

Retomada Pós-Covid-19: entenda os desafios e as oportunidades atuais para as PMEs



Pandemia chegando ao fim: como as PMEs projetam a retomada econômica no Brasil?

Vacinação avançando no Brasil, fase mais crítica da pandemia parece estar ficando para trás. E quais são os ajustes de rota que pequenas e médias empresas de todo o país têm feito para se adaptar aos principais impactos causados pela Covid-19? Quais são as expectativas dessas empresas para a retomada das atividades econômicas? Quais são os principais desafios e oportunidades encontrados ao longo do último ano e meio?

É o que a Serasa Experian foi descobrir com a terceira onda da pesquisa Retomada PME, realizada

em junho de 2021 com 505 representantes de empresas de portes e segmentos diversos.

Das mudanças implementadas no relacionamento com clientes e fornecedores até a adaptação de processos e o enfrentamento de cenário de inadimplência, as respostas traçam o perfil de como os empreendedores estão desenvolvendo habilidades e construindo novas trajetórias de negócios.

Confira a evolução das percepções das PMEs sobre a retomada econômica ao longo de 2020 e 2021:



Um ano depois: quais são os aprendizados e as expectativas das pequenas e médias empresas para a retomada econômica?

[CONFIRA!](#)



Retomada econômica: como as pequenas e médias empresas estão se adaptando aos novos cenários da pandemia?

[CONFIRA!](#)



Breve retrato das PMEs neste momento da pandemia

- Em junho de 2021, 90% das empresas continuam a enxergar oportunidades com a pandemia, assim como em 2020 e março de 2021.
- “Aprender novas modalidades de vendas ou prestação de serviços” foi a oportunidade mais destacada por todas as empresas na pesquisa (36%).
- Crescem as oportunidades de extrair mais valor da base de clientes, com destaque para as alternativas “Aplicar estratégias de acordo com o perfil de cada cliente” com 33% e “Ter mais tempo para me relacionar com os clientes” com 20% das respostas.
- Das entrevistadas, 73% foram impactadas pela pandemia.
- 57% acreditam que vão retomar e expandir os negócios no cenário pós-pandemia.
- 31% das empresas têm expectativa de retomada entre seis meses e um ano.
- 24% consideram que a retomada já teve início.

Perfil das empresas entrevistadas:

Porte



Médias: 20%



Pequenas: 25%



Microempresas: 55%

Segmentos de atuação



Serviços:
52%



Comércio
Varejista:
22%



Comércio
Atacadista:
5%



Indústria:
11%



Outros:
10%

Regiões do Brasil



Sudeste: 52%



Sul: 18%



Nordeste: 16%



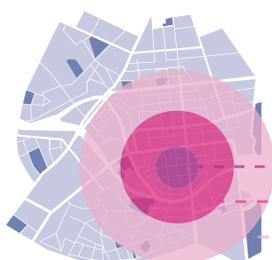
Norte



Centro-Oeste

14%

Em relação à divisão entre capitais, regiões metropolitanas e interior dos estados, os respondentes da pesquisa dividem-se em:



56%: Capitais

20%: Regiões Metropolitanas

24%: Interior dos Estados

Percentual de empresas que sofreram impactos na pandemia se mantém

Assim como na primeira e na segunda onda da pesquisa, realizadas ao final de 2020 e no início de 2021, respectivamente, o percentual de empresas que sofreram impactos se manteve estável na terceira abordagem:

Sofreram impactos:

Junho/21 – **73%**
Março/21 – **75%**
2020 – **76%**

Não sofreram impactos:

Junho/21 – **27%**
Março/21 – **25%**
2020 – **24%**

Porte das empresas afeta natureza dos impactos

Nas pesquisas anteriores, o porte das empresas determinou mudanças na forma como as entrevistadas enfrentaram impactos e organizaram iniciativas para superá-los, com as microempresas focadas nas frentes de finanças e comercial e as de médio porte lidando com questões estruturais como tecnologia. Já na terceira onda, houve uma aproximação maior entre todos os portes com impactos em diversas frentes.

