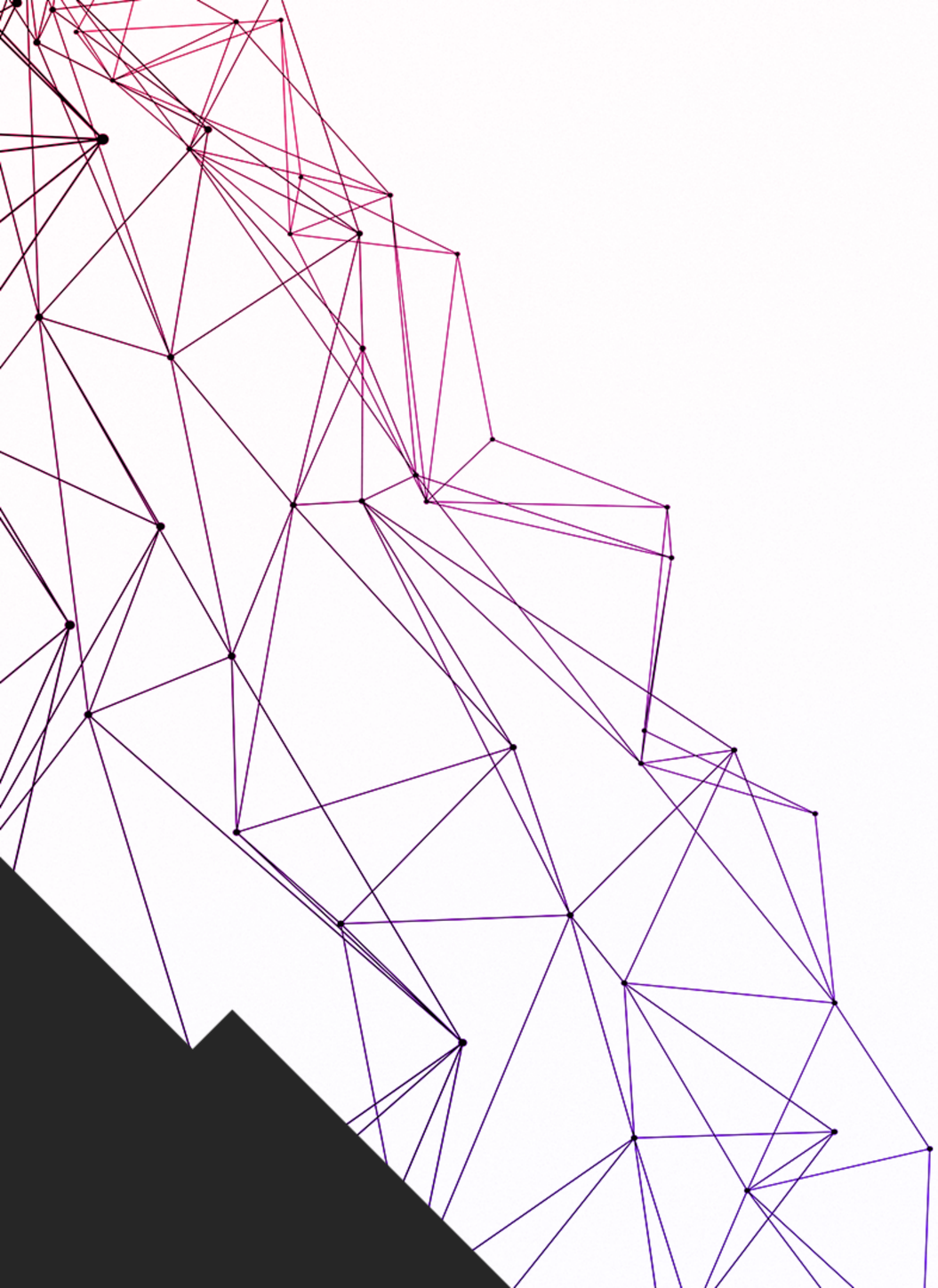
Panorama de Negócios Digitais Brasil 2020

Powered by HEROSPARK



Panorama de Negócios Digitais Brasil 2020

A HeroSpark está sempre em busca de fomentar o empreendedorismo digital no país através da produção e desenvolvimento de conteúdos ricos e que podem fazer a diferença na vida das pessoas.

