

Como as empresas brasileiras
conhecem, usam e consultam
scores em suas operações?



A utilização de uma solução de Score para avaliar riscos ao fazer negócios com clientes ou empresas é extremamente importante. Isso porque, por meio de uma pontuação simples, que vai de 0 a 1.000, é possível saber a probabilidade de um perfil não cumprir com um acordo e se tornar inadimplente. No Serasa Score, por exemplo, são levados em conta dados do Cadastro Positivo, além de renda, comportamento e histórico de pagamento, para calcular essa pontuação.

Para compreender melhor quais são as percepções e os usos da ferramenta pelas empresas, realizamos pesquisas sobre o Score. A última ocorreu em fevereiro de 2021, e a nova onda foi realizada no período de 8 a 23 de setembro deste

ano, com 664 representantes de empresas. Os entrevistados são analistas, especialistas, gerentes, consultores, diretores, executivos de C-level e proprietários.

Desta amostra, 506 já ouviram falar no Score. Entre eles, 320 já consultaram e 186 nunca consultaram a solução. Consideramos as respostas dos que já conhecem para basear o estudo.

Confira a seguir as principais conclusões e os insights valiosos retirados da pesquisa e entenda como o uso do Score pode ajudar as empresas a prevenir riscos, conceder crédito, conquistar novos clientes e recuperar dívidas.

Fique por dentro:

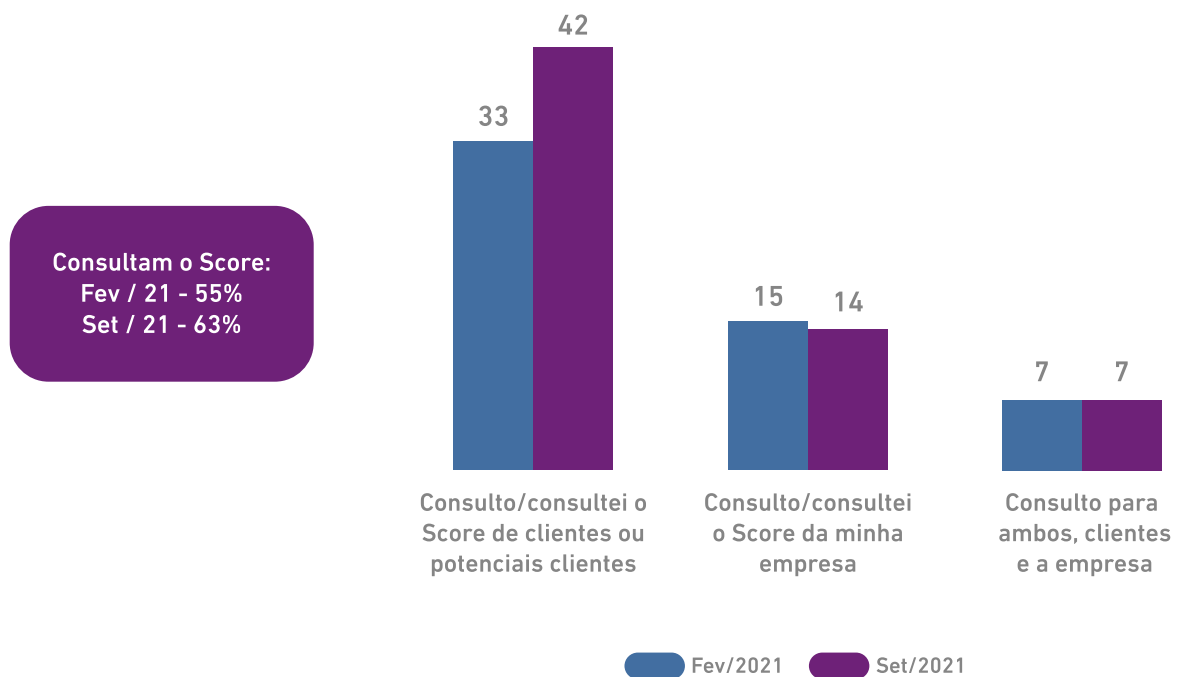
- Entre as empresas que conhecem o Score, 48% utilizam ou já utilizaram a solução.
- 55% utilizam a ferramenta para avaliar riscos.
- Dos que já utilizaram o Score em algum momento, 79% continuam a usar atualmente.
- O comércio atacadista é o setor que mais utiliza a solução, com 90%.
- 98% das empresas que consultam o Score acham que ele é importante ou muito importante para as tomadas de decisão da empresa.
- 85% dos entrevistados já ouviram falar sobre o Cadastro Positivo.



