solicitado

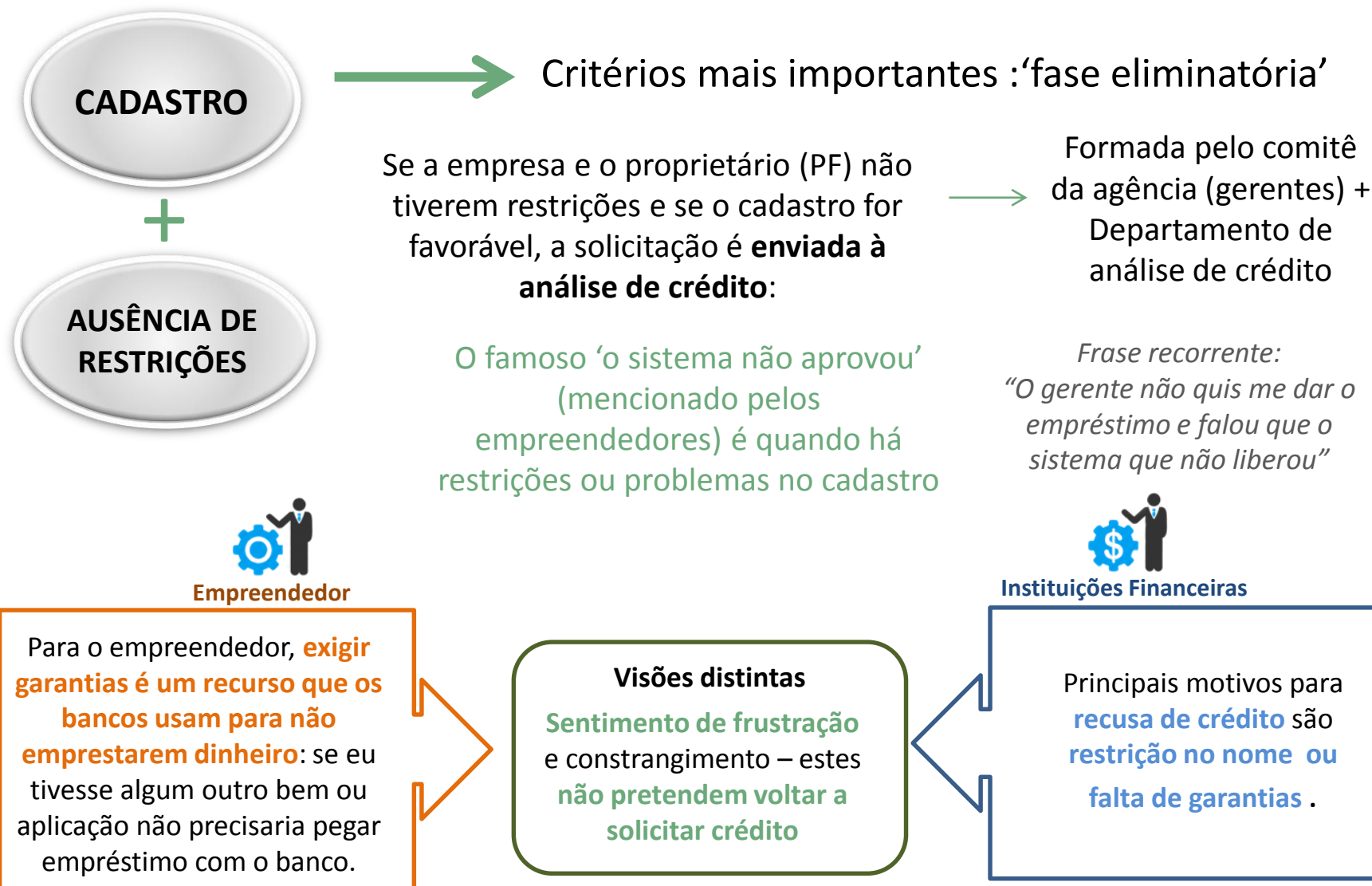
Para **44%** dos
empreendedores **não é
justificado o motivo da
recusa**

As **Instituições Financeiras**
**declaram que amenizam as
razões** para não conceder o
crédito – o **Empreendedor**
**entende que os bancos não
informam as razões reais**

61% justifica com as razões
reais
41% ameniza as razões,
dependendo do caso

Como é o acesso ao crédito?

