



A força do empreendedor brasileiro.

Dores dos Pequenos Negócios

Pesquisa Qualitativa

UGE - Janeiro de 2023

meta
pesquisas de opinião

A pesquisa

Objetivos:

Levantar as principais dificuldades dos empresários na abertura e gestão dos pequenos negócios e identificar as dificuldades de quem está procurando abrir uma empresa.

Metodologia:

Pesquisa qualitativa. 6 grupos focais e 10 entrevistas em profundidade junto a empreendedores consolidados (4 anos ou mais), empreendedores recém estabelecidos (últimos 12 meses) e potenciais empreendedores (pessoas físicas).

Período de realização:

Grupos focais: entre 26 e 28 de setembro de 2022.

Entrevistas em profundidade: entre 03 de novembro e 25 de novembro de 2022.

O público-alvo

GRUPOS FOCAIS (GF)

Grupo 1: Potenciais Empreendedores (10 participantes);

Grupo 2: Empreendedores recém estabelecidos (7);

Grupo 3: Potenciais Empreendedores (8);

Grupo 4: Empreendedores consolidados (8);

Grupo 5: Empreendedores recém estabelecidos (7);

Grupo 6: Potenciais Empreendedores (8);

ENTREVISTAS EM PROFUNDIDADE (EP)

EP 1: Empresário Recém Estabelecido (ME);

EP 2: Empresário Recém Estabelecido (EPP);

EP 3: Empresário consolidado (EPP);

EP 4: Potencial empreendedor (PF)

EP 5: Empresário consolidado (EPP);

EP 6: Empresário Recém Estabelecido (ME);

EP 7: Empresário consolidado (MEI);

EP 8: Empresário consolidado (ME);

EP 9: Empresário consolidado (ME);

EP 10: Empresário consolidado (ME);

- Potenciais Empreendedores: 3 GF e 1 EP
- Empreendedores recém estabelecidos: 2 GF e 3 EP
- Empreendedores consolidados: 1 GF e 6 EP

Sumário

1 – Os desafios para abrir a empresa	05
2 - Os desafios atuais da empresa	11
3 – O Sebrae e o Empreendedor	21
4 – Considerações Finais	24



1. Os desafios para abrir a empresa

PRINCIPAIS DIFICULDADES - Burocracia

BUROCRACIA

Os meandros burocráticos da formalização, que não raro trava o processo de abertura da empresa, foi citado tanto por empreendedores estabelecidos, quanto por empreendedores recentes e potenciais.



Do que os empreendedores falam quando se queixam da burocracia?

- Desconhecimento do passo-a-passo para abrir a empresa;
- Desconhecimento das taxas e impostos a serem pagos;
- Desconhecimento dos locais e órgãos a serem acessados;
- Falta e orientação para superar as burocracias;
- Processo de registro travado em alguma instância;
- Erro no sistema;
- Demora na emissão do CNPJ;
- Informações desencontradas junto à prefeitura e indisponibilidade de funcionário para auxiliar.

⚠ Parte significativa dos entraves burocráticos relatados referem-se à problemas junto à Prefeitura. Potenciais empreendedores relatam desestímulo e incerteza.

“ Toda vez que vou na prefeitura me passam uma informação nova, que não complementa informação anterior”. Potencial empresário ”

“ Meus equipamentos estão parados, já tive muito gasto (...) Parece que eles estão esperando que você ofereça uma propina para agilizar o processo, mas isso eu não vou fazer. **Potencial empresário** ”

“ Por ter um conhecimento, ajudou na questão do CNAE, mas a pessoa mais leiga no assunto não conseguiria. Já trabalhei na área, no administrativo de uma empresa, então pra mim foi mais fácil, acho que uma pessoa sem conhecimento não conseguiria. O site não é auto explicativo. **Empreendedor consolidado** ”

E aqueles que não tiveram problemas com burocracia?

- ✓ Contrataram contador;
- ✓ Recorreram à auxílio de pessoas com conhecimento no assunto;
- ✓ Buscaram cursos e orientação, como por exemplo no SEBRAE;
- ✓ Assistiram vídeos e tutoriais no YouTube;
- ✓ O ramo de negócios não exigia emissão de alvarás e outras documentações;
- ✓ Já tinham experiência anterior em abrir uma empresa.



PRINCIPAIS DIFICULDADES - Financiamento

Financiamento

Os empreendedores e potenciais empreendedores lamentam a inexistência ou o difícil acesso a linhas de financiamento para pequenos empresários que estão iniciando seu negócio.



