

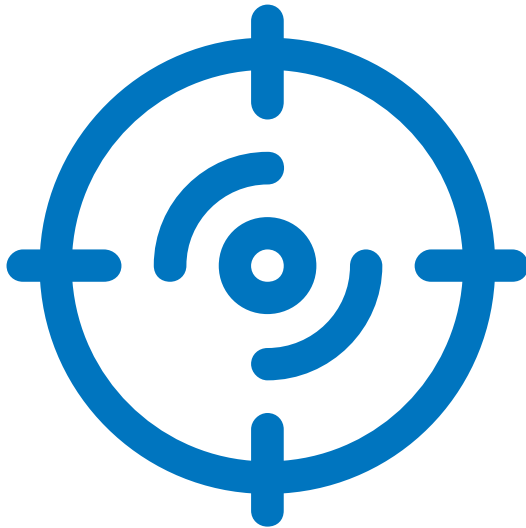
A black and white photograph of a person's hand holding a white stylus, pointing at a tablet. The tablet screen displays the title of the report. The background is a blurred indoor setting with some blue and grey square graphic elements overlaid.

# Perfil do Cliente Digital

pesquisa quantitativa

julho 2020

## explorar o perfil do cliente digital



No que se refere a/ao:

- Perfil
- Transformação Digital
- Adaptação para o digital
- Consumo da capacitação em canais digitais pós pandemia
- Consumo de conteúdo digital (lives, e-books, blogs, etc.)

# 1.208 entrevistas



aplicação de um questionário único (perguntas fechadas e abertas) a uma amostra de empreendedores de SP



pesquisa realizada via CATI (telefone)



a listagem com o nome dos participantes foi fornecida pelo SEBRAE - SP



entrevistas realizadas entre os dias 29/06 e 13/07/2020



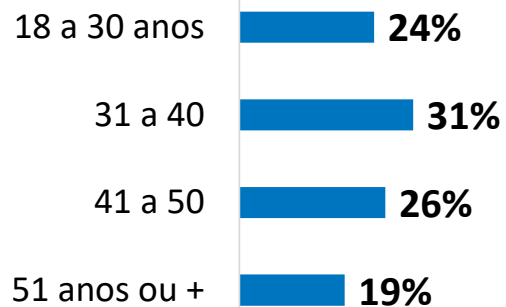
margem de erro +/- 3%

todo o estudo  
obedeceu aos códigos  
de ética da:  
ABEP, da ESOMAR e à  
norma ABNT NBR ISO  
20.252

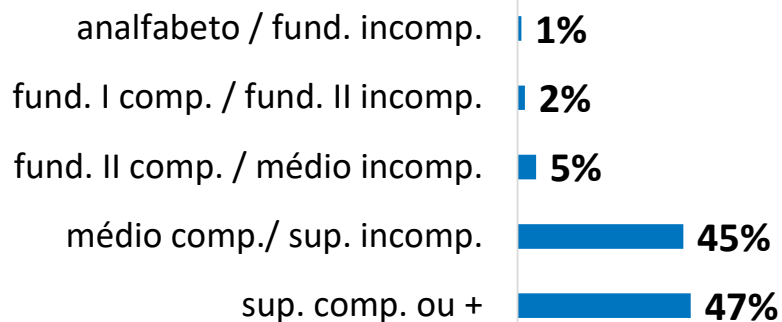


### faixa etária

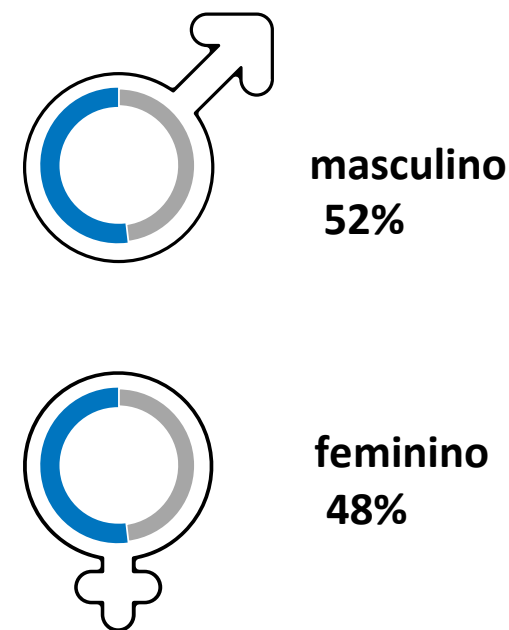
40 anos é a idade média dos participantes