Aprovação do crédito está associada **diretamente ao cadastro** e à **ausência de restrições** no CNPJ e CPF do proprietário



Como é o acesso ao crédito?

Bancos e empreendedores tem **visão parecida** quando se trata do tipo de **burocracia**...

Consideram burocráticas:



...mas **1/3** das instituições financeiras defende que:

13%

Nenhuma exigência é burocrática

34%

E como tornar os processos menos burocráticos?

40% processos podem ser mais flexíveis

28% considerar histórico do cliente



24% não há o que mudar para tornar o processo menos burocrático

Instituições Financeiras x Empreendedores

Os dois lados da moeda



Empreendedor

De forma geral, **os perfis se conflitam** em muitos aspectos:



Instituições
Financeiras

Como pensa o Empreendedor?

“Pequenos negócios são pouco rentáveis para as instituições financeiras”

“Sempre tentam **se planejar ou poupar** uma reserva para momentos de crise”

“É interessante para o banco **associar outros produtos** a liberação do crédito”

“Existem **linhas de crédito** mais interessantes para o banco do que para o comprador”

“Eu procuro **crédito para algo já bem específico** e planejado”

“É **mais fácil** conseguir **crédito pessoal** do que pela conta jurídica”

“Gerentes tem total **autonomia para decidir** para quem **libera o crédito**”



Como pensam as Instituições Financeiras?

“Clientes podem **negociar as taxas de juros** oferecidas pelo banco”

“Os clientes solicitam **valores maiores do que precisam**”

“Empreendedores **não sabe calcular** o valor correto que necessitam de crédito”

“Os clientes não pensam se há outras soluções, sempre **pedem crédito por qualquer motivo**”

“Costumam pegar **empréstimo na conta PJ**, mas usam **para questões pessoais**”

“A **visita ao local/negócio** do cliente tem peso na liberação do crédito”

Instituições Financeiras x Empreendedores

Os dois lados da moeda



“Pequenos negócios são pouco rentáveis para as instituições financeiras”

6,2 (média)



(média) 4,0



*Nós **somos pequenos**, mas nós gastamos mais do que **uma pessoa física**. E eu acho que falta um pouco de **camaradagem** da parte dos gerentes e da partes dos bancos. (MEI)*

*Os **bancos querem** a nossa conta porque é **conveniente** para eles, mas em contra partida **eles não nos enxergam como empresa e nem como pessoa física**. Na verdade a gente é uma categoria sem expressão. (MEI)*



Poucos admitem, mas....

É claro que tem aquele cliente que se o cara tem alguma necessidade você para tudo pra atender ele. São os clientes que dão mais retorno para o banco, tem o melhor rendimento na minha carteira



“É interessante para o banco **associar outros produtos** a liberação do crédito”

7,0 (média)



(média) 5,8



O **empréstimo** tem que ser sempre com **alguma coisa casada**, ou eles querem te vender um **seguro**, ou algum tipo de **capitalização**, um **consórcio...** (ME)

*Eu não sou contra o lucro, pelo amor de Deus. Mas a coisa que mais me dá raiva é o lixo que é o banco. No Brasil o banco é o que mais ganha dinheiro, lucros absurdos e os caras têm uma abordagem que dá nojo: **Me ajuda aí que eu preciso bater a minha meta.** Ah, vai se lascar! (EPP)*



A oferta de crédito é **valorizada** pelos gerentes uma vez que ao liberar o crédito, o **gerente consegue vender outros produtos, bater as metas**. Esta abordagem faz com que os empreendedores se sintam obrigados a comprar produtos para a liberação do crédito.