Fonte de recursos? O próprio bolso e empréstimos da família

- A maioria dos entrevistados confessa que sequer tentou conseguir algum financiamento para abrir seu negócio;
- Avaliam que sem empréstimo de familiares ou reserva pessoal não teriam aberto a empresa;
- Alguns planejaram reserva financeira por algum tempo para abrir a empresa e pagar os custos iniciais, inclusive contador;
- Consideram planejamento financeiro a chave para abrir o negócio;
- Desconhecem linhas de crédito de bancos ou do Governo;
- Falta de crédito para investir na compra de equipamentos mais modernos;
- Alguns desconheciam a necessidade de planejar e construir capital de giro para manter a empresa em seu início. Conforme um entrevistado, “foi apanhando e aprendendo”.

“

No ano passado a minha contadora me passou que tinha um crédito do governo, mas era documentação que não fui ver.

”

Recém estabelecido

PRINCIPAIS DIFICULDADES - taxas e impostos

Custos

Para aqueles que não planejaram, taxas e impostos representam um obstáculo na abertura da empresa. Dentre os entrevistados, no entanto, a maioria tinha ciências dos custos e levantou os valores necessários.



Taxas e impostos são um problema quando não há planejamento

- ❑ Custos com emissão de alvarás e taxas, não planejados inicialmente, entravam a abertura de empresas devido à falta de recursos.
- ❑ Em alguns casos, impostos e outros custos da empresa são compreendidos no decorrer do andamento da empresa, com a experiência. Nas palavras de um empreendedor estabelecido: “só de dois anos pra cá eu estou entendendo o que estamos pagando”.
- ❑ Optantes pelo Simples Nacional relatam menos transtornos com impostos;
- ❑ Dependendo do rendimento, taxas e impostos pesam consideravelmente nas contas da empresa;

“ No início não sabia, tanto que eu abri um CNPJ e do nada eu vi que ele tinha sido cancelado. Dai fui falar com o contador e ele falou que tinha alguns custos que tinham que ser pagos mensalmente. Dai foi mais fácil abrir outro CNPJ do que recuperar o que tinha sido cancelado. **Recém estabelecido** ”

PRINCIPAIS DIFICULDADES – Como administrar?

Abri a empresa, e agora?

Alguns entrevistados se sentiram “perdidos” no início da empresa, pois desconheciam o passo-a-passo da administração de um negócio.



A falta de um plano de negócios para guiar o empreendedor

- Alguns empresários se arrependem de não ter procurado uma instituição como o SEBRAE para auxiliá-los na construção do plano de negócios;
- O custo para fazer uma capacitação em gestão foi considerado alto;
- Para alguns, a solução foi terceirizar a gestão, por falta de tempo e experiência;
- O que é preciso para contratar funcionários? Quais as obrigações da empresa com os funcionários? O que diz a lei?
- Como encontrar e negociar com fornecedores?
- Como captar clientes? Como usar as redes sociais a favor do empreendimento?

“ Abri a empresa, contratei contador, tudo certo. Mas e aí? Como funciona no dia-a-dia? Contratar funcionários, pagar funcionário no final de semana (...) o ideal era ter feito uma capacitação, ter feito um plano de negócios antes, direitinho. Empreendedor consolidado

”



2- Os desafios atuais das empresas

Se reerguer

Os efeitos que a pandemia teve sobre os negócios ainda se fazem sentir. Alguns empreendedores ainda tentam voltar a patamares anteriores à Covid.



Impacto profundo da pandemia: necessidade de se reinventar

- ❑ Negócios ainda se ressentem dos impactos econômicos da pandemia;
- ❑ Foi necessário se repensar e se reestruturar como empresa;
- ❑ Os desafios da reestruturação ainda são sentidos, tanto em termos de organização e estratégias de negócios, quanto em termos econômicos;
- ❑ Desempenho financeiro caiu ou estancou no período;
- ❑ Alguns empresários passaram a fazer reservas financeiras de segurança, pois, em suas palavras, “nunca se sabe o dia de amanhã”. Ou seja, em certa medida, os empreendedores passaram a incorporar a imprevisibilidade em sua gestão;
- ❑ Pandemia também significou reinvenção e criatividade: novas formas de divulgar e vender foram incorporadas aos negócios, e que persistem após o fim da pandemia.

“ Foi uma fase que me impactou demais. Eu tive que adaptar, fazer modificações, vender festa em caixa, montar cestas, eu tive que ir me adequando a situação, buscando alternativas para poder me manter. Empreendedor consolidado

”

Sair do amadorismo

Empreendedores manifestarem desejo de dar um salto qualitativo na administração do negócio. Pra isso, cogitam buscar ajuda e qualificação.



