



Transformação Digital nos Pequenos Negócios do Município de Mossoró/RN

Natal / RN

Abril / 2020

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Rio Grande do Norte
SEBRAE/RN - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do RN
Avenida Lima e Silva, 76, Lagoa Nova - CEP 59075-970 - Natal/RN
Fone: (84) 3616-7900/0800-84-2020

Presidente do Conselho Deliberativo
Marcelo Fernandes de Queiroz

Diretor Superintendente
José Ferreira de Melo Neto

Diretor de Operações
Marcelo Saldanha Toscano

Diretor Técnico
João Hélio Costa da Cunha Júnior

Gerente da Unidade de Acesso a Mercados
David Xavier de Souza Góes

Núcleo de Inteligência de Mercado
Paulo Ricardo Cosme Bezerra

Execução e coordenação da pesquisa
Smart Pesquisa de Opinião

1 - Metodologia

Para elaboração desse trabalho foi realizada pesquisa de campo junto ao público alvo, por meio de técnicas de entrevista semiestruturadas, utilizando formulário como instrumento de diagnóstico, com a finalidade de investigar atividades relacionadas à transformação digital nos pequenos negócios do município de Mossoró.

Número de pesquisados: 265 pequenos negócios.

Coleta de Dados: Os dados foram coletados por meio de entrevista junto aos empresários, por meio de questionário. O trabalho de campo foi executado pela Smart Pesquisa de Opinião, no período 14 de outubro e 12 de dezembro de 2019.

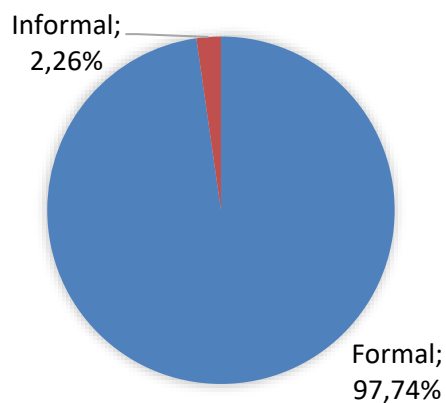
Instrumento de pesquisa: O instrumento de coleta de dados utilizado um questionário semiestruturado, dividido em três blocos de variáveis: Bloco 1: Característica do empreendimento, Bloco 2: Perfil do Proprietário e Bloco 3: Transformação Digital. Para o tratamento dos dados desse estudo foi utilizado o programa Software Estatístico R, versão 3.6.1 e as estatísticas geradas foram apresentadas em formatos de tabelas e gráficos.

I - CARACTERÍSTICA DOS EMPREENDIMENTOS

- **Situação do negócio**

Quanto a situação do negócio 97,74% dos estabelecimentos são formais e 2,26% são informais, não tem constituição jurídica.

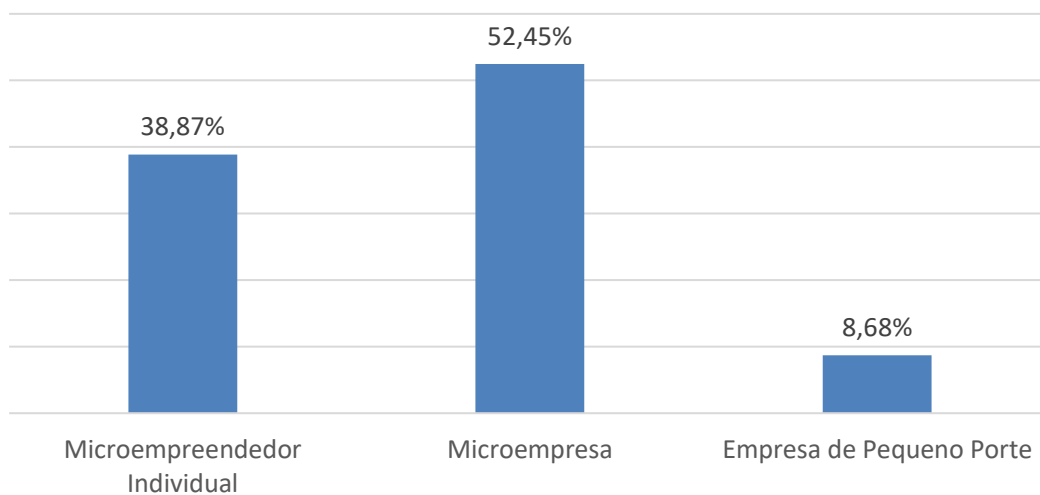
Gráfico 1 – Situação do negócio



- **Porte da empresa**

No que se refere ao porte das empresas 52,45% são microempresas, 38,87% são microempreendedores individuais e 8,68% empresas de pequeno porte.

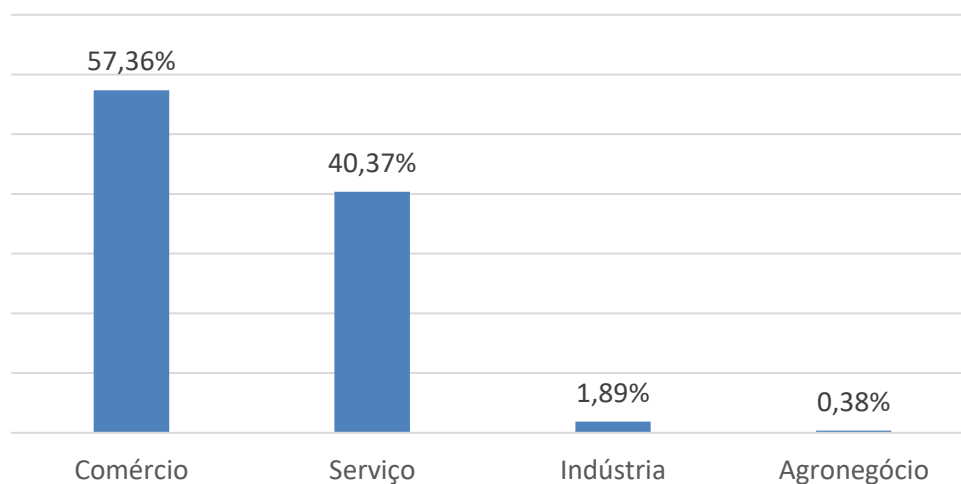
Gráfico 2 – Porte da empresa



- **Tipo de Atividade**

Com relação ao tipo de atividade 57,36% das empresas são do comércio, 40,37% atuam na área de serviços, 1,89% são indústrias e 0,38% estão no agronegócio.

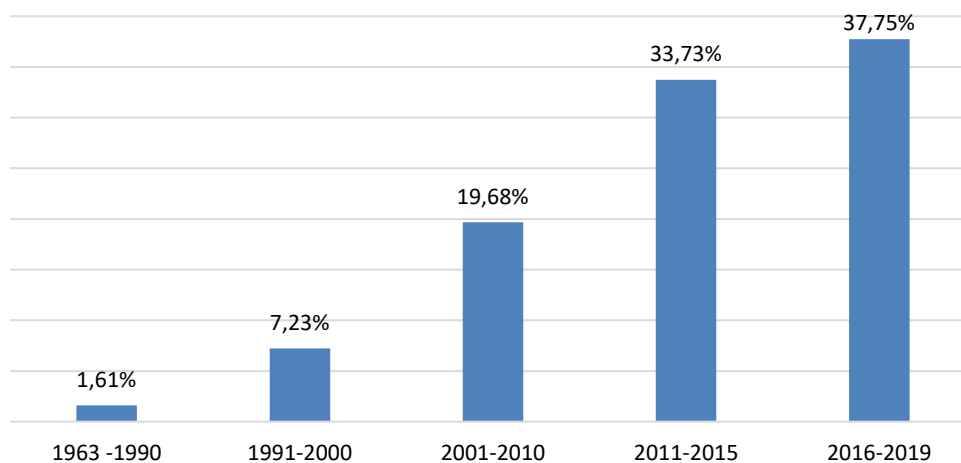
Gráfico 3 – Tipo de atividade



- **Ano de fundação**

O ano de fundação das empresas encontra-se representado no gráfico seguinte. As idades das empresas variam de 1963 até o momento atual. A maior concentração de empreendimento está no intervalo de 2016 a 2019, compreendendo 37,75% público pesquisado, seguido por empresas constituídas no período de 2011 a 2015 (33,73%), 2001 a 2010 (19,68%), 1991 a 2000 (7,23%) e 1963 a 1990 (1,61%).