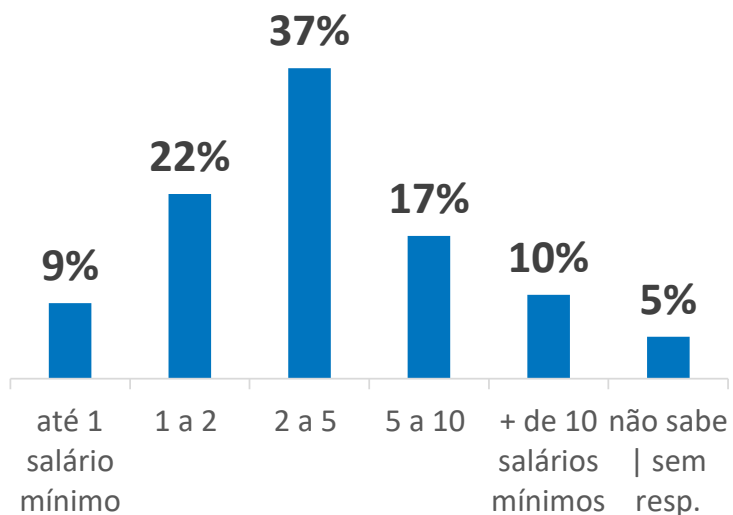
### escolaridade



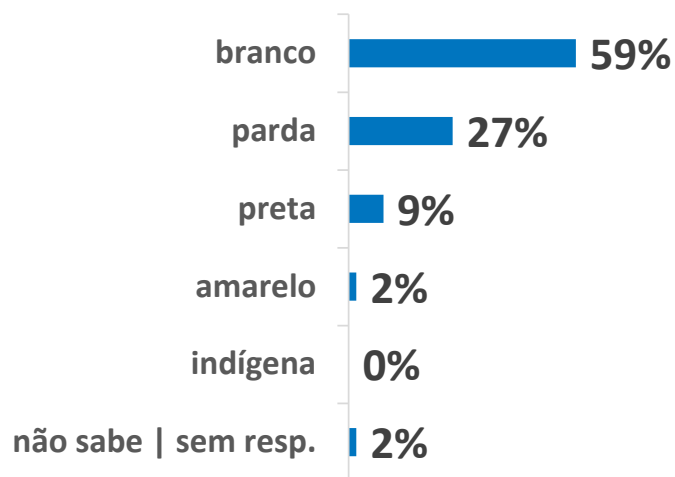
### gênero



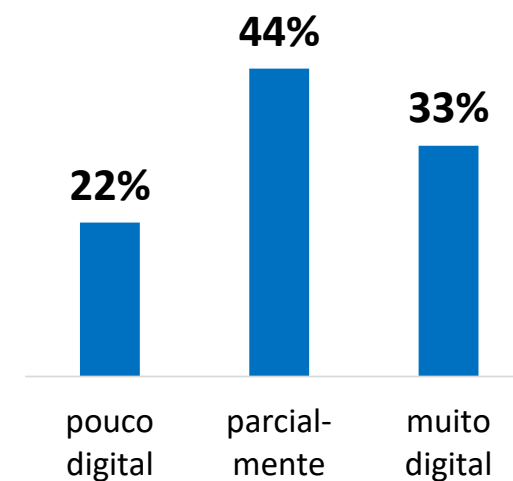
renda familiar mensal



raça



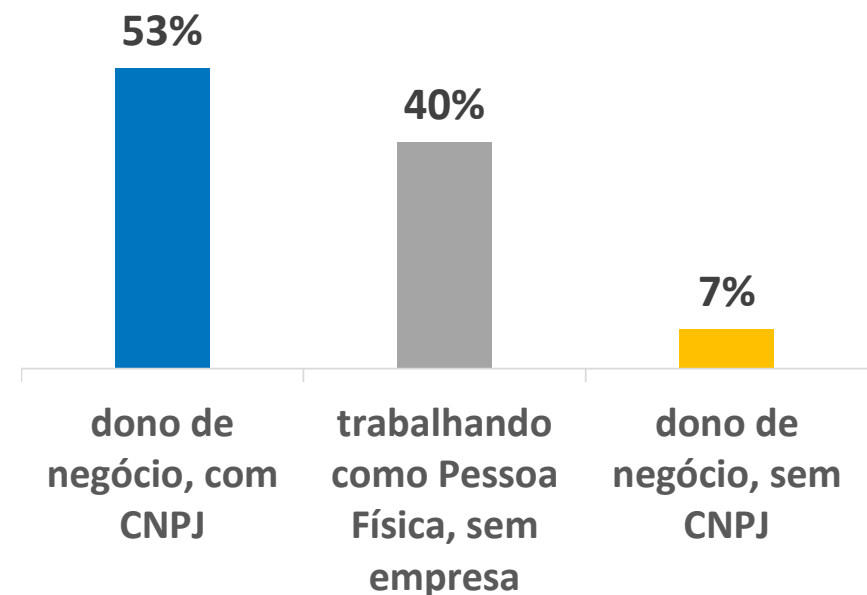
digitalização



com as questões relacionadas ao uso do smartphone e computador (p60 a p64), foi criado um 'conduto' para classificar a intensidade de comportamentos, assim como o filtro para a segmentação dos resultados

## :: atividade principal

- a amostra sorteada foi composta predominantemente por empreendedores com atividades devidamente formalizadas
- mas, de qualquer forma, o total de entrevistados atuando como pessoa física e ainda sem empresa alcançou a 2 em cada 5 desses empreendedores <sup>(P1)</sup>



P1. Atualmente, como descreve a sua principal atividade? (RU – ESTIMULADA)

base: 1.208

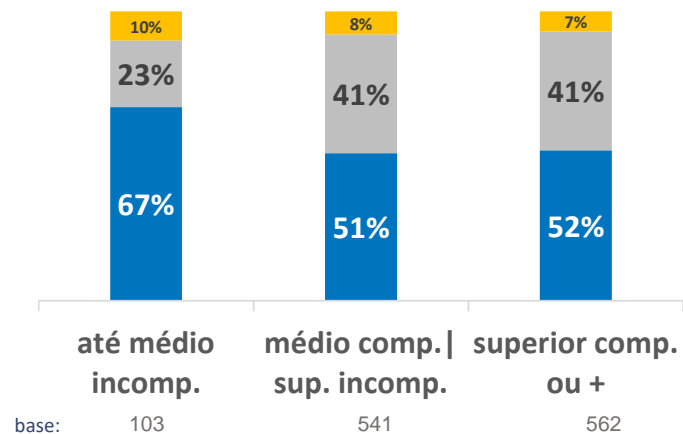
## :: atividade principal

- o percentual daqueles com menos anos de estudo atuando com CNPJ é consideravelmente superior após demais perfis
- a quantidade de empreendedores do sexo masculino (634) é superior ao perfil feminino (574), ainda que ambas amostras sejam robustas (P1)

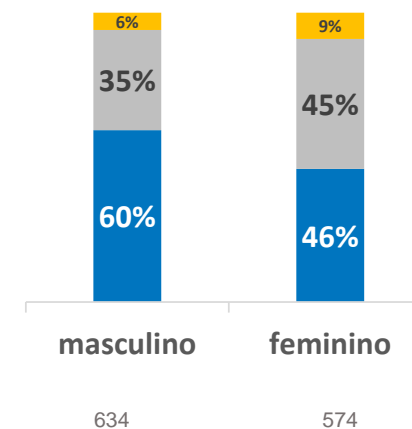
escolaridade

::LEGENDA

- dono de negócio, sem CNPJ
- trabalhando como PF, sem empresa
- dono de negócio, com CNPJ



gênero



P1. Atualmente, como descreve a sua principal atividade? (RU – ESTIMULADA)



bloco  
Empresa | Negócio

---

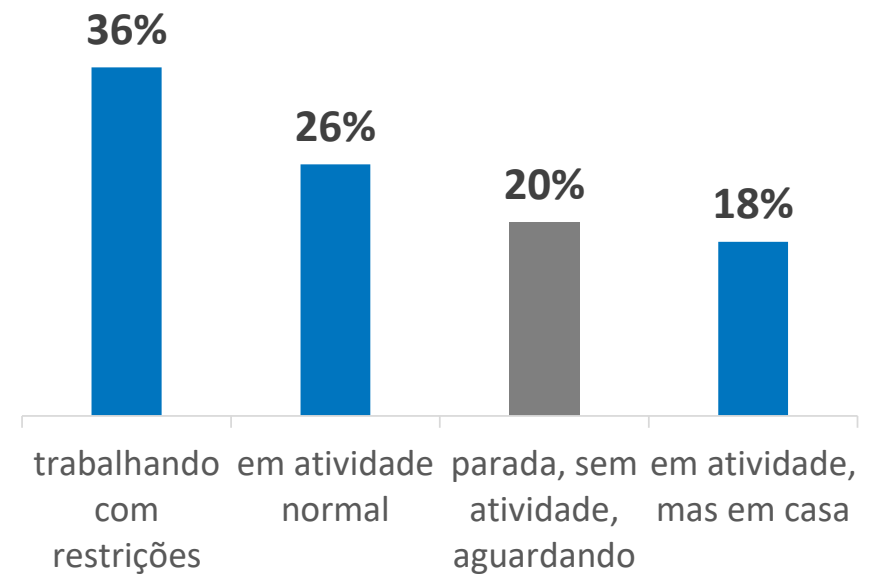




## :: situação atual

- os empreendedores entrevistados declararam um impacto considerável nas suas atividades em decorrência da pandemia, com 1 em cada 5 (20%) com seu negócio 'parado, sem atividade e aguardando'
- apenas um pouco mais de 1 em cada 4 (26%) entrevistados estaria trabalhando em 'atividade normal' no momento <sup>(P2)</sup>

### situação da empresa

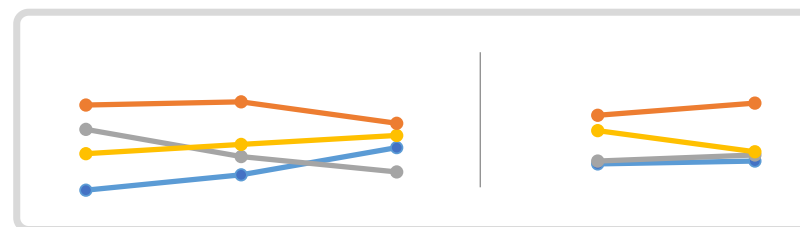


## :: situação atual

- quanto menor a escolaridade do empreendedor mais elevado o percentual de entrevistados na situação de inatividade, sugerindo talvez desconhecimento ou a falta de opções (P2)