Empresários querem uma gestão mais sólida

- Profissionalizar a gestão é visto como uma dos grandes desafios por parte dos empreendedores;
- Necessidade de fazer curso de gestão ou consultoria empresarial. Alguns se arrependem de não ter procurado uma instituição como o SEBRAE para auxiliar na administração e na construção do plano de negócios;
- Formar lideranças internas (no caso de empresas maiores);
- Reorganizar a empresa. Separar as contas da empresa e as contas pessoais ainda é um desafio para alguns empresários;
- Para alguns, a solução foi terceirizar a gestão, por falta de tempo e experiência;
- Falta de tempo para se dedicar à empresa.
- Para empreendedoras mulheres, conciliar vida pessoal e gestão do negócio é ainda mais desafiador.

“ Um desafio de agora é gestão do tempo, para cuidar da parte administrativa e comercial. Preciso reorganizar a empresa, para dar um passo maior. **Empreendedor consolidado** ”

Cresce a demanda

Com o fim da pandemia e melhora nos índices econômicos, empreendimentos têm visto aumentar a procura por produtos e serviços.



Expansão da empresa têm como obstáculo a falta de recursos

- ❑ Empreendedores têm como desafio atual expandir o negócio, o que implica em aumentar número de funcionários, ter maior espaço físico, diversificar produtos, abrir loja física no caso daquelas que atualmente funcionam online, etc.;
- ❑ Além da logística e do planejamento necessário para conseguir crescer de forma responsável e segura, é necessário reunir recursos financeiros para tanto;
- ❑ Por um lado, há queixas acerca da dificuldade em conseguir financiamentos e empréstimos bancários. A burocracia, a falta de subsídio e as altas taxas de juros são as principais queixas;
- ❑ Por outro lado, alguns empresários temem se endividar e preferem encontrar fontes de renda próprias para financiar a expansão.

“ Tenho muito medo de dívida grande, de me enrolar em dívida... como eu tinha o recurso do meu marido, então eu fiz um empréstimo pessoal com ele, sem juros um empréstimo pessoal e familiar. Empreendedor consolidado ”

Qualificação

Empreendedores afirmam que é um desafio encontrar trabalhadores que sejam qualificados para ocupar cargos.



Contratar é um desafio

- Desafio de encontrar funcionários capacitados;
- Contratar é burocrático;
- Contratar é caro. Alguns empreendedores afirmam que devido à carga tributária, precisam optar por funcionários *freelancers*.
- É difícil fidelizar bons funcionários;
- É difícil engajar e motivar funcionários;
- Empresários encontram problemas também na gestão dos funcionários;
- Dificuldades e dúvidas em relação à legislação trabalhista.

“ É difícil a questão da mão-de-obra também. A gente precisa treinar, capacitar e não tem essa segurança que vai contar com ele no futuro né, porque circula muito (...) parte dos nossos funcionários é freelancer, então é complicado. **Recém estabelecido** ”

Marketing Digital

A presença nas redes sociais é vista como estratégica e incontornável no atual contexto do mercado brasileiro.



O objetivo é se destacar nas redes sociais

- Estar visível e forte nas redes sociais hoje é um aspecto primordial para estar competitivo. O marketing digital traz resultados incríveis, vende muito, mas é preciso investir muito tempo e se especializar.
- Dificuldade em se manter ativo e visível nas redes sociais;
- Falta de tempo para se dedicar às redes sociais;
- Dificuldade e fazer a gestão, controle e acompanhamento das mídias sociais;
- Desafio em se comunicar na linguagem das redes sociais;
- Gostariam de capacitação sobre como posicionar o produto e de como construir a marca da empresa das mídias sociais.

“ *Está tudo muito digital, hoje a gente chega no nosso cliente pelas redes sociais, divulga os produtos, vende, atende, tudo pelas redes. Tem que ter qualidade nessa parte também, caso contrário a gente fecha. Recém estabelecido* ”

Fluxo de caixa

Para os empreendedores, especialmente aqueles recém estabelecidos, ainda é complexo lidar com o dinheiro que entra e sai do negócio.

Falta capacitação para gerir as contas da empresa

- ❑ Empreendedores avaliam que seria importante terem suporte e capacitação para melhorar a gestão financeira do negócio;
- ❑ Gestão de tributos é um desafio. Consideram custo alto e impostos, com impacto significativo no negócio;
- ❑ Custos ordinários da empresa (água, luz, combustíveis) e insumos – especialmente para empresas no ramo da alimentação – são um desafio para pequenos negócios;
- ❑ Dificuldade para precificar produtos, especialmente quando custo de produção sobe e não é possível repassar a diferença para o cliente. O que fazer?
- ❑ Dificuldade de separar as contas da empresa das contas pessoais;
- ❑ Dificuldade em administrar o estoque.