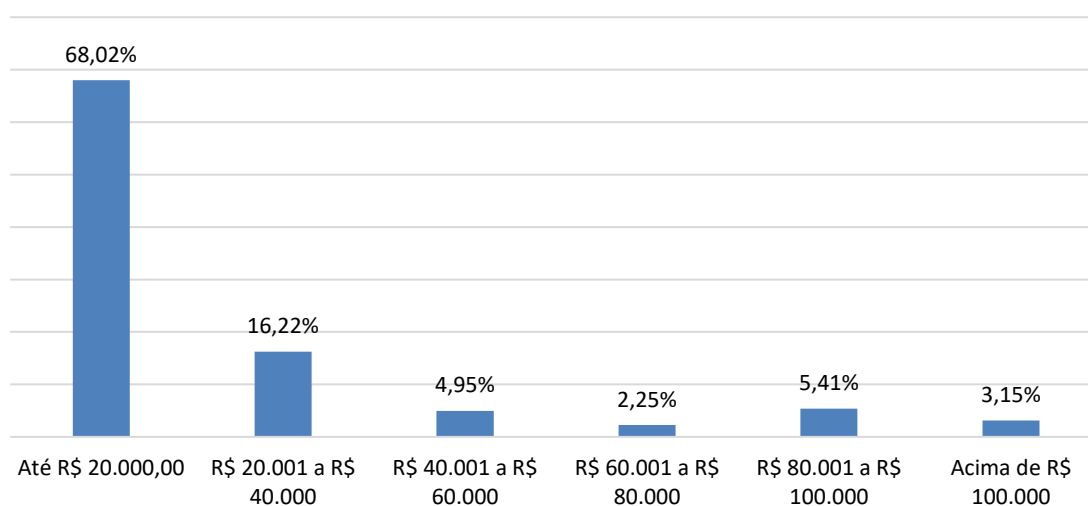
Gráfico 4 – Ano de fundação



- **Faturamento mensal**

Analisando o faturamento mensal das empresas 68,02% possuem faturamento mensal de até R\$ 20.000,00, enquanto que as demais faixas apresentaram os respectivos percentuais: R\$ 20.000,01 - R\$ 40.000,00 (16,22%), R\$ 40.000,01 - R\$ 60.000,00 (4,95%), R\$ 60.000,01 - R\$ 80.000,00 (2,25%), R\$ 80.000,01 - R\$ 100.000,00 (5,41%) e acima de R\$ 100.000,00 (3,15%).

Gráfico 5 – Faturamento mensal



- **Funcionários**

De acordo com a tabela abaixo o conjunto de empreendimentos entrevistados totaliza 1.432 funcionários, com média de aproximadamente 6 pessoas por empresa, variando de 1 até 700 funcionários.

Tabela 1 - Estatísticas descritivas do número de funcionários

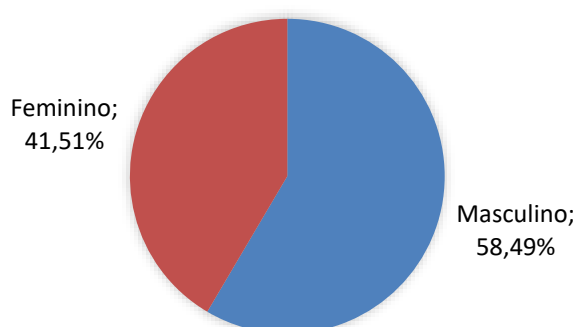
Variável	Mínimo	Máximo	Mediana	Média	Total
Número de funcionários	1	700	2	5,65	1.432

II - PERFIL DO PROPRIETÁRIO

- **Sexo**

Com relação à distribuição por sexo, 58,49% dos pesquisados são homens e 41,51% são mulheres.

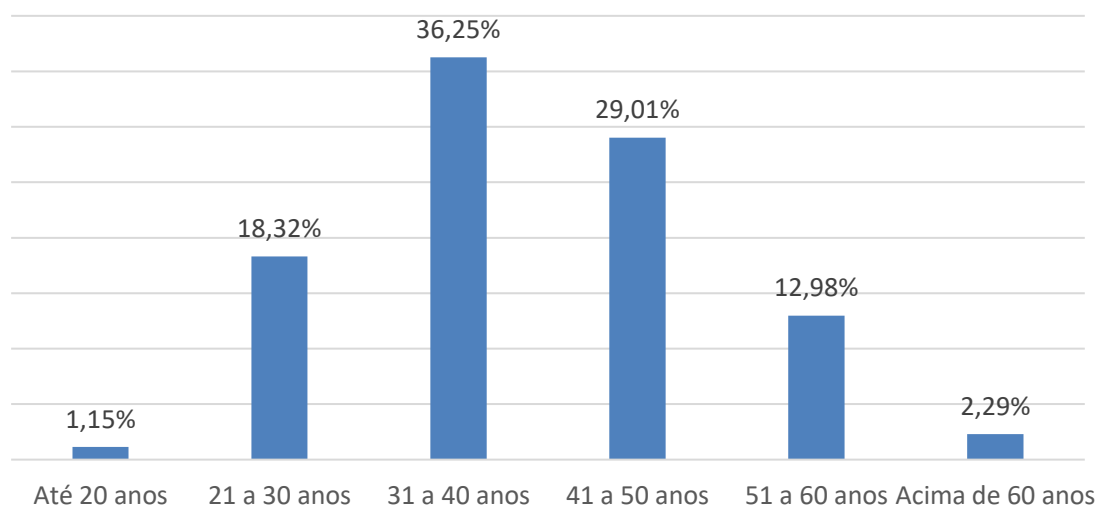
Gráfico 6 – Distribuição por sexo



- **Faixa Etária**

Quanto à faixa etária dos empreendedores a maior frequência está no intervalo 31 a 40 anos de idade (36,25%) e em seguida de 41 a 50 anos (29,01%). Temos ainda a seguinte distribuição: até 20 anos (1,15%), 21 a 30 anos (18,32%), 51 a 60 anos (12,98%), acima de 60 anos (2,29%).

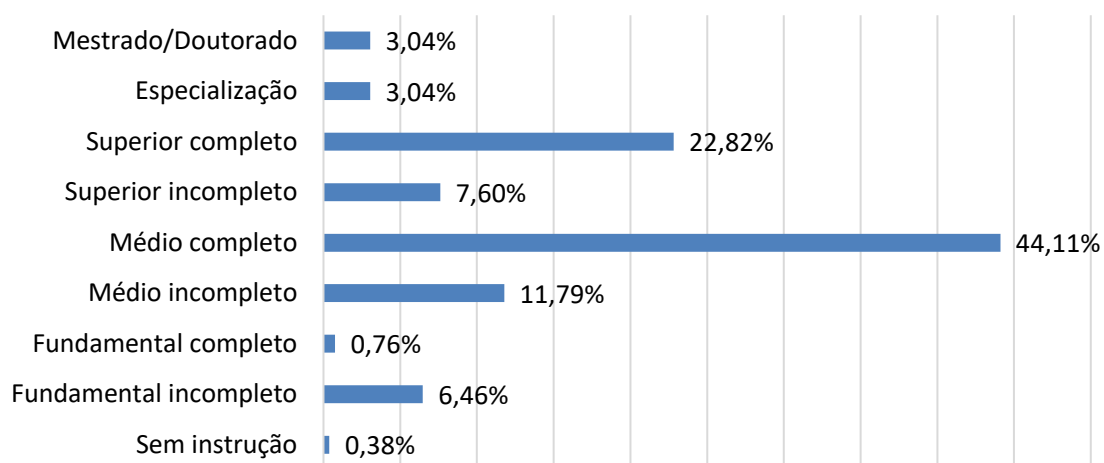
Gráfico 7 – Faixa etária



- **Escolaridade**

Quanto ao grau de escolaridade temos o seguinte resultado: Sem instrução (3,04%), fundamental incompleto (6,46%), fundamental completo (0,76%), médio incompleto (11,79%), médio completo (44,11%), superior incompleto (7,60%), superior completo (22,82%), especialização (3,04%) e mestrado ou doutorado (3,04%).

Gráfico 8 – Grau de escolaridade



- **Capacitação**

Apenas 15,09% dos empreendedores realizam capacitação na área de tecnologia nos últimos dois anos e 84,91% não realizaram capacitações.

Gráfico 9 – capacitação na área de tecnologia nos últimos 2 anos



As principais capacitações realizadas nos últimos 2 anos foram na área de marketing digital (11,43%), atendimento ao cliente (8,57%), informática (8,57%), Empretec (8,57%) e palestras do MEI (8,57%).

Tabela 2 - Principais atividades de capacitações realizadas nos últimos 2 anos

Capacitações realizadas	Percentual (%)
Marketing digital	11,43
Atendimento ao Cliente	8,57
Informática	8,57
Empretec	8,57
Palestra MEI	8,57
Na medida Certa	5,71
Técnica de mecânica	5,71
5S Sebrae	2,86
Negociação	2,86
Controle Financeiro	2,86
Manutenção de celular	2,86
Dispositivos Móveis	2,86
Empreendedor	2,86
Escola Digital	2,86
Gestão de negócios	2,86
Tecnologia da informação	2,86
Injeção eletrônica para motos	2,86
Operador de Caixa	2,86
Operador de design gráfico	2,86
Reparo em Imobilizador	2,86
Requisitos tecnológicos	2,86
Sistema informatizado	2,86
Técnica de áudio	2,86
Uso da internet na empresa	2,86

Esta questão admite múltipla resposta.

III - TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

- **Tecnologias**

Do total de tecnologias apontadas como favoráveis ao desenvolvimento das empresas, as principais são: softwares na área de gestão (15,47%) e computador/notebook (13,96%).

Tabela 3 - Tecnologias no mercado que pode favorecer no desenvolvimento da empresa

Tecnologias	Percentual (%)
Software de gestão	15,47
Computador/Notebook	13,96
Marketing digital	4,91
Máquina de cartão	1,89
Loja virtual	1,51
Aplicativo de Vendas	1,13
Elevar Car	1,13
Laboratório próprio	1,13
Smart Sistemas	1,13
Alinhamento 3D	0,75
Fibra óptica	0,75
Gestão de negócios Digitais	0,75
Máquina de impressão	0,75
Aparelho de Dermicropigmentação	0,38
Aplicativo de Divulgação	0,38
Aplicativo de interação com os clientes	0,38
Aplicativo para própria empresa sobre gestão	0,38
Aspirador de pó para Unhas	0,38
Autoclave	0,38
Automação e equipamentos de Refrigeração	0,38
Automação e Vidraçaria	0,38
Balanço de Bioimpedância Avançada	0,38
Bi Sistema	0,38
Cadastros de clientes	0,38
Caminhão	0,38
Carrinho eletrônico	0,38
Cherp	0,38
Cigarro Eletrônico	0,38
Controle de estoque	0,38
Controle Financeiro	0,38
Controle Interno	0,38
Datacenter	0,38
Dinamômetro	0,38
E-commerce	0,38
Empacotadeira Elétrica	0,38
Empilhadeira	0,38
Equipamento de troca de óleo da transmissão automática	0,38
Equipamentos Avançados para Instalação de Ar condicionado	0,38
Equipamentos hospitalar mais avançado no mercado	0,38
Equipamentos mais novos pra micro pigmentação	0,38
Equipamentos como Colchões magnético	0,38
Estampadeira	0,38
Estandes e mostruário	0,38

Tecnologias	Percentual (%)
Fogão industrial	0,38
Freezer	0,38
Freezer na vertical	0,38
Gdim	0,38
Gestão Financeira	0,38
Impressora 3D	0,38
Impressora de grande Porte	0,38
Impressora de nota Fiscal	0,38
Impressoras avançadas	0,38
Inovação em Projetos e Iluminação	0,38
Lenoc	0,38
Maca hidráulica	0,38
Maleta púrpura	0,38
Máquina de assar Frango – forno	0,38
Máquina de choque	0,38
Máquina de corte bordado	0,38
Máquina de corte de cilindro	0,38
Máquina de costura automática	0,38
Máquina de empacotador	0,38
Máquina de encher toner colorido	0,38
Máquina de estampa e bordados	0,38
Máquina de misturar tinta	0,38
Máquina de pressão do gás	0,38
Máquina Fotográfica	0,38
Máquina Laminação	0,38
Máquina para cortes de carne	0,38
Máquina simuladora de codificação de chave	0,38
Máquina Tupolagem	0,38
Máquina VGA	0,38
Maquinário Automático para corte	0,38
Máquinas de instalação de peças do alternador	0,38
Máquinas de Polimento	0,38
Microsoft Office	0,38
Motorola – Sourcing	0,38
Móveis para armazenar rações	0,38
Móveis planejados	0,38
Photo Print	0,38
Placas de energia solar	0,38
Plano de negócios	0,38
Plataformas digitais	0,38
Polimento PC	0,38
Programa de estoque	0,38
Programa de ordem de serviço	0,38
Programa para Auto Escola	0,38
Programa Photo Shop Rom	0,38
Pupilamento	0,38
Rebobinador de macacos	0,38
Scanner de carro	0,38
Secador e prancha de cabelo	0,38
Siserp	0,38
Sistema Arpa	0,38
Software de rastreamento	0,38
Torneira mecânica	0,38
Tubo de essências	0,38
Vendas digital	0,38
Não soube responder	31,70

Esta questão admite múltipla resposta.

Os principais aplicativos e tecnologias utilizados pelas empresas são o WhatsApp (87,17%), Instagram (71,70%), facebook (28,68%) e máquina de cartão (25,28%).

Tabela 4 - Aplicativos e tecnologias utilizados pela empresa

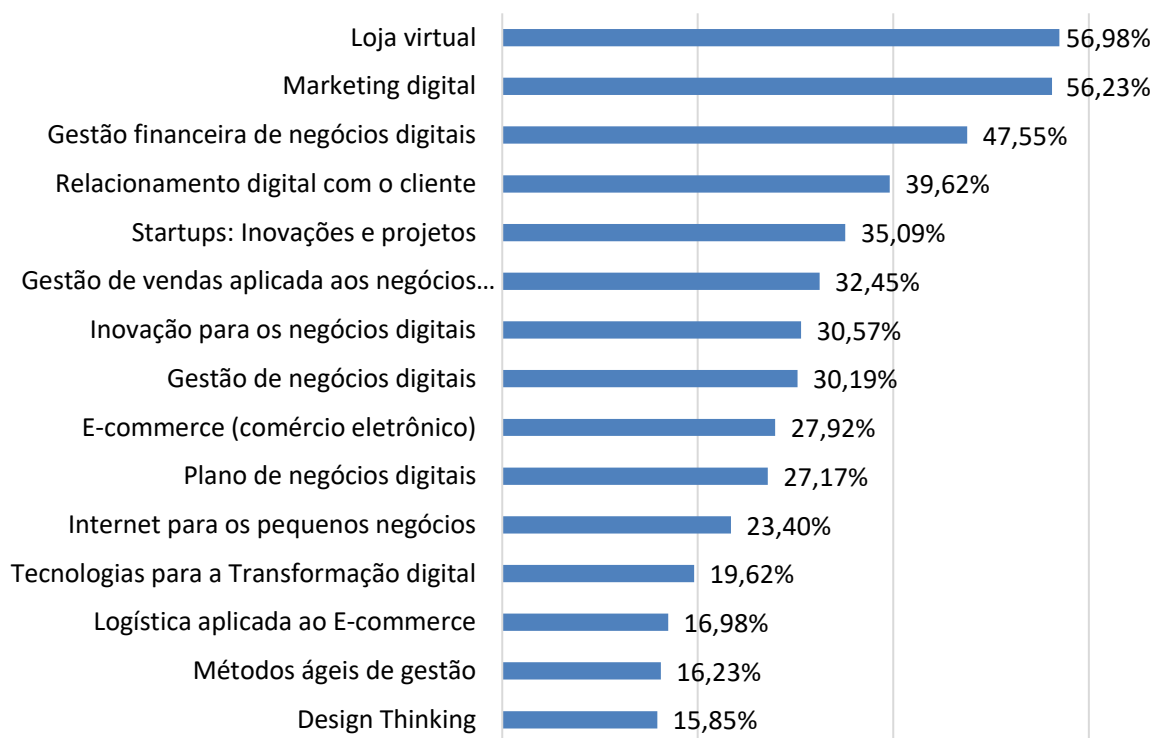
Aplicativos e tecnologias	Percentual (%)
WhatsApp	87,17
Instagram	71,70
Facebook	28,68
Máquina de cartão	25,28
Software de Gestão	9,43
Site da empresa	1,89
Sistema Lunar	1,51
Lemark	1,51
Sic sistemas	1,13
Trier sistema	1,13
Arpa Sistemas	1,13
Sistema Alpha	1,13
Sistema Kronus	0,75
Evernot	0,75
Siserp	0,75
Alpatec Sistemas	0,75
SGA Sistema	0,75
Totus	0,75
Anibaltec	0,38
Fortes tecnologia	0,38
AVEC	0,38
Scrum	0,38
Cacts	0,38
PDU-PC	0,38
HC	0,38
Sistema Ciaf	0,38
Todopharma	0,38
Stagnan	0,38
Infiniit	0,38
M4	0,38
Aplicativos de controle de finanças	0,38
Ifood	0,38
DNA Sistemas	0,38
Procfiit	0,38
InfoPET	0,38
Sistema S.C.A	0,38
NEX	0,38
Lenoc	0,38
Sistemas sigeflex	0,38
Delf Sistema	0,38
Skype	0,38
Corel	0,38
Siscom	0,38
Sisgec	0,38
Qualisoft	0,38
Sistema Darda	0,38
Twitter	0,38
ERP	0,38

Esta questão admite múltipla resposta.

- **Temáticas na área de tecnologia**

As principais temáticas na área de tecnologia que as empresas necessitam são: Loja virtual (56,98%) e marketing digital (56,23%) são as principais temáticas na área de tecnologia que as empresas necessitam, seguido de gestão de vendas aplicada aos negócios digitais (47,55%), relacionamento digital com o cliente (39,62%), Startups: Inovações e projetos (35,09%), gestão de vendas aplicadas aos negócios digitais (32,45%), inovação para os negócios digitais (30,57%), gestão de negócios digitais (30,19%), E-commerce (27,92%), plano de negócios digitais (27,17%), Internet para os pequenos negócios (23,40%).