Mas a **reciprocidade não interfere na aprovação do crédito** – o fato do cliente aceitar ou não a venda de outros produtos associados ao empréstimo **não impacta na aprovação**

Instituições Financeiras x Empreendedores

Os dois lados da moeda



“Existem **linhas de crédito** mais **interessantes para o banco** do que para o comprador”

7,0 (média)



(média) 4,7



Os Empreendedores **sabem** que há **linhas de crédito** com diferentes **taxas de juros** e acreditam que o que determina a **linha** de crédito **oferecida** pelo gerente **é a de maior peso** sobre as **metas** que ele possui



Porém, segundo os gerentes de bancos, é **a finalidade do empréstimo determina** se o cliente irá **conseguir ou não** um **crédito mais barato**

Mas **algumas linhas de crédito exercem um peso maior** sobre as **metas** da carteira de clientes – **poucos gerentes assumem** isso.



“Gerentes tem total **autonomia para decidir** para quem **libera o crédito**”

5,3 (média)



(média) 4,3



Para o empreendedor, **o gerente tem papel fundamental na aprovação do crédito**

O que manda é o relacionamento que você tem com o gerente, se o gerente tiver um bom relacionamento ele vai te dar (o crédito). (MEI)

*Eu acho na questão de **crédito vai muito do gerente**. Eu senti isso depois que **trocou a gerente** da nossa agência. A anterior era muito ruim e depois que trocou ela liga toda hora oferecendo crédito para a gente. (EPP)*



Segundo os gerentes, o que determina a liberação ou não do crédito é:

- 1º passo **CADASTRO**
- 2º passo **AVALISTA**
- 3º passo **VISITA**
- 4º passo **AVALIAÇÃO FINAL**

O gerente não tem autonomia para aprovar (sozinho) a liberação do crédito → no máximo conseguem ‘mexer’ nas taxas de juros ou diminuir o valor liberado pelo sistema



“Clientes podem **negociar as taxas de juros** oferecidas pelo banco”

4,2 (média)



(média) 5,8



Muitos imaginam que o gerente **disponibiliza** a linha de crédito com a taxa mais **favorável ao banco**.

Não sabem que as taxas de juros podem ser negociadas e que **O Score** (pontuação associada aos produtos do banco que o cliente possui) **não facilita a aprovação** – mas pode diminuir a taxa de juros



Bancos: **oferecem** a linha de crédito **mais adequada** ao cliente, mas as vezes confessam que escolhem as de **maior peso nas metas**

Bancos de **microcrédito**: a taxa é única, só possuem um **tipo de linha**

Instituições Financeiras x Empreendedores

Os dois lados da moeda



“Sempre tentam **se planejar ou poupar** uma reserva para momentos de crise”

8,4 (média)



(média) 7,2



“A nossa meta é nunca precisar pegar crédito, mas as vezes não tem outra saída” (MEI)

“Teve um cliente nosso que não pagou e eu acabei precisando correr para o banco para conseguir fechar a caixa da empresa”. (EPP)

“Fizemos um planejamento que não atrapalhasse o custo da empresa. Fizemos em 36 meses para não impactar no custo da empresa. Consegui pagar e manter o capital de giro sem impactar no custo fixo da empresa”. (ME)



As Instituições Financeiras acreditam que os empreendedores recorrem ao crédito sempre sem planejamento.



“Empreendedores **não sabem calcular** o valor correto que necessitam de crédito”

7,1 (média)



(média) 8,9



São os próprios empreendedores que calculam os valores que necessitam de crédito.

Se sentem aptos à esta função – conhecem o próprio negócio e/ou não possuem mais ninguém para “poder contar”



Na pessoa jurídica a gente vira consultor da empresa, muitas vezes o cliente senta na tua mesa e quer que você ajude a tocar a empresa dele. A gente brinca que a gente vira meio que sócio da empresa.

Os gerentes não consideram essa tarefa como parte de seu trabalho: muitas vezes fazem de “má vontade”.

Há potencial para esta “consultoria” ser melhor explorado pelo banco e estreitar o relacionamento com o cliente PJ.



“A **visita ao local/negócio** do cliente tem peso na liberação do crédito”

6,3 (média)



(média) 8,4



Os Empreendedores acreditam que existem outros aspectos mais importantes como:

O tempo de relacionamento com o banco e a pontuação do cliente (score), bem como a **na aquisição de outros produtos junto a solicitação do crédito e na autonomia do gerente** – aspecto que não se comprovam na prática



A gente chega até às vezes a conversar com a recepcionista "e o salário, paga em dia?", porque são pequenas coisinhas que a gente vai pescando para ver se aquele cliente realmente é aquilo que ele está apresentando para a gente.