### situação da empresa

	até médio incomp.	médio comp.   sup. inc.	sup. comp. ou +	masc.	fem.
trab. com restrições	<b>38%</b>	<b>39%</b>	<b>32%</b>	<b>34%</b>	<b>38%</b>
em atividade normal	<b>22%</b>	<b>25%</b>	<b>28%</b>	<b>29%</b>	<b>22%</b>
parada, sem atividade (aguardando)	<b>30%</b>	<b>21%</b>	<b>16%</b>	<b>19%</b>	<b>21%</b>
em atividade, mas em casa (home office)	<b>10%</b>	<b>15%</b>	<b>24%</b>	<b>18%</b>	<b>19%</b>
base:	79	318	331	415	315

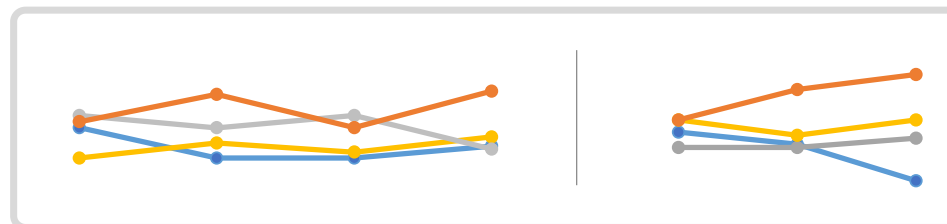


# :: situação atual

- chama atenção o impacto do 'grau' de digitalização particularmente no que se refere ao *home office* para os empreendedores ainda enquadrados como 'pouco digitais' (8%) (P2)

## situação da empresa

	18 a 30 anos	31 a 40	41 a 50	51 anos ou +	muito digital	parcialmente	pouco digital
trab. com restrições	28%	37%	36%	38%	28%	38%	43%
em atividade normal	30%	26%	30%	19%	28%	23%	28%
parada, sem atividade (aguardando)	16%	21%	18%	23%	19%	19%	22%
em atividade, mas em casa (home office)	26%	16%	16%	20%	24%	20%	8%
base:	116	235	214	163	250	304	172



P2. A sua empresa/negócio, agora na pandemia, está ...? (RU - ESTIMULADA)

## :: itens utilizados atualmente no negócio

- o primeiro aspecto observado consiste em que todos os quesitos avaliados tenham registrado um percentual maior de utilização 'durante' a pandemia
- contudo, além das variações positivas serem reduzidas e abaixo do esperado, quase todas são também inferiores à margem de erro da pesquisa (P3aP26)

aplicativo/ APP próprio para vender  
 aplicativo/ APP de terceiros para vender  
 site próprio da empresa/negócio para vender  
 marketplaces para vender  
 encaminha links para clientes pagarem  
 a empresa possui conta em bancos digitais  
 faz movimentação bancária pela internet ou celular  
 a empresa vende pelo Facebook  
 a empresa vende pelo Instagram  
 a empresa vende pelo WhatsApp  
 a empresa vende pelo Messenger  
 a empresa vende pelo Telegram

usavam antes da pandemia	usam hoje	diferença
9%	10%	+0,3%
8%	9%	+0,7%
31%	31%	+0,1%
14%	14%	+0,5%
19%	22%	+2,5%
20%	25%	+4,2%
78%	80%	+1,6%
41%	43%	+2,1%
35%	40%	+4,4%
65%	69%	+4,8%
20%	21%	+0,5%
3%	4%	+0,8%

## :: itens utilizados atualmente no negócio

	até médio incomp.		médio comp.   sup. incomp.		superior completo ou +	
	usavam antes da pandemia	usam hoje	usavam antes da pandemia	usam hoje	usavam antes da pandemia	usam hoje
aplicativo/ APP próprio para vender	0,0%		0,0%		0,6%	
aplicativo/ APP de terceiros para vender (Rappi, Ifood, Uber Eats)	-2,5%		0,3%		1,8%	
site próprio da empresa/negócio para vender	-2,5%		-0,3%		1,2%	
marketplaces para vender (Mercado Livre, Magalu, ...)	0,0%		-0,6%		2,1%	
encaminha links para clientes pagarem (PagSeguro, Cielo, ...)	3,8%		1,6%		3,0%	
a empresa possui conta em bancos digitais (Nubank, C6 Bank, ...)	1,3%		5,3%		3,9%	
faz movimentação bancária pela internet ou celular	-3,8%		2,5%		2,4%	
a empresa vende pelo Facebook	-2,5%		3,5%		2,1%	
a empresa vende pelo Instagram	1,3%		6,6%		3,0%	
a empresa vende pelo WhatsApp	6,3%		4,1%		5,1%	
a empresa vende pelo Messenger	-1,3%		0,9%		0,9%	
a empresa vende pelo Telegram	-1,3%		0,0%		2,1%	

P3aP26. Quais dos itens a seguir usa atualmente no seu negócio? (RU – ESTIMULADA)

## :: itens utilizados atualmente no negócio

	masculino		feminino	
	usavam antes da pandemia	usam hoje	usavam antes da pandemia	usam hoje
aplicativo/ APP próprio para vender	0,0%		0,6%	
aplicativo/ APP de terceiros para vender (Rappi, Ifood, Uber Eats)	1,2%		0,0%	
site próprio da empresa/negócio para vender	-0,7%		1,3%	
marketplaces para vender (Mercado Livre, Magalu, ...)	0,7%		0,3%	
encaminha links para clientes pagarem (PagSeguro, Cielo, ...)	2,7%		2,2%	
a empresa possui conta em bancos digitais (Nubank, C6 Bank, ...)	3,1%		5,7%	
faz movimentação bancária pela internet ou celular	0,5%		3,2%	
a empresa vende pelo Facebook	2,4%		1,6%	
a empresa vende pelo Instagram	3,1%		6,0%	
a empresa vende pelo WhatsApp	4,3%		5,4%	
a empresa vende pelo Messenger	0,2%		1,0%	
a empresa vende pelo Telegram	0,7%		1,0%	

P3aP26. Quais dos itens a seguir usa atualmente no seu negócio? (RU – ESTIMULADA)

## :: itens utilizados atualmente no negócio

	muito digital		parcialmente		pouco digital	
	usavam antes da pandemia	usam hoje	usavam antes da pandemia	usam hoje	usavam antes da pandemia	usam hoje
aplicativo/ APP próprio para vender	-0,8%		1,3%		0,0%	
aplicativo/ APP de terceiros para vender (Rappi, Ifood, Uber Eats)	0,4%		1,3%		0,0%	
site próprio da empresa/negócio para vender	1,2%		0,0%		-0,6%	
marketplaces para vender (Mercado Livre, Magalu, ...)	2,4%		-0,7%		0,6%	
encaminha links para clientes pagarem (PagSeguro, Cielo, ...)	2,0%		3,0%		2,3%	
a empresa possui conta em bancos digitais (Nubank, C6 Bank, ...)	6,0%		3,3%		3,5%	
faz movimentação bancária pela internet ou celular	1,2%		1,6%		2,3%	
a empresa vende pelo Facebook	2,4%		3,6%		-0,6%	
a empresa vende pelo Instagram	3,6%		4,9%		4,1%	
a empresa vende pelo WhatsApp	4,4%		5,3%		4,7%	
a empresa vende pelo Messenger	0,4%		1,0%		0,0%	
a empresa vende pelo Telegram	2,8%		-0,3%		--	

