



Beleza & Estética

Relatório de Pesquisa
2021

Apresentação

O SEBRAE possui uma atuação direcionada em vários setores que congregam um volumoso número de micro e pequenas empresas.

Um destes segmentos é o da Beleza e Estética, onde o Sebrae possui projetos específicos, bem como produtos e serviços direcionados.

Para aperfeiçoar esta atuação e continuar desenvolvendo ferramentas que efetivamente auxiliem na sustentabilidade das micro e pequenas empresas, foi desenvolvida esta pesquisa com as empresas do segmento.

A metodologia utilizada foi Quantitativa, por e-mail. Foram realizadas 980 entrevistas, no período de 13 a 24 de setembro, considerando o universo de 988.086 empresas de micro e pequeno porte dos segmentos:

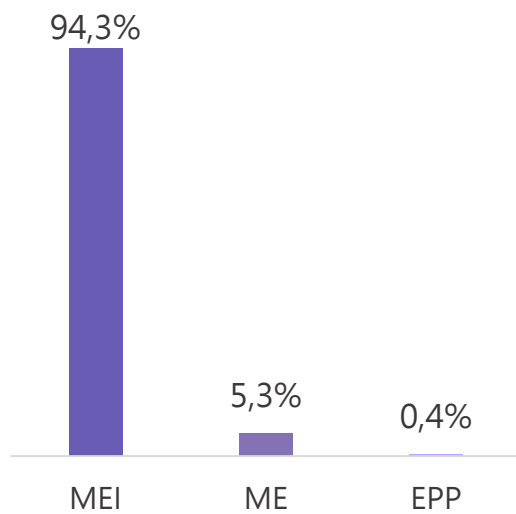
- 9602-5/01 - Cabeleireiros, manicure e pedicure
- 9602-5/02 - Atividades de estética e outros serviços de cuidados com a beleza

A abrangência foi nacional e os resultados estão sendo apresentados por regiões geográficas.



Empresa

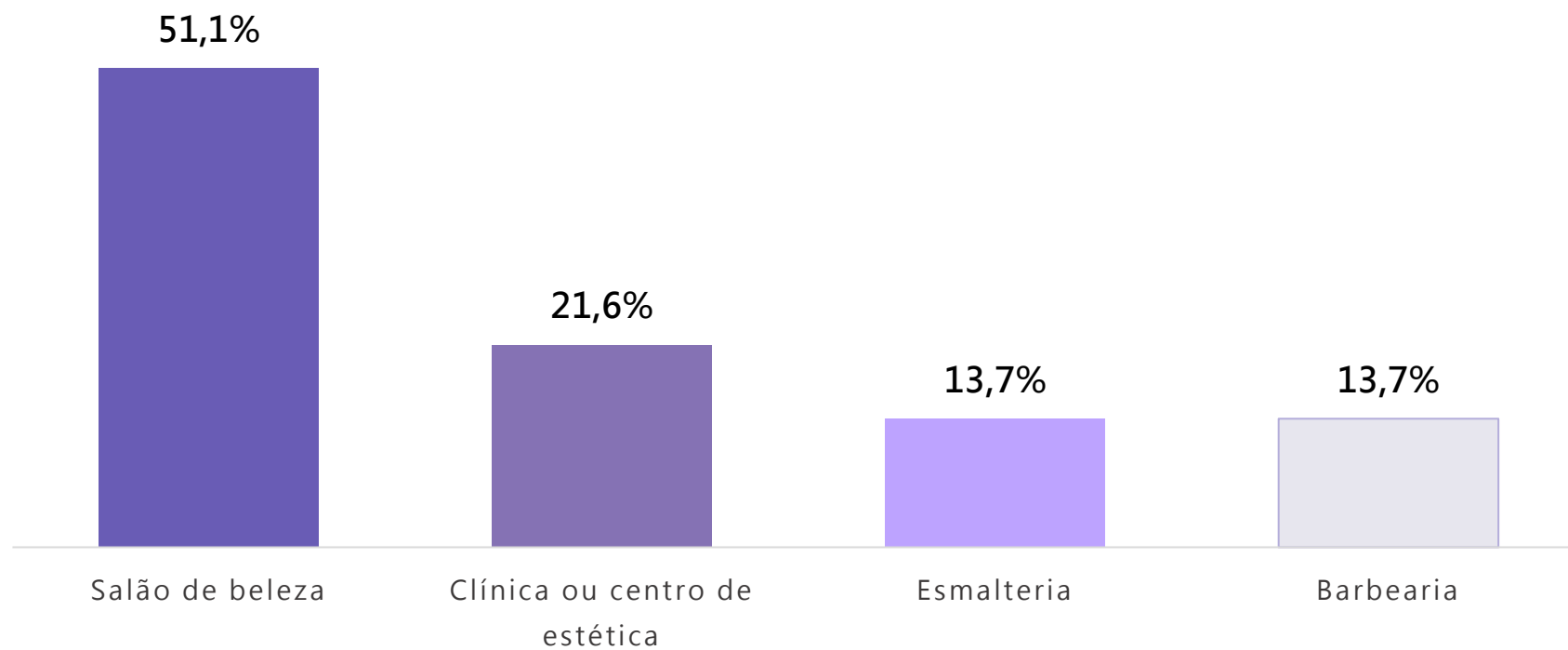
Porte



Regiões	Amostra
BRASIL	980
Norte	196
Nordeste	196
Centro Oeste	196
Sudeste	196
Sul	196



Principal atividade do estabelecimento

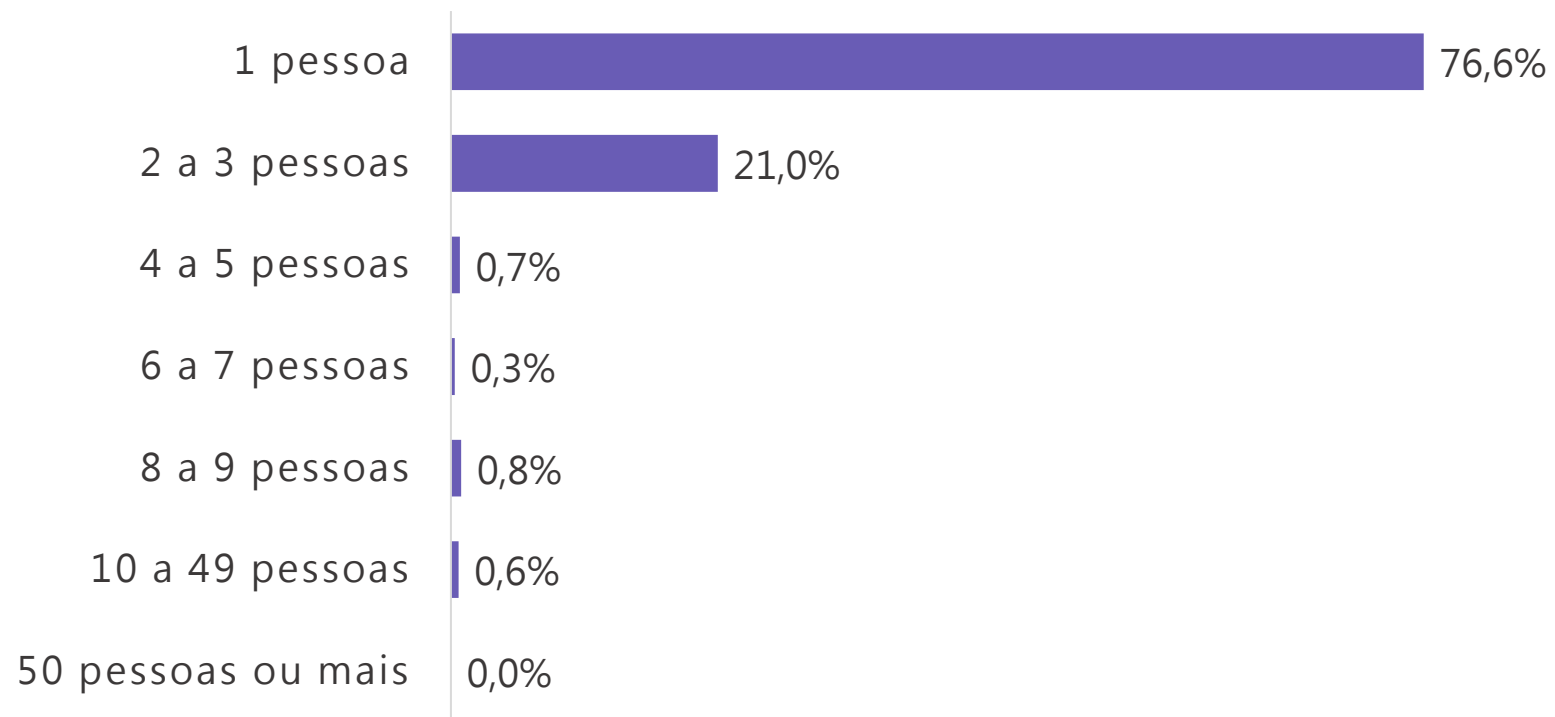


Principal forma de atendimento

	Brasil	Norte	Nordeste	Centro Oeste	Sudeste	Sul
Salão de beleza	51,1%	41,9%	56,8%	48,9%	50,1%	52,4%
Clínica ou centro de estética	21,6%	23,4%	19,7%	22,0%	23,2%	17,4%
Esmaltaria	13,7%	18,4%	10,7%	15,3%	13,6%	14,8%
Barbearia	13,7%	16,3%	12,8%	13,8%	13,2%	15,4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base	980	196	196	196	196	196