Como o Score é utilizado por essas empresas?

O cenário mudou um pouco em relação à pesquisa realizada em fevereiro deste ano. O crescimento maior foi de empresas que consultam o Score para analisar clientes e prospects.

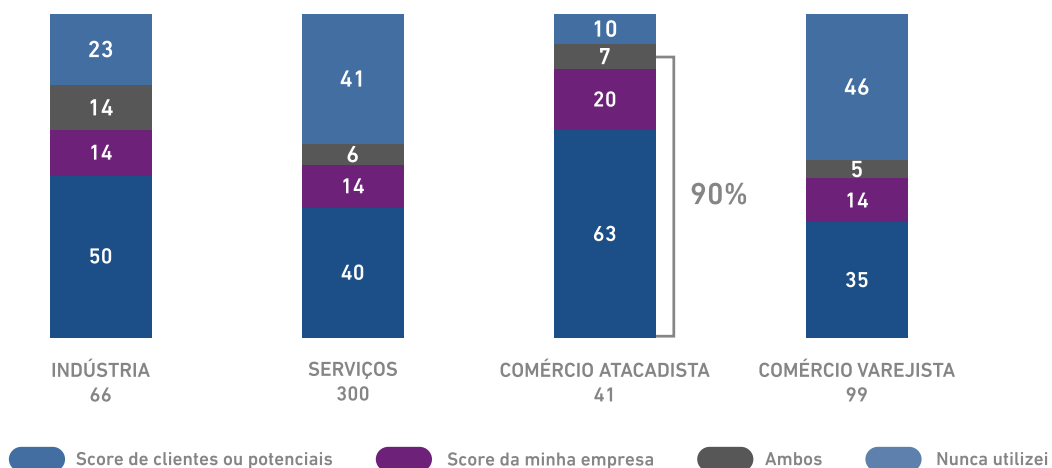
Consulta ou consultou o Score na empresa (%)



O comércio atacadista continua sendo o setor que mais consulta o Score de clientes ou clientes em potencial (63%), seguido pela indústria, onde 50% usam a solução para o mesmo fim (+ 9% em relação ao estudo anterior).

Utiliza o Score atualmente? (%)

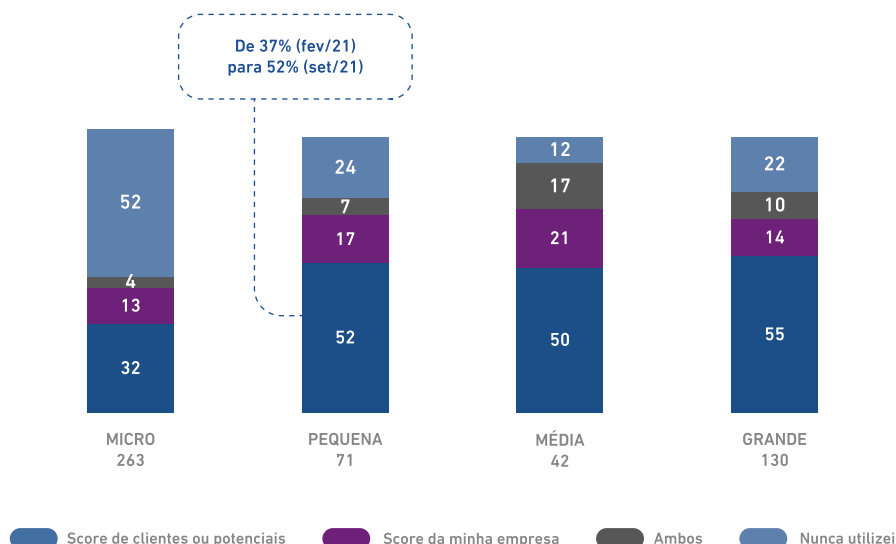
Segmento de atuação



Quanto ao porte, as grandes empresas são as que mais usam o Score para analisar clientes e prospects (55%). A mudança é que as pequenas empresas, que se destacavam pela autoconsulta, tiveram seu lugar tomado pelas médias empresas, que são as que mais analisam o próprio score (21%).