P3aP26. Quais dos itens a seguir usa atualmente no seu negócio? (RU – ESTIMULADA)

## :: itens utilizados atualmente no negócio

	18 a 30 anos		31 a 40		41 a 50		51 anos ou +	
	usavam antes da pandemia	usam hoje	usavam antes da pandemia	usam hoje	usavam antes da pandemia	usam hoje	usavam antes da pandemia	usam hoje
aplicativo/ APP próprio para vender	-1,7%		-0,4%		0,5%		2,5%	
aplicativo/ APP de terceiros para vender	-0,9%		1,7%		0,9%		0,0%	
site próprio da empresa/negócio para vender	1,7%		1,7%		-1,4%		-1,2%	
marketplaces para vender	1,7%		-1,7%		0,5%		3,1%	
encaminha links para clientes pagarem	6,0%		0,4%		3,3%		1,8%	
a empresa possui conta em bancos digitais	6,9%		6,0%		3,3%		1,2%	
faz movimentação bancária pela internet ou celular	4,3%		1,3%		2,3%		-0,6%	
a empresa vende pelo Facebook	-0,9%		5,1%		2,8%		-1,2%	
a empresa vende pelo Instagram	5,2%		4,3%		5,6%		2,5%	
a empresa vende pelo WhatsApp	5,2%		6,0%		5,1%		2,5%	
a empresa vende pelo Messenger	-0,9%		0,9%		0,5%		1,2%	
a empresa vende pelo Telegram	1,7%		1,7%		0,5%		-0,6%	

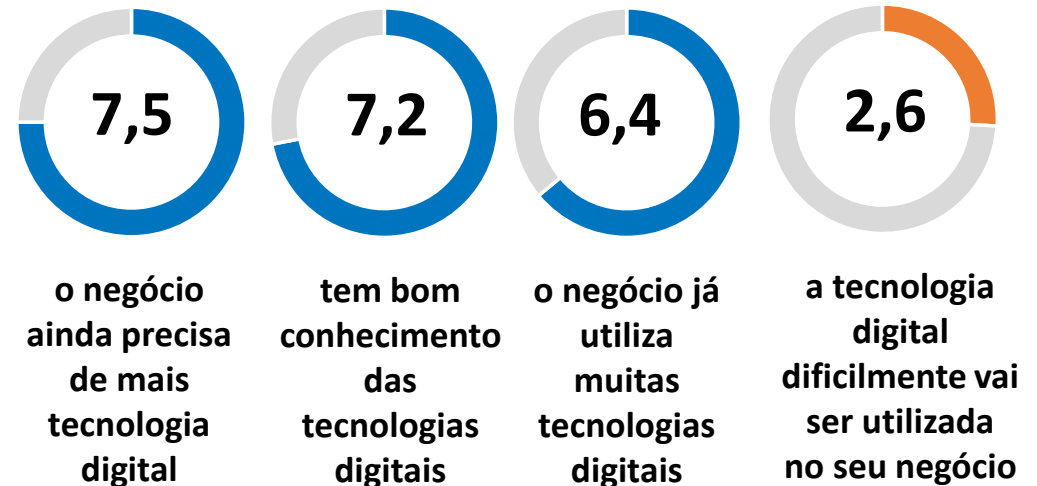
P3aP26. Quais dos itens a seguir usa atualmente no seu negócio? (RU – ESTIMULADA)



## :: avalie as seguintes afirmações

- os entrevistados consideram já possuir um razoável conhecimento das tecnologias digitais, alcançando um indicador equivalente a 7,2 (P27)
- quanto à utilização das tecnologias digitais nos negócios, existe o reconhecimento de algo ainda a ser realizado (P28)
- também uma elevada concordância com a necessidade de mais tecnologias digitais, sinalizando receptividade à transformação digital (P29)
- bem como quanto a já ser a tecnologia digital uma tendência inexorável nos negócios em geral (P30)

### avaliação (médias)



**P27aP30.** Pensando no seu negócio, dê uma nota 0 a 10, onde '0' é discorda totalmente e '10' concorda totalmente para as seguintes afirmações: (RU – ESTIMULADA POR LINHA, RODIZIAR)

## :: avalie as seguintes afirmações

- as segmentações, tanto em função das faixas etárias quanto pelo 'grau' de digitalização, sugerem uma correlação importante, algo a ser considerado no desenvolvimento e no aprimoramento das soluções (P27aP30)

	idade				perfil digital		
	18 a 30 anos	31 a 40	41 a 50	51 anos ou mais	muito digital	parcialmente	pouco digital
bom conhecimento das tecnologias digitais	7,9	7,4	7,2	6,4	7,7	7,1	6,4
o negócio já utiliza muitas tecnologias digitais	7,1	6,6	6,4	5,7	7,1	6,4	5,4
o negócio ainda precisa de mais tecnologia digital	7,5	7,5	7,4	7,5	7,4	7,5	7,4
a tecnologia digital dificilmente vai ser utilizada no seu negócio	1,9	2,4	2,6	3,3	1,7	2,6	3,8
base:	116	235	214	163	250	304	172

**P27aP30.** Pensando no seu negócio, dê uma nota 0 a 10, onde '0' é discorda totalmente e '10' concorda totalmente para as seguintes afirmações: (RU – ESTIMULADA POR LINHA, RODIZIAR)

## :: avalie as seguintes afirmações

	escolaridade			gênero		
	até médio incomp.	médio comp.   sup. inc.	sup. comp. ou +	masc.	fem.	
bom conhecimento das tecnologias digitais o negócio já	<b>6,4</b>	<b>7,0</b>	<b>7,6</b>	<b>7,4</b>	<b>6,9</b>	
utiliza muitas tecnologias digitais	<b>5,5</b>	<b>6,3</b>	<b>6,7</b>	<b>6,5</b>	<b>6,3</b>	
o negócio ainda precisa de mais tecnologia digital	<b>7,4</b>	<b>7,6</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>	<b>7,8</b>	
a tecnologia digital dificilmente vai ser utilizada no seu negócio	<b>3,9</b>	<b>2,7</b>	<b>2,2</b>	<b>2,6</b>	<b>2,6</b>	
	base:	79	318	331	415	315

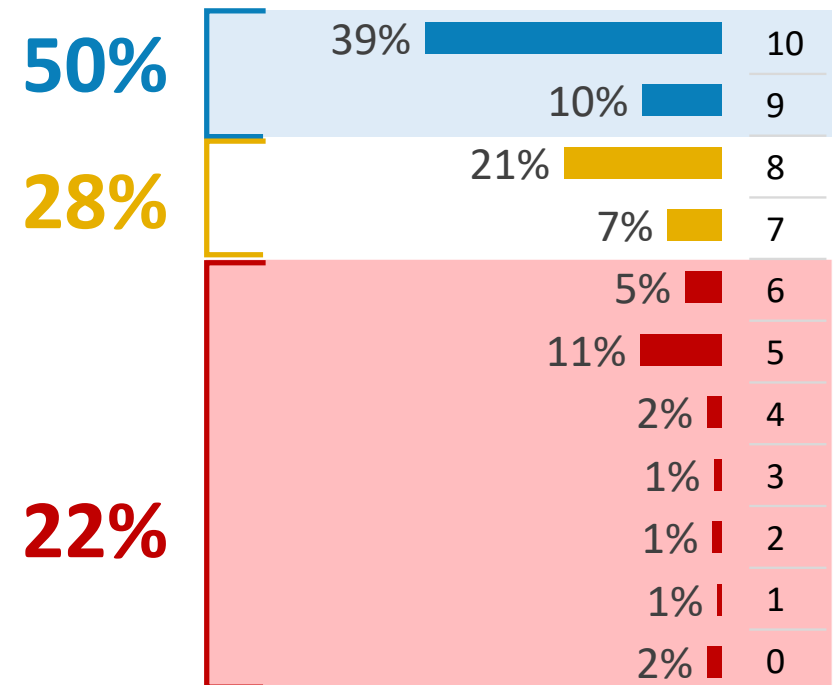
**P27aP30.** Pensando no seu negócio, dê uma nota 0 a 10, onde '0' é discorda totalmente e '10' concorda totalmente para as seguintes afirmações: (RU – ESTIMULADA POR LINHA, RODIZIAR)