Gráfico 10 – Temáticas na área de tecnologia que as empresas necessitam

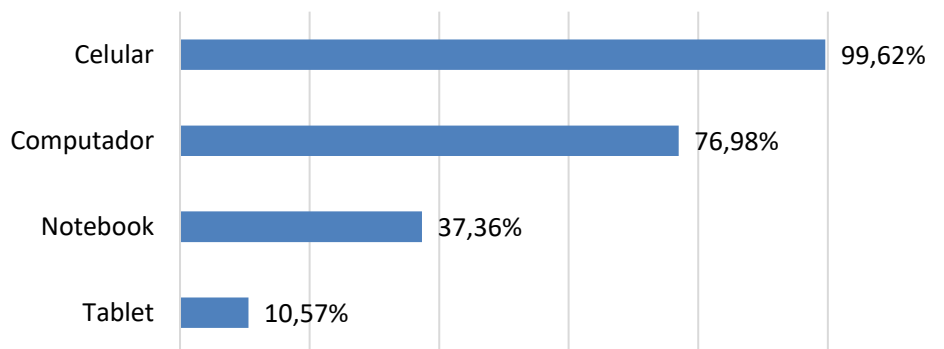


Esta questão admite múltipla resposta.

- **Itens de informática**

Os itens de informática utilizados nas empresas são: celular (99,62%), computador (76,98%), notebook (37,36%) e tablet (10,57%).

Gráfico 11 – Itens de informática utilizados nas empresas

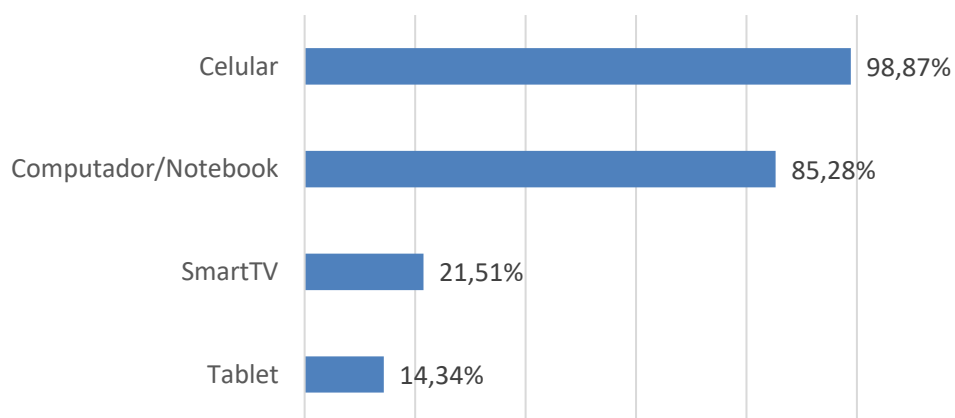


Esta questão admite múltipla resposta.

- **Acesso à Internet**

Todos os estabelecimentos possuem acesso à internet, onde o celular (98,87%) é o principal canal de acesso, posteriormente, vem o computador ou notebook (85,28%), a Smart TV (21,51%) e o tablet (14,34%).

Gráfico 12 – Principais canais de acesso à Internet



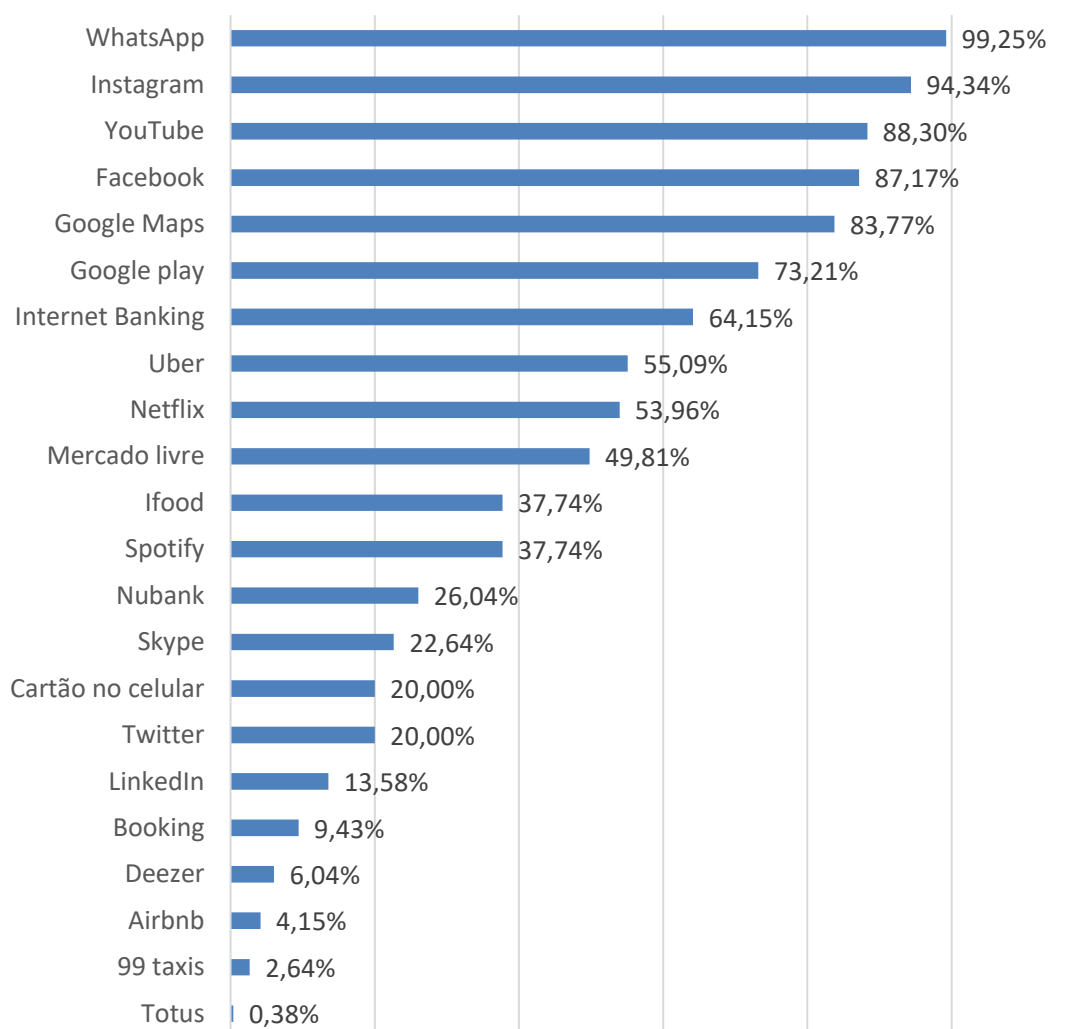
Esta questão admite múltipla resposta.

- **Aplicativos de celular**

WhatsApp (99,25%), Instagram (94,34%), YouTube (88,30%), Facebook (87,17%) e Google Maps (83,77%) são os principais aplicativos utilizados no celular, subsequente vem o Google play (73,21%), Internet Banking (64,15%), Uber (55,09%), Netflix (53,96%) e o mercado livre (49,81%).

Com menores frequência temos: Ifood (37,74%), Spotify (37,74%), Nubank (26,04%), Skype (22,64%), cartão no celular (20,00%), Twitter (20,00%), LinkedIn (13,58%), Booking (9,43%),

