

Transformação Digital nos Pequenos Negócios (2023)

6ª edição



Novembro de 2023



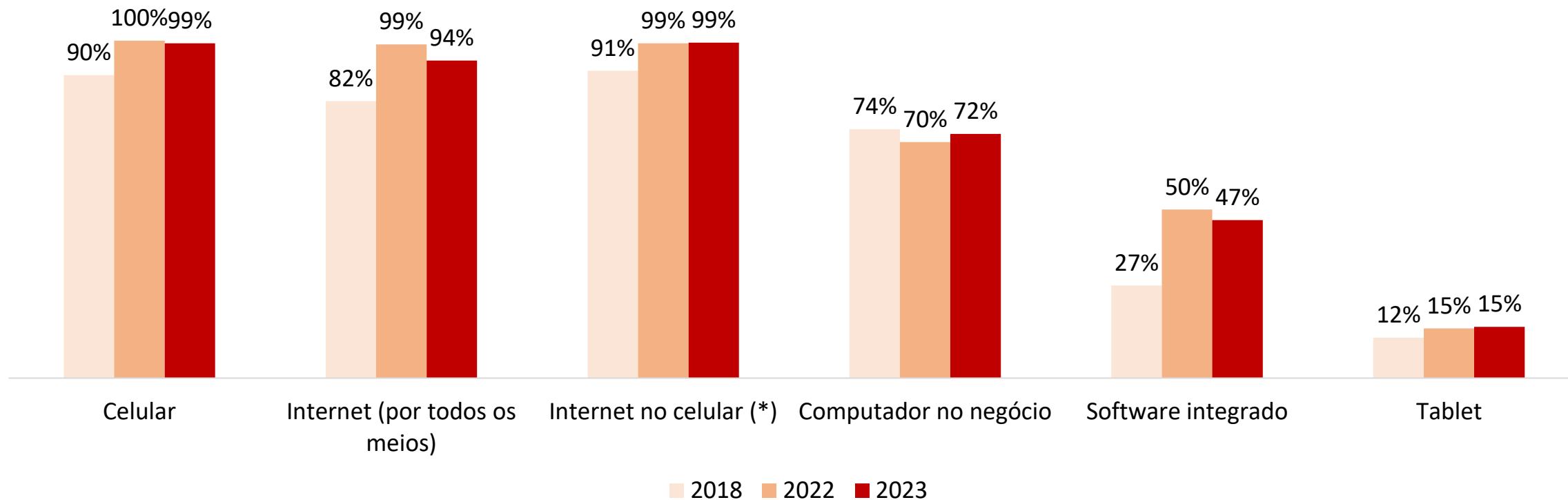
A pesquisa



- **Objetivo Geral:** identificar o processo de Transformação Digital nos Pequenos Negócios, no Brasil.
- **Pesquisa quantitativa** aplicada por telefone (CATI).
- **Público-alvo** composto por empreendedores MEI, ME e EPP de todas as regiões do Brasil.
- **Amostragem probabilística** com seleção aleatória dos entrevistados a partir de base de dados RFB/Sebrae
- **Amostra:** 6.247 entrevistados distribuídos em cotas por unidade da federação, porte e setor de atividade.
- **Porte:** EPP – 433; ME – 1.946; MEI – 3.868;
- **Setor de atividade:** Comércio – 2.066; Construção – 2.005; Serviços – 2.176
- **Margem de erro global** de 1,2% e média de 6,5% por Unidade da Federação.
- **Período de realização:** 24 de julho a 26 de setembro de 2023.

- 99% dos PN usam celular, 99% dos que têm celular usam internet no celular, 72% usam computador no negócio, 57% usam Whats App for Business e 47% usam software integrado (houveram pequenas variações frente ao ano anterior);
- Ampliou, porém, a proporção dos PN que usam de 3 a 5 computadores (7% para 15%);
- Entre os que têm acesso à internet, 95% têm internet fixa em casa e 91% têm plano de dados (3G, 4G e 5G);
- 64% têm perfil/página no Instagram;
- 62% emitem NF-e (mais da metade paga por esse serviço);
- 60% já acessaram o Sebrae na internet (Portal/site é o meio mais usado);
- 54% já fizeram curso na internet (Computador é o meio preferido);
- 40% é a proporção média do faturamento advindo das vendas por canais digitais;
- 38% já fez algum curso do Sebrae na internet (95% consideraram útil);
- “Catálogo de produtos/serviços” e “Fale Conosco” são os serviços mais disponibilizados pelos PN;
- “E-mail” e “serviços bancários” são os serviços mais usados pelos PN na rede.

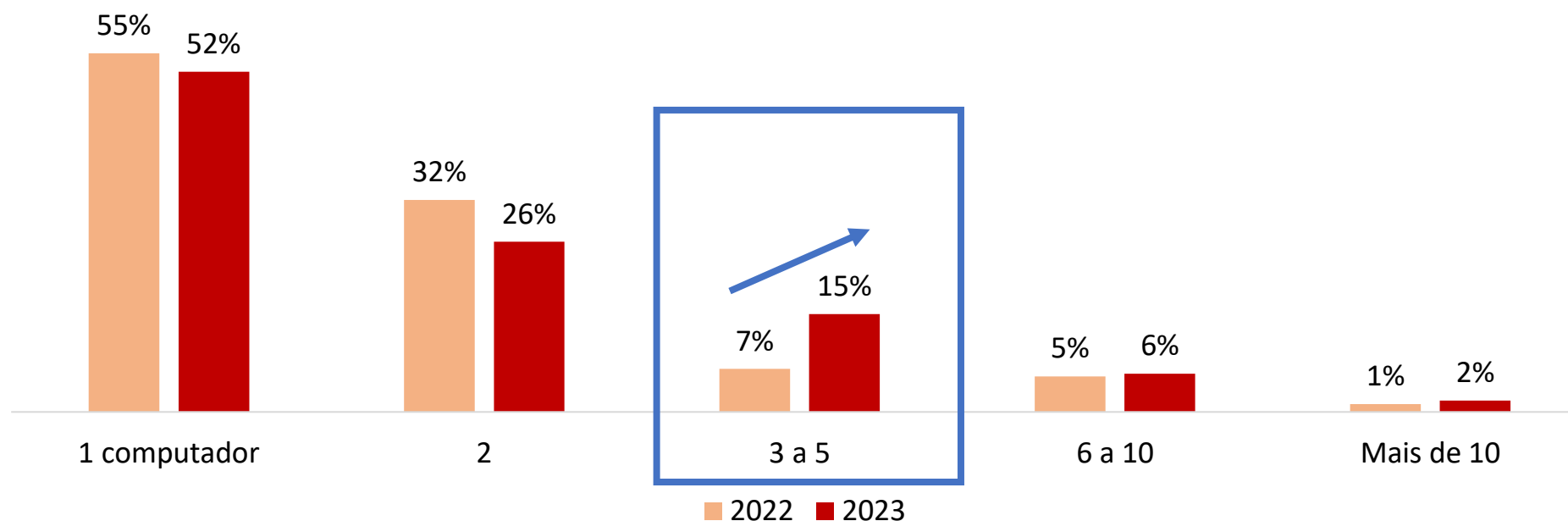
Recursos de informática utilizados - resumo