## :: tecnologia digital no negócio

# 8,0

foi a média alcançada no quesito  
'prioridade da tecnologia digital  
no seu negócio'

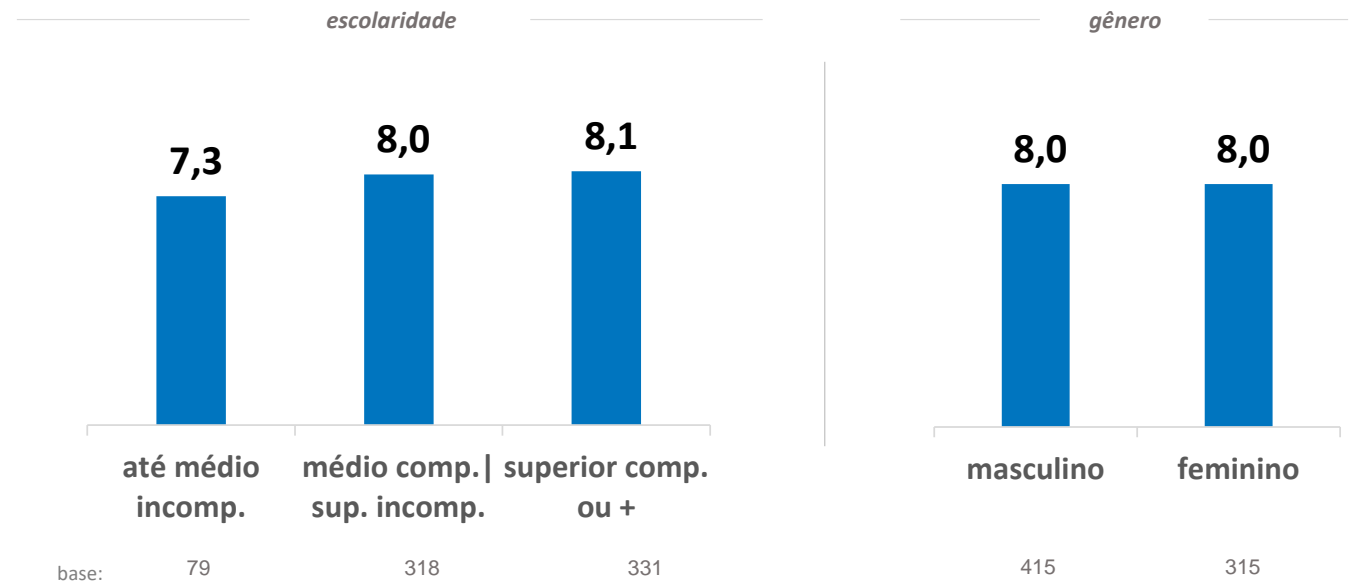
- ainda que a média geral tenha sido elevada ('8,0'), cabe atenção ao fato que mais de 1 em cada 5 (22%) desses entrevistados atribuiu uma prioridade baixa da tecnologia digital no respectivo negócio, entre '0' e '6' (P31)



P31. -Com uma nota de '0' a '10', onde '0' é 'baixa prioridade' e '10' 'alta prioridade', qual a prioridade da tecnologia digital no seu negócio, considerando o dinheiro e tempo disponíveis? (RU)

## :: tecnologia digital no negócio

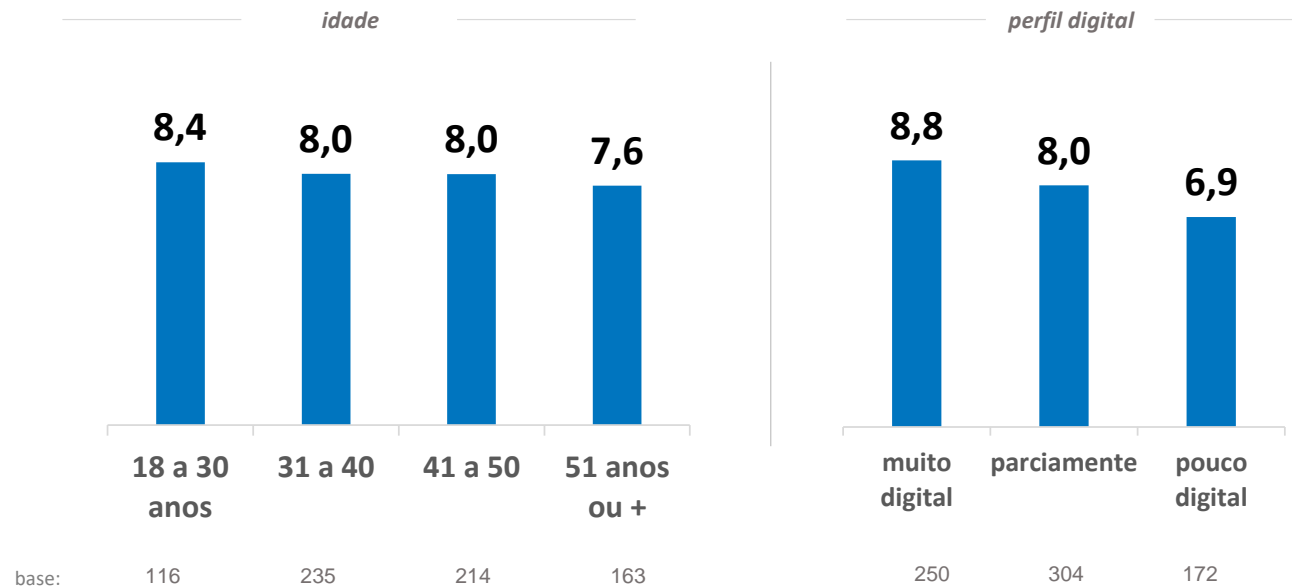
- quanto mais instruído o empreendedor tanto maior a prioridade atribuída à tecnologia digital no próprio negócio (P31)



**P31.** -Com uma nota de '0' a '10', onde '0' é 'baixa prioridade' e '10' 'alta prioridade', qual a prioridade da tecnologia digital no seu negócio, considerando o dinheiro e tempo disponíveis? (RU)

## :: tecnologia digital no negócio

- o critério de segmentação por faixas etárias se mostra relacionado à prioridade atribuída à tecnologia digital no próprio negócio (variação 8%)
- da mesma forma quanto ao 'grau' de digitalização, com a ressalva de ser esse critério bem mais crítico, haja vista a variação entre os extremos alcançar 29% (P31)