Número de pessoas que estão trabalhando no estabelecimento



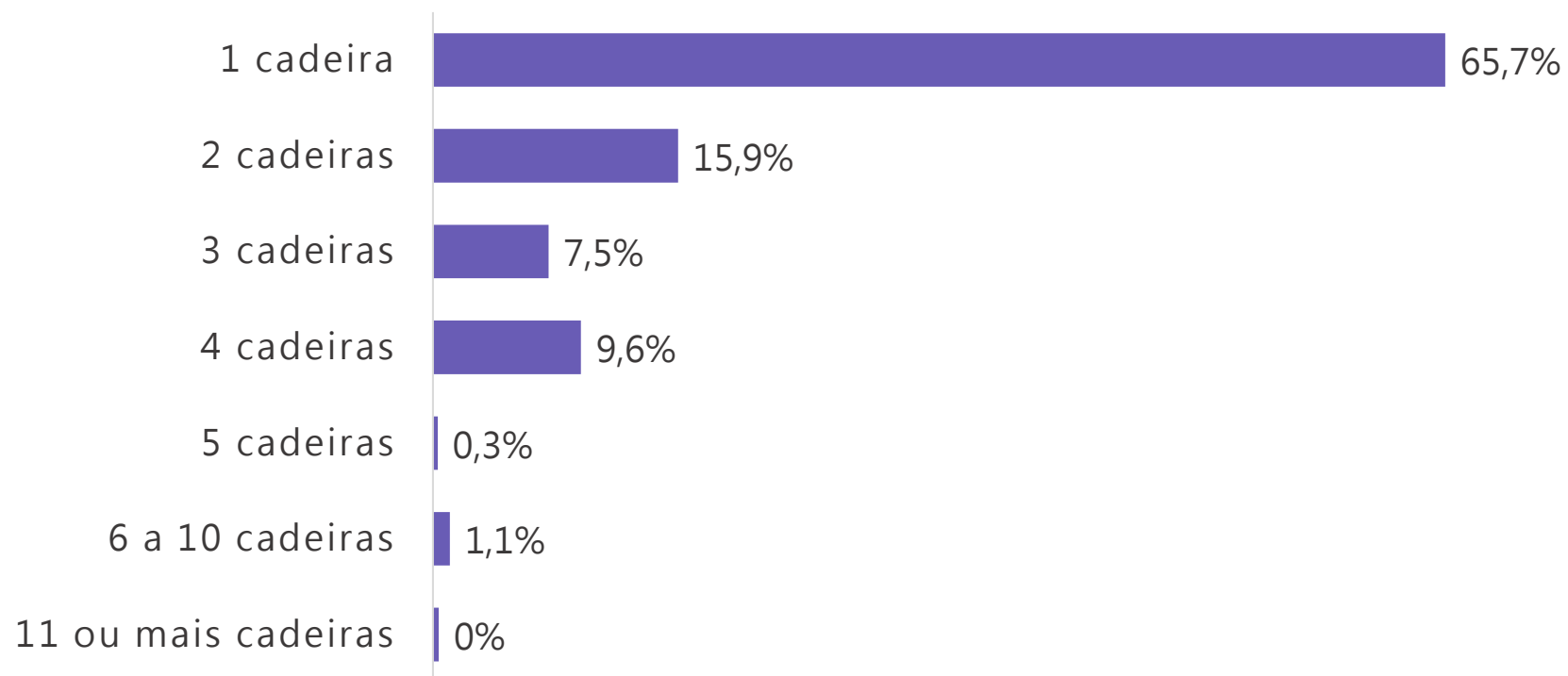


Número de pessoas que estão trabalhando no estabelecimento

	Brasil	Norte	Nordeste	Centro Oeste	Sudeste	Sul
1 pessoa	76,6%	70,9%	80,3%	75,6%	76,0%	77,1%
2 a 3 pessoas	21,0%	26,5%	17,7%	22,5%	21,2%	21,0%
4 a 5 pessoas	0,7%	0,5%	1,0%	0,5%	0,8%	0,5%
6 a 7 pessoas	0,3%	1,6%	0,5%	0,5%	0,0%	0,8%
8 a 9 pessoas	0,8%	0,5%	0,0%	0,0%	1,3%	0,5%
10 a 49 pessoas	0,6%	0,0%	0,5%	0,9%	0,8%	0,0%
Mais de 50 pessoas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Média	1 pessoa	1 pessoa	1 pessoa	1 pessoa	2 pessoas	1 pessoas
Base	980	196	196	196	196	196



Número de cadeiras ativas no estabelecimento

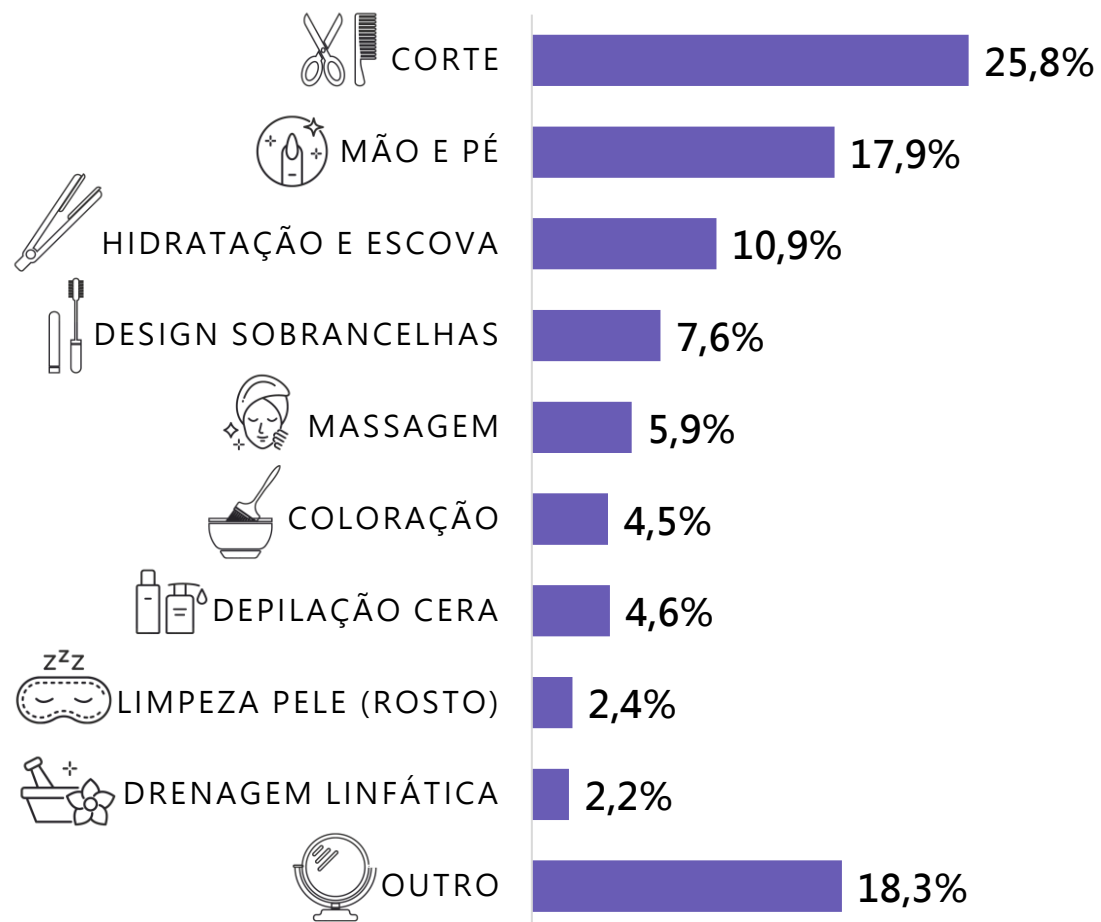


Número de cadeiras ativas no estabelecimento

	Brasil	Norte	Nordeste	Centro Oeste	Sudeste	Sul
1 cadeira	65,7%	54,6%	71,6%	62,8%	65,1%	65,4%
2 cadeiras	15,9%	26,6%	14,8%	15,3%	16,1%	14,3%
3 cadeiras	7,5%	7,1%	7,1%	11,3%	6,6%	8,7%
4 cadeiras	9,6%	10,2%	5,6%	9,7%	10,2%	11,3%
5 cadeiras	0,3%	0,6%	0,0%	0,5%	0,4%	0,0%
6 a 10 cadeiras	1,1%	1,0%	0,5%	0,4%	1,6%	0,3%
11 ou mais cadeiras	0,4%	0,0%	0,3%	0,0%	0,6%	0,0%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Média	2 cadeiras	2 cadeiras	2 cadeiras	2 cadeiras	2 cadeiras	2 cadeiras
Base	980	196	196	196	196	196



Carro chefe que gera mais faturamento



Carro chefe que gera mais faturamento

	Brasil	Norte	Nordeste	Centro Oeste	Sudeste	Sul
Corte	25,8%	20,9%	23,0%	22,9%	26,0%	30,2%
Mão e pé	17,9%	16,8%	14,3%	19,9%	17,1%	22,5%
Hidratação e Escova	10,9%	9,2%	17,2%	7,2%	11,5%	5,6%
Design Sobrancelhas	7,6%	13,9%	7,7%	11,2%	7,6%	4,6%
Massagem	5,9%	3,6%	2,0%	6,1%	6,8%	6,7%
Coloração	4,5%	5,1%	5,6%	2,6%	4,2%	5,4%
Depilação cera	4,6%	5,6%	6,1%	3,6%	3,7%	6,6%
Limpeza de Pele (rosto)	2,4%	3,1%	1,5%	3,6%	2,6%	1,5%
Drenagem linfática	2,2%	4,1%	2,6%	3,1%	2,1%	1,5%
Outro	18,3%	17,8%	19,9%	19,9%	18,5%	15,3%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base	980	196	196	196	196	196