Houve pequena oscilação na proporção dos itens utilizados, comparado ao ano anterior (ligeira queda no uso de internet “por todos os meios” e de “software integrado”)

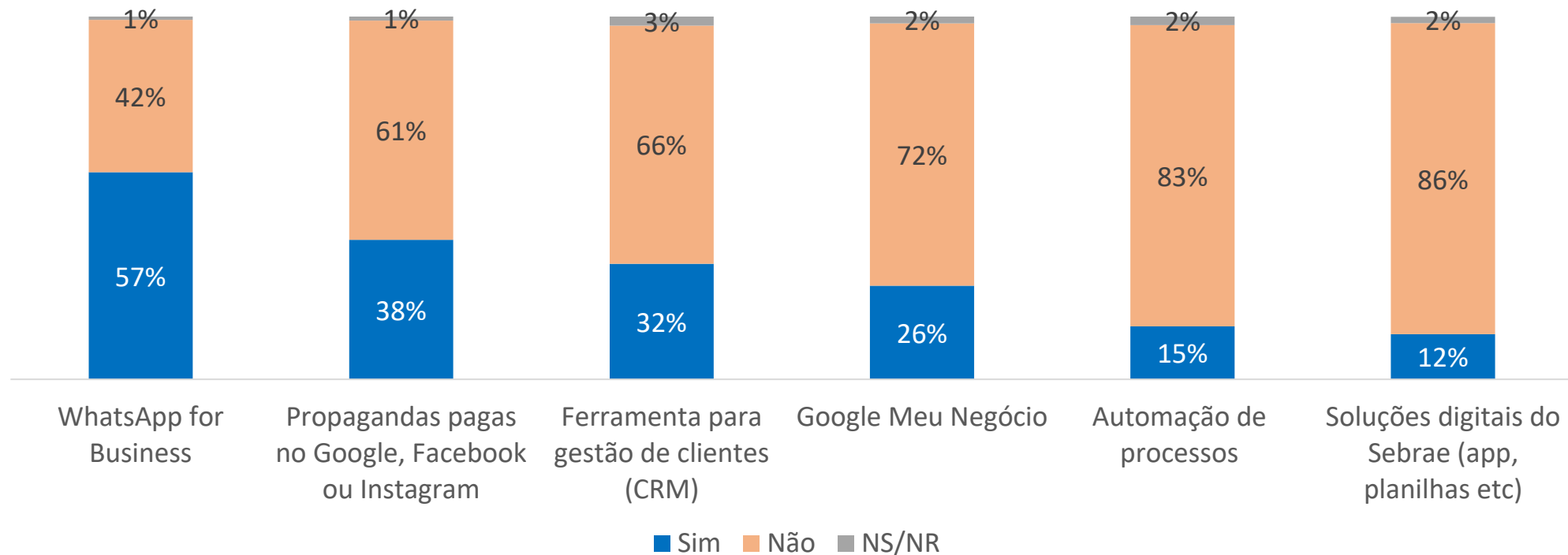
Uso de computadores

APENAS PARA EMPRESAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR
Quantidade de computadores (notebook, laptop, desktop) que utiliza no seu negócio?



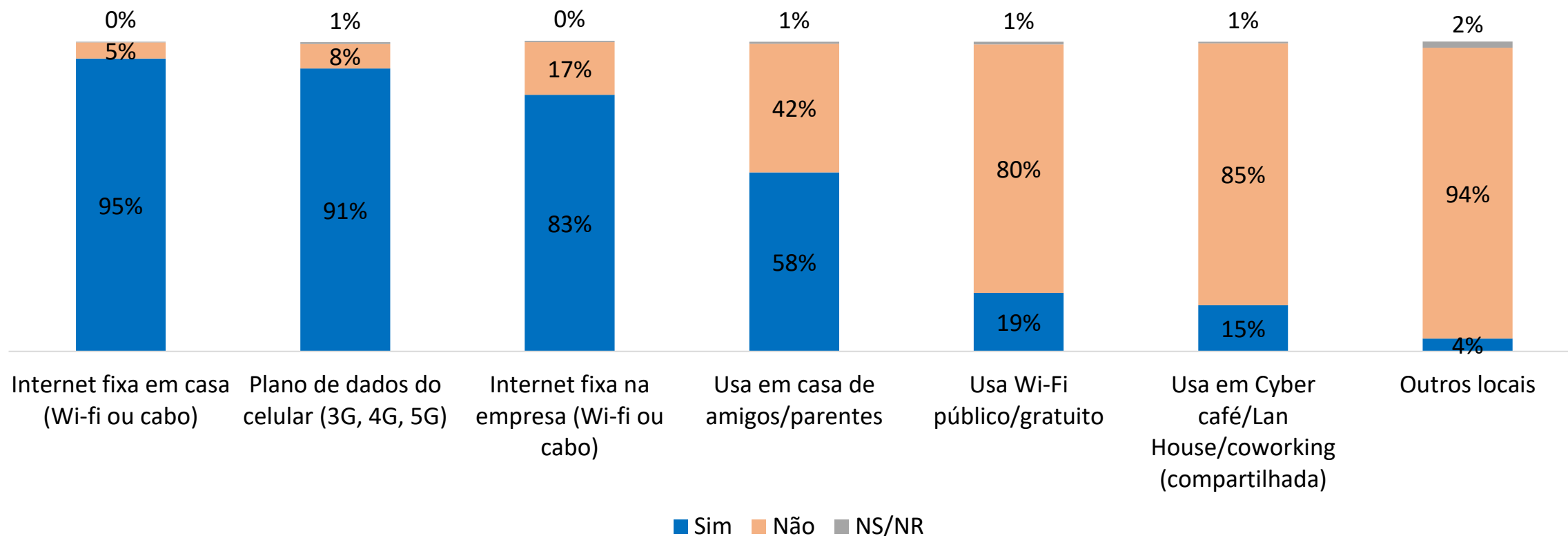
Houve ligeiro crescimento do uso de número de computadores (a média passou de 2,4 para 2,5 computadores por empresa)