Utiliza o Score atualmente? (%)

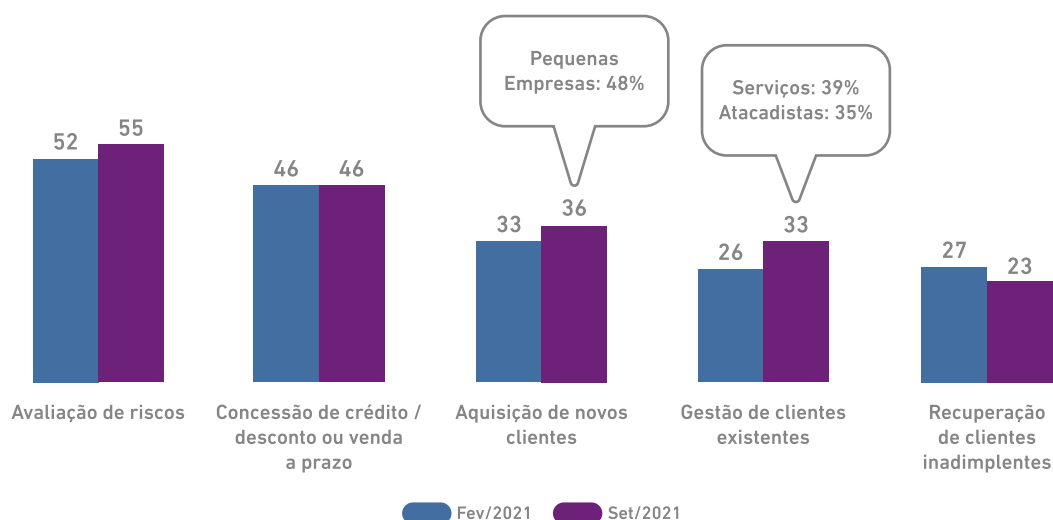
Por porte



Por que as empresas usam o Score?

Dentre as pessoas entrevistadas, a maioria declarou que o Score é usado em suas empresas para avaliar riscos do negócio, apesar de também utilizarem para outros objetivos. No caso das pequenas empresas, 48% utilizam preferencialmente para a aquisição de novos clientes. Já nos setores de serviços e comércio atacadista, o Score é usado com mais frequência para a gestão de clientes já existentes.

Para quais atividades utiliza o Score na empresa? (%)

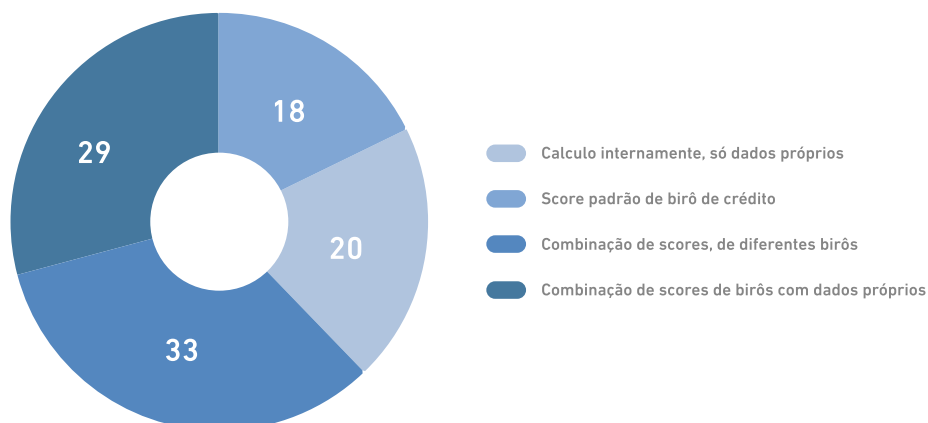


No geral, a “Concessão de créditos e descontos ou venda a prazo” é o segundo objetivo mais apontado, seguido da “Aquisição de novos clientes”, “Gestão de clientes existentes” e “Recuperação de clientes inadimplentes”.

Como é o uso na prática?