Frentes que sofreram maiores impactos com a pandemia



Finanças, Custos e Despesas

60%



Comercial e Vendas

54%



Relacionamento ou Contato com Cliente

30%



Recursos Humanos e Equipe

21%



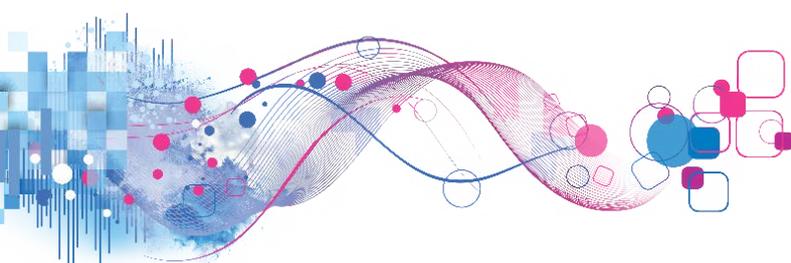
Operações

20%



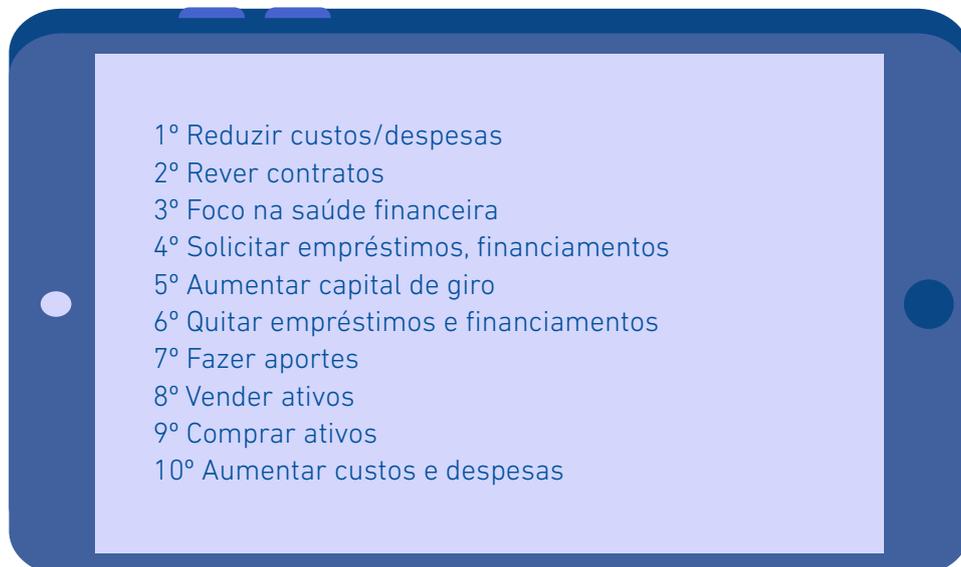
Tecnologia

8%



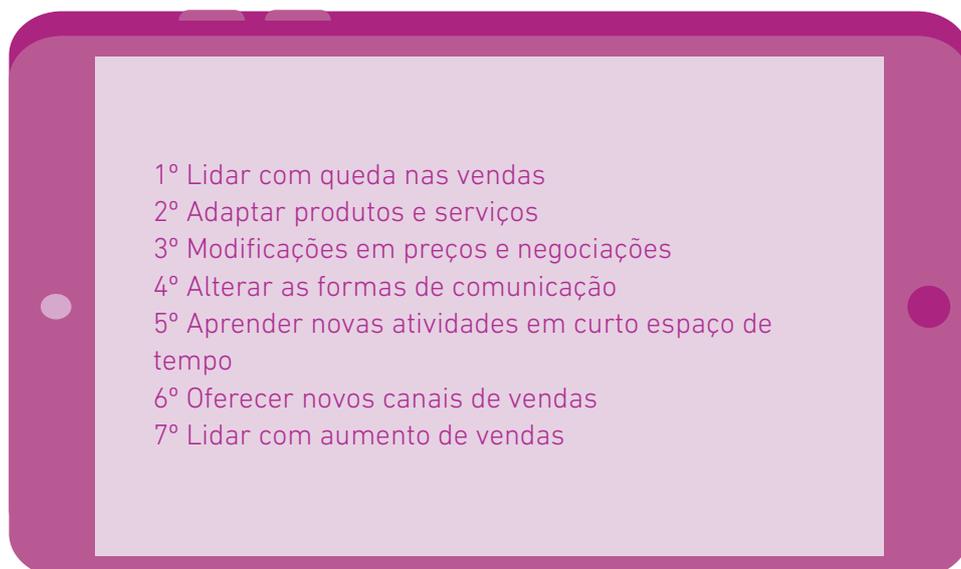
\$ Finanças, Custos e Despesas

Dentro dessas frentes, os grandes desafios apontados em junho de 2021 foram:



📈 Comercial e Vendas

Aqui, os desafios concentraram-se em:



Na média, foram observadas poucas mudanças em relação às demais ondas. A Indústria mostra mais impactos na frente de Finanças, enquanto os segmentos de Comércio e Serviços enfrentam mais desafios na frente Comercial.