Em 2019, desenvolvemos e aplicamos a Pesquisa Panorama de Negócios Digitais Brasil 2020, com lançamento de sua primeira edição em 2020. A ideia é agregar informação de qualidade aos nossos leitores de maneira a ajudá-los a ter todos os insumos necessários para uma melhor tomada de decisão em uma jornada empreendedora.

Neste relatório, você terá acesso a estatísticas, gráficos e dicas em forma de análises que servirão como base para impulsionar seus resultados em 2020.

Boa leitura!

Equipe

Análise

Bernardo David
Community Manager
HeroSpark

Análise

Diego Furukawa
Head de Marketing
HeroSpark

Análise / Revisão

Bruno Mendonça
Head de Conteúdos
HeroSpark

Análise / Texto

Christian Aguilera
Copywriter
HeroSpark

Design

Lucas Santos
Designer
HeroSpark

Sumário

Palavra do CEO 05

Introdução 06

Empreendedor 07

Metodologia 08

Insights 09

Perfil dos Respondentes 16

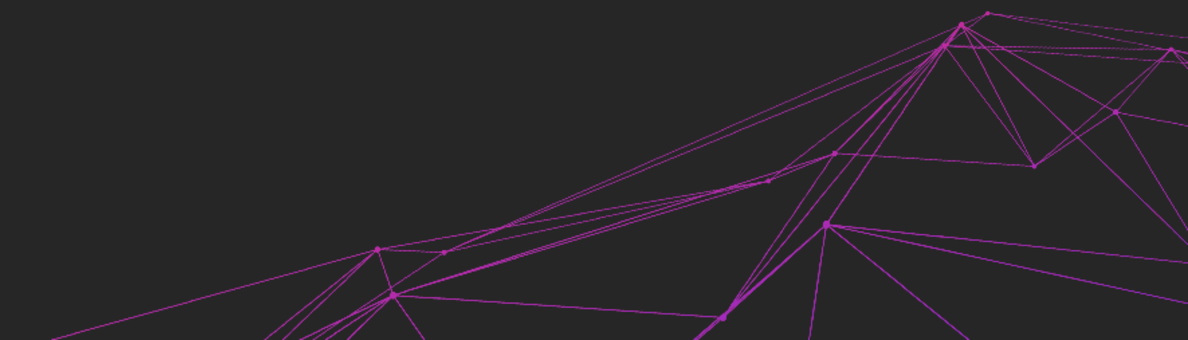
Referências e Início 27

Equipe e Investimentos 33

Tecnologia e Inovação 45

Conclusão 58

Sobre a HeroSpark 60



Palavra do CEO

Quando eu e o Rafael Carvalho fizemos a fusão entre EADBOX e Edools, no primeiro semestre de 2019, tínhamos como objetivo impulsionar a criação de 5.000 negócios digitais em 2020. Acreditamos que o início desses negócios irão impactar a vida de mais de 25 milhões de pessoas.

No entanto, para isso, é fundamental que as pessoas tenham acesso à informação, e tenham uma referência do que pode e o que não pode funcionar em 2020. Pensando nisso, a equipe de marketing da HeroSpark desenvolveu a Pesquisa Panorama Negócios Digitais Brasil 2020 visando mapear as estratégias que mais vão funcionar no próximo ano.

Esta pesquisa vai te ajudar a planejar o seu negócio para 2020 e, principalmente, vai te mostrar um caminho muito menos tortuoso. Eu, como empreendedor, sei como é difícil começar. Espero que você faça um bom proveito deste relatório e consiga estruturar suas estratégias a partir dela.