“ No início não sabia, tanto que eu abri um CNPJ e do nada eu vi que ele tinha sido cancelado. Dai fui falar com o contador e ele falou que tinha alguns custos que tinham que ser pagos mensalmente. Dai foi mais fácil abrir outro CNPJ do que recuperar o que tinha sido cancelado. **Recém estabelecido** ”



Construir a marca e se destacar

Empreendedores estão preocupados em construir a marca da empresa e se destacar entre a concorrência para atrair mais clientes.



Fidelizar o cliente também é um desafio

- Alguns empresários ainda sofrem com baixo volume de vendas, atribuindo a situação, principalmente, à instabilidade financeira do país;
- Captação e fidelização do cliente é desafio;
- Veem a necessidade de agregar valor ao produto para fidelizar o público, saindo assim da briga por preço;
- Necessidade de consolidar o nome da empresa;
- Estão preocupados em dar ao cliente uma boa experiência de compra;
- Entendem que é fundamental acompanhar as tendências e modernizar a empresa, melhorando a tecnologia para atender melhor. Qualidade é a questão-chave.

“ A gente precisa acompanhar as tendências. Está tudo muito digital, precisamos estar atualizados. Melhoramos a nossa tecnologia para melhor atender, o principal desafio é conhecimento, estar a frente, não perder a qualidade. **Recém estabelecido** ”

Equilíbrio num contexto instável

Os empresários que se ressentem do aumento dos custos de insumos e de produção alegam grande dificuldade em encontrar o equilíbrio entre repassar os custos para o cliente e manter a clientela já habituada a um preço menor.

“ Ainda estamos sofrendo com a instabilidade do mercado (...) o mercado está muito instável, os preços sobem e descem e você tem que ajustar os preços. Os clientes não entendem isso, as vezes os clientes pensam que o mercado quer só ganhar mais, colocando o preço lá em cima. Mas não é isso, o fornecedor dele já está passando com o preço elevado e ele não pode perder, tem que ajustar o preço dele também. **Recém estabelecido**

”



Como levar o produto até o cliente

Em tempos de custos elevados de transporte, empreendedores encontram dificuldades para definir qual a melhor forma de distribuir seu produto.

Logística impacta fortemente no preço do produto.

Mesmo a entrega para distâncias relativamente próximas têm impactado as empresas.

Empresas pequenas perdem competitividade .

“ *É mais barato fazer uma entrega para outro estado, utilizando o Mercado Livre por exemplo, do que entregar para outra cidade de seu estado.*

Recém estabelecido

”





3- O SEBRAE E O EMPREENDEDOR

SEBRAE e INTERNET

“

Você precisa abrir uma empresa e ter recursos para manter ela por um tempo. Gostaria dessa informação (obrigações, despesas), para ter certeza que eu conseguiria manter a empresa por um tempo até ela conseguir embalar. **Potencial empresário**

”



SEBRAE

- ✓ Principal fonte de informação sobre assuntos específicos sobre pequenas e microempresas;
- ✓ Abertura de empresa e MEI: temas mais buscados pelos entrevistados que acessam o SEBRAE;



Esperam do SEBRAE ajuda para decodificar as burocracias do processo de implementação de uma empresa.



SEBRAE valida o conhecimento sobre MPEs.

INTERNET

- ✓ Entrevistados pesquisam ativamente assuntos relacionados à empresa na internet, em alguns casos se aprofundam em algum tema de interesse a partir de conteúdos disponíveis na web.
- ✓ No entanto, sentem que falta um “guia” que legitime e dê embasamento ao conhecimento adquirido. Sentem-se “soltos”.
- ✓ SEBRAE ocupa o lugar dessa figura. Aqueles que citam o SEBRAE, citam como referência e autoridade no assunto.