Relacionamento ou Contato com Cliente

Principais desafios:

- 1º Adaptar formas de contato
- 2º Adaptar pontos de atendimento
- 3º Criar ou contratar novas ferramentas de relacionamento
- 4º Adaptar formas de receber os pagamentos
- 5º Adaptar formas de expor produtos e serviços
- 6º Pesquisar ou adquirir novas fontes de informação dos clientes
- 7º Adotar ou aprimorar segmentações de clientes
- 8º Criar ou melhorar cadastro de clientes

Recursos Humanos e Equipe

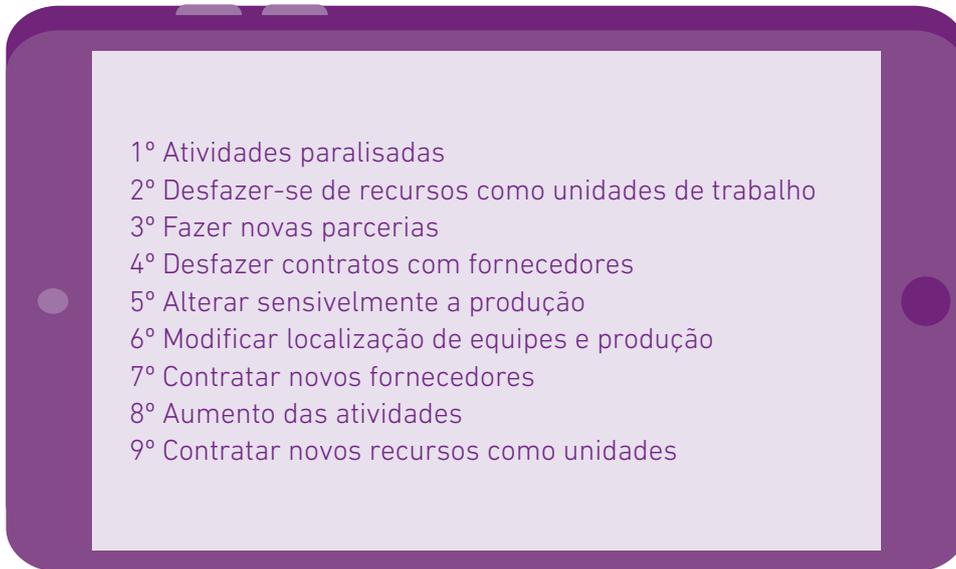
Neste aspecto os desafios registrados foram:

- 1º Diminuir quadro de funcionários/equipe
- 2º Suspensão ou redução de contratos
- 3º Antecipar férias
- 4º Investimento em protocolos de saúde/segurança
- 5º Cortar salários
- 6º Mudar regimes de contratação
- 7º Postergar férias
- 8º Aumentar quadro de funcionários
- 9º Aumento de contratos
- 10º Aumentar salários

O Comércio apresenta maior multiplicidade de respostas aos desafios para a frente de Relacionamento com Clientes. Já a frente de RH apresenta poucas diferenças por segmento, apesar de registrar aumento nas medidas e nos protocolos de segurança para funcionários.