Um abraço,

Nilson Filatieri, CEO da HeroSpark

INTRODUÇÃO

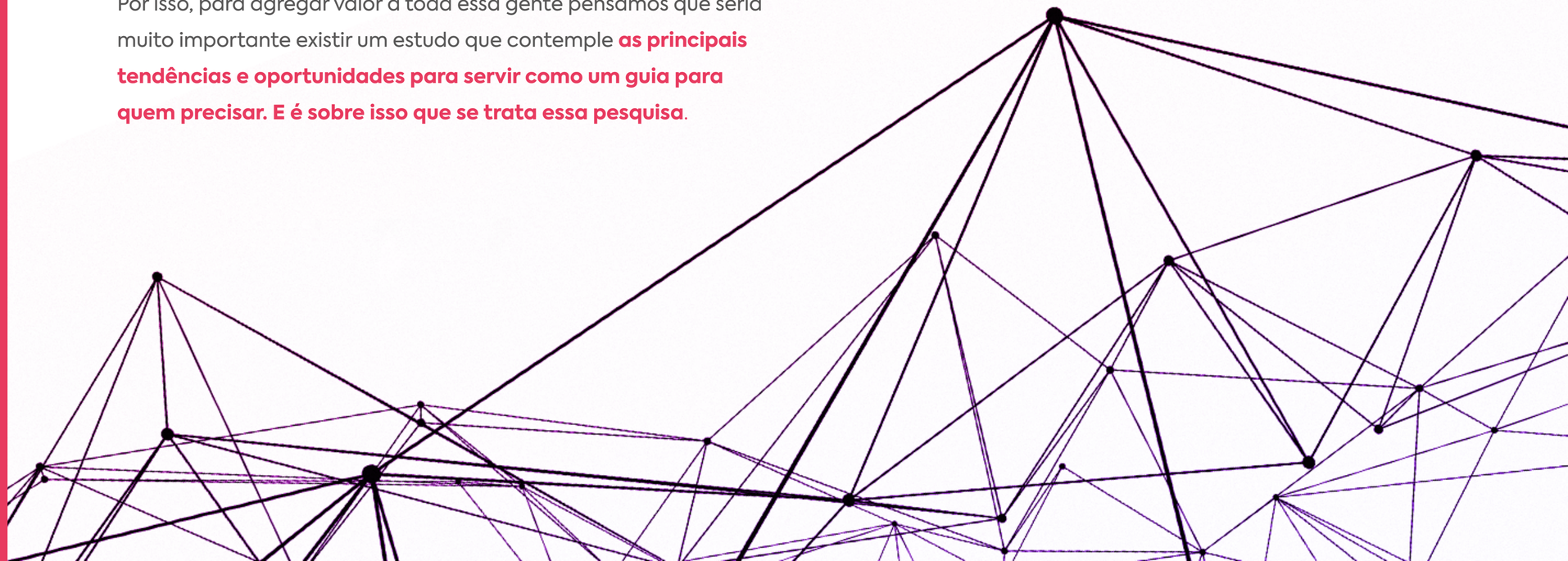
A cada dia observamos o intenso aumento no número de negócios digitais surgindo em todo o Brasil. Seja com o objetivo de gerar uma renda extra, ou ainda como sendo a principal fonte de renda, pessoas vêm se valendo da facilidade de penetração nesse universo para conquistar cada vez mais espaço nesse mercado.

Umas com mais dificuldades, outras com menos. O fato é que empreender em um negócio digital já é uma realidade para milhares de pessoas e precisamos dar uma maior atenção a isso.

Por isso, para agregar valor à toda essa gente pensamos que seria muito importante existir um estudo que contemple **as principais tendências e oportunidades para servir como um guia para quem precisar. E é sobre isso que se trata essa pesquisa**.