A gente analisa um monte de coisa quando você está na empresa, se o telefone toca, se entra cliente. A gente já foi em empresa que o cliente falou "olha o meu estoque", e quando você vai ver está tudo empoeirado porque o estoque está lá, mas não vende.

Os dois lados da moeda

Mas **concordam** em outros....

“O **cadastro é muito importante** para a liberação do crédito”

Empreendedor: 8,8
Instituição Financeira: 8,9

“Principal função dos funcionários é **atingir as metas** estabelecidas pelo banco”

Empreendedor: 6,2
Instituição Financeira: 5,8

“Banco **não libera crédito** quando o nome do cliente ou da empresa estão **sujos na praça**”

Empreendedor: 8,3
Instituição Financeira: 8,5

“Os clientes sempre **solicitam crédito** nos bancos em que **possuem conta**”

Empreendedor: 8,8
Instituição Financeira: 7,8

“Os clientes **têm vergonha** de pedir crédito”

Empreendedor: 2,9
Instituição Financeira: 3,0

“Maioria dos clientes **pesquisa as taxas de juros** oferecidas por vários bancos”

Empreendedor: 7,1
Instituição Financeira: 6,4

“**É normal pedir crédito**, é para isso que os bancos existem”

Empreendedor: 6,2
Instituição Financeira: 6,9



Atendimento: Expectativa vs Realidade

Há um gap entre a expectativa dos empreendedores e o atendimento prestado pelas instituições financeiras: carência de detalhes no atendimento e nas opções de crédito são pontos críticos.



Empreendedor

Qual era a expectativa com relação ao atendimento do banco/instituição financeira?

(%)

E como foi o atendimento recebido?

	Atendimento esperado	Atendimento recebido	
Relacionamento próximo com o banco	81	71	-10 p.p.
Atendimento rápido	79	71	-8 p.p.
Atendimento direto pelo gerente	79	70	-9 p.p.
Atendimento detalhado	78	61	-17 p.p.
Facilidade em conseguir crédito com o CNPJ	75	65	-10 p.p.
Facilidade em negociar serviços e formas de pagamento	69	60	-9 p.p.
Exigência de pouca documentação	38	58	+20 p.p.
Muitas opções de crédito	52	24	-23 p.p.