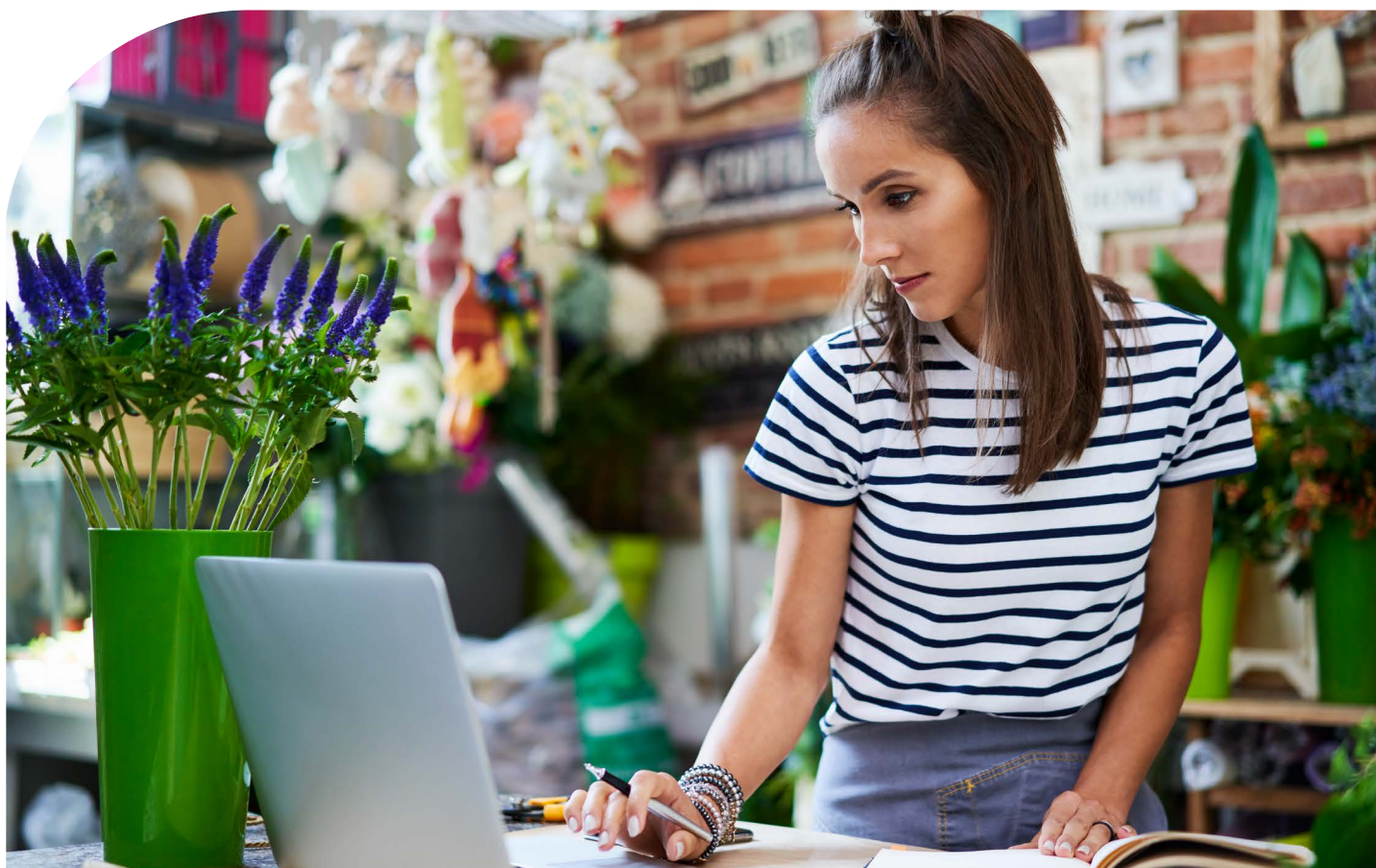
Na pesquisa realizada em fevereiro de 2021, a combinação do uso do Score com dados da empresa era mais comum. Este cenário vem mudando, com os birôs de crédito ganhando mais força e sendo cada vez mais desnecessária a combinação com dados internos.