Valor médio do ticket no estabelecimento (R\$)



R\$36,60 Corte



R\$ 135,40 * Limpeza pele (rosto)



R\$ 114,10 Hidratação e Escova



R\$ 50,60 Depilação cera



R\$ 228,50 Coloração



R\$ 142,90 Massagem



R\$ 46,70 Mão e pé



R\$ 60,80 Design Sobrancelhas



R\$ 210,90 * Drenagem linfática

** Alguns segmentos apresentam base menor do que 30 e não apresentam base suficiente para leitura estatística*



Gestão do negócio

Dificuldades que enfrenta para CONDUZIR O NEGÓCIO



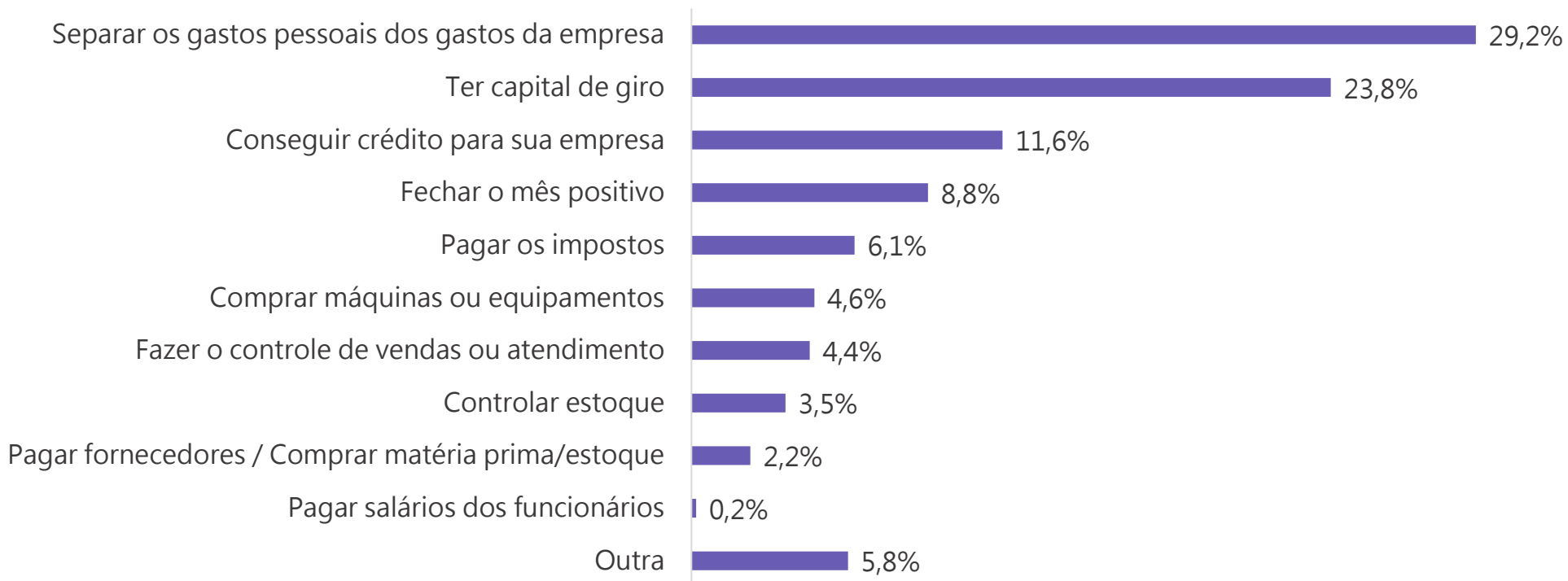
	Brasil
Contexto do Coronavírus	40,0%
Diminuição da frequência dos clientes	35,1%
Dificuldade de atrair novos clientes	29,2%
A situação econômica atual	26,7%
Obter capital de giro	15,7%
Falta de mão de obra qualificada para contratar	15,5%
Excesso de concorrentes	12,3%
Dificuldade de relacionamento com os empregados	7,3%
Concorrência predatória ou desleal	6,1%
Dificuldade em administrar a empresa	6,1%
Dificuldade para manter atualizados os controles financeiros	6,1%
Cumprimento das normas obrigatórias	4,9%
Não saber elaborar preços de venda dos produtos	4,9%
Repor o estoque	4,7%
Carga tributária	3,9%
Dificuldade de conter a inadimplência dos clientes	1,6%
Mudanças específicas no mercado em que atua	1,5%
Dificuldade em ter bons fornecedores	1,3%
Outros motivos	11,2%

RM
Base 980

Dificuldades que enfrenta para CONDUZIR O NEGÓCIO

	Brasil	Norte	Nordeste	Centro Oeste	Sudeste	Sul
Contexto do Coronavírus	40,0%	28,5%	34,8%	36,2%	42,5%	40,7%
Diminuição da frequência dos clientes	35,1%	24,6%	38,6%	32,7%	37,7%	27,6%
Dificuldade de atrair novos clientes	29,2%	19,3%	30,5%	29,5%	28,1%	34,0%
A situação econômica atual	26,7%	20,9%	29,7%	26,1%	28,3%	20,4%
Obter capital de giro	15,7%	23,9%	13,8%	12,8%	17,0%	12,8%
Falta de mão de obra qualificada para contratar	15,5%	13,9%	7,2%	16,3%	18,7%	12,3%
Excesso de concorrentes	12,3%	6,1%	9,7%	5,1%	14,2%	13,3%
Dificuldade de relacionamento com os empregados	7,3%	4,1%	4,6%	7,7%	7,6%	9,2%
Concorrência predatória ou desleal	6,1%	9,1%	5,6%	5,6%	6,8%	4,1%
Dificuldade em administrar a empresa	6,1%	6,6%	4,6%	6,6%	7,2%	3,6%
Dificuldade para manter atualizados os controles financeiros	6,1%	5,1%	4,6%	5,6%	7,7%	2,6%
Cumprimento das normas obrigatórias	4,9%	1,5%	6,1%	3,6%	5,7%	2,6%
Não saber elaborar preços de venda dos produtos	4,9%	6,6%	3,1%	4,6%	6,0%	2,6%
Repor o estoque	4,7%	6,6%	6,1%	1,0%	5,2%	3,1%
Carga tributária	3,9%	0,5%	3,1%	2,6%	5,2%	2,0%
Dificuldade de conter a inadimplência dos clientes	1,6%	2,0%	0,5%	2,0%	1,6%	2,0%
Mudanças específicas no mercado em que atua	1,5%	4,6%	2,0%	0,5%	1,0%	2,0%
Dificuldade em ter bons fornecedores	1,3%	1,0%	1,5%	0,5%	1,0%	2,6%
Outros motivos	11,2%	9,7%	12,3%	13,3%	9,3%	15,9%
	RM	RM	RM	RM	RM	RM
Base	980	196	196	196	196	196

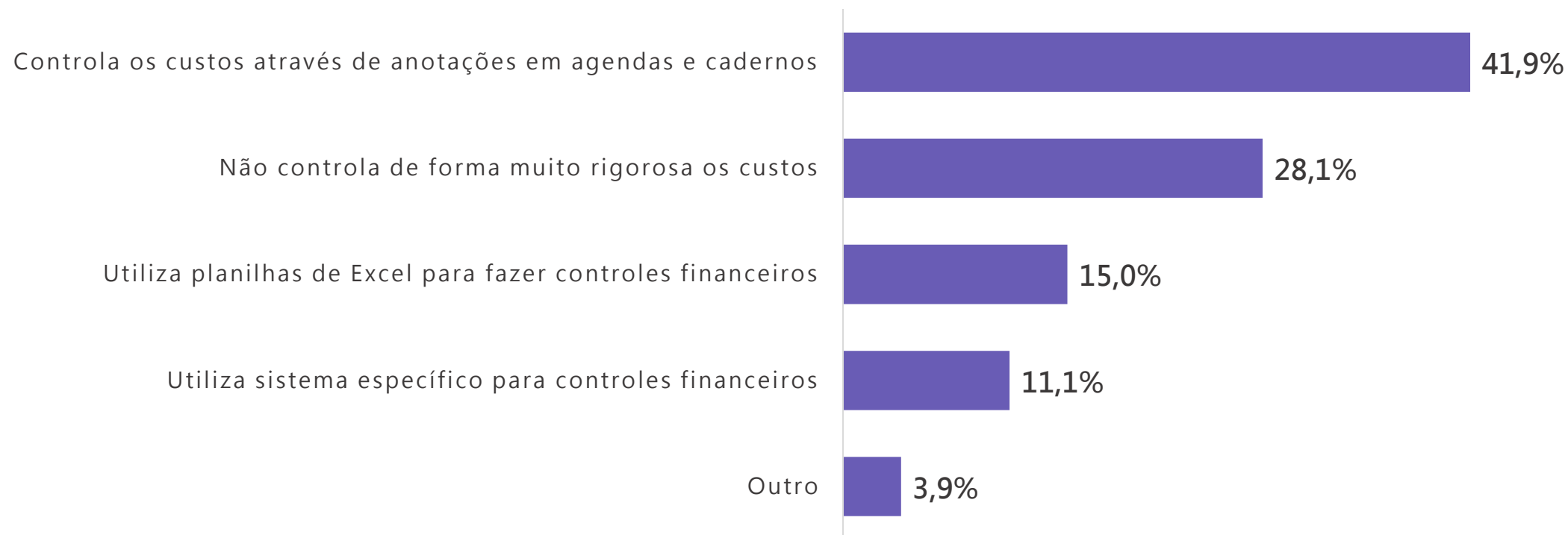
Principal dificuldade relacionada às FINANÇAS DA EMPRESA