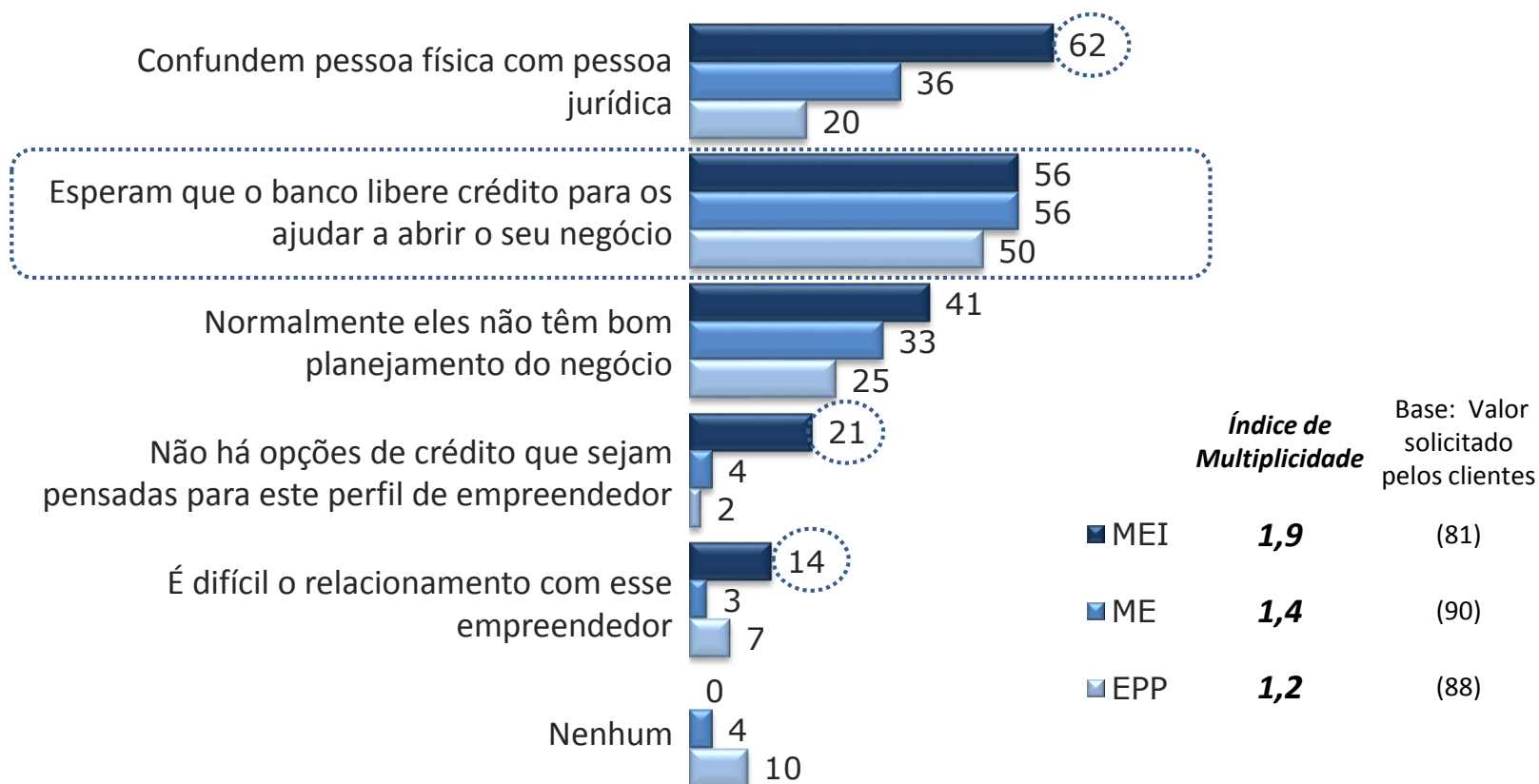
Dificuldades no atendimento ao cliente:

Para os bancos, as dificuldades em lidar com cada tipo de cliente podem variar, mas há um consenso de que clientes MEI são mais difíceis de se trabalhar.



(%)

Principais dificuldades no atendimento ao cliente:



P26a. APENAS SE COD 1 A 8 EM P24a Das opções deste cartão, gostaria que dissesse quais destas dificuldades sente quando atende MEI: (RM - ESTIMULADA)

P26b. APENAS SE COD 1 A 8 EM P24a Das opções deste cartão, gostaria que dissesse quais destas dificuldades sente quando atende ME: (RM - ESTIMULADA)

P26c. APENAS SE COD 1 A 8 EM P24a Das opções deste cartão, gostaria que dissesse quais destas dificuldades sente quando atende EPP: (RM - ESTIMULADA)