Gráfico 13 – Aplicativos que utiliza no celular

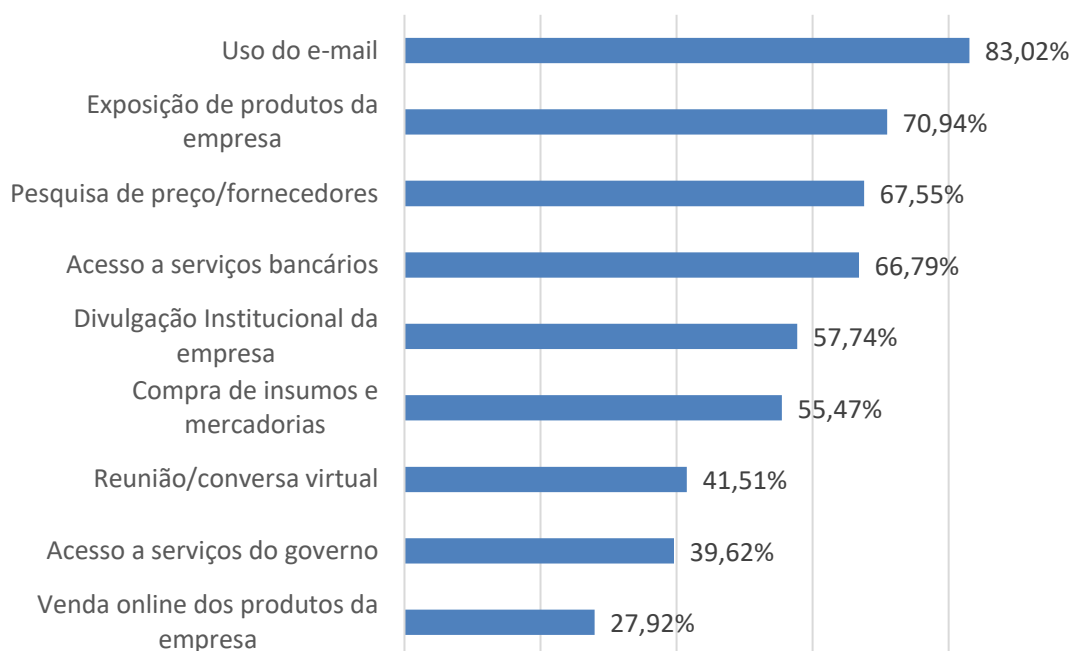


Admite múltipla resposta

- **Ferramentas utilizadas da Internet**

O uso do e-mail (83,02%) é a principal ferramenta de internet utilizada pelas empresas, posteriormente ocorre a exposição de produtos da empresa (70,94%), pesquisa de preço/fornecedores (67,55%), acesso a serviços bancários (66,79%), divulgação institucional da empresa (57,74%), compra de insumos e mercadorias (55,47%), reunião/conversa virtual (41,51%), acesso a serviços do governo (39,62%) e venda online dos produtos da empresa (27,91%).

Gráfico 14 – Ferramentas utilizadas da Internet



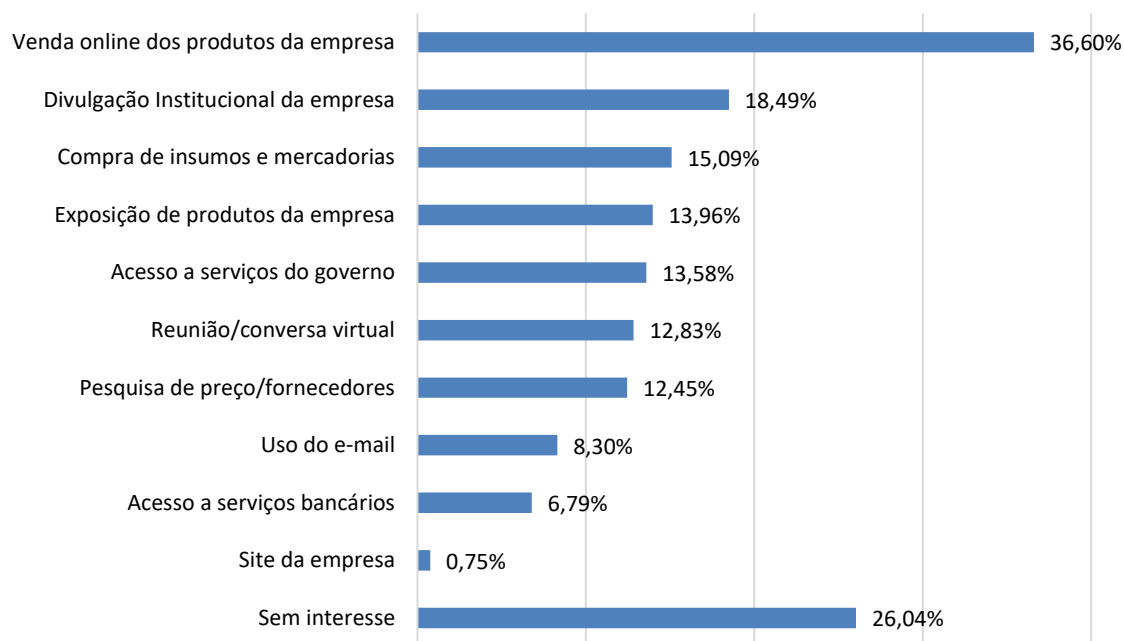
Esta questão admite múltipla resposta.

- **Ferramentas da Internet para uso na empresa**

A venda online dos produtos da empresa (36,60%) é a principal ferramenta da Internet que poderia ser usada no estabelecimento, seguido de divulgação institucional da empresa (18,49%), compra de insumos e mercadorias (15,09%), exposição de produtos da empresa (13,96%), acesso a serviços do governo (13,58%), reunião/conversa virtual (12,83%), pesquisa de preço/fornecedores (12,45%), uso do E-mail (8,30%), acesso a serviços bancários (6,79%) e site da empresa (0,75%).

Não há interesse em nenhuma nova ferramenta da Internet 26,04% dos empreendedores.

Gráfico 15 – Ferramentas da Internet que poderia ser utilizada na empresa



Esta questão admite múltipla resposta.

- **Cursos online**

Quando questionados sobre a realização de cursos *online* 36,23% dos empresários citaram que já realizaram, acessando os sites/portais das faculdades e universidades (47,62%) e do SEBRAE (31,75%) principalmente.

Gráfico 16 – Realização de cursos online

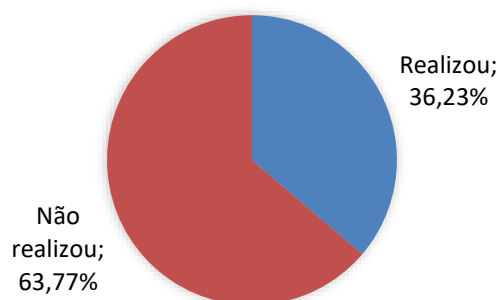


Tabela 5 - Principais sites ou portais onde realizou cursos

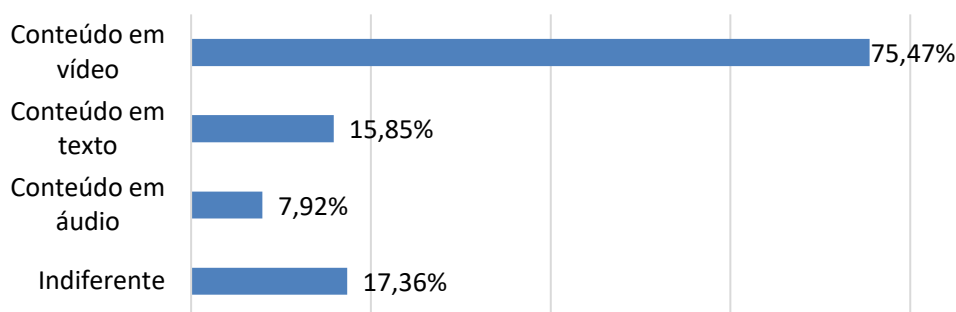
Sites ou portais	Percentual (%)
Faculdade/Universidade	47,62
Sebrae	31,75
Sesi/Senai	19,05
Senac	9,52
Fundação Getúlio Vargas	3,17
Fortes Tecnologia	3,17
Fundação Bradesco	1,59
Hotmart	1,59
Eduk	1,59
Equalis	1,59
Cat Online	1,59
Denatran	1,59
UDM	1,59
Telecelular	1,59
Data Corporation	1,59

Esta questão admite múltipla resposta.

- **Formas de aprendizagem**

Quanto a forma de aprendizagem para a realização de cursos online a maioria dos entrevistados (75,47%) citaram que preferem o conteúdo em vídeo, seguido por conteúdo em texto (15,85%) e conteúdo em áudio (7,92%). Já 17,36% dos entrevistados são indiferentes com relação ao modo de aprendizagem pela Internet.

Gráfico 17 – Como prefere aprender usando a Internet

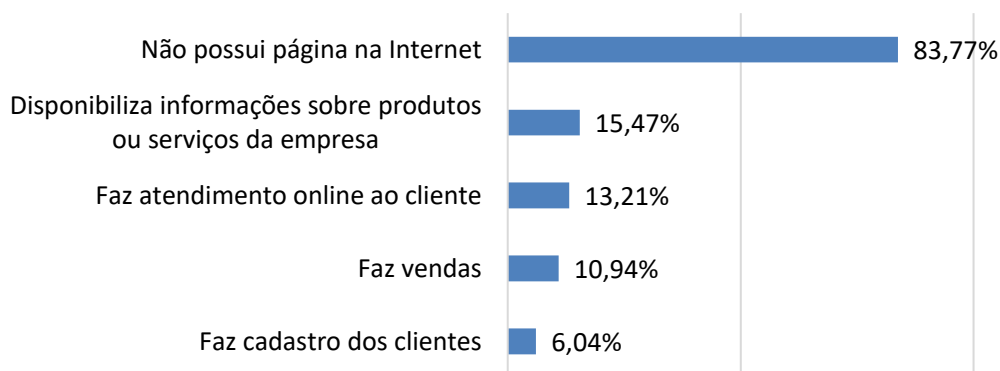


Esta questão admite múltipla resposta.