Principal dificuldade relacionada às FINANÇAS DA EMPRESA

	Brasil	Norte	Nordeste	Centro Oeste	Sudeste	Sul
Separar os gastos pessoais dos gastos da empresa	29,2%	24,0%	33,7%	31,2%	26,6%	33,5%
Ter capital de giro	23,8%	17,8%	24,5%	27,4%	25,1%	18,4%
Conseguir crédito para sua empresa	11,6%	27,0%	12,3%	10,7%	10,6%	11,2%
Fechar o mês positivo	8,8%	8,7%	10,2%	11,7%	8,5%	7,2%
Pagar os impostos	6,1%	4,1%	3,1%	4,1%	7,1%	6,6%
Comprar máquinas ou equipamentos	4,6%	5,1%	3,9%	4,6%	4,7%	4,6%
Fazer o controle de vendas ou atendimento	4,4%	3,6%	3,6%	1,5%	5,2%	4,1%
Controlar estoque	3,5%	2,6%	3,6%	0,5%	3,7%	4,6%
Pagar fornecedores / Comprar matéria prima/estoque	2,2%	3,0%	2,0%	2,0%	2,1%	2,6%
Pagar salários dos funcionários	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%
Outra	5,8%	4,1%	3,1%	6,1%	6,5%	6,2%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%
base	980	196	196	196	196	196

Como faz o controle financeiro do estabelecimento



Como faz o controle financeiro do estabelecimento

	Brasil	Norte	Nordeste	Centro Oeste	Sudeste	Sul
Controla os custos através de anotações em agendas e cadernos	41,9%	49,5%	45,5%	42,9%	41,7%	37,3%
Não controla de forma muito rigorosa os custos	28,1%	23,0%	31,2%	28,5%	25,9%	33,0%
Utiliza planilhas de Excel para fazer controles financeiros	15,0%	12,8%	13,3%	13,8%	16,8%	11,8%
Utiliza sistema específico para controles financeiros	11,1%	7,6%	5,9%	10,7%	11,8%	14,3%
Outro	3,9%	7,2%	4,1%	4,1%	3,7%	3,6%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base	980	196	196	196	196	196



39,2% Vende produtos dentro do estabelecimento

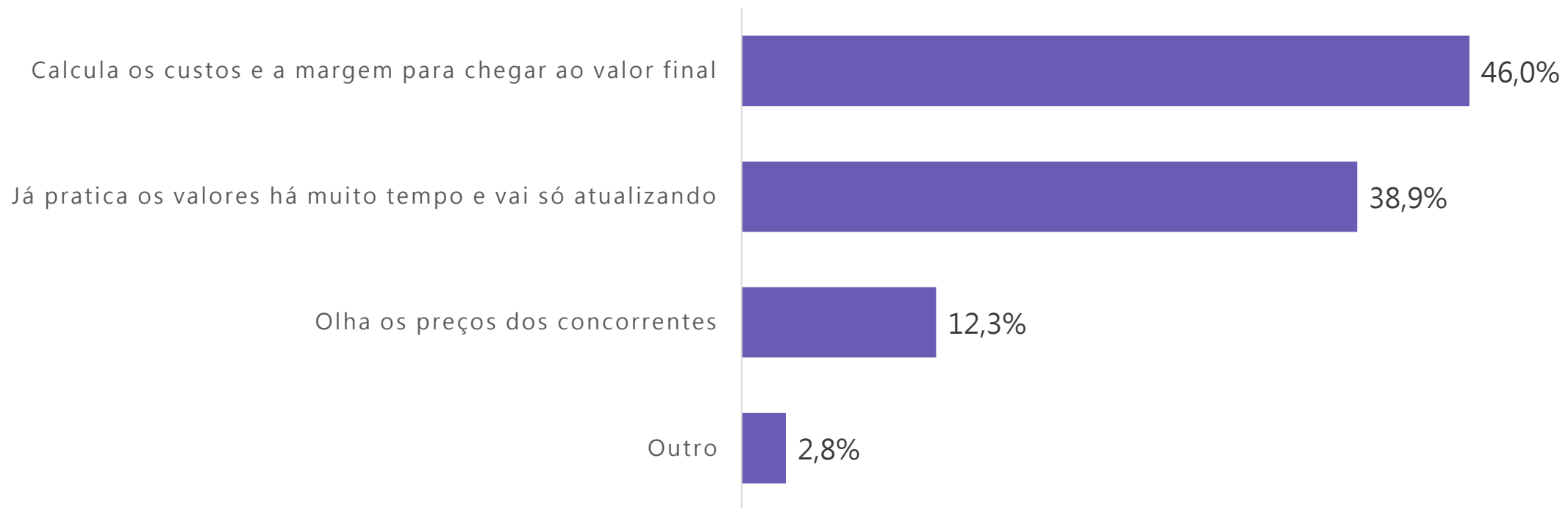
47,7% Sabe estimar o percentual do faturamento da venda de produtos

Percentual de faturamento da venda de produtos	Brasil	Norte	Nordeste	Centro Oeste	Sudeste	Sul
	26,5%	25,3%	26,9%	27,9%	27,4%	23,1%
	384	19	62	29	213	61

Tipo de Estabelecimento	Percentual de faturamento da venda de produtos
Salão de beleza	26,6%
Clínica ou centro de estética	25,7%
Esmalteria	32,8%
Barbearia	25,0%

base 183

Como calcula os preços dos produtos oferecidos pelo estabelecimento



Como calcula os preços dos produtos oferecidos pelo estabelecimento

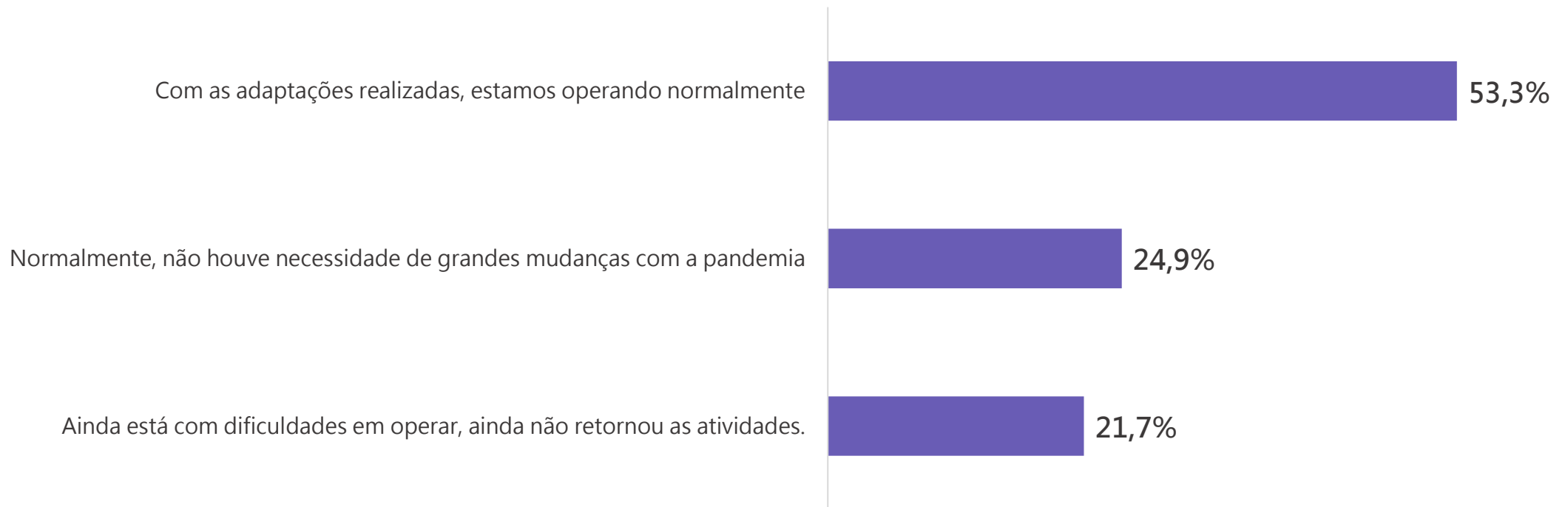
	Brasil	Norte	Nordeste	Centro Oeste	Sudeste	Sul
Calcula os custos e a margem para chegar ao valor final	46,0%	33,6%	44,0%	49,0%	46,8%	46,3%
Já pratica os valores há muito tempo e vai só atualizando	38,9%	50,6%	40,2%	32,6%	40,0%	34,8%
Olha os preços dos concorrentes	12,3%	10,7%	13,3%	15,3%	10,7%	15,3%
Outro	2,8%	5,1%	2,6%	3,1%	2,5%	3,6%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base	980	196	196	196	258	196