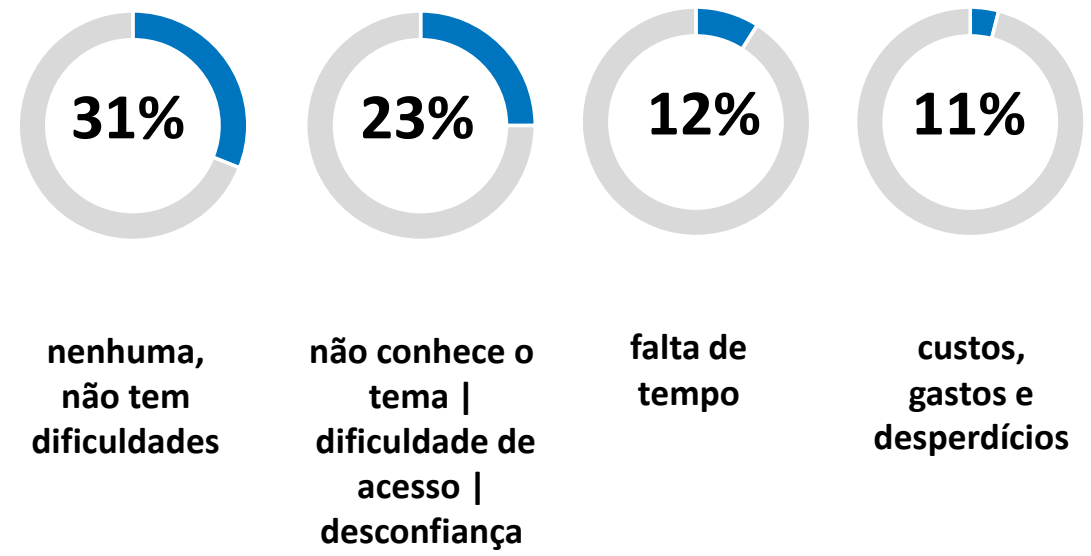


**P31.** -Com uma nota de '0' a '10', onde '0' é 'baixa prioridade' e '10' 'alta prioridade', qual a prioridade da tecnologia digital no seu negócio, considerando o dinheiro e tempo disponíveis? (RU)

## :: *dificuldades encontradas*

- quase 1 em cada 3 entrevistados declara não ter nenhuma dificuldade na utilização da tecnologia digital, algo aparentemente pouco crível
- as demais 'dificuldades' codificadas sugerem estar a componente 'desconhecimento' bem presente, além de sinalizarem possíveis motes para a comunicação e divulgação das próprias soluções (P32)

### dificuldades



P32. Quais as dificuldades para utilizar a tecnologia digital no seu negócio? (RM - ESPONTÂNEA)

## :: dificuldades encontradas

	escolaridade			gênero	
	até médio incomp.	médio comp.   sup. inc.	sup. comp. ou +	masc.	fem.
nenhuma/ não tem	<b>16%</b>	<b>31%</b>	<b>34%</b>	<b>35%</b>	<b>25%</b>
não conhece o tema/ dificuldade de acesso/ desconfiança	<b>32%</b>	<b>25%</b>	<b>19%</b>	<b>16%</b>	<b>31%</b>
falta de tempo	<b>9%</b>	<b>13%</b>	<b>12%</b>	<b>11%</b>	<b>14%</b>
custos, gastos e desperdícios	<b>10%</b>	<b>11%</b>	<b>11%</b>	<b>14%</b>	<b>7%</b>
dificuldades/ falta de domínio da ferramenta	<b>8%</b>	<b>4%</b>	<b>5%</b>	<b>3%</b>	<b>7%</b>
não é relevante/ não se aplica ao seu negócio	<b>5%</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>	<b>5%</b>
	base: 79	318	331	415	315

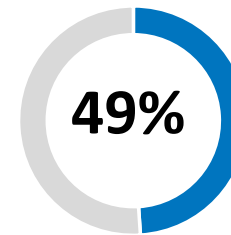
P32. Quais as dificuldades para utilizar a tecnologia digital no seu negócio? (RM - ESPONTÂNEA)



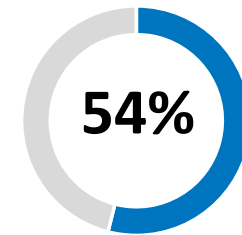
## :: transações e negócios digitais

- os empreendedores entrevistados informam que praticamente metade das transações com seus 'fornecedores & parceiros', assim como com os seus 'clientes', já seriam digitais
- ainda que a diferença entre os dois percentuais seja reduzida, os números talvez sinalizem que as diferentes cadeias produtivas estejam reagindo menos rapidamente do que os próprios clientes à tendência de digitalização das transações e dos negócios (P39)

transações digitais com



fornecedores  
e parceiros

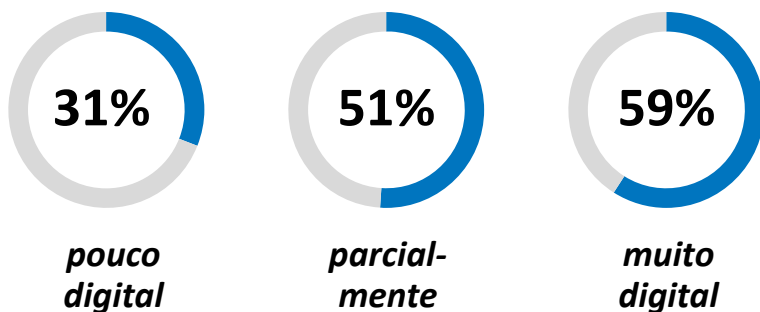


com clientes

## :: transações e negócios digitais

- de qualquer forma, fica claro que o 'grau' de digitalização do empreendedor tem sim influência no volume de digitalização das transações e dos negócios, tanto com os 'fornecedores & parceiros' como com os próprios 'clientes', como o crescimento dos percentuais abaixo confirmam (P39)

### Fornecedores e Parceiros

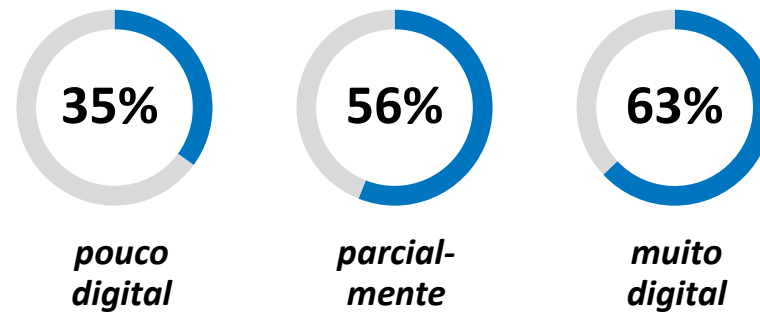


base: 157

282

237

### Clientes



base: 155

285

246

P39. O quanto a sua empresa/negócio faz transações e negócios digitais com: (RU – ESTIMULADA)



bloco  
Pessoa Física

---

## :: transações e negócios digitais

- chama atenção que a maior parte dos aspectos avaliados das pessoas físicas (sem empresa) tenham registrado um percentual maior de utilização 'durante' a pandemia
- contudo, a exemplo do perfil das 'empresas', além dessas variações serem reduzidas, quase todas são inferiores à margem de erro da pesquisa (P40aP59)

aplicativo/ APP de terceiros para comprar  
 compra por site de venda  
 paga produtos e serviços por links  
 possui conta em bancos digitais  
 faz movimentação bancária pela internet ou celular  
 compra pelo Facebook  
 compra pelo Instagram  
 compra pelo WhatsApp  
 compra pelo Messenger  
 compra pelo Telegram

	usavam antes da pandemia	usam hoje	diferença
aplicativo/ APP de terceiros para comprar	58%	59%	+0,6%
compra por site de venda	82%	81%	-1,3%
paga produtos e serviços por links	46%	49%	+2,9%
possui conta em bancos digitais	39%	43%	+3,8%
faz movimentação bancária pela internet ou celular	76%	78%	+2,5%
compra pelo Facebook	16%	14%	-2,3%
compra pelo Instagram	15%	15%	-0,4%
compra pelo WhatsApp	25%	29%	+3,8%
compra pelo Messenger	5%	6%	+0,6%
compra pelo Telegram	3%	3%	+0,2%