- **Serviços oferecidos na página da Internet**

A cerca dos serviços oferecidos na página da Internet, 15,47% dos estabelecimentos disponibilizam informação sobre produtos ou serviços, 13,21% realizam atendimento online ao cliente, 10,94% vendas e 6,04% cadastros de clientes. Entretanto, um ponto que merece atenção é que 83,77% das empresas não possuem página de Internet.

Gráfico 18 – Serviços oferecidos na página da Internet



Esta questão admite múltipla resposta.

- **Serviços oferecidos pelo Facebook**

Para os serviços oferecidos pelas empresas que utilizam o Facebook 56,98% dos estabelecimentos disponibilizam informação sobre produtos ou serviços, 45,28% realizam atendimento online ao cliente, 39,25% vendas e 12,08% cadastros de clientes. Todavia, 41,89% das empresas não possuem página no Facebook.

Gráfico 19 – Serviços oferecidos pelo Facebook

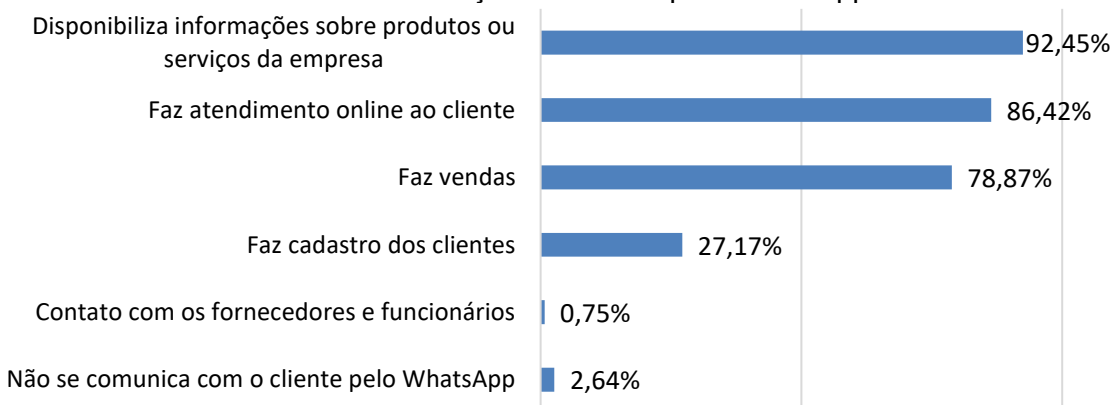


Esta questão admite múltipla resposta.

- **Serviços oferecidos pelo WhatsApp**

Com relação aos serviços oferecidos pelo WhatsApp 92,45% dos estabelecimentos disponibilizam informação sobre produtos ou serviços, 86,42% realizam atendimento online ao cliente, 78,87% vendas e 27,17% cadastros de clientes. Apenas 2,64% das empresas não se comunicam com o cliente pelo aplicativo.

Gráfico 20 – Serviços oferecidos pelo WhatsApp

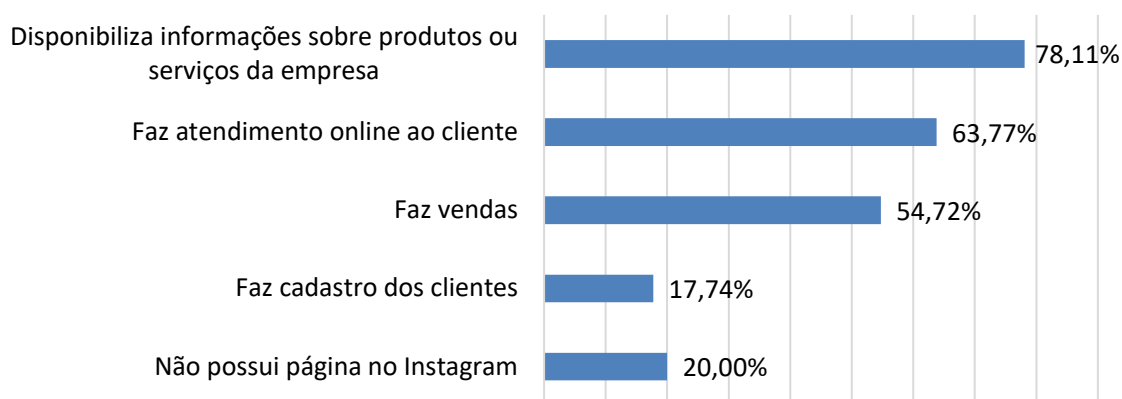


Esta questão admite múltipla resposta.

- **Serviços oferecidos pelo Instagram**

Quanto aos serviços oferecidos pelo Instagram 78,11% dos estabelecimentos disponibilizam informação sobre produtos ou serviços, 63,77% realizam atendimento online ao cliente, 54,72% vendas e 17,74% cadastros de clientes. Enquanto que 20,00% das empresas não possuem página no Instagram.

Gráfico 21 – Serviços oferecidos pelo Instagram

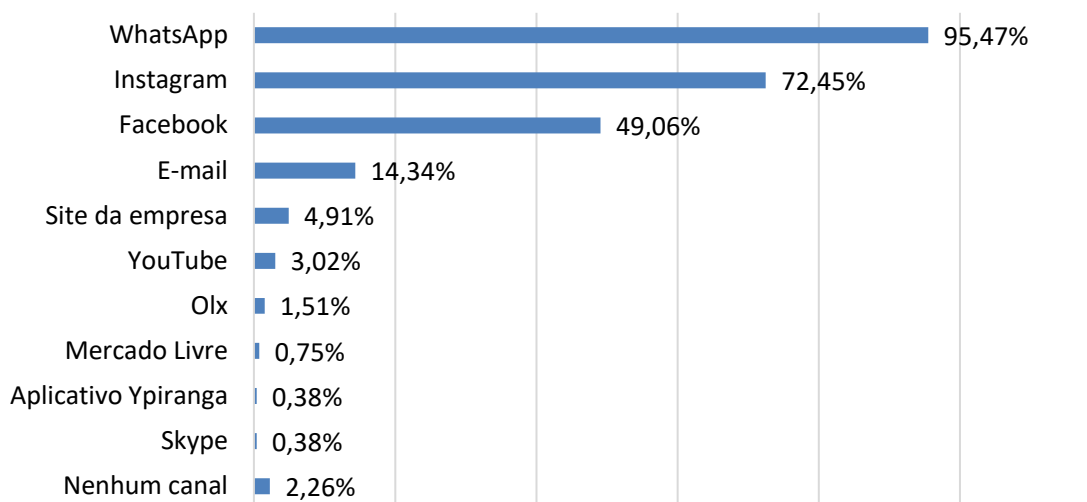


Esta questão admite múltipla resposta.

- **Canais de comercialização**

O WhatsApp (95,47%) é o principal canal de comercialização para vendas ou prestação de serviços online, seguido de Instagram (72,45%), Facebook (49,06%), E-mail (14,34%), entre outras citações com menor percentual.

Gráfico 22 – Canais de comercialização

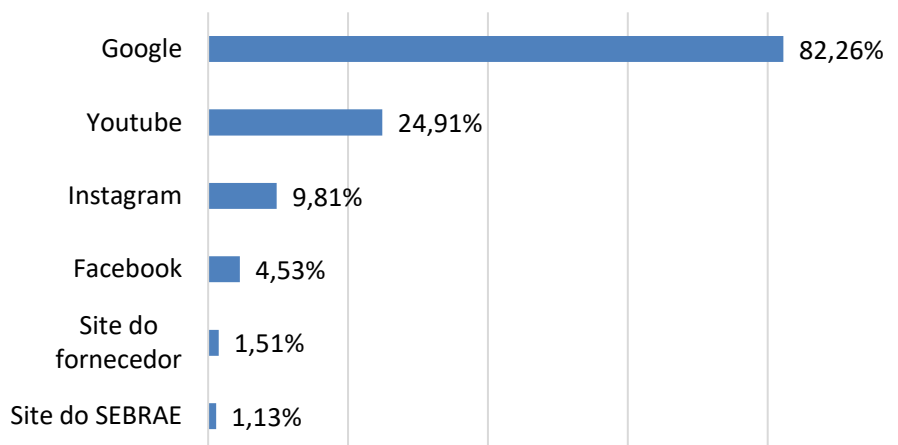


Esta questão admite múltipla resposta.

- **Busca de informações**

O Google (82,26%) é a principal fonte de busca de informações sobre os negócios, seguido pelo YouTube (24,91%), Instagram (9,81%), Facebook (4,53%), site do fornecedor (1,51%) e site do SEBRAE (1,13%).