Gestão do negócio

- **Pandemia**

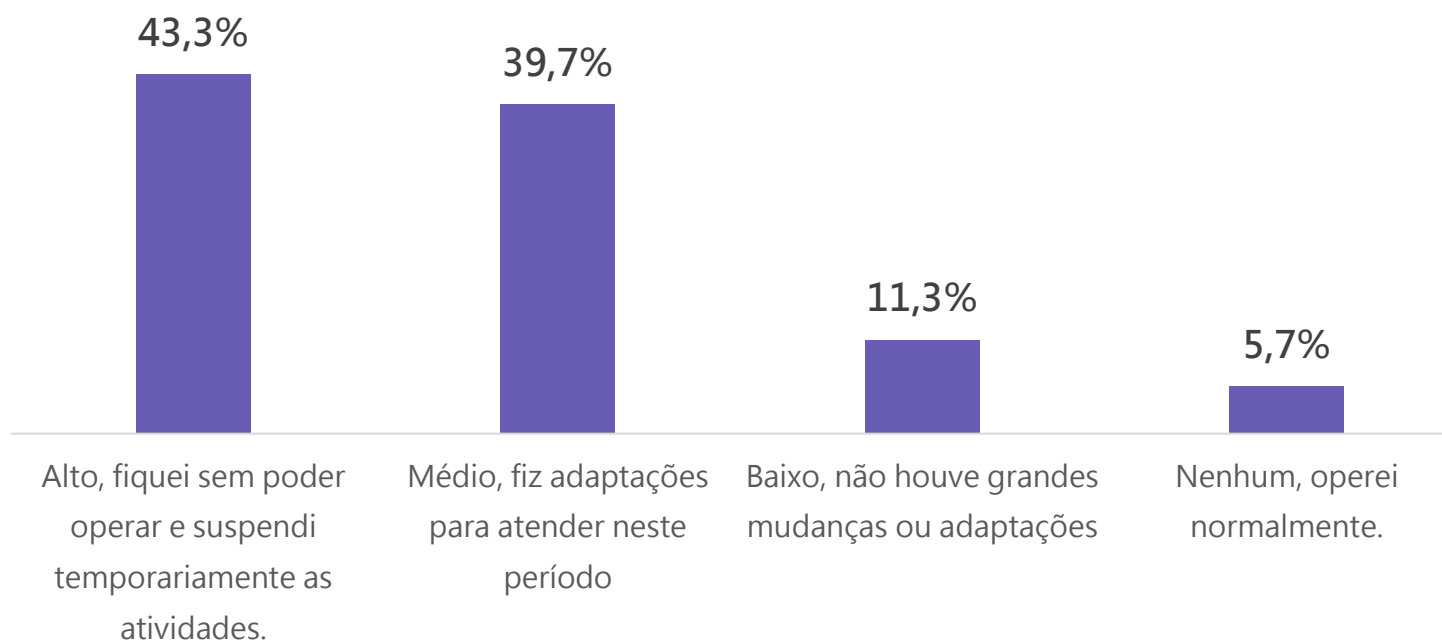
Neste ano de 2021, como a empresa está operando neste momento da pandemia



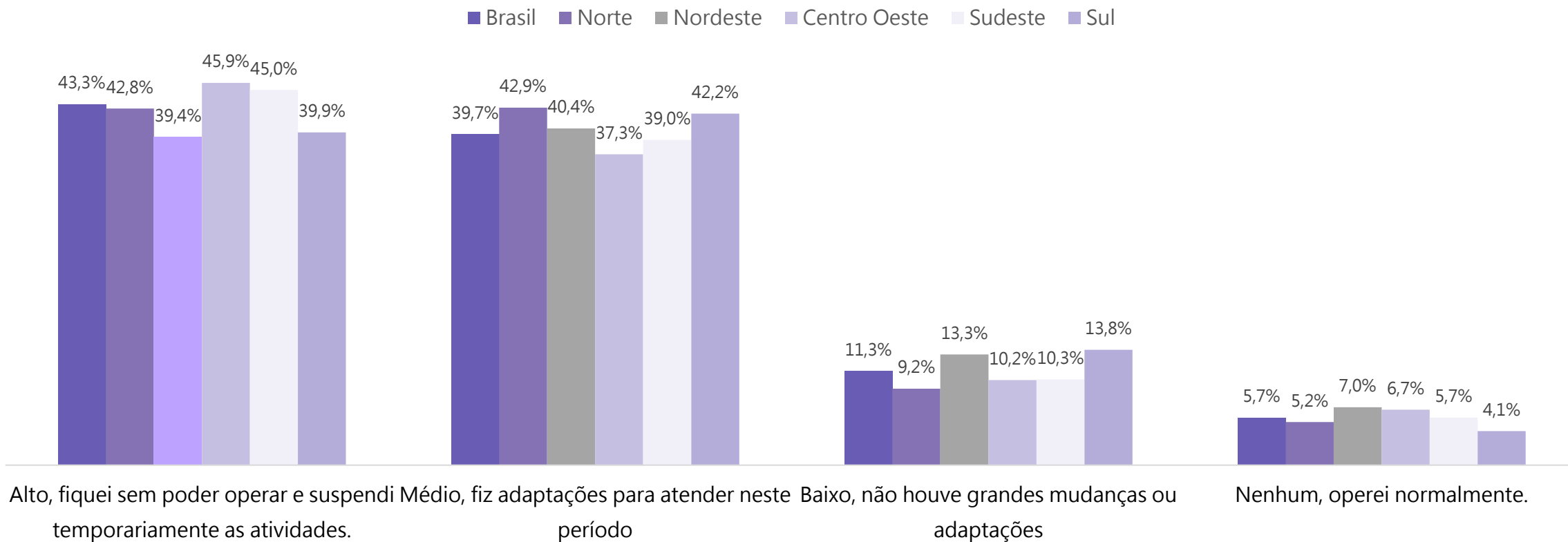
Neste ano de 2021, como a empresa está operando neste momento da pandemia

	Brasil	Norte	Nordeste	Centro Oeste	Sudeste	Sul
Com as adaptações realizadas, estamos operando normalmente	53,3%	64,8%	49,6%	51,5%	54,4%	51,6%
Normalmente, não houve necessidade de grandes mudanças com a pandemia	24,9%	18,3%	29,5%	27,6%	21,2%	33,0%
Ainda está com dificuldades em operar, ainda não retornou as atividades.	21,7%	16,9%	20,9%	24,9%	24,4%	15,4%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Base	1042	196	196	196	258	196

Como foi o impacto da pandemia na empresa em 2020



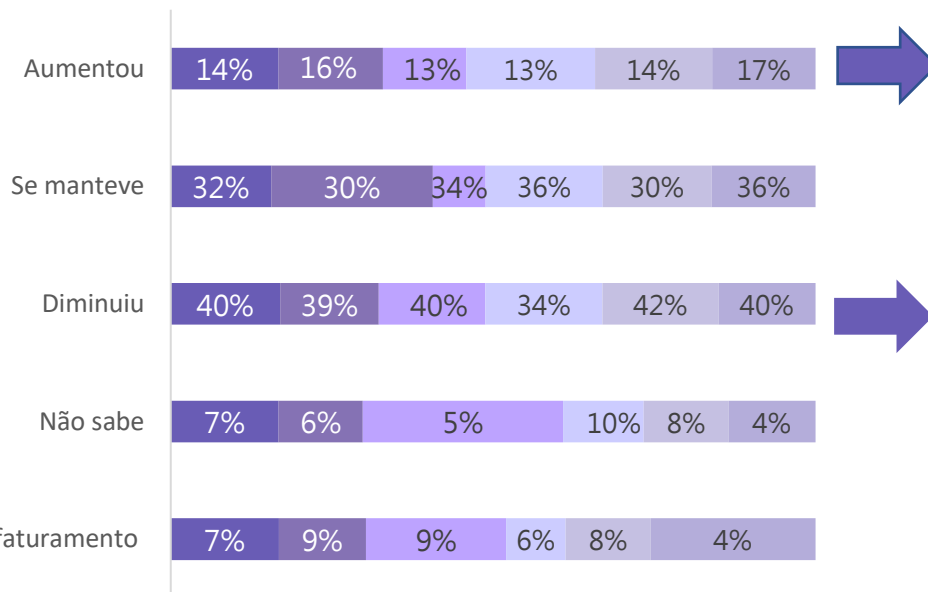
Como foi o impacto da pandemia na empresa em 2020



	Brasil	Norte	Nordeste	Centro Oeste	Sudeste	Sul
Base	980	196	196	196	196	196

Comparando com o faturamento de 2019, como ficou o faturamento em 2020

■ Brasil ■ Norte ■ Nordeste ■ Centro Oeste ■ Sudeste ■ Sul



Aumentou em média

Brasil	Norte	Nordeste	Centro Oeste	Sudeste	Sul
28,7%	27,9%	31,9%	32,5%	27,2%	28,7%

base

142 31 24 26 27 142

Diminuiu em média

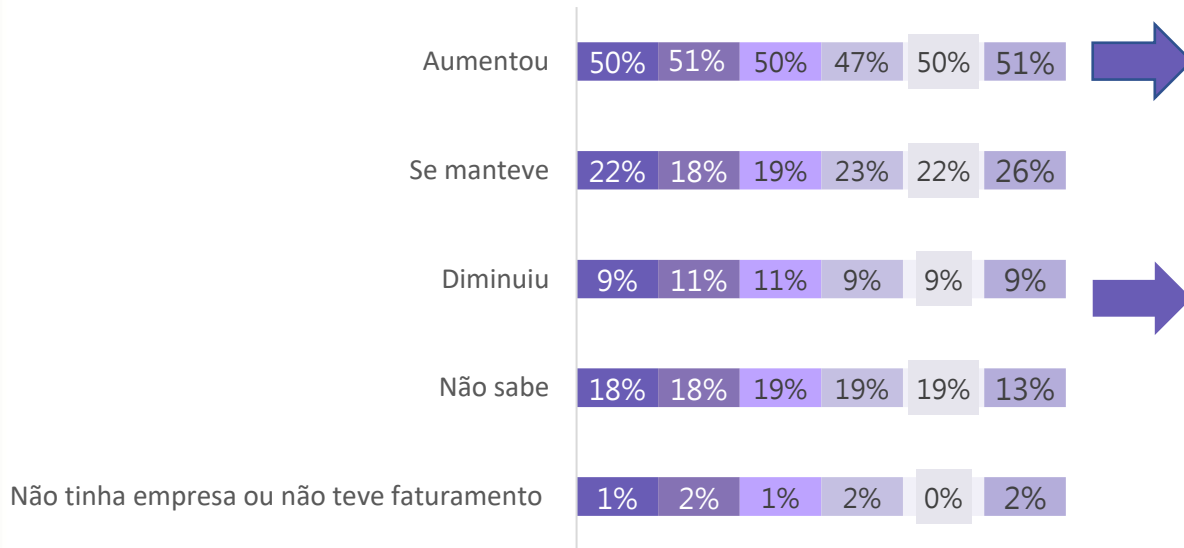
Brasil	Norte	Nordeste	Centro Oeste	Sudeste	Sul
48,5%	47,6%	42,9%	50,0%	51,2%	44,0%

base

379 76 77 67 80 79

Comparando com o faturamento de 2020, como ficou o faturamento em 2021

■ Brasil ■ Norte ■ Nordeste ■ Centro Oeste ■ Sudeste ■ Sul



Aumentou em

	Brasil	Norte	Nordeste	Centro Oeste	Sudeste	Sul
	42,4%	44,2%	42,3%	41,8%	41,3%	45,9%
base	486	100	96	92	98	100