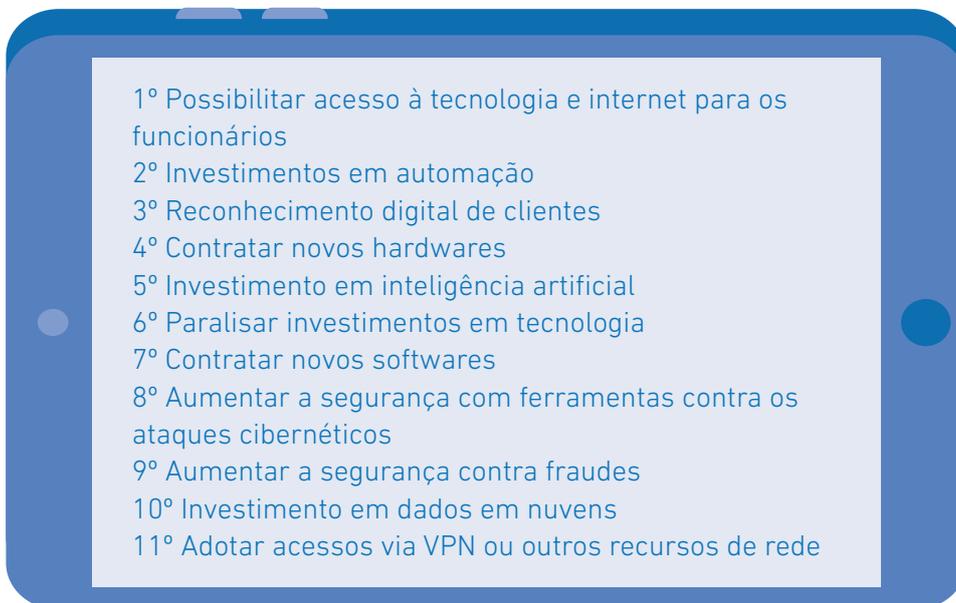
Operações

Maiores desafios:



Tecnologia

Ranking dos desafios:



O desafio mais apontado na frente de Operações continua a ser “Atividades paralisadas”, apesar de a Indústria apresentar uma leve progressão na resposta “Aumento das atividades”. Tecnologia continua a ser a frente com mais respostas que correspondem a investimentos (aumentar a segurança contra fraudes e ataques cibernéticos e contratação de softwares).

Cortes que tiveram que fazer ou fariam com prioridade

Ao responderem sobre quais os cortes que fariam com prioridade, as empresas mantiveram os mesmos tipos de cortes que em 2020 e março de 2021, com a seguinte prioridade:



Cortar pessoas:

49%



Fornecedores:

43%



Benefícios:

42%



**Aluguéis/
Imóveis:**

39%



Tecnologia:

32%

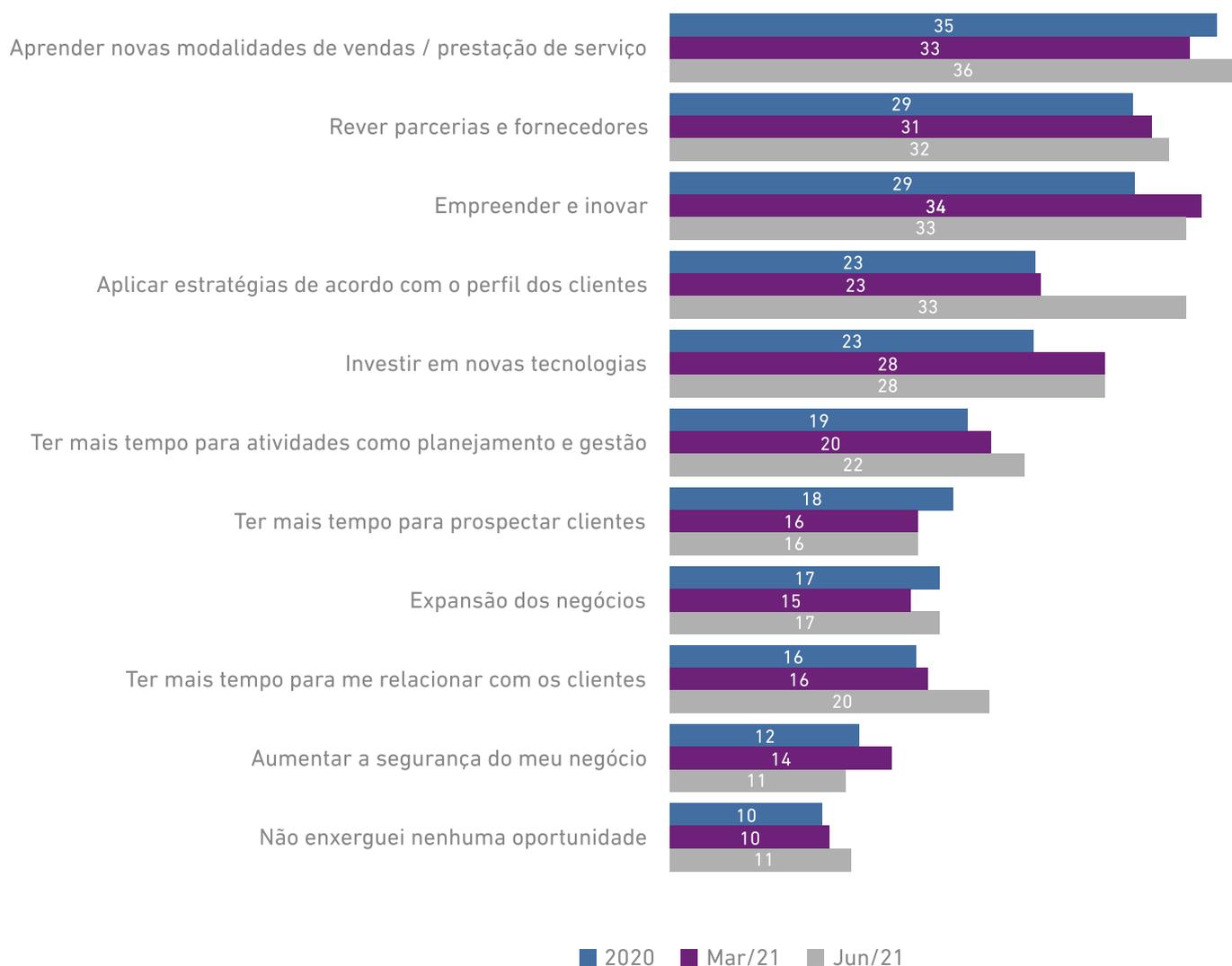


**Não fez e
não pretende
fazer cortes:**

32%



Oportunidades descobertas durante a pandemia (%)



Assim como nas duas primeiras ondas, 90% das empresas afirmam ter encontrado novas oportunidades durante a pandemia.

Aprender novas modalidades de vendas foi a oportunidade destacada por todas as empresas na pesquisa.

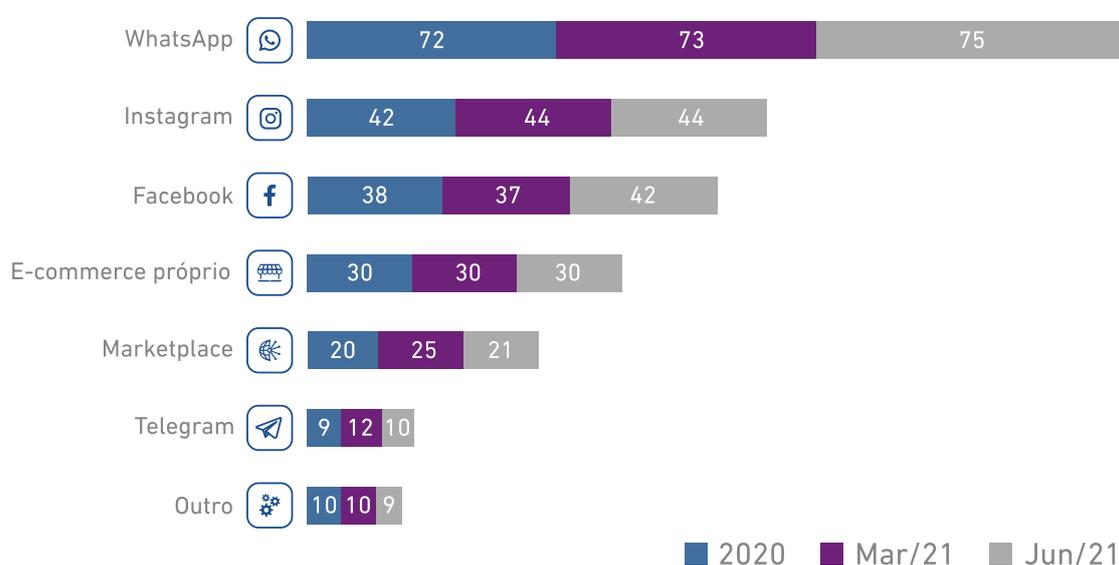
Crescem de forma significativa as respostas relacionadas a extrair mais valor da base de clientes com as alternativas "Aplicar estratégias de acordo com o perfil dos clientes" e "Ter mais tempo para me relacionar com os clientes".

Canais de vendas: redes sociais permanecem em destaque

Entre os 505 respondentes, 36% já vendiam online e pretendem continuar a fazê-lo, contra 32% em março de 2021 e 28% em 2020. Apenas 6% afirmam não terem conseguido se adaptar, optando por permanecerem fechados.