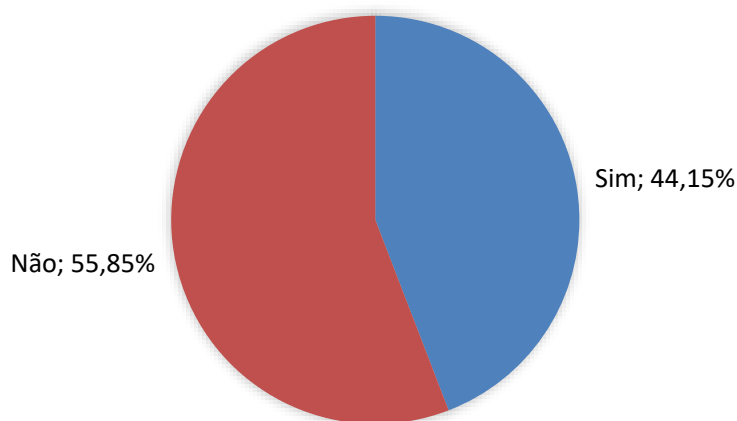
Gráfico 23 – Canais onde busca informações sobre seu negócio



Esta questão admite múltipla resposta.

Quando perguntando se já buscou o site do SEBRAE para obtenção de informações 44,15% dos empreendedores informaram que sim, já buscou ajuda no site do SEBRAE para o seu negócio e 55,85% nunca acessaram o site do SEBRAE.

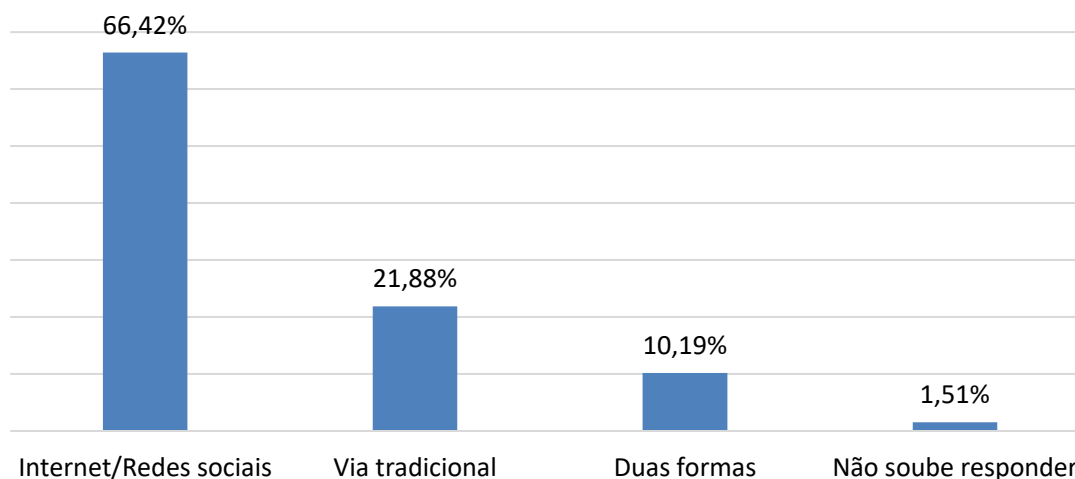
Gráfico 24 – Busca no site do SEBRAE para obtenção de informações



- **Perspectivas futuras de canais de comercialização**

Com relação a perspectivas futuras de canais de comercialização 66,42% dos empreendedores informaram que nos próximo 5 anos, as vendas da empresa possuem maior potencial de crescimento por meio da Internet e/ou Redes sociais, enquanto que 21,88% acreditam na via tradicional, 10,19% das duas formas e 1,51% não souberam responder.

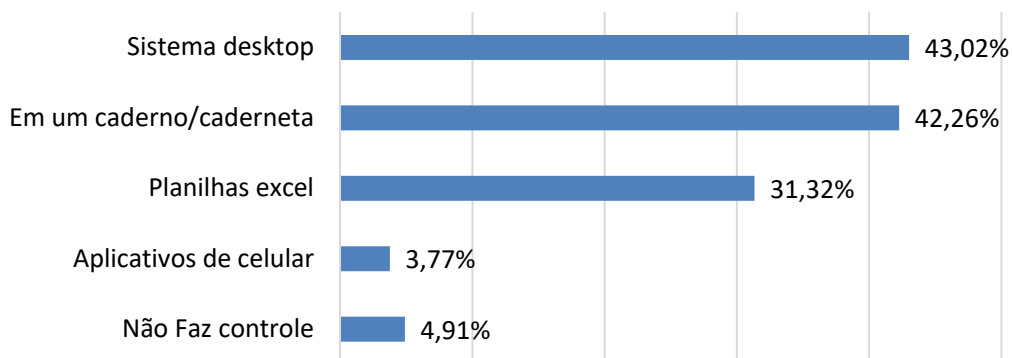
Gráfico 25 – Perspectivas de potencial de crescimento de canais de comercialização



- **Gestão financeira**

O sistema Desktop (43,02%) e caderno ou caderneta (42,26%) são as principais formas de gestão financeira das empresas, seguido pelo uso de planilhas do Excel (31,32%), aplicativos de celular (3,77%). Temos que 4,91% não realizam nenhum tipo de controle financeiro.

Gráfico 26 – Como é feita a gestão financeira da empresa



Esta questão admite múltipla resposta.

- **Software especializados em gestão**

49,81% das empresas possuem software que auxilia nas atividades do negócio. Onde vendas de produtos e serviços (90,91%), contas a pagar (89,39%), estoques (87,12%) e contas a receber (85,61%) são as principais ações desempenhadas junto ao software.

Gráfico 27 - Softwares especializados em gestão

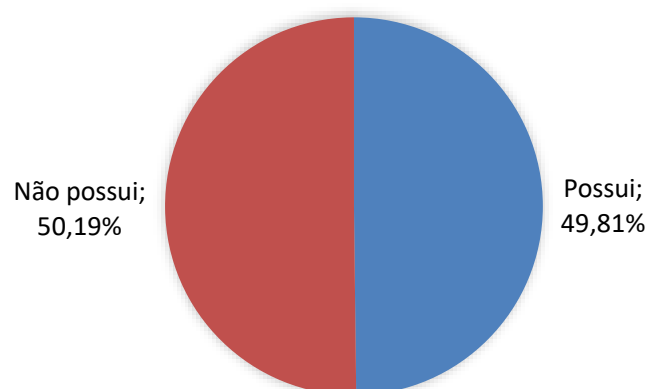
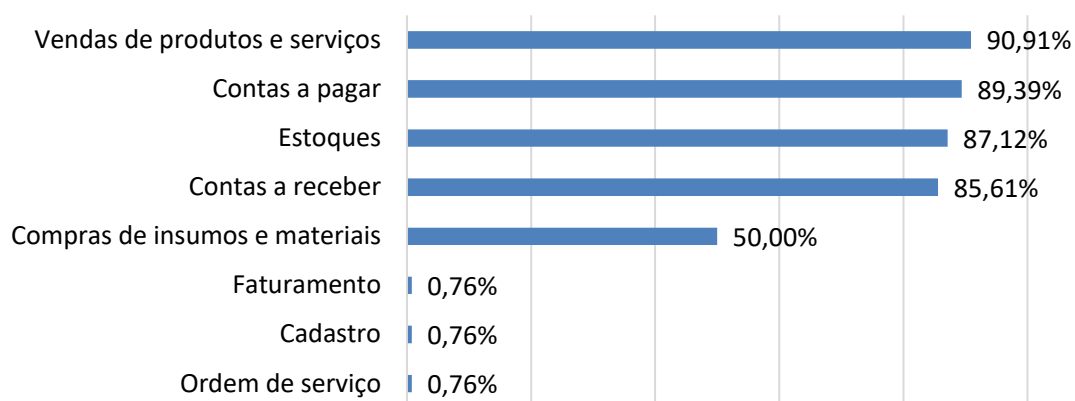


Gráfico 28 – Atividades integradas aos softwares

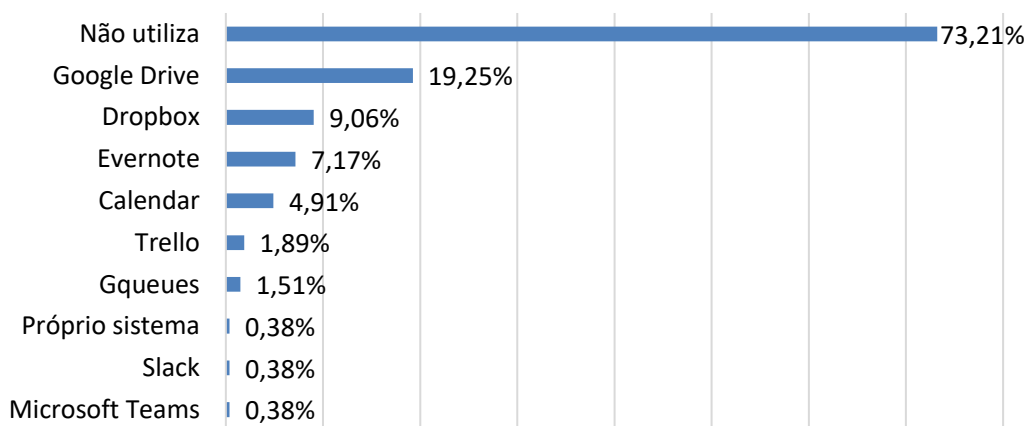


Esta questão admite múltipla resposta.