A HeroSpark, como forma de fomentar e incentivar ainda mais o empreendedorismo digital no país, lançou essa que é a primeira edição da pesquisa para educar o mercado com **as melhores práticas e dicas para que melhores resultados sejam alcançados.**

Ao todo, foram 579 participantes, sendo 413 donos do próprio negócio, 81 colaboradores e 70 em cargos de diretoria ou gerência.



EMPREENDEDOR

O que é EMPREENDEDORISMO digital?

Empreendedorismo digital diz respeito ao desenvolvimento de um modelo de negócios que tem como objetivo oferecer um produto ou serviço por intermédio da internet

Normalmente, o empreendedorismo digital pode ser trabalhado em diversos modelos, tais como venda de cursos online, e-commerce, afiliados, dropshipping, infoprodutos, prestação de serviços digitais em geral, conteúdos, entre outros. Ao longo do relatório vamos falar um pouco mais sobre cada um deles.

Além disso, um empreendimento digital tem como grande aliado a tecnologia e inovação, sendo estas consideradas fundamentais para o sucesso do negócio como um todo.

Quem é o EMPREENDEDOR digital?

Já o empreendedor digital é a pessoa que ganha dinheiro através da internet, independente de ser ou não a sua principal fonte de renda.

Com um DNA empreendedor por natureza, ele costuma empreender por opção, em que geralmente o mesmo já possui uma carreira no mercado público ou privado, mas também busca um caminho alternativo para sua vida profissional.

Deste modo, é muito comum observar pessoas que possuem seus negócios digitais sendo trabalhados em paralelo com seus trabalhos normais, onde a partir de determinado momento pode vir a ser suas principais fontes de receita. Inclusive, pode vir a ser também seu único foco de atuação no mercado.

No geral, o empreendedor digital possui características únicas que serão abordadas nesse relatório. Ele pode vender desde produtos físicos na internet até produzir cursos online a partir do compartilhamento de um conhecimento ou assunto que ele é especialista. As opções são inúmeras. Cabe a cada um identificar a melhor oportunidade de acordo com o seu perfil.