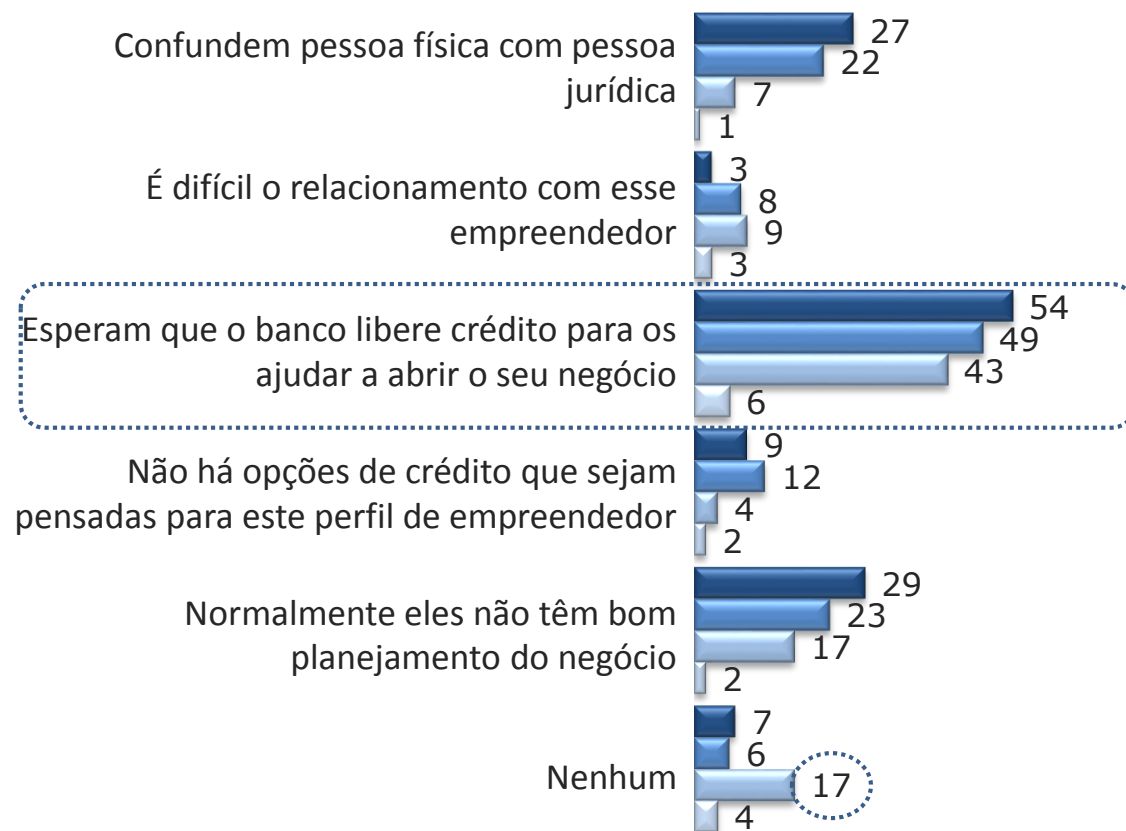
Dificuldades no atendimento aos clientes

Dentre os setores, o comércio é onde os bancos tem mais dificuldades em atender.



(%)
Instituições
Financeiras

Principais dificuldades no atendimento ao cliente:



*Índice de
Multiplicidade*

■ Comércio	1,3
■ Serviço	1,2
■ Indústria	1,1
■ Agro	1,0

Base: Amostra (90)

P27. Das opções deste cartão, gostaria que dissesse quais destas dificuldades sente quando atende COMÉRCIO: (RM - ESTIMULADA)

P28. Das opções deste cartão, gostaria que dissesse quais destas dificuldades sente quando atende SERVIÇO: (RM - ESTIMULADA)

P29. Das opções deste cartão, gostaria que dissesse quais destas dificuldades sente quando atende INDÚSTRIA: (RM - ESTIMULADA)

P30. Das opções deste cartão, gostaria que dissesse quais destas dificuldades sente quando atende AGRONEGOCIO: (RM - ESTIMULADA)

BNDES e Banco do Povo

BNDES – Conhecimento, utilização e dificuldades

MEI e ME desconhecem a existência desse tipo de crédito

EPP (e alguns ME) conhecem e já buscaram informação – mas, o acesso é bem pontual

Segundo o empreendedor, os bancos (privados) não tem interesse em oferecer as linhas subsidiadas pelo governo

Sobre as linhas de crédito do BNDES?



Empreendedor

Precisou solicitar as informações ao gerente

50%

O Gerente explicou espontaneamente

45%



Instituições Financeiras

Sobre as linhas de crédito do BNDES?

22%

Apresentam apenas quando o cliente pede ou em alguns casos

53%

Dizem apresentar espontaneamente

Mas percebemos que na prática as instituições tem alguma resistência em oferecer as linhas de crédito BNDES

“Se você chegar para o gerente e falar que quer o cartão BNDES, como a taxa é muito menor, ele vai te dar isto só como última opção”. (ME)

“Em geral banco só aprova o cartão BNDES para aqueles clientes que tem reciprocidade, para quem centralizou o caixa lá, que são parceiros mesmo. Se o cara quer abrir uma conta só para ter o cartão BNDES, a gente não vai dar o cartão”.