## :: transações e negócios digitais

	até médio incomp.		médio comp.   sup. comp.		superior completo ou +	
	usavam antes da pandemia	usam hoje	usavam antes da pandemia	usam hoje	usavam antes da pandemia	usam hoje
aplicativo/ APP de terceiros para comprar	-8,3%		-0,4%		2,6%	
compra por site de venda	0,0%		-3,6%		0,9%	
paga produtos e serviços por links	0,0%		2,2%		3,9%	
possui conta em bancos digitais	0,0%		4,0%		3,9%	
faz movimentação bancária pela internet ou celular	0,0%		3,1%		2,2%	
compra pelo Facebook	0,0%		-2,7%		-2,2%	
compra pelo Instagram	--		-1,3%		0,4%	
compra pelo WhatsApp	0,0%		1,3%		6,5%	
compra pelo Messenger	-8,3%		1,3%		0,9%	
compra pelo Telegram	-8,3%		0,4%		0,9%	

P40aP59. Dos itens a seguir, quais usa hoje no seu dia a dia? (RU – ESTIMULADA POR LINHA, RODIZIAR)

## :: transações e negócios digitais

	masculino		feminino	
	usavam antes da pandemia	usam hoje	usavam antes da pandemia	usam hoje
aplicativo/ APP de terceiros para comprar	0,5%		0,8%	
compra por site de venda	-1,8%		-0,8%	
paga produtos e serviços por links	1,4%		4,2%	
possui conta em bancos digitais	3,7%		3,9%	
faz movimentação bancária pela internet ou celular	2,7%		2,3%	
compra pelo Facebook	-4,1%		-0,8%	
compra pelo Instagram	0,0%		-0,8%	
compra pelo WhatsApp	3,2%		4,2%	
compra pelo Messenger	1,4%		0,0%	
compra pelo Telegram	0,0%		0,4%	

P40aP59. Dos itens a seguir, quais usa hoje no seu dia a dia? (RU – ESTIMULADA POR LINHA, RODIZIAR)

## :: transações e negócios digitais

	muito digital		parcialmente		pouco digital	
	usavam antes da pandemia	usam hoje	usavam antes da pandemia	usam hoje	usavam antes da pandemia	usam hoje
aplicativo/ APP de terceiros para comprar	2,0%		1,3%		-3,2%	
compra por site de venda	0,7%		0,0%		-7,5%	
paga produtos e serviços por links	5,2%		4,3%		-4,3%	
possui conta em bancos digitais	4,6%		4,8%		0,0%	
faz movimentação bancária pela internet ou celular	1,3%		3,5%		2,2%	
compra pelo Facebook	-0,7%		-2,6%		-4,3%	
compra pelo Instagram	0,7%		-0,4%		-2,2%	
compra pelo WhatsApp	5,9%		2,6%		3,2%	
compra pelo Messenger	1,3%		0,9%		-1,1%	
compra pelo Telegram	0,0%		0,9%		1,1%	

P40aP59. Dos itens a seguir, quais usa hoje no seu dia a dia? (RU – ESTIMULADA POR LINHA, RODIZIAR)

## :: transações e negócios digitais

	18 a 30 anos		31 a 40		41 a 50		51 anos ou +	
	usavam antes da pandemia	usam hoje	usavam antes da pandemia	usam hoje	usavam antes da pandemia	usam hoje	usavam antes da pandemia	usam hoje
aplicativo/ APP de terceiros para comprar	0,0%		0,0%		1,0%		2,9%	
compra por site de venda	0,6%		-2,8%		-1,0%		-2,9%	
paga produtos e serviços por links	2,4%		4,2%		6,3%		-2,9%	
possui conta em bancos digitais	5,3%		1,4%		5,2%		2,9%	
faz movimentação bancária pela internet ou celular	3,5%		0,7%		1,0%		5,8%	
compra pelo Facebook	-1,2%		-3,5%		-1,0%		-4,3%	
compra pelo Instagram	-0,6%		-1,4%		1,0%		0,0%	
compra pelo WhatsApp	1,8%		6,3%		4,2%		2,9%	
compra pelo Messenger	1,8%		0,7%		-1,0%		0,0%	
compra pelo Telegram	0,6%		1,4%		0,0%		2,9%	

P40aP59. Dos itens a seguir, quais usa hoje no seu dia a dia? (RU – ESTIMULADA POR LINHA, RODIZIAR)



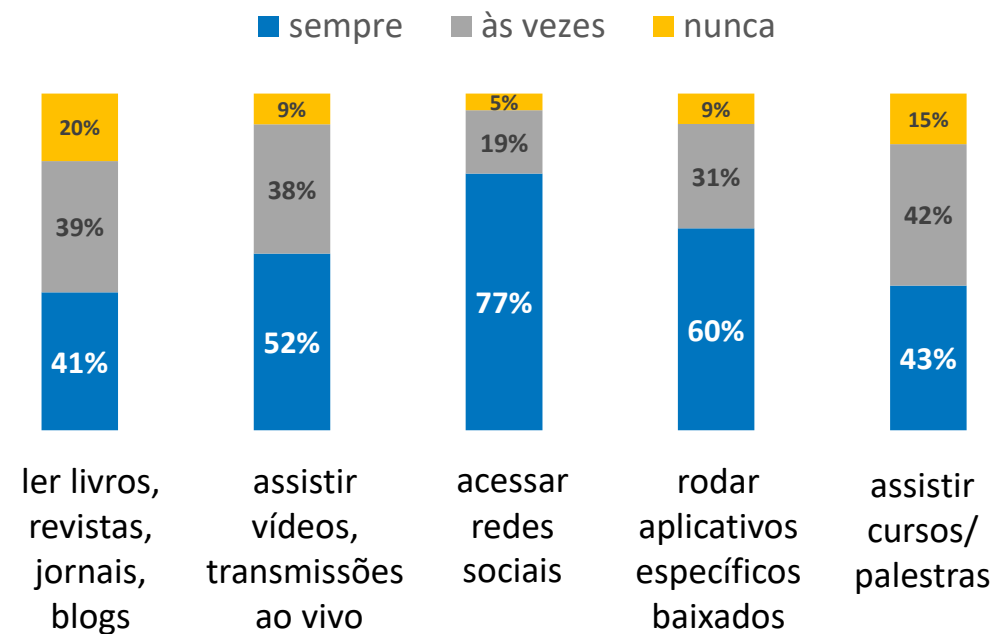


bloco  
todos respondem

---

## :: frequência de uso do smartphone / computador

- a utilização do smartphone ou do computador para essas atividades é sempre elevada, oscilando de 80% a 95%, considerando-se a soma do 'sempre' com a opção 'às vezes'
- tal conjunto de percentuais sugere que o perfil desses empreendedores, de alguma forma, já se encontra em um processo de 'digitalização' (P60aP64)