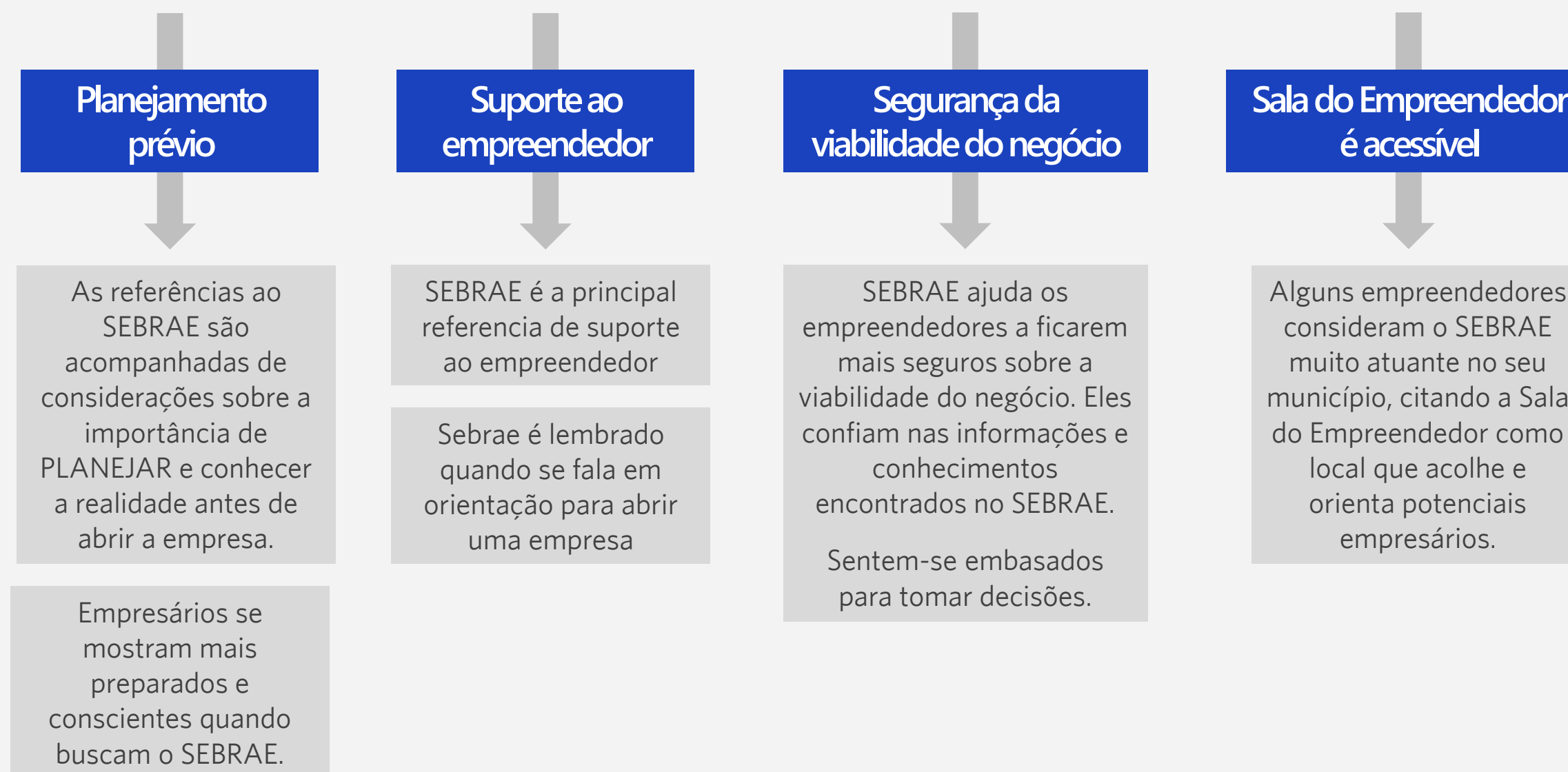


SEBRAE

“

Antes da abertura da minha empresa e fiz um plano de negócio e principalmente olhando o mercado, se tinha mercado para uma engenheira de produção e uma economista, com as especialidades que nós tínhamos. **Recém estabelecido.**

”





4- Considerações finais



POTENCIAIS EMPREENDEDORES

Estão sofrendo com processos burocráticos e entraves legais para abrir a empresa. Neste processo, tendem a buscar ajuda profissional.

Na medida do possível, estão estudando, pesquisando e planejando a empresa. A transição da vida atual para as responsabilidades atinentes à futura empresa também são fonte de preocupação.

Precisam de capital para começar, mas via de regra não cogitam empréstimo. Tem medo do endividamento.



COMO O SEBRAE PODE AJUDAR?

De modo geral, este público está sofrendo, sente-se inseguro e, em alguns casos, está desmotivado devido aos entraves burocráticos. Além disso, precisam de orientação para gerir a transição de não-empresário para empresários.

O SEBRAE pode orientar acerca dos caminhos para superar a burocracia e oferecer capacitação, material de suporte e compartilhamento de experiências sobre a vivência do início de uma empresa.



RECÉM ESTABELECIDOS

O início foi marcado por problemas como falta de crédito, busca de auxílio profissional e por planejamento e estudo.

Os problemas atuais referem-se a falta de crédito e capital de giro, alta carga tributária, dificuldade em gerir o negócio, captar clientes e construir sua equipe de funcionários. Ressentem-se ainda dos impactos da crise financeira e da pandemia, o que impacta no custo dos insumos e na precificação. Por consequência, a captação de clientes e sua fidelização também são prejudicadas.

Querem focar na divulgação da empresa em mídias digitais.



COMO O SEBRAE PODE AJUDAR?