Outras “ferramentas digitais” que utilizam



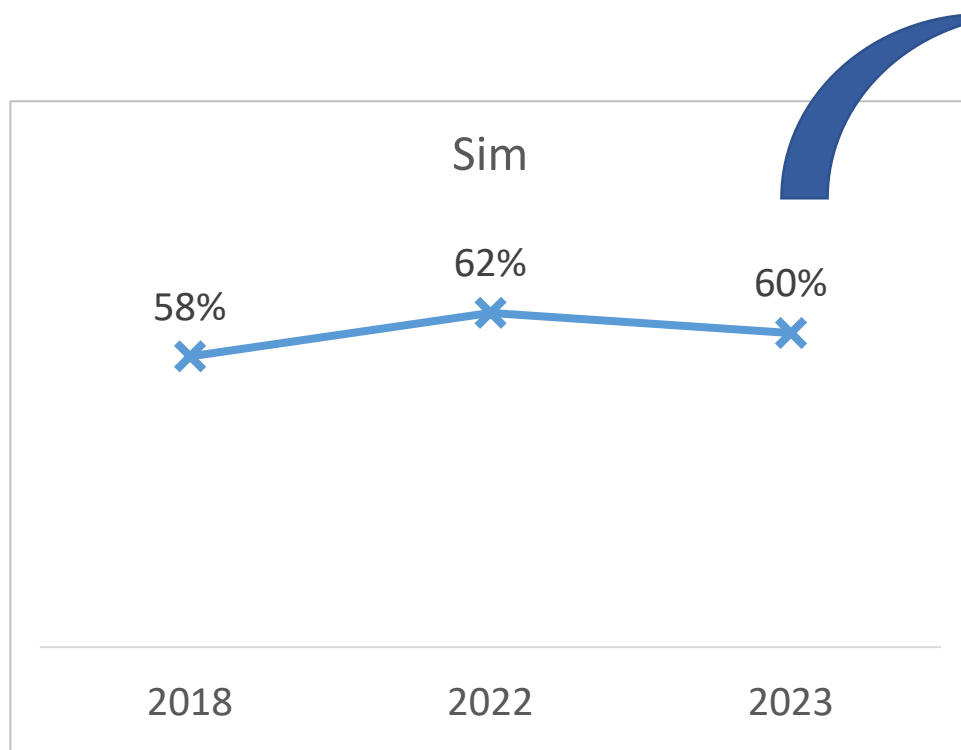
O WhatsApp for Business é um dos recursos digitais mais utilizados pelos Pequenos Negócios (57%)

Onde/como costuma utilizar a internet (*)



Internet fixa em casa é onde/como mais os PN costumam utilizar internet (95%)

Já acessou o SEBRAE pela internet(*)?

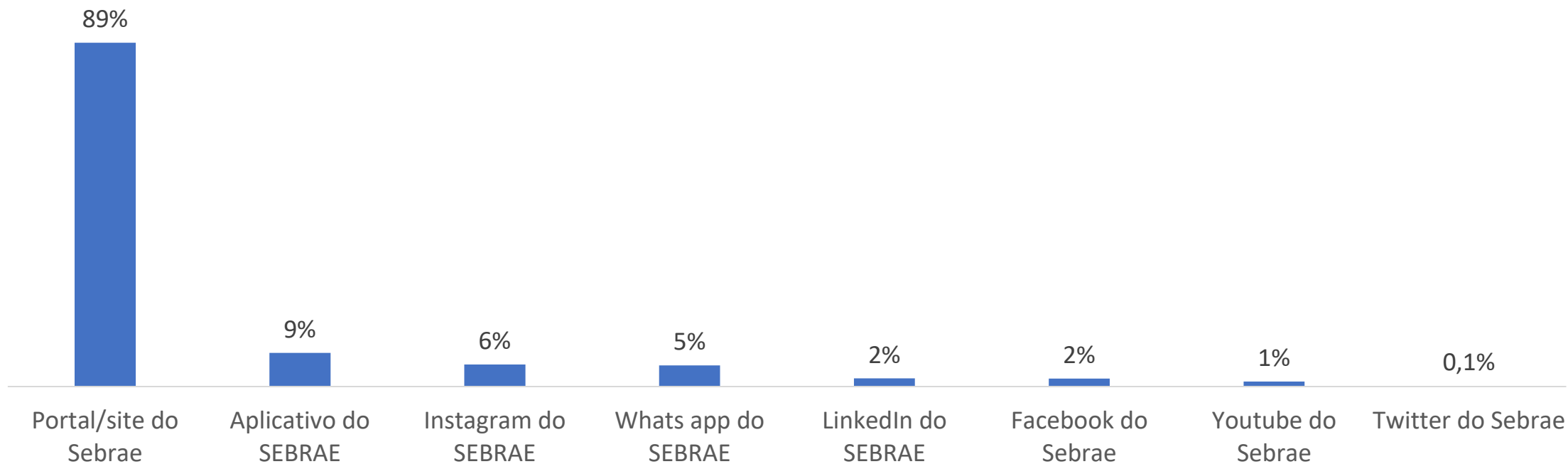


A proporção dos que dizem “sim” é maior nos seguintes segmentos

- 73% DF
- 71% pós-graduação
- 65% EPP
- 64% mulheres
- 63% idade de 35 a 54 anos
- 62% setor de serviços
- 61% brancos

Cerca de 6 em cada 10 Pequenos Negócios que costumam usar a internet, já acessaram o SEBRAE pela internet (variação dentro da margem de erro)

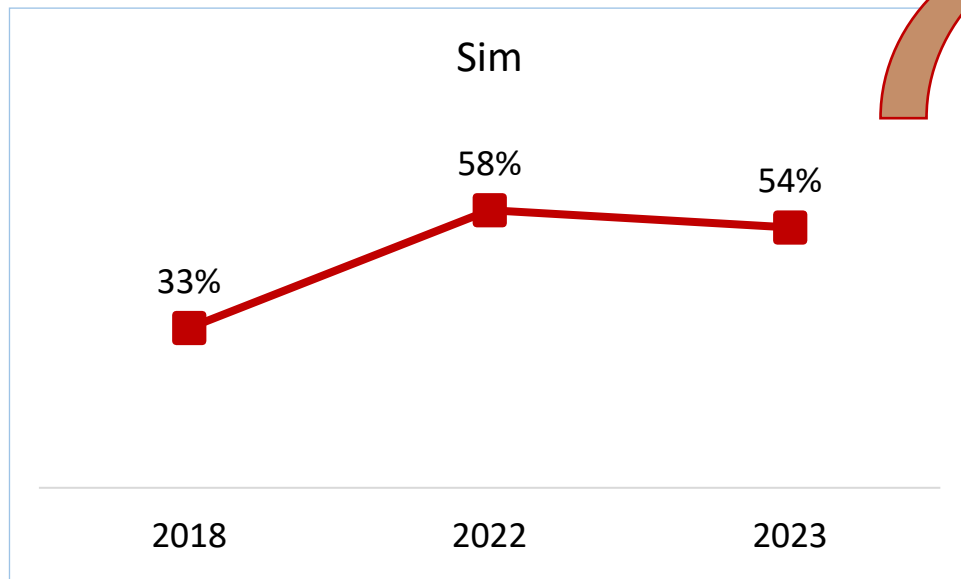
Como costuma acessar o SEBRAE na internet(*)?