“Tipos” de Score (%)



Set/2021

Na média geral, 63% dos entrevistados que consultam o Score afirmam estar satisfeitos com as informações coletadas.

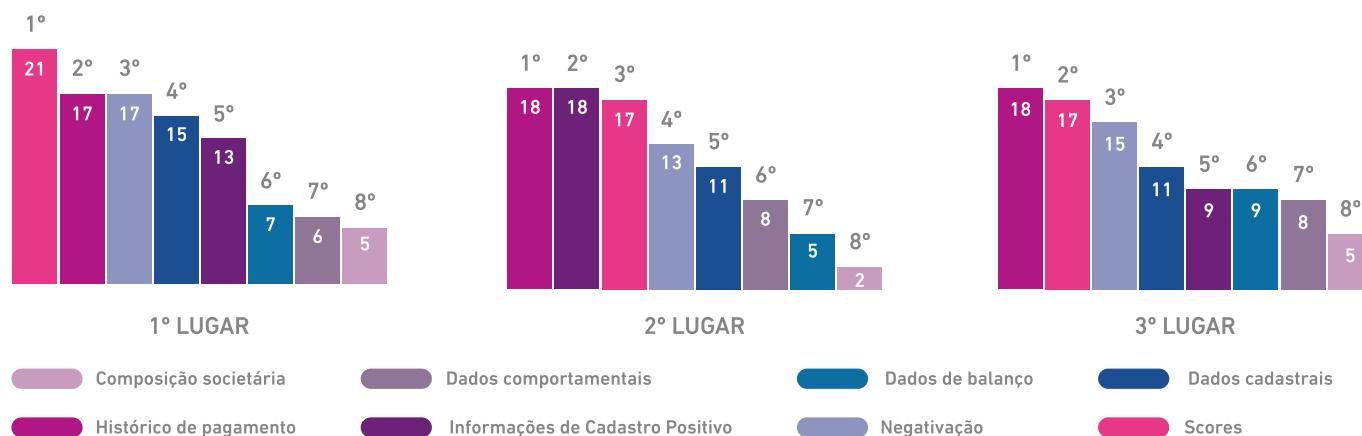


A importância do Score para as empresas

Assim como na última onda, o Score ocupa o 5º lugar em importância na amostra geral. Porém, quando analisamos somente o público que o consulta, ele passa a ser o dado mais importante para a decisão. O resultado dessa amostra é que 98% das empresas que consultam o Score acham que ele é importante ou muito importante para as tomadas de decisão da empresa.

O que é mais importante para a tomada de decisão (%)