Orientação e capacitação em gestão financeira e gestão de RH podem ajudar na profissionalização deste empreendedor.

Para alavancar as vendas, ajudar a empresa a construir estratégias de presença em mídias digitais pode representar uma possibilidade de superar baixos índices de venda, especialmente neste momento de retomada do mercado consumidor.

Emergir em meio aos desafios da Pandemia - que obrigou muitas empresas a focar na venda on-line - orientou a forma que esses empresários veem seu negócio. Muitas destas empresas são nativas digitais e estão ajudando a reconfigurar a relação entre empresa e cliente.



CONSOLIDADOS

A abertura da empresa foi dificultada, principalmente, pelos processos burocráticos, pela falta de experiência dos empreendedores e pela dificuldade em construir redes de fornecedores.

Atualmente, as principais dificuldades giram em torno de falta de crédito, altos custos de insumos e de tributos – que o afeta a competitividade da empresa. Gestão financeira, gestão de RH e gestão de mídias sociais também estão no radar destas empresas.

No entanto, expandir a empresa coloca-se no horizonte de alguns empreendedores, mesmo com os desafios atuais. O medo de se endividar solicitando empréstimo bancários leva-os a optar por juntar recursos próprios para promover a expansão. Outros, no entanto, gostaria de acessar crédito, mas as altas taxas de juros mostram-se impeditivos.



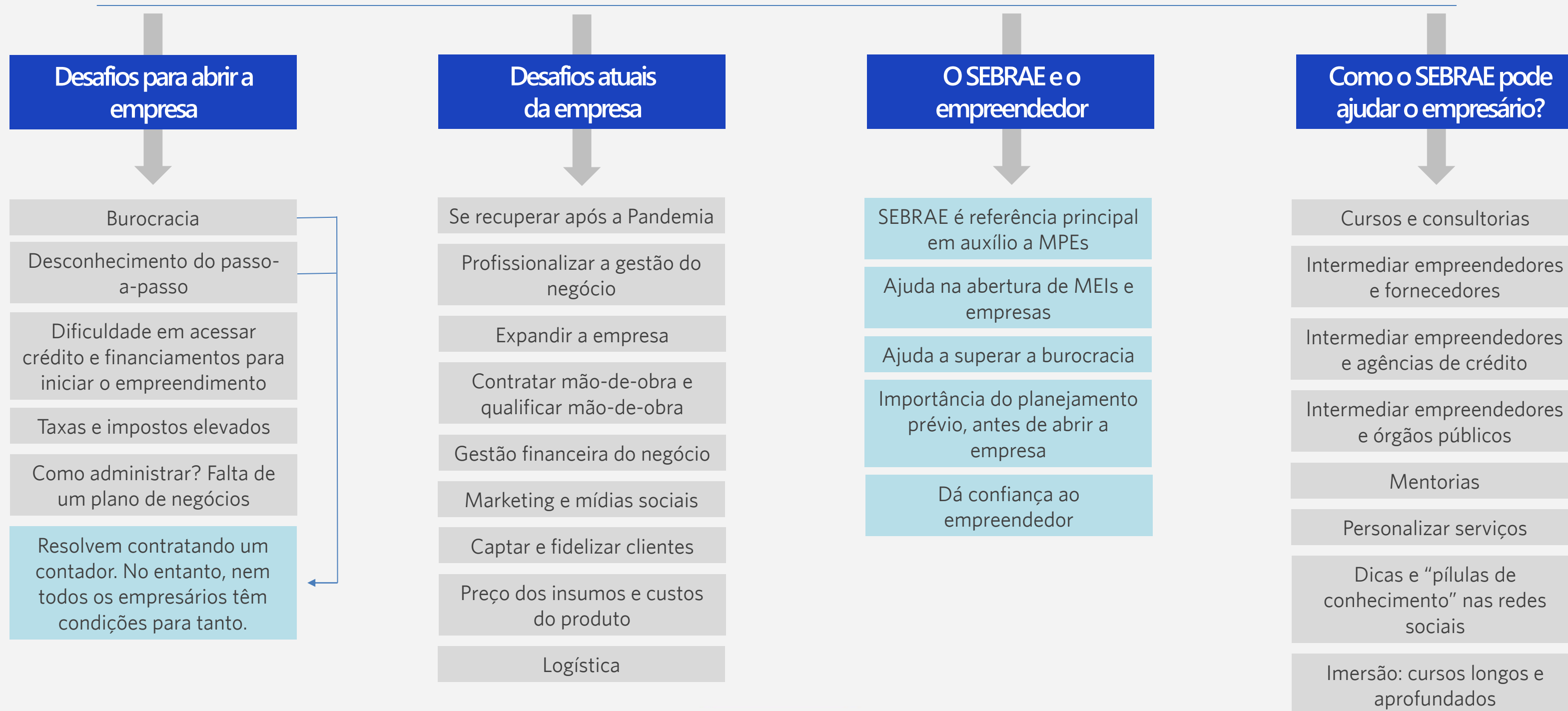
COMO O SEBRAE PODE AJUDAR?