9 em cada 10 PN que costumam acessar o SEBRAE, acessam por meio do portal/site do SEBRAE

Nota(*): apenas para os PN que costumam utilizar internet e já acessaram o SEBRAE na internet

PN que já fizeram algum curso na internet(*)



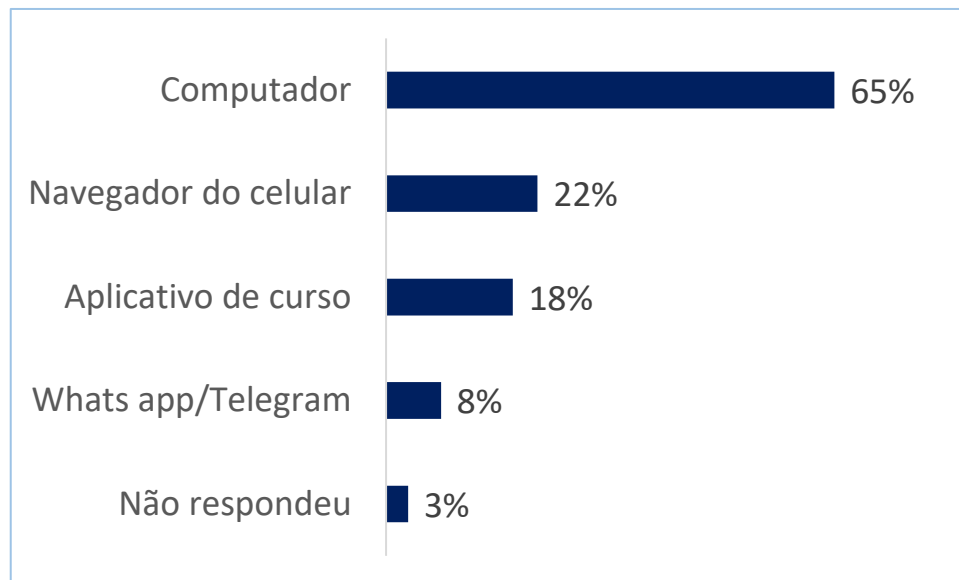
A proporção dos que dizem “sim” é maior nos seguintes segmentos

80% pós-graduação
70% EPP
62% MG
61% setor de serviços
61% mulheres
60% idade até 34 anos

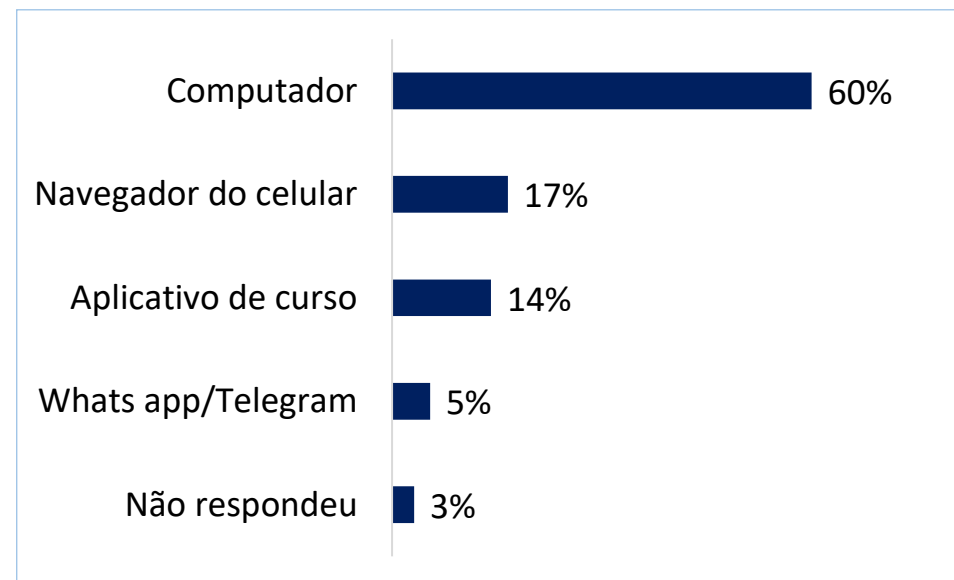
5 em cada 10 PN que costumam acessar a internet, já fizeram algum curso na internet

Canais preferidos para curso on line(*)

Por quais canais tem preferência fazer curso online (RM)?

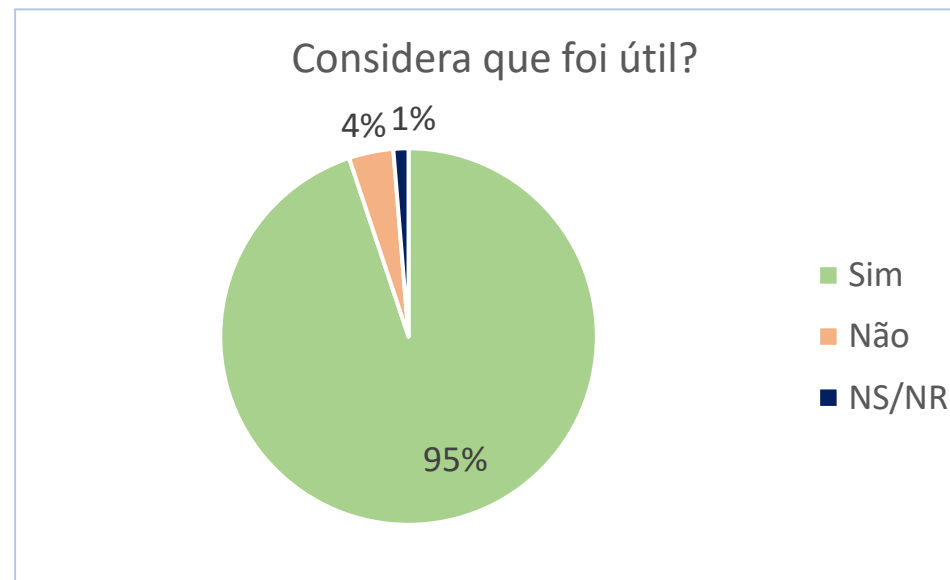
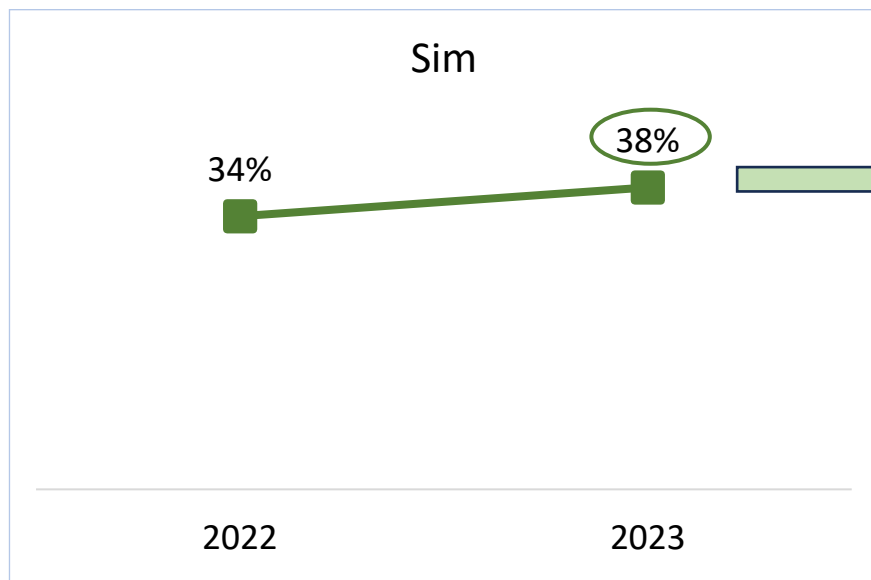


Se respondeu mais de uma opção, qual a opção gostou mais (RU)?