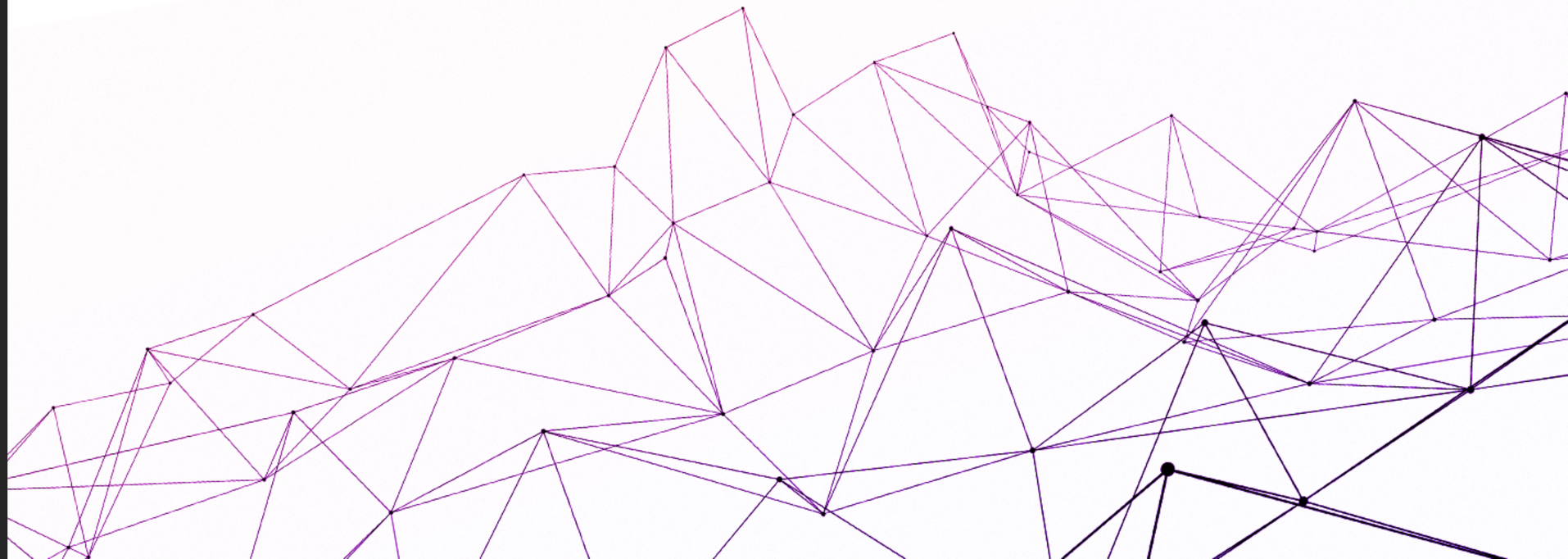
METODOLOGIA

A Pesquisa Panorama de Negócios Digitais Brasil 2020 foi realizada em formato online através de um questionário que ficou disponível para preenchimento entre os dias 11 de Novembro a 09 de Dezembro de 2019. Ela contou com a participação de 579 pessoas, a grande maioria composta por empreendedores digitais (71%).

Ao responder a pesquisa, oferecemos um sorteio de um Kindle, um Echo Dot e 10 camisetas "Todo Empreendedor é um Herói" nas versões masculina ou feminina, ficando a escolha a critério do ganhador.

No questionário, **demos prioridade às perguntas que mostram como se iniciou a jornada empreendedora de cada participante, bem como informações sobre equipes, investimentos, tecnologia e inovação.**

Nota: os gráficos das perguntas que oferecem mais de uma opção de resposta apresentam somatório das porcentagens ultrapassando os 100%.



INSIGHTS

2020 É O ANO DO **EMPREENDEDORISMO DIGITAL**

54% dos empreendedores digitais começaram seus negócios há menos de 1 ano. Desses, 23% começaram há menos de 3 meses, o que demonstra que o **empreendedorismo continuará sendo uma forte tendência** nos próximos anos.

UMA ÓTIMA OPÇÃO DE **FONTE DE RENDA EXTRA**

62% dos Empreendedores Digitais no Brasil usam seus empreendimentos como um complemento a trabalhos ditos “tradicionais”. **Ou seja, os negócios digitais funcionam como uma excelente fonte de renda adicional.**

INSIGHTS

CRIAR UMA EMPRESA ESTÁ CADA VEZ MAIS FÁCIL

O surgimento de programas como o MEI permitiu que **empreendedores do Brasil saíssem da irregularidade,** criando seus negócios com CNPJ e aproveitando uma série de facilidades que são oferecidas na modalidade Pessoa Jurídica.

Considerando a parcela dos empreendedores que ainda não estão regularizados (37%), muitos devem buscar a formalização em um futuro próximo.

INSIGHTS

É POSSÍVEL SE TORNAR **O SEU PRÓPRIO CHEFE**

Quase metade dos entrevistados que possuem seu negócio digital há mais de 1 ano já **transformaram o empreendimento em sua principal fonte de renda.** A máxima "Learn, Grow, Make $, Repeat" (Aprenda, Cresça, Faça Dinheiro e Repita) nunca fez tanto sentido.

VOCÊ JÁ CRIOU SUA PRESENÇA **NO INTAGRAM?**

Cerca de 40% dos entrevistados tem o **Instagram como principal canal de divulgação** de seus negócios digitais. E falando sobre mídia, 47% dos entrevistados investem em mídia paga (anúncios), enquanto 53% trabalham somente com orgânico. Sendo que 70% dos que trabalham com anúncios, não investem mais que R$1.000,00 mensais.

INSIGHTS

NÃO É NECESSÁRIO TER **DINHEIRO PARA COMEÇAR**

"Ah, mas começar é caro." Não se engane! 34% dos empreendedores digitais que responderam a pesquisa não investiram mais do que R$1.000,00 para começar.