Conhecimento de Outras Instituições Financeiras



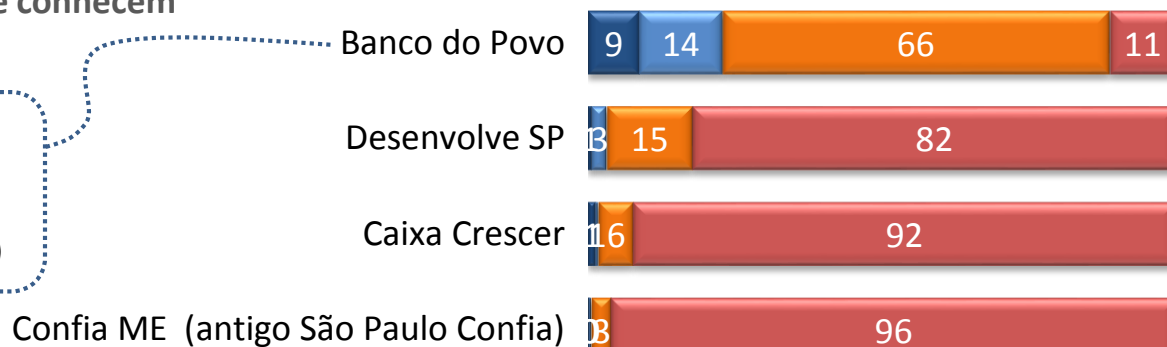
(%) Empreendedor

Banco do Povo é a instituição mais conhecida.

Instituições que conhecem

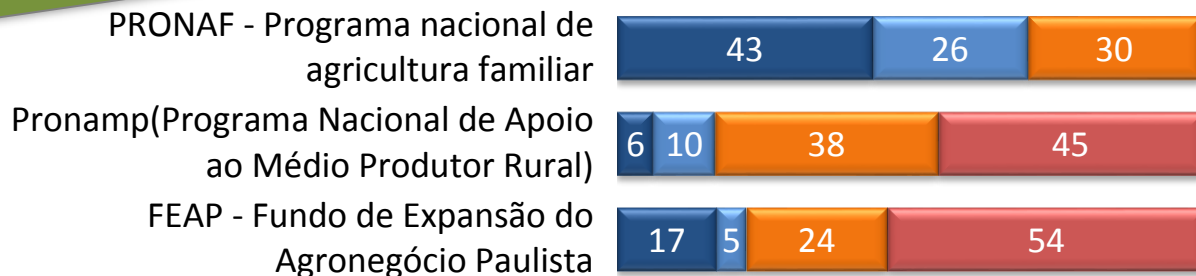
MEI
 Conhece – (96%)
 Utilizou – (9%)
 Pediu informação – (25%)

CONHECE
 EPP – (25%)
 Agro – (28%)



Base: Amostra (720)

AGROPECUÁRIA



Base: Agropecuária (100)

- Sim, já utilizei
- Sim, já busquei informações, mas nunca utilizei
- Sim, apenas de ouvir falar
- Não, nunca ouvi falar

Mas o **conhecimento se concentra** somente entre o **MEI**

A avaliação do **Banco do Povo** é predominantemente favorável, mas há casos de insatisfação

Alguns desistiram antes do final do processo em função do excesso de burocracia – tais como:



Entre os poucos empreendedores **ME e EPP**, a proposta de valores oferecida pelo Banco do Povo é considerada inadequada às necessidades dos empresários – valores são muito baixos: **‘é coisa para artesão, costureira’**

As **cooperativas de crédito**, são completamente desconhecidas por todos os segmentos

Diferenças entre os perfis

Diferenças entre os setores



COMÉRCIO

95% possuem conta Pessoa Jurídica.