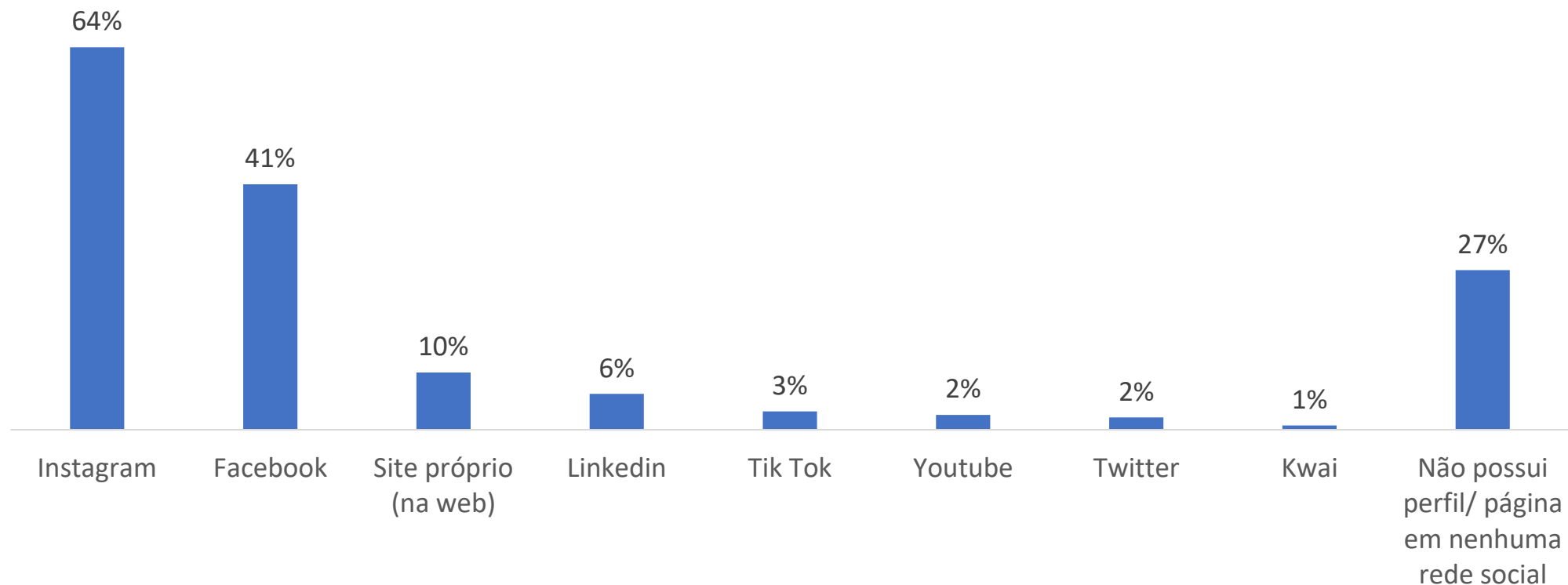
6 em cada 10 PN que fizeram algum curso pela internet, preferem usar o computador para fazer cursos on line

Já fez algum curso do SEBRAE pela internet(*)?



4 em cada 10 PN que costumam utilizar internet, já fizeram um curso pela internet no SEBRAE

Redes sociais onde a empresa tem um perfil/página(*)



73% dos PN usam algum tipo de perfil/página nas redes sociais

Redes sociais onde a empresa tem um perfil/página(*)

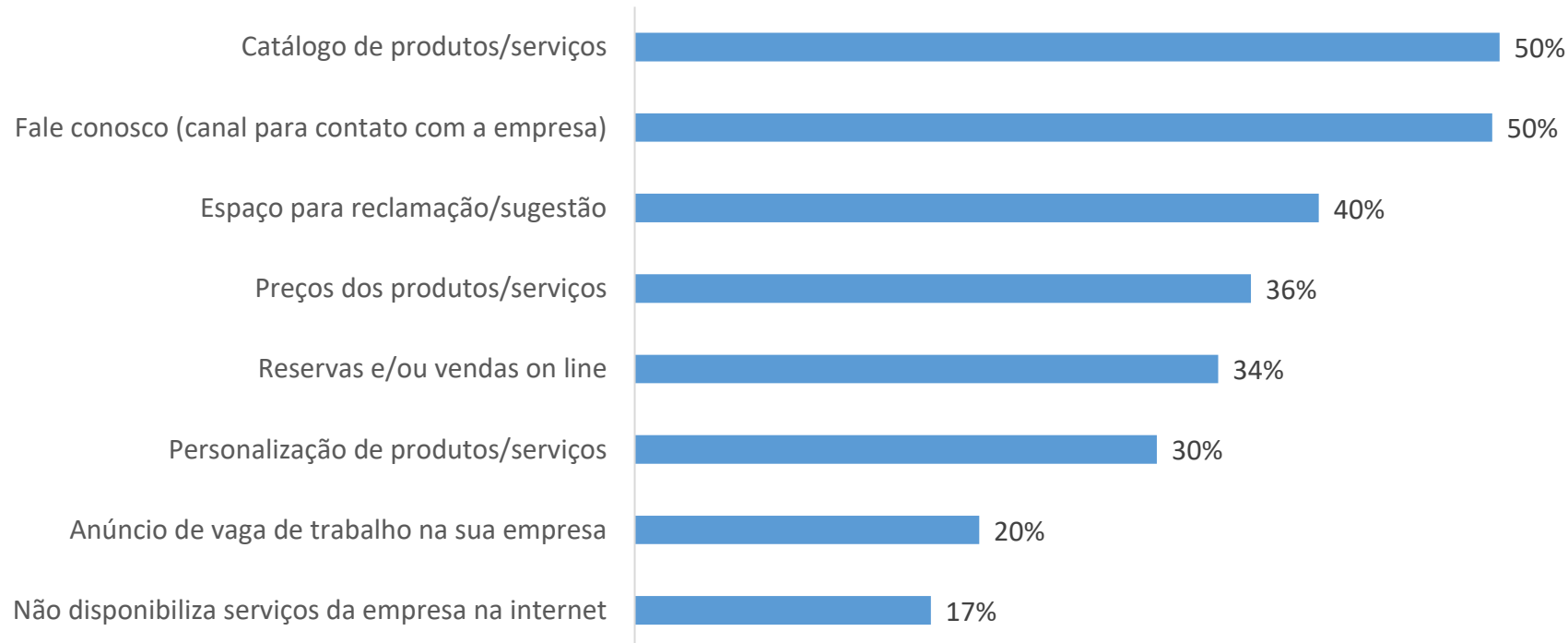
Recorte por segmentos econômicos

	Instagram	Facebook	Site próprio (na web)	Linkedin	Tik Tok	Youtube	Twitter	Kwai	Não possui perfil/ página em nenhuma rede social
Artesanato	72%	32%	8%	0%	1%	1%	2%	0%	27%
Beleza	83%	55%	6%	0%	6%	2%	1%	1%	19%
Comércio varejista	72%	41%	9%	4%	4%	2%	2%	2%	20%
Construção civil	47%	37%	5%	4%	2%	1%	1%	0%	42%
Economia criativa	79%	38%	21%	18%	6%	6%	8%	1%	15%
Educação	72%	35%	12%	25%	1%	10%	2%	0%	16%
Indústria alimentícia	82%	40%	4%	5%	5%	6%	2%	2%	15%
Indústria de base tecno	61%	59%	3%	22%	0%	5%	2%	0%	22%
Logística e transporte	26%	27%	8%	2%	1%	2%	1%	1%	47%
Moda	72%	42%	7%	1%	6%	2%	1%	1%	20%
Oficinas e peças auto	63%	33%	7%	1%	1%	0%	1%	0%	29%
Pet shops e serv. vet.	75%	43%	14%	2%	12%	5%	3%	2%	23%
Saúde	67%	44%	15%	3%	2%	1%	3%	0%	19%
Serviços de alimentação	65%	43%	6%	0%	0%	2%	1%	0%	29%
Serviços empresariais	61%	42%	12%	13%	2%	2%	2%	0%	29%
Serviços pessoais	56%	50%	16%	4%	5%	9%	8%	1%	33%
Turismo	74%	59%	15%	2%	7%	0%	4%	0%	11%
Média Geral	64%	41%	10%	6%	3%	2%	2%	1%	27%

Instagram e Facebook dominam em todos os segmentos, mas **Site Próprio e LinkedIn** conseguem se destacar da média geral em segmentos como Economia Criativa, Educação, Indústria de Base Tecnológica e Serviços Empresariais.