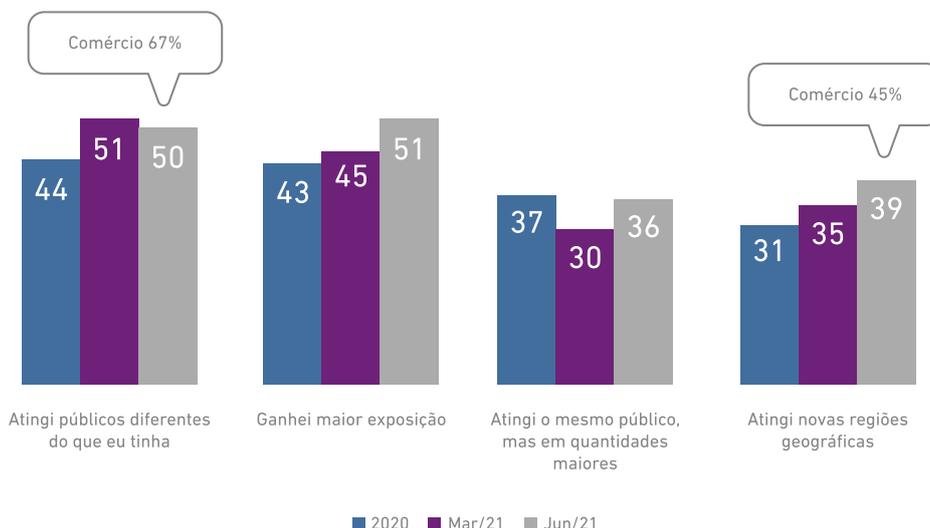
Em relação aos canais adotados para as vendas online, o WhatsApp permanece na liderança com 75%, enquanto o Facebook e o Marketplace registraram, respectivamente, aumento e queda:

Meios pelos quais fazem as vendas (%)



Entre os principais ganhos das vendas online, as empresas destacam o aumento de exposição e a cobertura de novas regiões, não atendidas anteriormente.

Em quais aspectos vender online ajudou seu negócio (%)



Tecnologia: frente que deve receber mais investimentos na retomada

A adoção de regimes de trabalho remoto e as adaptações para vender ou oferecer serviços online trarão um grande impacto nos investimentos em tecnologia no cenário posterior à pandemia. Entre as opções mais apontadas pelo público da pesquisa nas três ondas e que registraram maior crescimento, estão:



Tecnologias para vender mais e melhor remotamente:

Junho/2021 – **47%**
Março/2021 – **40%**
2020 – **40%**



Tecnologias de gestão financeira:

Junho/2021 – **34%**
Março/2021 – **31%**
2020 – **31%**

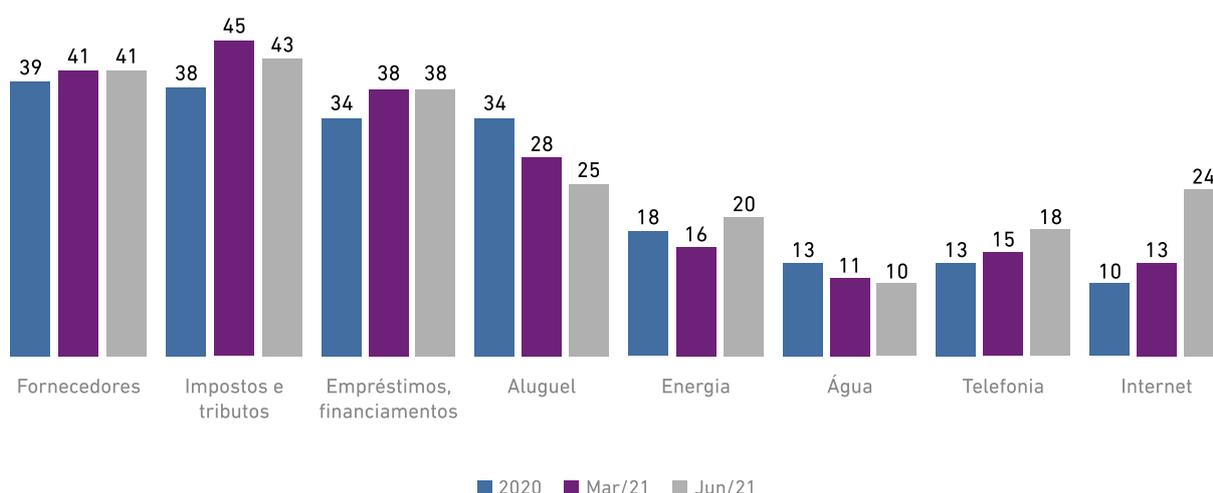
Inadimplência: percentual relacionado à pandemia se mantém

Entre as entrevistadas, houve pouca alteração no percentual que afirma estar inadimplente em decorrência da pandemia:

Junho/2021 – **21%**
Março/2021 – **23%**
2020 – **22%**

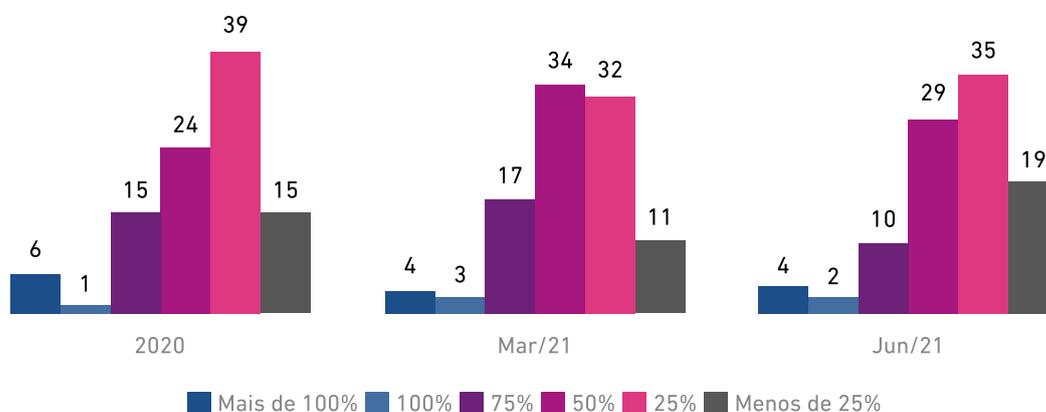
Continuam na liderança de causas da inadimplência: Fornecedores, Tributos e Empréstimos. Como provável reflexo de negociações e readequações, cai a inadimplência de aluguel. Por outro lado, contas de consumo como energia, telefonia e internet crescem como motivos de inadimplência.

Natureza da inadimplência (%)



Em relação à inadimplência dos clientes, aumenta a percepção de crescimento, com as faixas de “25%” e “menos de 25%” registrando maior crescimento.

Quanto aumentou (%)

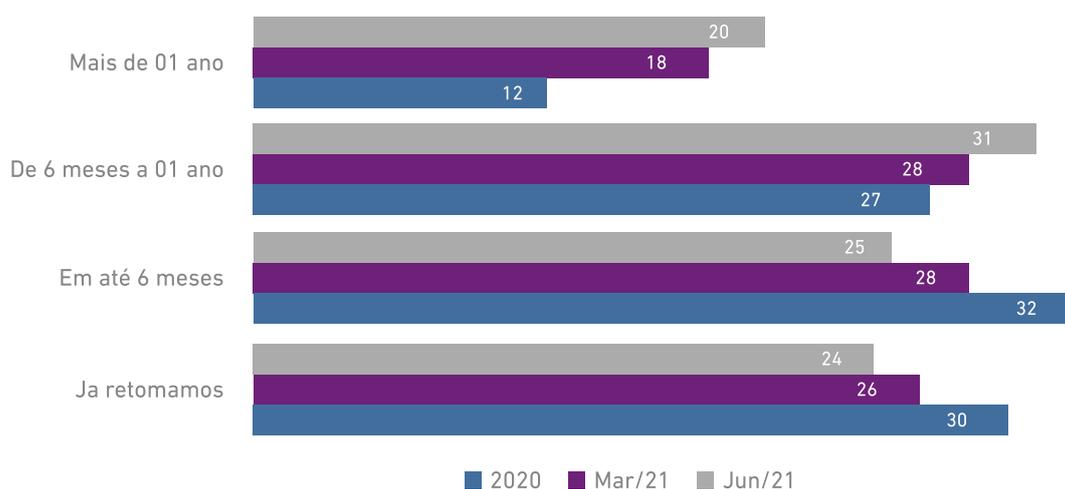


Otimismo quanto à retomada persiste em alta!

Apesar das dificuldades, as empresas entrevistadas mostram resiliência na expectativa da plena retomada da economia:

- Para 57% dos entrevistados, “retomar e expandir os negócios” é a alternativa mais apontada para o período pós-pandemia.
- A retomada já está em andamento para 24% das empresas abordadas.
- 31% acreditam que o prazo para a retomada deve ficar entre seis meses e um ano.

Quando haverá a retomada (%)



Recorde de abertura de empresas em 2021

Os três primeiros meses de 2021 registraram recordes de abertura de empresas no Brasil, com mais de 300 mil novos registros de MEIs (Microempreendedores Individuais), de acordo com o Indicador de Nascimento de Empresas Serasa Experian. Mesmo em um cenário instável, empreender pode ampliar oportunidades, inclusive com acesso a linhas de crédito.