bloco

# Bancos Digitais

---

## :: interesse em soluções de bancos digitais

**5,0**

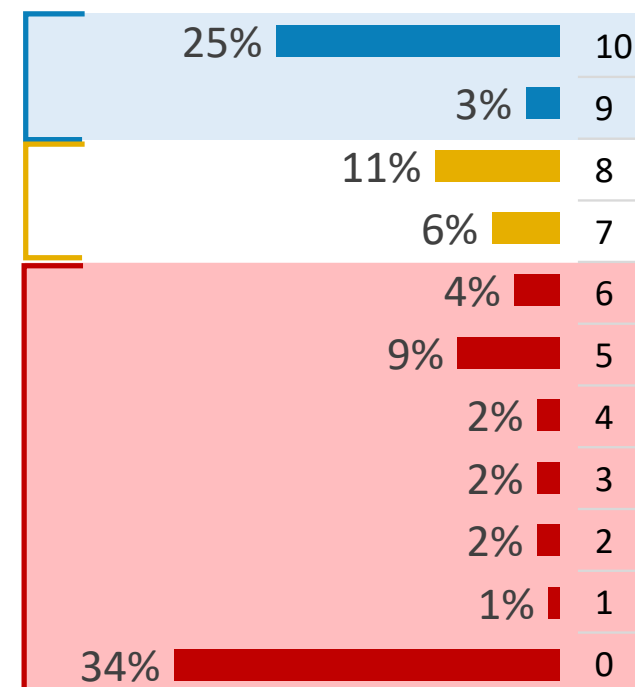
foi o grau de interesse pelos diferentes serviços dos bancos digitais

- a totalidade dos empreendedores entrevistados sinalizou um interesse apenas razoável pelos serviços dos bancos digitais
- mesmo assim, merece atenção mais de 1 em cada 2 entrevistados (55%) haver manifestado um interesse igual ou inferior a '6' em uma escala até 10 (P76)

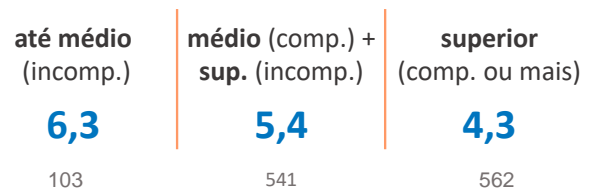
**28%**

**17%**

**55%**

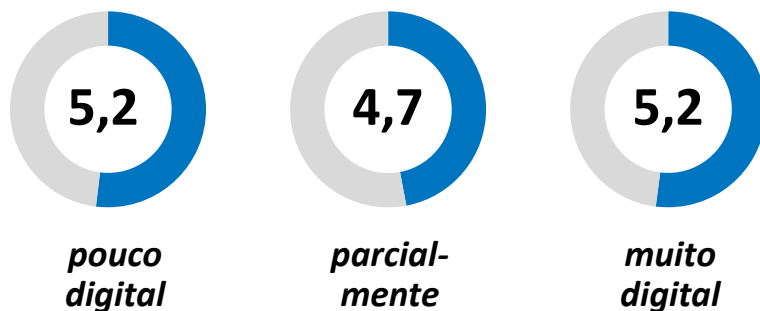


## :: interesse em soluções de bancos digitais



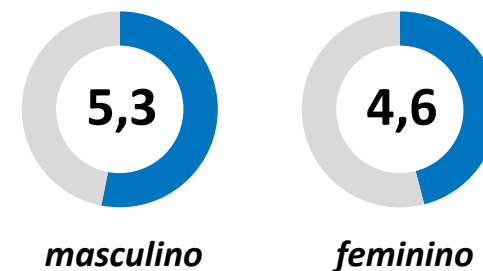
- esse interesse pelas soluções dos bancos digitais diminui consideravelmente quanto maior a escolaridade dos empreendedores (P76)

### PERFIL DIGITAL



base:                    265                    535                    403

### GÊNERO



634                    574

**P76.** De '0' a '10', onde '0' é 'nada interessado(a)' e '10' 'muito interessado(a)', o quanto estaria interessado em crédito, empréstimo e investimento dos bancos digitais, como Nubank, C6 Bank, Inter, Original ou Next? (RU)

## :: por que não tem interesse

- sem perder de vista que se trataram de 175 entrevistas, praticamente 1 em cada 2 entrevistas justifica com a 'falta de necessidade'
- a rigor, a rejeição pela confiança se constituiu em um percentual praticamente desprezível (2%), não sendo clara ser devido aos serviços (crédito, invest. ....) ou aos bancos digitais em si
- o fato da questão anterior (76) haver mencionado crédito, empréstimo e investimento de certa forma dificulta uma interpretação desses resultados

não tem necessidade / interesse	48%
não gosta de empréstimo/ prefere capital próprio	8%
não quer fazer dívida/ já tem dívida	7%
falta de dinheiro/ não tem como pagar	7%
juros alto	7%
por causa da situação atual/ pandemia/ incertezas	5%
não conhece	3%
não confia	2%
outros diversos menores que 1%	8%
prefere não responder	1%



para não  
esquecer

---

## :: *para não esquecer*

- o impacto da pandemia nos negócios dessas MPEs avaliadas tem sido expressivo, o que em teoria propicia um ambiente **receptivo** à transformação digital
- no entanto, curiosamente, a comparação dos comportamentos ‘antes’ e ‘durante’ a pandemia indica ter havido uma **mudança** bastante tímida no que seria entendido por transformação digital
- tal constatação de uma mudança pequena seria perceptível tanto nos resultados do perfil das empresas quanto nos das pessoas físicas que atuam **sem CNPJ**
- em decorrência dessas mudanças limitadas, é provável que esses empreendedores **não saibam** muito bem por onde começar hoje as alterações necessárias nas empresas, na busca pela propalada transformação digital
- as mudanças verificadas entre o ‘antes’ e o ‘durante’ a pandemia estão relacionadas à **escolaridade**, o que poderia significar que a transformação digital dependa, em muito, da capacitação dos empreendedores



## :: *para não esquecer*

- o ‘**grau**’ de digitalização é outro aspecto importante para que seja possível aos empreendedores colocar em prática a transformação digital nas próprias empresas
- em que pese já existir uma considerável ‘digitalização’ das atividades desses empreendedores, mesmo que muitos **sequer percebam** ou reconheçam tal situação
- ainda que boa parte desses empreendedores necessite de apoio externo para realizar a transformação digital nos seus negócios, dois perfis se destacam em particular:
  - mulheres, com baixa escolaridade, mais de 51 anos e pouco digitalizado é o **mais carente** e possivelmente até um pouco resistente à implantação da transformação
  - empreendedor do sexo masculino, com ensino superior completo e mais familiarizado com a digitalização seria o **mais hábil** para colocar essa mudança em prática na empresa

## :: *ficha técnica*



**Projeto:** Cliente Digital

**Objetivo:** explorar o perfil do Cliente Digital

**Universo:** conjunto dos cerca de 1,4 milhão de clientes Sebrae - SP

**Amostra:** 1.200 entrevistas

**Metodologia:** Quantitativa, por meio de entrevistas telefônicas (CATI)

**Período de Coleta de Dados:** 29/06 a 13/07/2020

**Local:** Estado de São Paulo

### **Unidade Gestão Estratégica**

**Gerente:** Bruno Shibata Ramos da Silva

**Coordenação:** Carolina Fabris Ferreira

**Equipe Técnica de Pesquisa de Mercado:** Alexandre Sousa Nascimento, Déborah Regina Picarelli Gonçalves, Márcia Shizue Kikuchi e Pedro João Gonçalves

**Fornecedor:** Checon Pesquisa

**R. Vergueiro, 1117 - Paraíso**

**CEP: 01504-001 - São Paulo - SP**

**Homepage:** [www.sebraesp.com.br](http://www.sebraesp.com.br)

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

**Informações sobre este relatório: 3177-4500 ramais 4874/4654/4574**