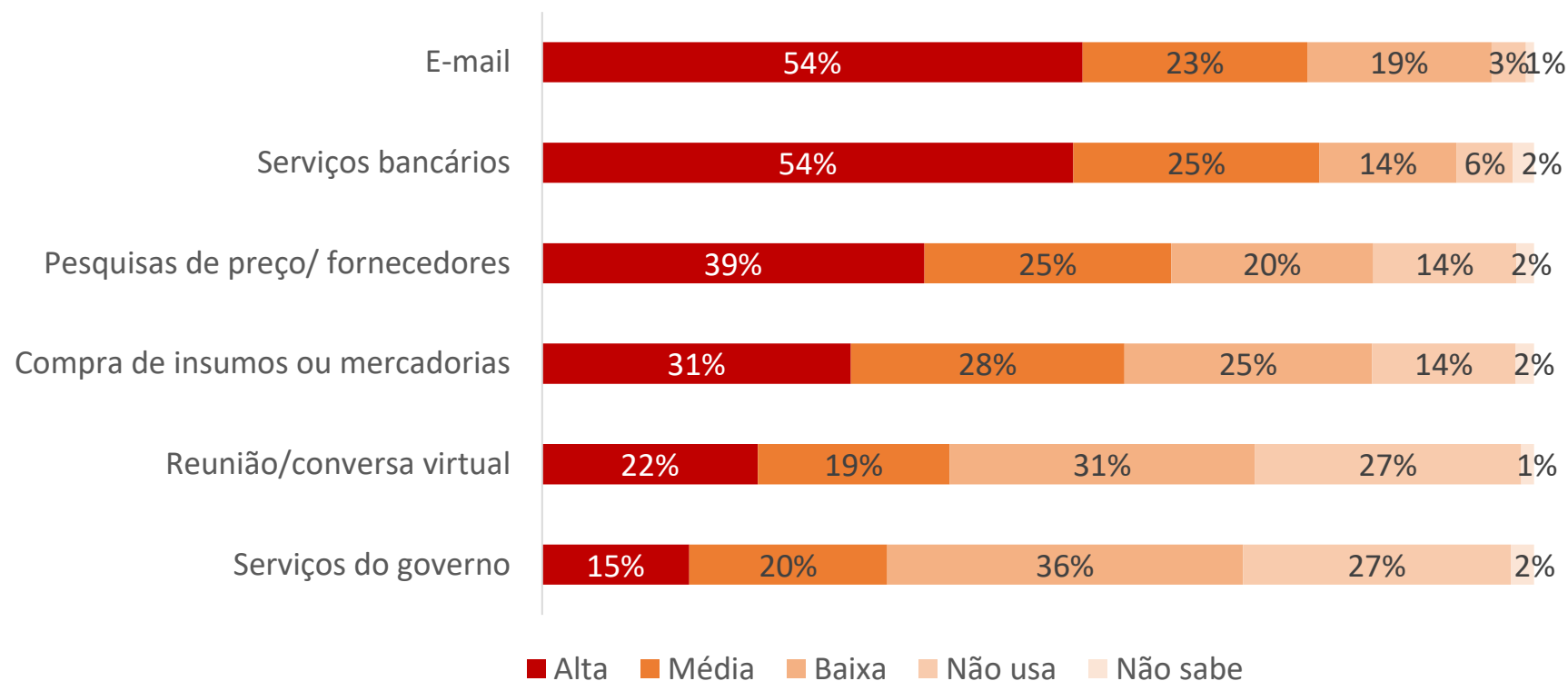
Segmentos que não aparecem não obtiveram quantidade de respondentes suficiente para esta pergunta.

Serviços que disponibiliza na perfil/página da empresa(*)



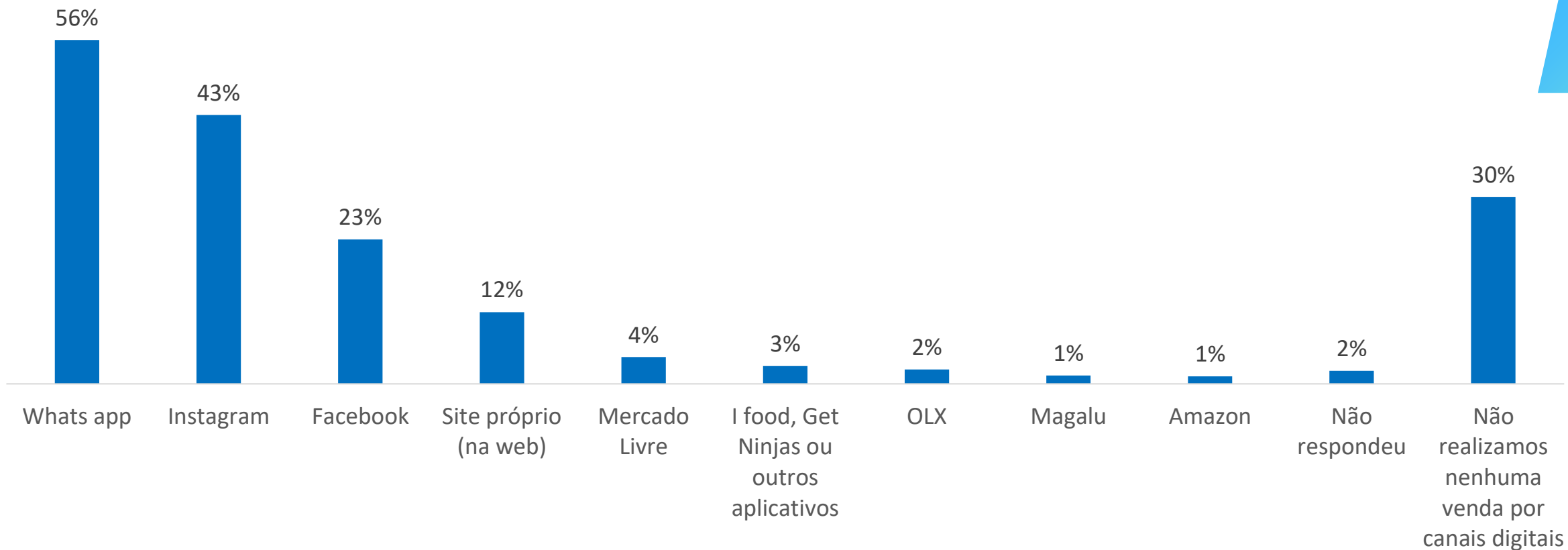
Catálogo de produtos/serviços e “Fale conosco” são os serviços mais disponibilizados no perfil/página dos PN