Além disso, pelo menos 25% dos empreendedores digitais afirmam não terem feito investimento nenhum no início do seu negócio.

INSIGHTS

É PRECISO COLETAR **MAIS FEEDBACK DO MERCADO**

É o momento do pós-vendas! Somente 21% dos empreendedores utilizam alguma métrica para medir o nível de satisfação dos seus clientes com os produtos adquiridos. **Ouvir o consumidor, entender o que levou ele a comprar o seu produto e coletar feedbacks** é um dos principais diferenciais para um negócio de sucesso.

O PREÇO É REI NA ESCOLHA DE **PLATAFORMAS DE E-COMMERCE**

Cerca de **43% dos empreendedores utilizam plataformas de e-commerce próprias** para vender seus produtos/serviços. No entanto, pelo menos 34% indicaram não estar satisfeitos com o serviço atual e 55% levam em consideração somente o preço na hora de escolher a tecnologia.

INSIGHTS

CURSOS ONLINE SÃO A NOVA **FORMA DE APRENDER**

Aprender sempre você deve, jovem padawan! Mais da metade dos empreendedores digitais brasileiros disseram usar cursos online para se atualizar e melhorar os seus resultados.

Podcasts também se mostram uma tendência crescente, com 1/5 dos respondentes. Aliás, você já ouviu os podcasts da HeroSpark? Conheça o LEARNER'S CAST e o BUILDER'S CAST.

INSIGHTS

PERSONALIZAR UMA PLATAFORMA É DIFÍCIL

Quando o assunto são os problemas, 1/4 dos empreendedores afirmam que **problemas de personalização são o principal ponto negativo** das suas plataformas de tecnologia.

NPS É A MÉTRICA MAIS USADA PARA MEDIR O SUCESSO

Da pequena parcela que trabalha o Sucesso do Cliente, cerca de **50% usa a técnica NPS (Net Promoter Score)** para medir a satisfação geral do cliente. No Builder's Cast 02 falamos sobre essa estratégia, NÃO DEIXE DE OUVIR!

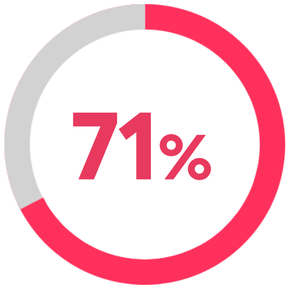
PERFIL DOS RESPONDENTES

PERFIL DOS **RESPONDENTES**

Nessa primeira parte da pesquisa, você vai conhecer melhor o **perfil dos participantes e um pouco mais sobre seus negócios.**