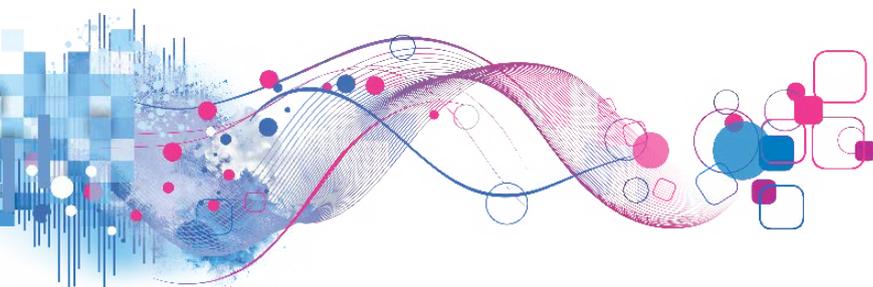
Para apoiar os empreendedores na retomada financeira dos negócios, a Serasa Experian lançou o programa Mentoria PME, uma série de videoaulas gratuitas que abordam temas relacionados a saúde financeira, ferramentas que otimizam a gestão do trabalho e marketing digital, entre outros recursos para aprofundar as habilidades e os conhecimentos na condução dos negócios. Qualquer dono de pequena ou média companhia pode se inscrever e ter acesso ao material, produzido por especialistas que acompanham o dia a dia de empreendedores e seus desafios.

[Clique aqui e inscreva-se no Mentoria PME](#)

O que diz nosso especialista:

“Com uma boa saúde financeira, as empresas de menor porte vão mais longe e de forma mais sustentável. E nós queremos ser os principais parceiros dessa jornada. Empreender, ainda mais em um cenário adverso, exige planejamento e atualização constante sobre as ferramentas e soluções que podem auxiliar na saúde dos negócios.”

Cleber Genero, Vice-Presidente de PMEs, Serasa Experian





Serasa Experian tem cursos gratuitos para apoiar a saúde financeira

A Serasa Experian disponibiliza cursos online e gratuitos para contribuir com a saúde financeira e empoderar economicamente o consumidor e o microempreendedor brasileiro em tempos de incertezas econômicas. O conteúdo apresenta fundamentos básicos de educação financeira, essenciais para ajudar aqueles que precisam organizar as finanças da família e do próprio micronegócio.

Para participar dos cursos, basta acessar o link: www.serasaexperian.com.br/acoes-covid. Ainda nesta página, é possível encontrar informações sobre as demais iniciativas da Serasa Experian para ajudar consumidores e empresas durante este momento desafiador.





Serasa Experian

A Serasa Experian é líder na América Latina em serviços de informações para apoio na tomada de decisões das empresas. No Brasil, é sinônimo de solução para todas as etapas do ciclo de negócios, desde a prospecção até a cobrança, oferecendo às organizações as melhores ferramentas. Com profundo conhecimento do mercado brasileiro, conjuga a força e a tradição do nome Serasa com a liderança mundial da Experian. Criada em 1968, uniu-se à Experian Company em 2007. Responde on-line/real-time a 6 milhões de consultas por dia, auxiliando 500 mil clientes diretos e indiretos a tomar a melhor decisão em qualquer etapa de negócio.

Constantemente orientada para soluções inovadoras, a Serasa Experian vem contribuindo para a transformação do mercado de soluções de informação, com a incorporação contínua dos mais avançados recursos de inteligência e tecnologia.

Para mais informações, visite www.serasaexperian.com.br

Experian

A Experian é líder mundial em serviços de informação. Nos grandes momentos da vida – desde comprar um carro, passando por mandar seu filho para a faculdade, até a crescer o negócio se conectando com novos clientes – nós empoderamos consumidores e empresas a gerenciarem seus dados com confiança. Nós ajudamos as pessoas a tomarem o controle de suas vidas e acessarem serviços financeiros, os negócios a tomarem decisões mais inteligentes e prosperarem, os credores a emprestarem de forma mais responsável e as organizações a prevenirem fraude de identidade e crime.

Empregamos cerca de 17.800 pessoas em 44 países e a cada dia estamos investindo em novas tecnologias, profissionais talentosos e inovação para ajudar todos os clientes a maximizarem cada oportunidade. A Experian plc está listada na Bolsa de Valores de Londres (EXPN) e compõe o índice FTSE 100.

Saiba mais em www.experianplc.com ou visite o nosso hub de conteúdo global para as últimas notícias sobre a empresa.