Principais dificuldades: 79% priorizam a menor taxa de juros na escolha da linha de crédito
Fechar o mês positivo 29%

Produtos de crédito utilizados: Buscaram crédito para:
56% Cartão de crédito 47% Capital de Giro
59% Cheque especial
53% Antecipação de recebíveis

69% Conseguiu o valor total solicitado



INDÚSTRIA

Principais dificuldades:
Fechar o mês positivo 32%

Produtos de crédito: Buscaram crédito para:
53% Cheque especial 45% Capital de Giro
59% Empréstimos para empresa
48% Financiamento
53% Antecipação de recebíveis

36% considera desnecessário providenciar os documentos e serviços de cartório para solicitar crédito



SERVIÇO

33% considera desnecessário providenciar os documentos e serviços de cartório para solicitar crédito



AGRONEGÓCIO

85% utilizam apenas a conta Pessoa Física

Principais dificuldades: Produtos de crédito:
40% crédito para empresa 62% Financiamento
36% comprar máquinas e equipamentos

Buscaram crédito para:
43% Comprar Máquinas e Equipamentos
36% Comprar matéria prima ou insumos
37% Aumentar a capacidade de produção
31% Comprar veículos: automóveis, caminhões
35% Comprar sementes, fertilizantes etc

73% Conseguiu o valor total solicitado
15% considera desnecessário ter CNPJ para solicitar crédito
55% acredita que é possível flexibilizar os processos para solicitar crédito

Diferenças entre os portes



MEI

32% utilizam apenas a conta Pessoa Física

22% possuem conta poupança

Principais dificuldades:

39% conseguir crédito para empresa

36% separar gastos pessoais dos gastos da empresa

Buscaram crédito para:

43% Comprar Máquinas e Equipamentos

29% Comprar matéria prima ou insumos

30% declara não ter conseguido nenhum valor do total solicitado

39% não solicitou crédito pois a empresa ainda está iniciando e 25% tem medo de não conseguir pagar

36% considera apresentar garantias, 29% consulta de nome sujo e 16% ter CNPJ desnecessário para solicitar crédito



ME

Principais dificuldades:

45% Pagar Impostos

Produtos de crédito:

53% cheque especial

53% Antecipação de recebíveis



EPP

Possuem:

54% produtos para pagamentos e recebimentos

53% Seguros

41% Investimentos

Principais dificuldades:

51% Pagar Impostos

Produtos de crédito:

54% Cartão de crédito

61% Cheque especial

61% Financiamento

61% Antecipação de recebíveis

Buscaram crédito para:

52% Capital de Giro

75% Conseguiu o valor total solicitado

44% considera desnecessário apresentar plano de negócio para solicitar crédito

34% acredita que a avaliação do cadastro/histórico do cliente deveria contar na hora de solicitar crédito

The logo for SEBRAE SP is centered on a white background. It features the word "SEBRAE" in a bold, blue, italicized sans-serif font. Above and below the word are two parallel horizontal blue bars. Below these bars, the letters "SP" are written in the same bold, blue, italicized sans-serif font.

SEBRAE
SP

FICHA TÉCNICA

- **Projeto:** LADO A LADO B – RECURSOS FINANCEIROS

Objetivo Principal: Analisar como é a questão de acesso à recursos financeiros nas micro e pequenas empresas tanto na visão da MPE quanto das instituições financeiras.

- **Universo:** Empresários, proprietários de MEI, ME e EPP da cidade de São Paulo, clientes e não clientes do Sebrae-SP
Gestores de instituições financeiras que tenham conhecimento sobre as estratégias da empresa em relação à crédito e serviços bancários para micro e pequenas empresas, bem como conheçam seus comportamentos em relação ao tema
- **Metodologia e Amostra:**
Qualitativa (6 grupos de discussão com empresários e 5 entrevistas em profundidade com gestores de instituições financeiras)
Quantitativas (720 entrevistas por telefone com empresários e 90 entrevistas pessoais com gestores de instituições financeiras)
- **Período de Coleta de Dados:** Abril a Junho de 2015
- **Local:** Estado de São Paulo

Sebrae-SP

- **Unidade Gestão Estratégica:** Philippe Vedolim Duchateau
- **Coordenação:** Marcelo Moreira
- **Equipe Técnica de Pesquisa de Mercado:** Alexandre Sousa Nascimento, Carolina Fabris Ferreira, Déborah Regina Picarelli Gonçalves, Márcia Shizue Kikuchi.
- **Fornecedor:** IBOPE Inteligência Pesquisa e Consultoria Ltda

R. Vergueiro, 1117 – Paraíso - CEP: 01504-001 - São Paulo - SP

Homepage: www.Sebrae-SPsp.com.br

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

Informações sobre este relatório: (11) 3177- 4661/4654/4574/4874