atuam com **Prestação de Serviços**

trabalham com o **Nicho de Negócios**



são **Sócios-proprietários/Fundadores/Dono**

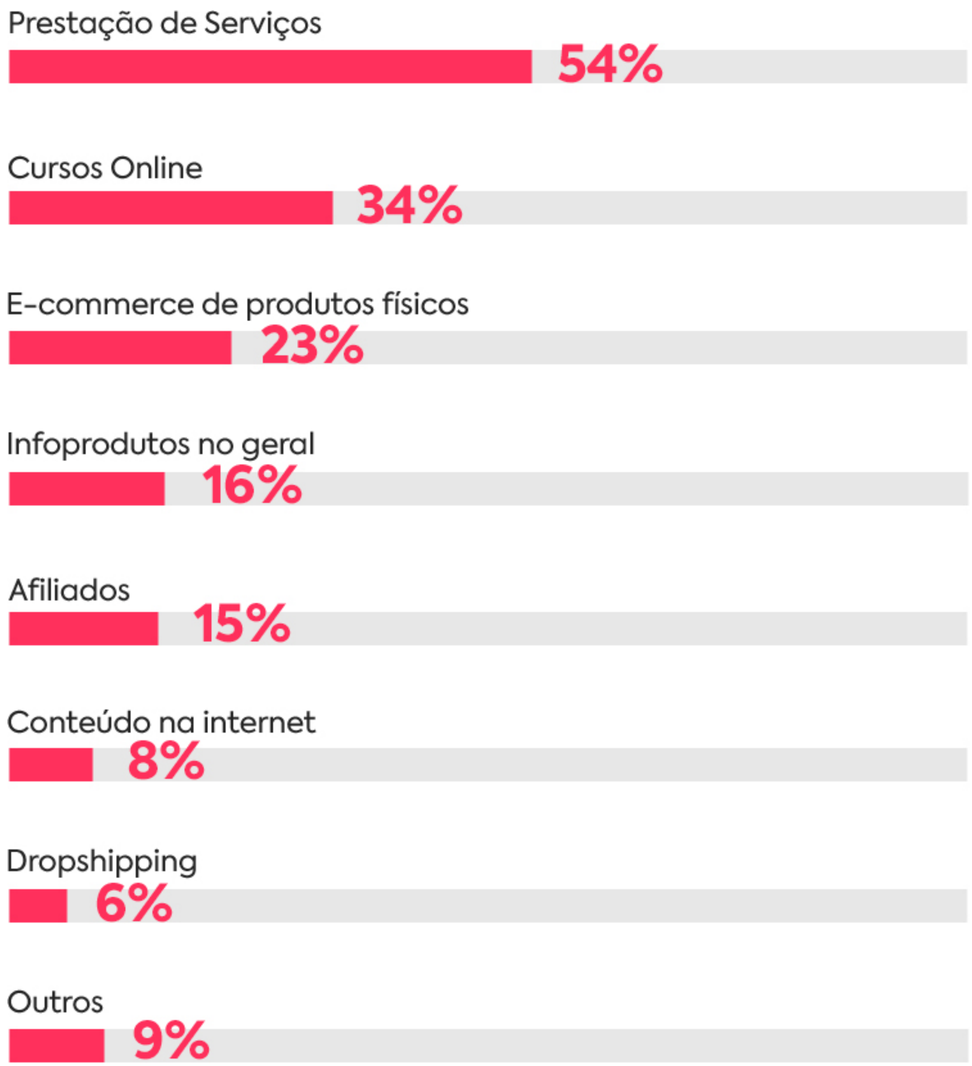
PERFIL DOS **RESPONDENTES**

Com quais tipos de negócio digital você trabalha?

O primeiro ponto analisado foi relacionado aos tipos de negócio digital trabalhados. Os dados mostram que a maioria das pessoas, **54%, atuam com prestação de serviços.** Na sequência, e também bem representados, **estão os cursos online, sendo trabalhados por 34% dos entrevistados.**

E-commerce de produtos físicos (23%), infoprodutos (16%) e afiliados (15%) também fazem parte da lista, mas com menor percentual de atuação.

Aqui, a escolha das respostas poderia ser múltipla, o que justifica a soma das porcentagens ultrapassar os 100%.



Infoprodutos: São produtos digitais que são criados e distribuídos, de forma gratuita ou não, através da internet.
Afiliados: São pessoas que indicam produtos de terceiros e recebem comissões pelas vendas efetuadas.
Dropshipping: É uma técnica de vendas através da qual o revendedor não mantém seus produtos em estoque, mas sim oferta e comercializa os produtos em estoque do seu fornecedor. Logo, quando um cliente finaliza a compra, o revendedor notifica o fornecedor para que o mesmo possa realizar todo o processo de embalagem e envio diretamente ao cliente.