Diminuiu em

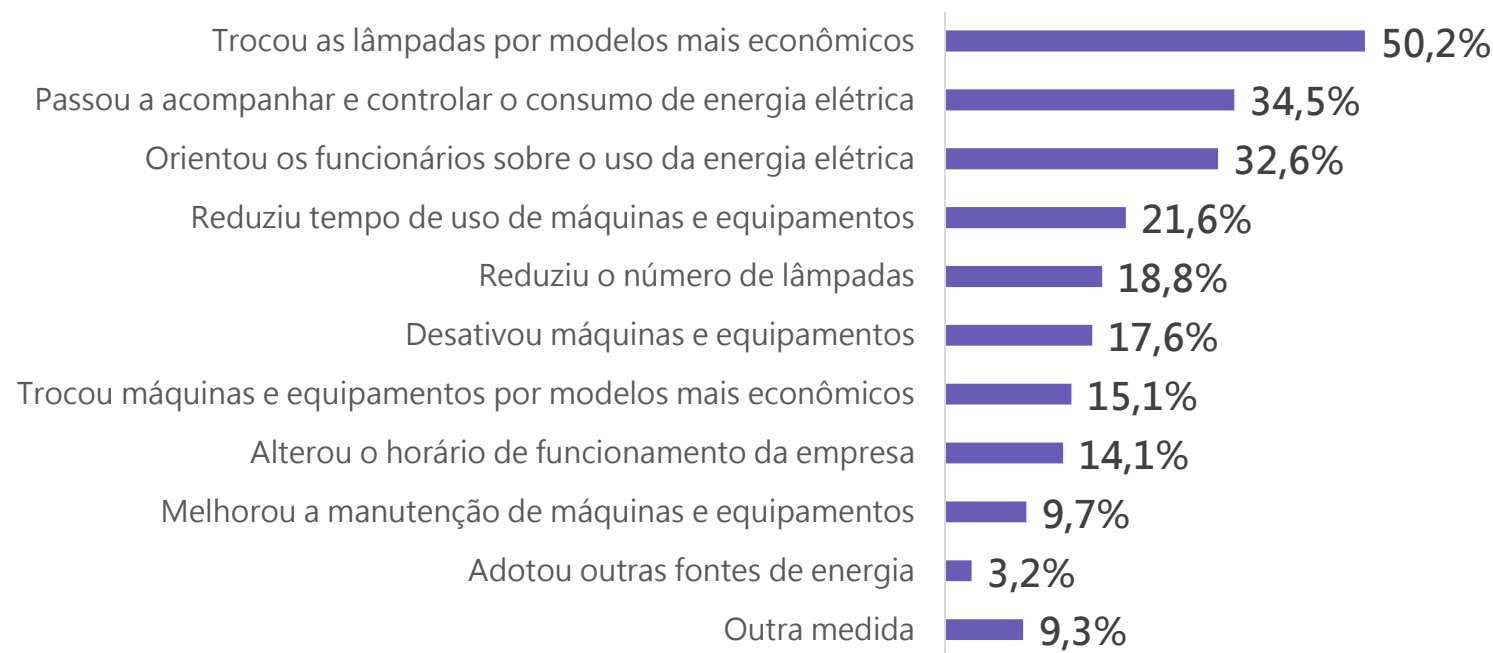
	Brasil	Norte	Nordeste	Centro Oeste	Sudeste	Sul
	29,9%	20,7%	40,0%	20,3%	27,1%	35,0%
base	95	22	22	17	17	17

Neste ano, **37%** tomou alguma medida para reduzir o consumo de energia elétrica



71% declarou que as ações para reduzir o consumo de energia elétrica resultaram em alguma economia de custos na empresa

Ações que a empresa realizou para reduzir o consumo de energia elétrica



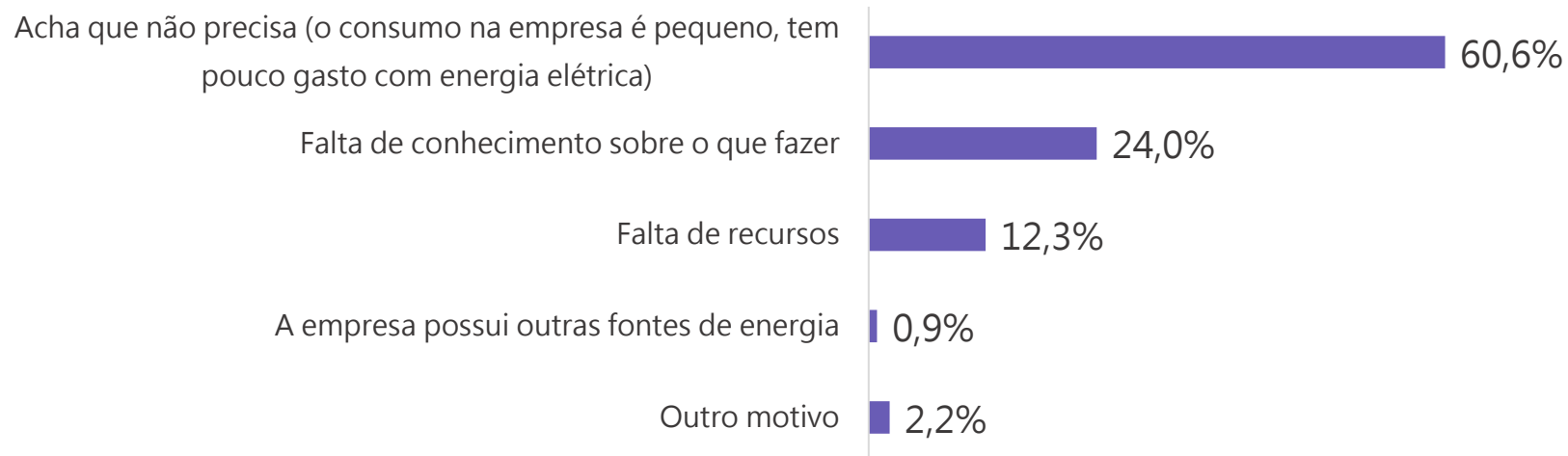
Ações que a empresa realizou para reduzir o consumo de energia elétrica

	Brasil	Norte	Nordeste	Centro Oeste	Sudeste	Sul
Trocou as lâmpadas por modelos mais econômicos	50,2%	34,6%	39,7%	48,4%	53,8%	50,9%
Passou a acompanhar e controlar o consumo de energia elétrica	34,5%	39,5%	36,5%	29,7%	34,2%	35,0%
Orientou os funcionários sobre o uso da energia elétrica	32,6%	28,6%	22,2%	29,7%	35,4%	33,3%
Reduziu tempo de uso de máquinas e equipamentos	21,6%	24,8%	20,6%	15,6%	21,6%	24,6%
Reduziu o número de lâmpadas	18,8%	22,8%	20,6%	18,7%	15,5%	29,9%
Desativou máquinas e equipamentos	17,6%	10,9%	22,2%	20,3%	16,5%	19,4%
Trocou máquinas e equipamentos por modelos mais econômicos	15,1%	10,9%	19,1%	3,1%	16,8%	12,3%
Alterou o horário de funcionamento da empresa	14,1%	21,8%	17,5%	12,5%	12,9%	14,1%
Melhorou a manutenção de máquinas e equipamentos	9,7%	5,9%	9,5%	10,9%	7,8%	19,3%
Adotou outras fontes de energia	3,2%	4,0%	6,4%	1,6%	2,6%	3,5%
Outra medida	9,3%	7,9%	9,5%	12,5%	10,3%	3,5%
	RM 364	RM 101	RM 63	RM 64	RM 79	RM 57

22,5% não tomou medidas para reduzir o consumo de energia elétrica



Principais motivos



Principais Motivos

	Brasil	Norte	Nordeste	Centro Oeste	Sudeste	Sul
Acha que não precisa (o consumo na empresa é pequeno, tem pouco gasto com energia elétrica)	60,6%	38,1%	63,9%	59,7%	63,0%	55,9%
Falta de conhecimento sobre o que fazer	24,0%	29,7%	21,7%	27,8%	22,8%	26,3%
Falta de recursos	12,3%	23,0%	12,8%	10,1%	11,2%	13,9%
A empresa possui outras fontes de energia	0,9%	1,1%	0,0%	0,8%	1,0%	1,6%
Outro motivo	2,2%	8,1%	1,6%	1,6%	2,0%	2,3%
base	569	87	125	126	101	130