- **Ferramentas de produtividade**

Do total de pesquisados, 73,21% não utilizam ferramentas de acompanhamento de produtividade na empresa. Enquanto que nas empresas que informaram usar algum aplicativo para medir a produtividade, destacam-se o Google Drive (19,25%), Dropbox (9,06%), Evernote (7,17%) e Calendar (4,91%).

Gráfico 29 – Ferramentas de produtividade



Esta questão admite múltipla resposta.

ANEXO

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL - MOSSORÓ

Bom dia/Boa tarde/Boa noite, meu nome é _____ e estou ligando em nome do Sebrae/RN. Por favor, eu gostaria de falar com o proprietário, gerente ou responsável pela empresa.

Olá! Nós estamos realizando um estudo para mensurar o potencial para a transformação digital junto aos pequenos negócios do município de Mossoró como forma de potencializar sua maturidade digital, desenvolver novos modelos de negócio com valor agregado, promover a competitividade e a inovação, inserção no e-commerce, fortalecendo o empreendedorismo e a gestão de negócios digitais. Gostaria de contar com a sua colaboração respondendo a algumas perguntas que levarão cerca de 20 minutos. Suas respostas serão analisadas junto a de outros empreendedores da região, e seus dados pessoais e os de seu negócio serão mantidos em sigilo. Podemos contar com sua contribuição?

PARTE I - PERFIL DO PROPRIETÁRIO

1. **Nome do proprietário:** _____ **CPF:** _____. _____. _____. _____. ____.

2. **Sexo:** Masculino Feminino

3. **Idade:** Até 20 anos 21 a 30 anos 31 a 40 anos
 41 a 50 anos 51 a 60 anos Acima de 60 anos

4. **Qual a sua escolaridade?**

Sem instrução Fundamental incompleto Fundamental completo
 Médio incompleto Médio completo Superior incompleto
 Superior completo Especialização Mestrado/Doutorado

5. **Desenvolveu alguma capacitação na área de tecnologia nos últimos 02 (dois) anos?**

Sim, qual? _____ Não

6. **Quais temáticas na área de tecnologia sua empresa necessita?**

Startups: Inovações e projetos E-commerce (comércio eletrônico)
 Loja virtual Tecnologias para a Transformação digital
 Logística aplicada ao E-commerce Gestão de vendas aplicada aos negócios digitais
 Plano de negócios digitais Marketing digital
 Internet para os pequenos negócios Inovação para os negócios digitais
 Design Thinking Gestão financeira de negócios digitais
 Gestão de negócios digitais Métodos ágeis de gestão
 Relacionamento digital com o cliente Outros. Citar: _____

7. **Quais as tecnologias (softwares, máquinas e equipamentos, métodos de inovação, etc.), existentes no mercado que podem favorecer sua empresa no desenvolvimento das atividades?**

8. **Quais as tecnologias / aplicativos utilizados pela empresa?**

PARTE II - TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

1 - Dos itens de informática que eu vou citar, quais são utilizados na empresa? (Múltipla resposta)

Celular Computador notebook Tablet

2 - Acessa a internet?

Sim, **2.1 por meio do(s):** Celular Computador/notebook Tablet Smart TV
 Não acessa Internet

3 - Quais destes aplicativos usa no celular? (Múltipla resposta)

WhatsApp Facebook Google Maps Mercado Livre
 YouTube Instagram Netflix Skype
 LinkedIn Mercado livre Uber Spotify
 Twitter Deezer 99 taxis Internet Banking
 Google play Nubank Cartão no celular ifood
 booking Airbnb Outros. Citar: _____

4 - Vou citar alguns usos que as empresas podem fazer da Internet. Poderia apontar quais são utilizados na empresa (Múltipla resposta)

Uso do e-mail Pesquisa de preço/fornecedores
 Acesso a serviços bancários Compra de insumos e mercadorias
 Divulgação Institucional da empresa Acesso a serviços do governo
 Exposição de produtos da empresa Venda online dos produtos da empresa
 Reunião/conversa virtual Outros. Citar: _____
 Não utiliza nenhuma ferramenta
 Não acessa Internet

5 - Que serviços não utiliza e gostaria de usar para a sua empresa? (Múltipla resposta)

Uso do e-mail Pesquisa de preço/fornecedores
 Acesso a serviços bancários Compra de insumos e mercadorias
 Divulgação Institucional da empresa Acesso a serviços do governo
 Exposição de produtos da empresa Venda online dos produtos da empresa
 Reunião/conversa virtual Outros. Citar: _____
 Não utiliza nenhuma ferramenta
 Não acessa Internet

6 - Já fez algum curso por meio da Internet?

Sim, realizou Não realizou (Vá para a questão 7)

6.1 - Se realizou curso pela Internet. Em qual site/portal?

SEBRAE SENAC SESI/SENAI
 Faculdade/Universidade Não souberam responder Outros sites. Qual? _____

7 - Quando quer aprender algo na Internet, prefere:

- Conteúdo em vídeo Conteúdo em texto Conteúdo em áudio
 Indiferente Não acessa Internet

8. Se possui página na Internet, quais serviços a sua empresa oferece na Internet?

- Disponibiliza informações sobre produtos ou serviços da empresa
 Faz atendimento online ao cliente
 Faz vendas
 Faz cadastro dos clientes
 Realiza outras atividades. Citar: _____
 Não possui página na Internet

9. Se possui página no Facebook, quais serviços a sua empresa oferece no facebook?

- Disponibiliza informações sobre produtos ou serviços da empresa
 Faz atendimento online ao cliente
 Faz vendas
 Faz cadastro dos clientes
 Realiza outras atividades. Citar: _____
 Não possui página no Facebook

10. Se possui WhatsApp, quais serviços a sua empresa oferece pelo WhatsApp?

- Disponibiliza informações sobre produtos ou serviços da empresa
 Faz atendimento online ao cliente
 Faz vendas
 Faz cadastro dos clientes
 Realiza outras atividades. Citar: _____
 Não se comunica com o cliente pelo WhatsApp

11. Se possui WhatsApp, quais serviços a sua empresa oferece pelo Instagram?

- Disponibiliza informações sobre produtos ou serviços da empresa
 Faz atendimento online ao cliente
 Faz vendas
 Faz cadastro dos clientes
 Realiza outras atividades. Citar: _____
 Não se comunica com o cliente pelo WhatsApp

12. Quais são os canais que mais utiliza para fazer as vendas/prestação de serviço on-line? (Múltipla resposta)

- WhatsApp Facebook Mercado Livre Olx
 YouTube Instagram E-mail Site da empresa
 Nenhum Outro. Citar: _____

13. Qual é o primeiro site na Internet que procura quando precisa de ajuda para o seu negócio?

- Google Youtube Site do SEBRAE Facebook
 Instagram Outro. Citar: _____ Não procurou ajuda

14. Você já procurou ajuda no site do SEBRAE? Sim Não

15 - Para os próximos 5 anos, as vendas da empresa têm maior potencial de crescimento pela:

Via tradicional Pela Internet/Redes sociais Não soube responder

16 - Como é feita a gestão financeira do seu negócio (controle de receitas e despesas)?

Em um caderno/caderneta Sistema desktop
 Planilhas excel Aplicativos de celular
 Não Faz controle Outro. Citar: _____

17 - A sua empresa possui algum software que ajuda a gerir as atividades do negócio?

Sim Não

17.1. Quais as atividades da empresa que são integradas nesse software? (Múltipla resposta)

Contas a pagar Contas a receber
 Vendas de produtos e serviços Estoques
 Compras de insumos e materiais Não utiliza software
 Outro. Citar: _____

18. Utiliza alguma ferramenta para acompanhamento da produtividade?

Gqueues Trello Wunderlist Google
 Calendar Microsoft Teams Evernote Google Drive
 Drop Box Slack Outros. Citar: _____
 Não utiliza nenhuma ferramenta

PARTE III - DADOS DO NEGÓCIO

1. Situação do Negócio: Formal Informal

2. Atividade: Indústria Comércio Serviço Agronegócio

3. Porte: Microempreendedor Individual Microempresa Empresa de pequeno porte

4. Cadastro do empreendimento:

Razão Social: _____

Nome Fantasia: _____

CNPJ: ____ . ____ . ____ / ____ - ____ e-mail: _____

Endereço: _____

Bairro: _____ CEP: _____ Município: _____

Telefone: _____ Data de Fundação: ____ / ____ / ____

Home Page: _____ Número de empregados: _____

5. Faturamento mensal da empresa

Até R\$ 20.000,00

R\$ 60.000 a R\$ 80.000

R\$ 20.000 a R\$ 40.000

R\$ 80.000 a R\$ 100.000

R\$ 40.000 a R\$ 60.000

Acima de R\$ 100.000