Além de atuar junto à questões relacionadas capacitação e orientação para a gestão da empresa, pode ser interessante para esse perfil a disponibilização de alguns serviços que guiem a profissionalização e a **expansão da empresa**.

Os empreendedores têm se mostrado ambiciosos e dinâmicos, dispostos inclusive a aprender na base de tentativa e erro. Eles só não estão muito dispostos a se endividar, pelo contrário: são cautelosos e ainda levam em consideração o período de Pandemia, quando ter reserva financeira foi crucial para a sobrevivência da empresa.



O que os empreendedores e potenciais falam?



Dificuldades para abrir a empresa



POTENCIAIS

Burocracia

Houve casos de desistência devido à burocracia

Buscam orientação após não conseguirem abrir a empresa

Problemas de liberação de alvará - especialmente junto à Prefeituras

Buscam ajuda de terceiros para abrir a empresa

Capital para investir

Organizar-se para assumir a gestão da nova empresa



RECÉM ESTABELECIDOS

Falta de crédito

Usaram reservas próprias ou buscaram empréstimo com familiares

Buscou ajuda de terceiros para abrir a empresa

Fizeram planejamento

Tinham algum conhecimento do mercado

Estudaram e pesquisaram na internet



CONSOLIDADOS

Burocracia

Falta de experiência

Dificuldade para encontrar fornecedores

Falta de acesso à tecnologia

Procuraram SEBRAE

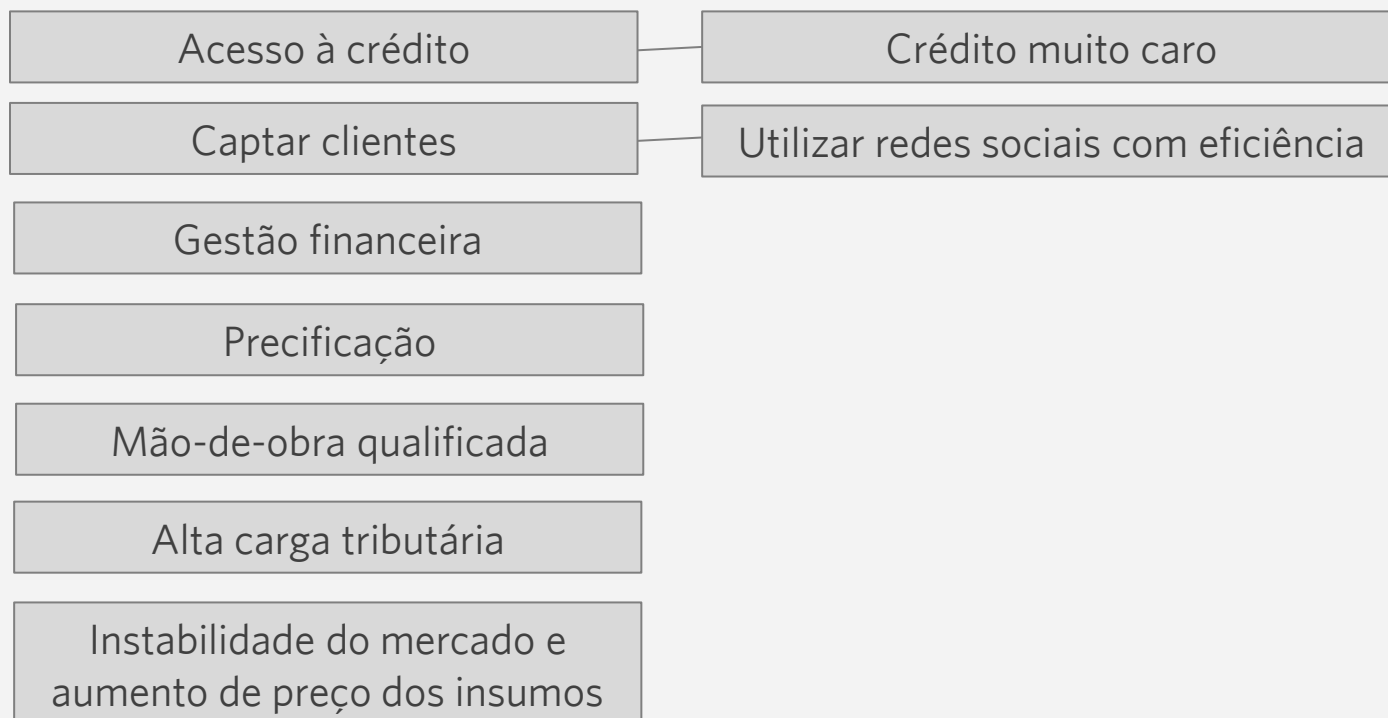
Tentaram se planejar e aprender sobre gestão