Frequência com que usa os seguintes serviços na internet(*)



E-mail e serviços bancários são os serviços que os PN mais usam na internet

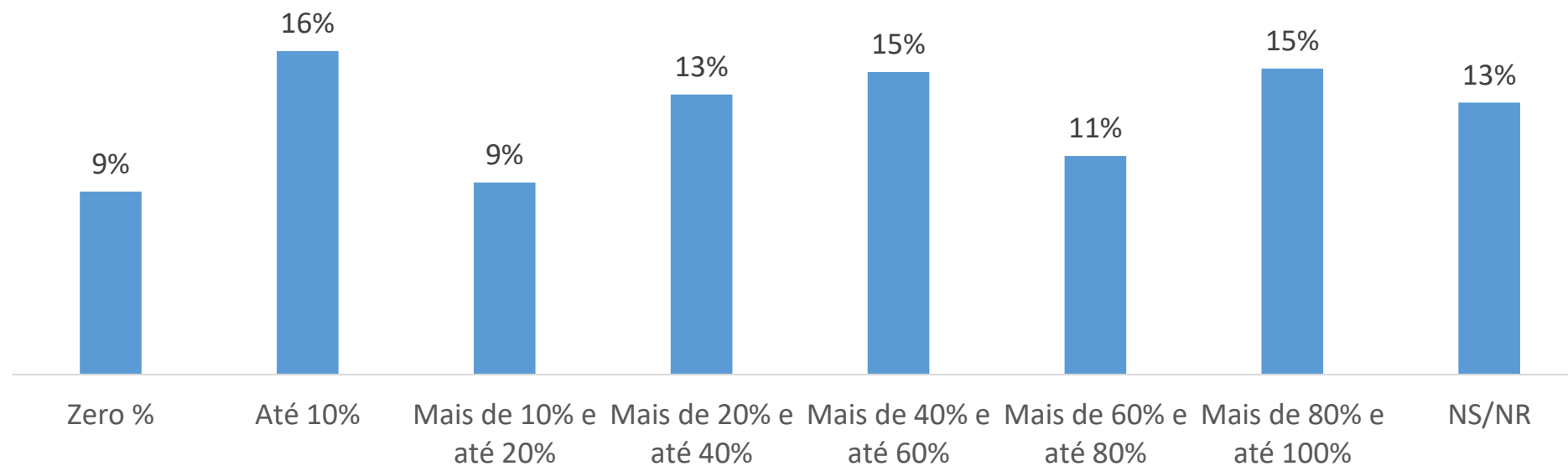
Canais digitais que a empresa usa para vender(*)



Cerca de 70% dos PN que costumam utilizar internet realizam vendas por canais digitais. Whats app (56%) e Instagram (43%) são os canais digitais mais utilizados para vender

Nota(*): apenas para os PN que costumam utilizar internet

Vendas digitais/Receita total da empresa – “atualmente”(*)



Entre aqueles que realizam vendas por canais digitais, esta modalidade representa em média 40% do faturamento, sendo que é bastante variada a distribuição dessas empresas, entre as faixas de faturamento de vendas digitais

Vendas digitais/Receita total da empresa – “atualmente”(*)

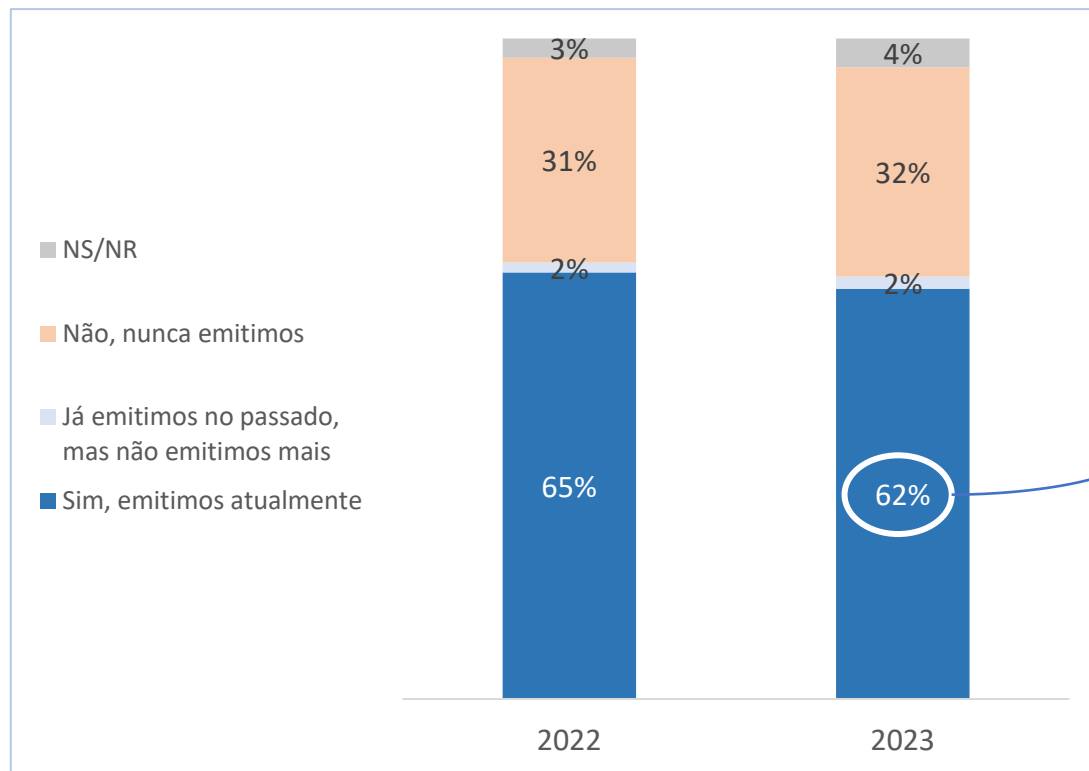
Recorte por segmentos econômicos

	Zero %	Até 40%	Mais de 40%	NS/NR
Artesanato	6%	41%	49%	4%
Beleza	4%	47%	37%	12%
Comércio varejista	7%	40%	38%	15%
Construção civil	9%	46%	33%	12%
Economia criativa	13%	17%	55%	15%
Educação	14%	30%	45%	11%
Indústria alimentícia	10%	38%	36%	16%
Logística e transporte	6%	37%	49%	7%
Moda	8%	40%	38%	14%
Oficinas e peças auto	13%	30%	40%	16%
Pet shops e serv. vet.	15%	43%	28%	14%
Saúde	16%	41%	34%	9%
Serviços de alimentação	4%	47%	35%	14%
Serviços empresariais	9%	29%	47%	15%
Serviços pessoais	16%	45%	28%	10%
Turismo	4%	45%	49%	3%
Média Geral	9%	38%	40%	13%