Gestão do negócio

- Inovação e Tendências

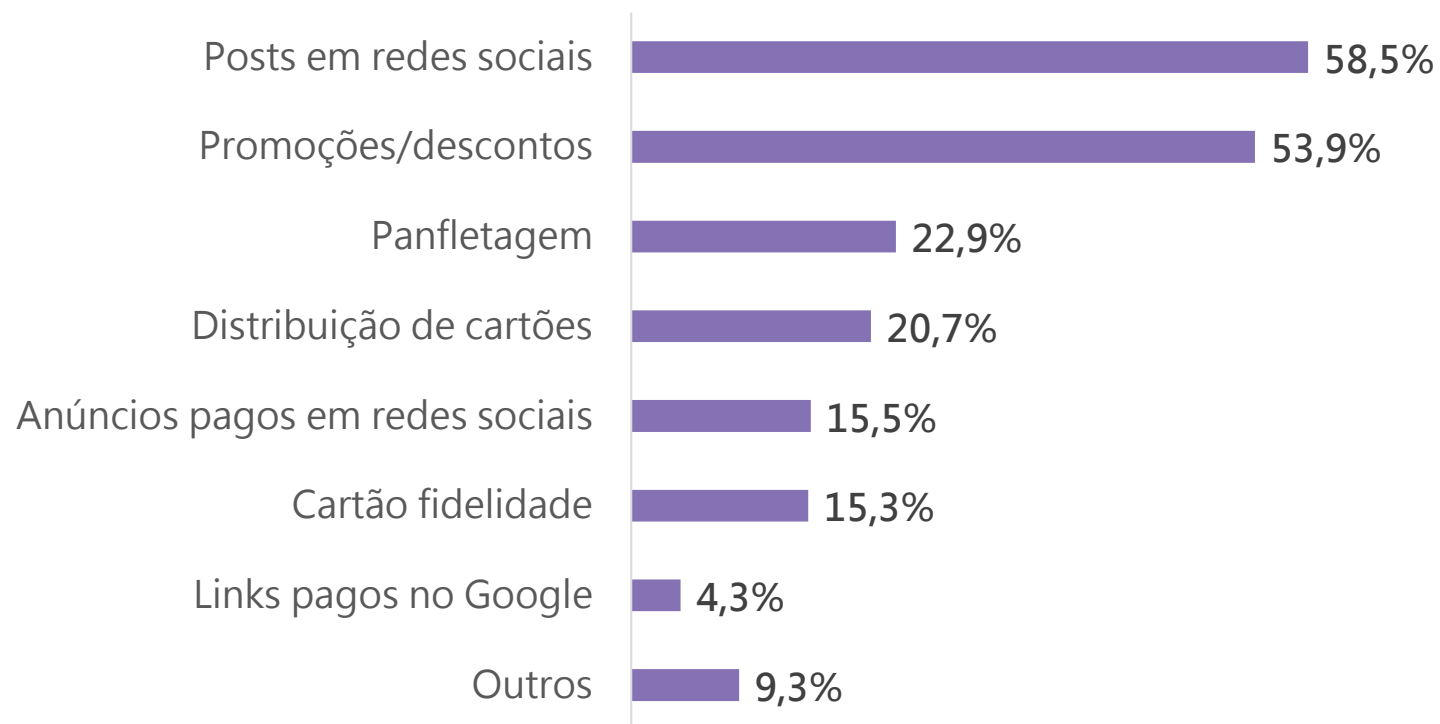
Inovação e Tendências

Novos serviços ou formatos e inovações que trouxe ou pensa em trazer para a empresa

	Brasil	Norte	Nordeste	Centro Oeste	Sudeste	Sul
Tratamento com produtos orgânicos/veganos	26,2%	20,9%	35,1%	29,0%	23,9%	26,1%
Ofertar pacotes premium ligando saúde, cuidado e bem-estar	24,0%	23,5%	22,0%	26,6%	25,3%	20,4%
Tratamentos mais específicos para crespos, cacheados, brancos, coloridos e lisos	21,6%	19,4%	26,1%	15,8%	22,8%	17,2%
Maquiagens e unhas personalizadas para o público mais jovem	16,5%	18,4%	8,2%	17,4%	18,4%	16,9%
Serviços para o bem-estar, focados em promover a saúde física e emocional	15,2%	16,8%	12,8%	12,3%	17,2%	11,8%
Mais tratamentos para o público masculino como: tintura, alisamento, exfoliação do couro cabeludo, depilação...	13,0%	14,3%	12,8%	12,8%	14,6%	8,2%
Tratamentos e cuidados especiais para cabelo de clientes acima de 55 anos	5,3%	5,1%	5,9%	2,6%	6,1%	3,6%
Comunicar com transparência a cadeia de suprimentos e com quem trabalha	4,2%	3,0%	1,5%	3,1%	5,6%	3,1%
Tranças com miçangas ou mesclas de fios coloridos	3,2%	3,0%	2,6%	0,5%	3,7%	3,9%
Outro	26,0%	22,9%	24,0%	25,5%	26,7%	26,1%
	RM	RM	RM	RM	RM	RM
	980	196	196	196	196	196



52,2% Faz alguma ação ativa para conquistar NOVOS clientes

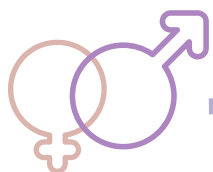


52,2% Faz alguma ação ativa para conquistar NOVOS clientes

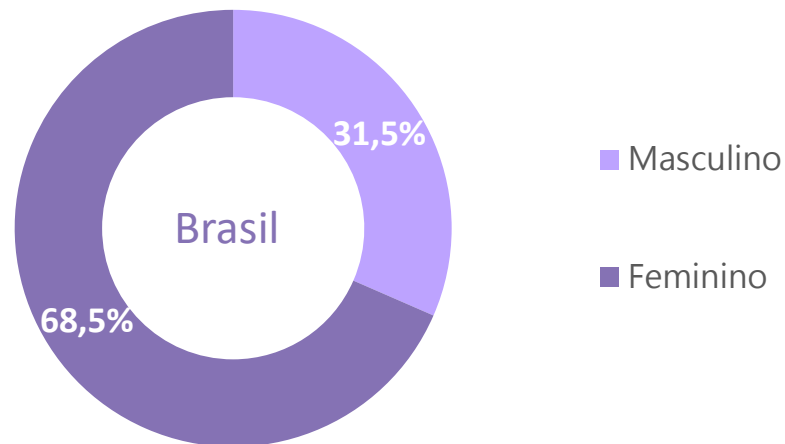
	Brasil	Norte	Nordeste	Centro Oeste	Sudeste	Sul
Posts em redes sociais	58,5%	51,9%	48,0%	53,7%	65,1%	53,2%
Promoções/descontos	53,9%	62,8%	44,6%	50,0%	58,2%	49,5%
Panfletagem	22,9%	19,1%	26,9%	25,0%	19,0%	30,2%
Distribuição de cartões	20,7%	25,7%	14,9%	21,3%	21,2%	22,9%
Anúncios pagos em redes sociais	15,5%	8,9%	13,0%	18,5%	13,4%	23,9%
Cartão fidelidade	15,3%	17,5%	12,1%	13,0%	14,7%	20,2%
Links pagos no Google	4,3%	2,2%	2,8%	1,9%	5,6%	3,7%
Outros	9,3%	5,9%	13,9%	13,9%	7,5%	9,2%
	RM	RM	RM	RM	RM	RM
	980	196	196	196	196	196



PERFIL DO RESPONDENTE



gênero



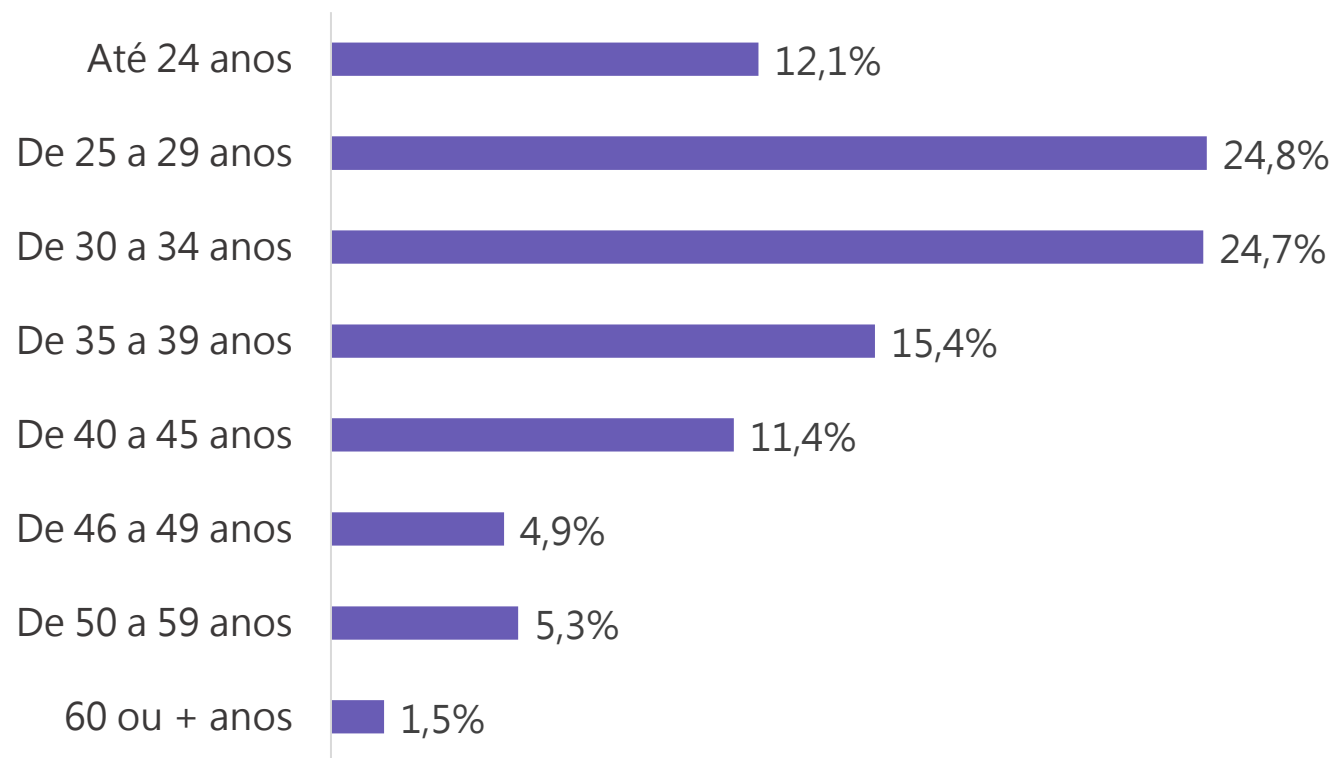
	Brasil	Norte	Nordeste	Centro Oeste	Sudeste	Sul
Feminino	68,4%	68,8%	65,9%	71,0%	68,6%	68,8%
Masculino	31,8%	31,2%	34,1%	29,0%	31,5%	31,2%
base	980	196	196	196	196	196