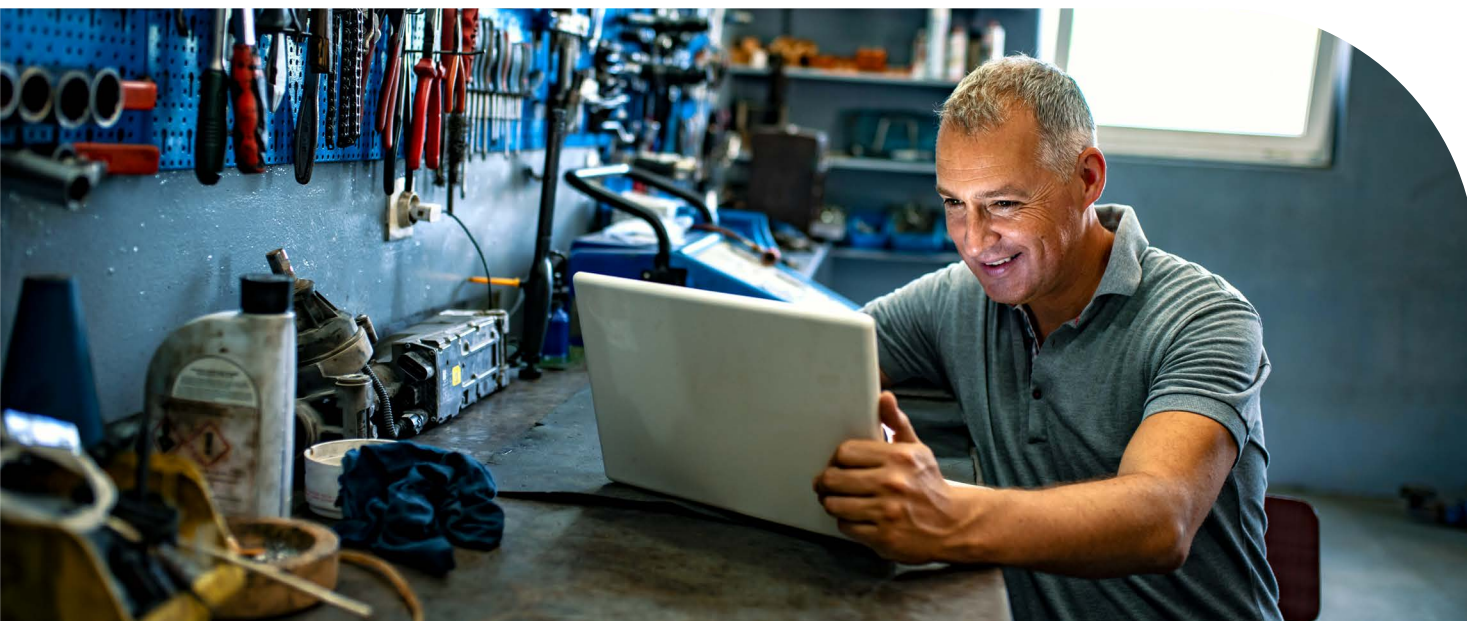
Somente os que consultam o Score



* Pergunta: coloque em ordem de prioridade quais dados a sua empresa utiliza na tomada de decisão (ranking).

A evolução do Score com o Cadastro Positivo

Com a implementação do Cadastro Positivo, as soluções de Score evoluíram e passaram a oferecer mais informações e novas funcionalidades. Entre as empresas entrevistadas, assim como na onda de fevereiro, 85% já ouviram falar sobre o Cadastro Positivo.

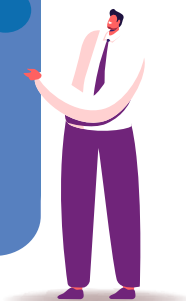


Conclusões



Principais diferenças na última onda:

- O número de empresas que nunca utilizaram o Score caiu de 45% para 37%.
- A pesquisa continua focada em empresas B2C, de serviços, varejistas e microempresas.



Manutenção durante as ondas:

- O Score continua sendo utilizado principalmente como consulta de clientes e prospects.
- Avaliação de risco e concessão de crédito continuam a ser as atividades para as quais as empresas mais usam o Score.
- A utilização do Score para gestão de clientes existentes entre os setores de serviços e o atacadista é crescente.
- A satisfação com o Score é alta.
- O índice de conhecimento do Cadastro Positivo se mantém em 85%.



Com a palavra, nosso especialista:



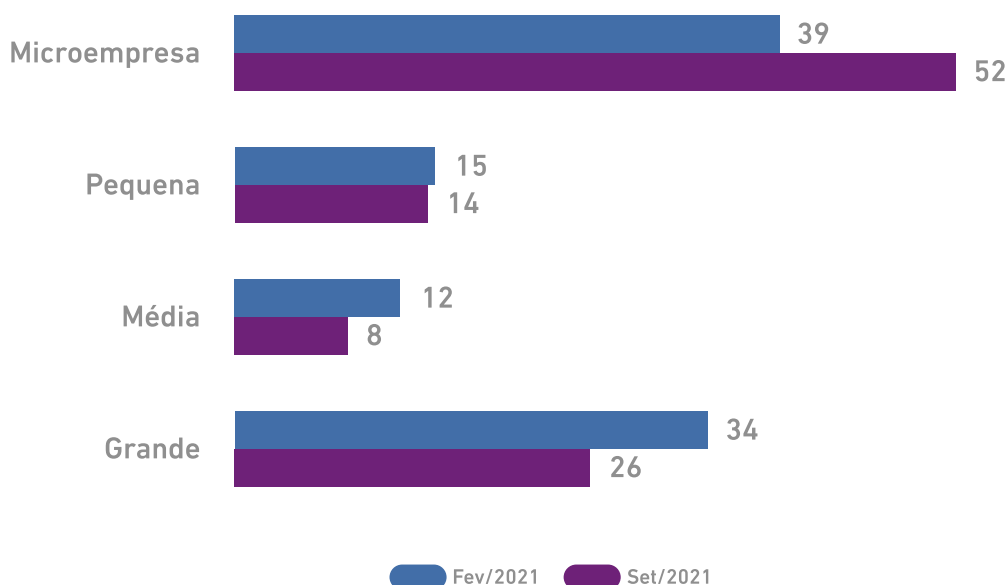
“Antes, o score considerava muito os atrasos das contas e penalizava quem solicitava o recurso. Com o Cadastro Positivo, podemos observar os bons pagamentos, se houve um desliz pontual, se já se recuperaram de uma situação do passado, até para construir um score melhor. Isso ajuda quem concede a aprovar mais e impacta positivamente esse ciclo virtuoso do crédito, ajudando a economia como um todo.”