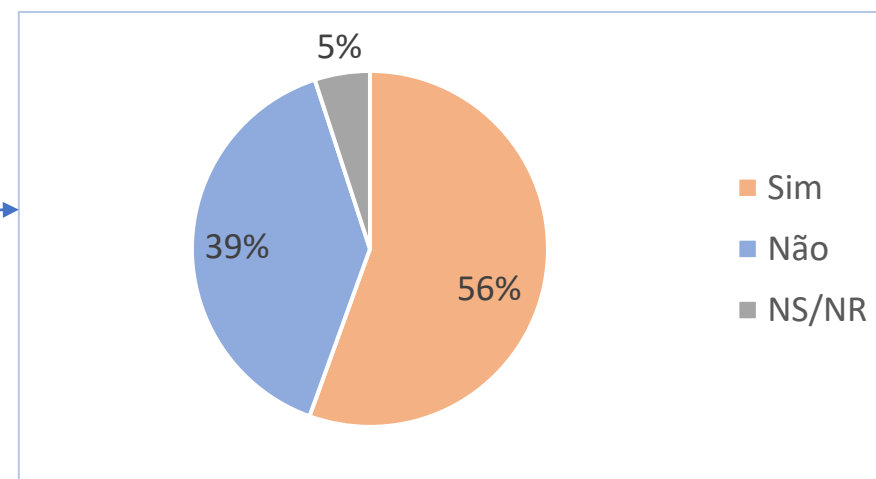
Em diversos segmentos econômicos, o grupo em que mais de 40% da receita vem de vendas digitais já supera o grupo com proporção menor, com destaque para **Economia Criativa, Logística e Turismo.**

Segmentos que não aparecem não obtiveram quantidade de respondentes suficiente para esta pergunta.

A empresa emite Nota Fiscal eletrônica NF-e(*)?



Paga pelo serviço de emissão da NF-e?
(apenas quem emite NF-e)



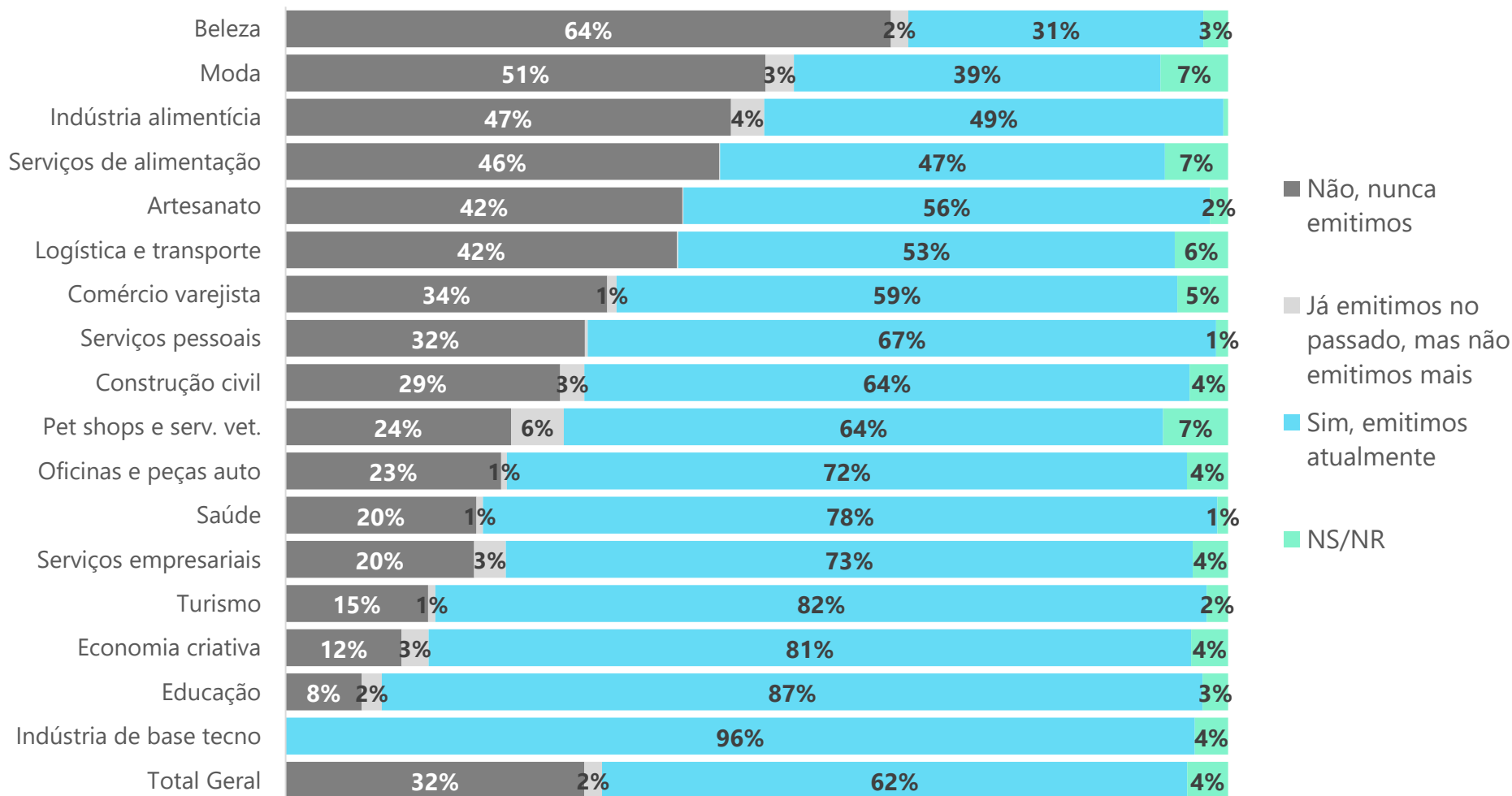
6 em cada 10 PN emitem NF-e
(e 56% dos que emitem NF-e paga por isso)

Nota(*): apenas para os PN que costumam utilizar internet

A empresa emite Nota Fiscal eletrônica NF-e(*)?



Recorte por segmentos econômicos



Segmentos que não aparecem não obtiveram quantidade de respondentes suficiente para esta pergunta.

Uso de NF-e varia muito entre os segmentos, havendo menor adesão naqueles com grande proporção de MEI com produtos/serviços de menor valor, como **Beleza** e **Moda**.

Economia Criativa tem uma grande proporção de MEI e, apesar disso, uma expressiva utilização da NF-e.

Realização

Esta pesquisa é um produto da **Unidade de Gestão Estratégica e Inteligência** do Sebrae Nacional, com apoio da **DITEC** e da **Unidade de Soluções**.

Equipe UGE

Marco Aurélio Bedê - marco.bede@sebrae.com.br

Dênis Nunes - denis.pedro@sebrae.com.br

Kennyston Lago - kennyston.lago@sebrae.com.br

Alberto Ribeiro Vallim - alberto.vallim@sebrae.com.br

Tomaz Carrijo - tomaz.carrijo@sebrae.com.br

Juliana Vaz - juliana.vaz@sebrae.com.br



Equipe DITEC e USoluções

Rafael de Farias Moreira - rafael.moreira@sebrae.com.br

Eduardo Curado Matta - eduardo.matta@sebrae.com.br