Faixa etária



Média = 34 anos



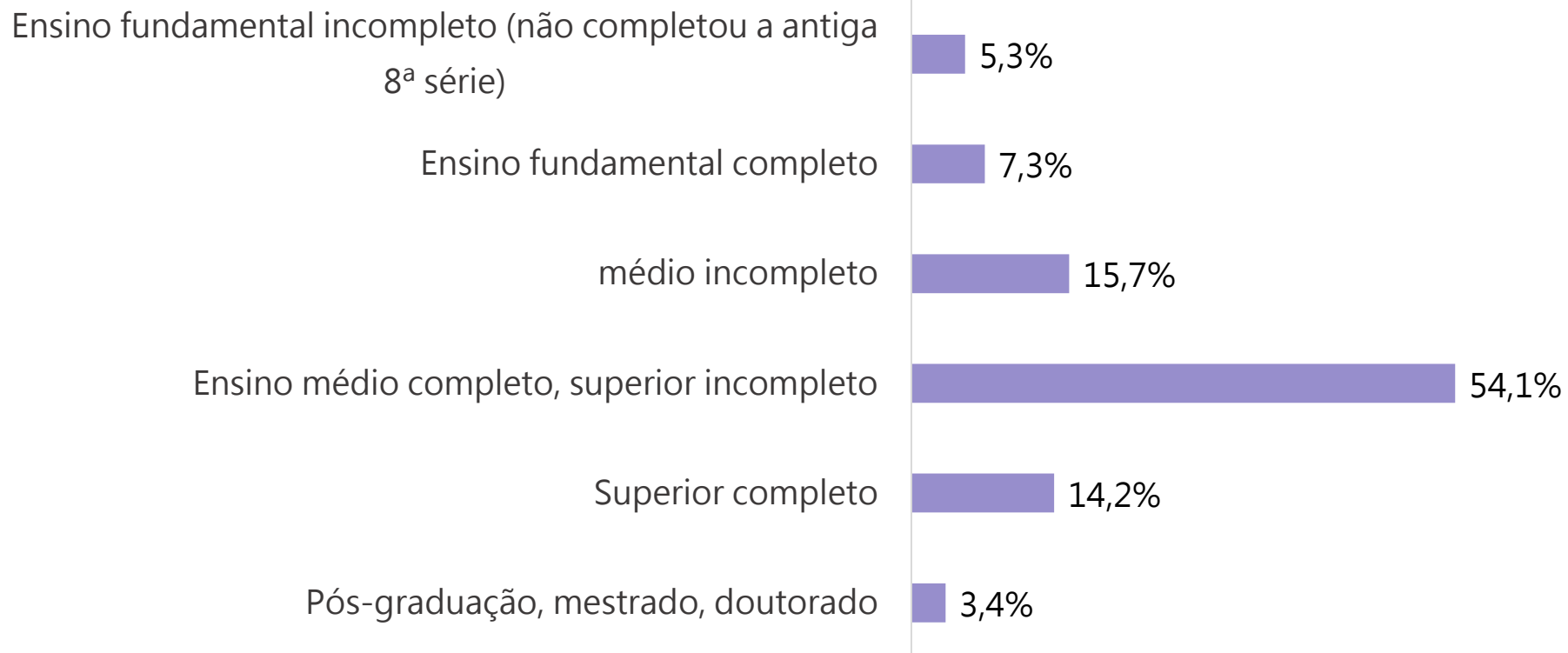


Faixa etária

	Brasil	Norte	Nordeste	Centro Oeste	Sudeste	Sul
Até 24 anos	12,1%	14,8%	14,3%	13,8%	11,4%	11,2%
De 25 a 29 anos	24,8%	24,0%	30,7%	21,8%	23,1%	26,9%
De 30 a 34 anos	24,7%	25,1%	20,4%	25,0%	26,1%	23,5%
De 35 a 39 anos	15,4%	11,7%	16,9%	14,3%	15,0%	16,9%
De 40 a 45 anos	11,4%	15,3%	7,7%	15,8%	10,9%	12,8%
De 46 a 49 anos	4,9%	4,0%	4,4%	3,1%	5,5%	4,6%
De 50 a 59 anos	5,3%	3,6%	4,1%	4,6%	6,7%	2,6%
60 ou + anos	1,5%	1,5%	1,5%	1,5%	1,4%	1,5%
base	980	196	196	196	196	196



escolaridade



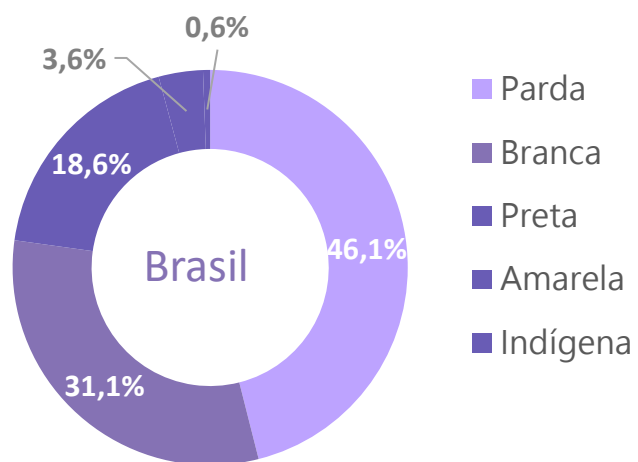


escolaridade

	Brasil	Norte	Nordeste	Centro Oeste	Sudeste	Sul
Ensino fundamental incompleto (não completou a antiga 8ª série)	5,3%	4,1%	3,6%	8,2%	5,8%	4,1%
Ensino fundamental completo	7,3%	8,2%	9,2%	8,2%	6,8%	6,6%
Médio incompleto	15,7%	18,4%	12,8%	11,2%	17,5%	14,1%
Ensino médio completo, superior incompleto	54,1%	49,5%	55,7%	51,5%	52,6%	59,8%
Superior completo	14,2%	15,8%	15,1%	14,3%	13,8%	14,3%
Pós-graduação, mestrado, doutorado	3,4%	4,1%	3,6%	6,6%	3,5%	1,0%
base	980	196	196	196	196	196



raça



	Brasil	Norte	Nordeste	Centro Oeste	Sudeste	Sul
Parda	46,1%	59,7%	55,2%	49,9%	43,3%	42,2%
Branca	31,1%	24,0%	25,6%	31,7%	30,0%	41,0%
Preta	18,6%	12,8%	14,8%	13,3%	22,2%	14,3%
Amarela	3,6%	2,6%	3,9%	4,1%	4,0%	2,0%
Indígena	0,6%	1,0%	0,5%	1,0%	0,5%	0,5%

base 980 196 196 196 196 196



FICHA TÉCNICA

Objetivo: Levantar as principais características e conhecimento das empresas Micro e Pequenas no segmento de beleza e estética

Universo: Micro e Pequenas Empresas

Amostra Total: 980 questionários, divididos por região: Norte (196), Nordeste (196) Centro Oeste (196). Sudeste (196) e Sul (196)

Metodologia: quantitativa - via e-mail

Abrangência Geográfica: Brasil, por regiões geográficas

Período de Coleta de Dados: 13 a 24 de setembro de 2021

Unidade Gestão Estratégica: Thais Leal Piffer

Coordenação: Carolina Fabris Ferreira

Equipe Técnica : Alexandre S. Nascimento, Déborah R. P. Gonçalves, Márcia S. Kikuchi e Pedro João Gonçalves

As diversas etapas da pesquisa tiveram a colaboração dos integrantes do Squad de Pesquisas do Sebrae para a Feira do Empreendedor 2021. O *squad* foi formado por colaboradores de todas as Unidades da Federação.

SEBRAE

R. Vergueiro, 1117 - Paraíso

CEP: 01504-001 - São Paulo - SP

Homepage: www.sebraesp.com.br

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

Informações sobre este relatório: 3177-4500 ramais 4906/4874/4654/4574