Júlio Guedes, Diretor de Analytics

Perfil das empresas entrevistadas

De forma espontânea, falamos com 664 representantes de empresas. Consideramos somente as 506 que já ouviram falar no Score; destas, 320 já consultaram e 186 nunca consultaram.

Em relação ao porte, temos 52% de microempresas e 26% de grandes empresas, totalizando 78% da amostra.

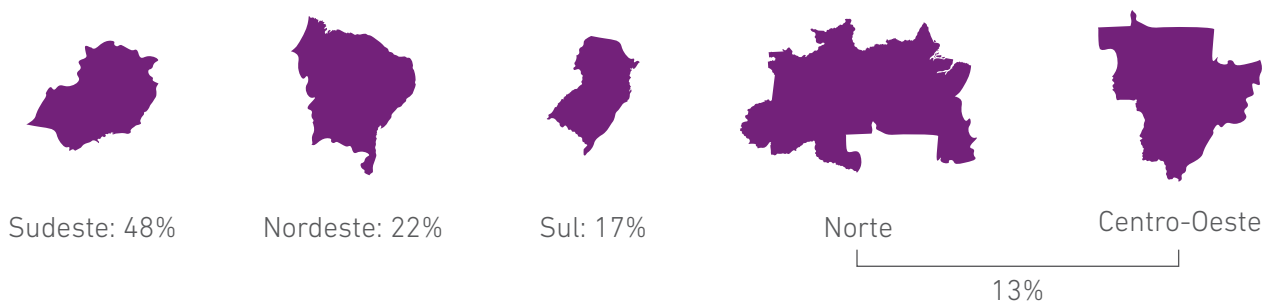


Muito prazer, eu sou o usuário do Score:

Conheça o perfil dos entrevistados da pesquisa.

Regiões e Áreas do País

Na pesquisa realizada em setembro de 2021, a distribuição geográfica dos entrevistados ficou assim:

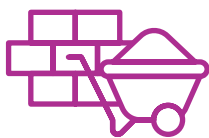


Amostra x Segmento de Atuação:

Os segmentos mais representados no universo da pesquisa foram:



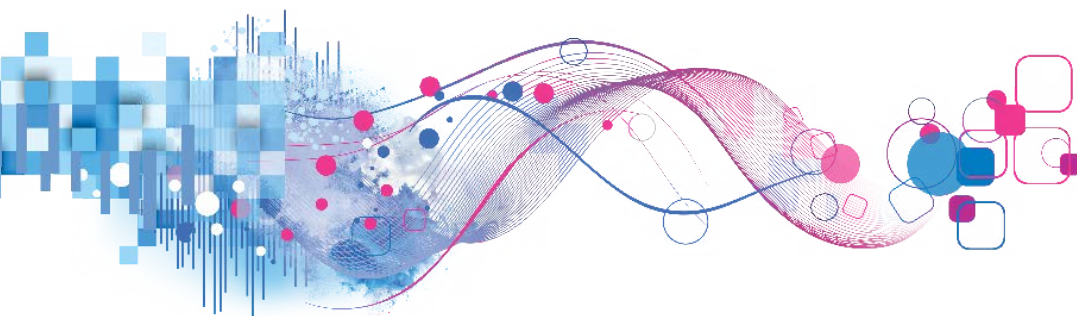
Alimentos:
13%



Construção e
Engenharia:
9%



Bancos, Financeiras,
Seguradoras e
Corretoras:
9%





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.