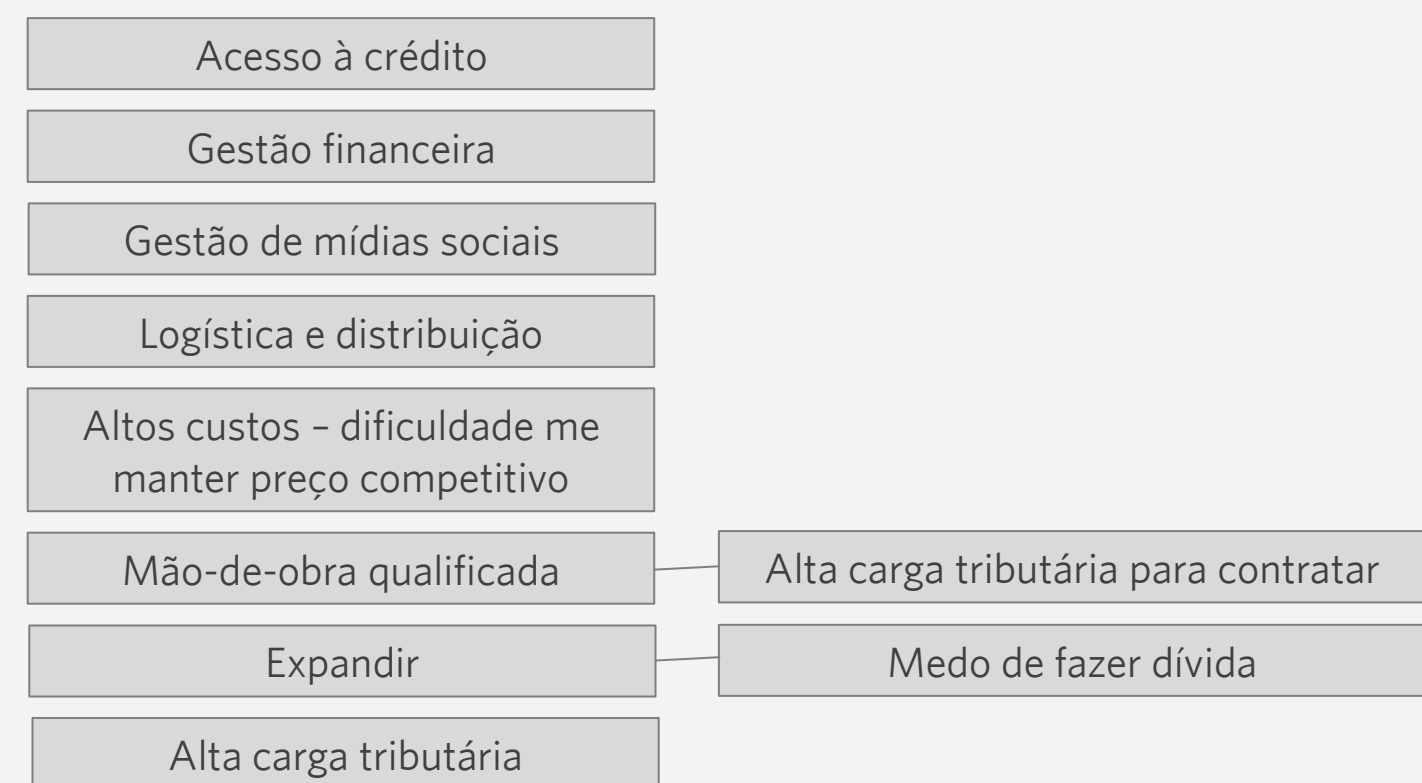
Dificuldades da empresa atualmente



RECÉM ESTABELECIDOS



CONSOLIDADOS



Realização

A pesquisa **Dores dos Pequenos Negócios** é um produto da **Unidade de Gestão Estratégica e Inteligência** do Sebrae Nacional.

Equipe técnica

Dênis Pedro Nunes – Analista UGE

Gerência UGE

Adriane Ricieri Brito

Fausto Ricardo Keske Cassemiro

Equipe Meta

Responsável técnico:
Flávio Eduardo Silveira

Coordenação de Projeto:
Jalcira Elizabete das Virgens

Estatístico:
Matias Segelis Vieira

Analista:
Daiana Hermann

Moderadora:
Maria Helena Reis