PERFIL DOS **RESPONDENTES**

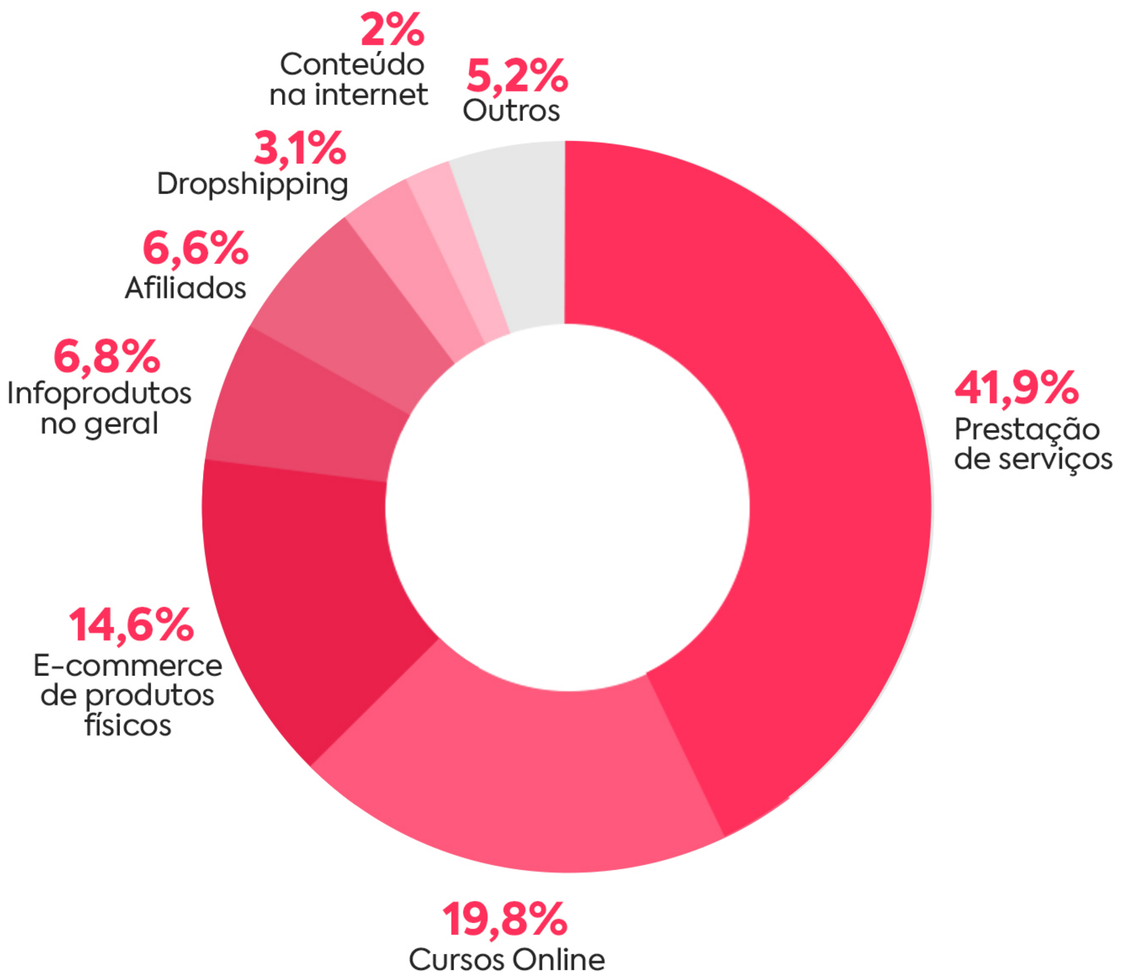
Dessas, qual a principal?

Das áreas de atuações destacadas, perguntamos também qual seria a principal. E, **mantendo a lógica, prestação de serviços foi a mais indicada, com 41%.** Na sequência, aparecem cursos online, com 19%, e e-commerce de produtos físicos, com 14%.

Outras opções tiveram uma baixa representatividade no geral, como é o caso de afiliados e infoprodutos em geral, com 6% cada, e dropshipping, com 3%.

41,9%

Tem a Prestação de Serviços como principal tipo de negócio digital



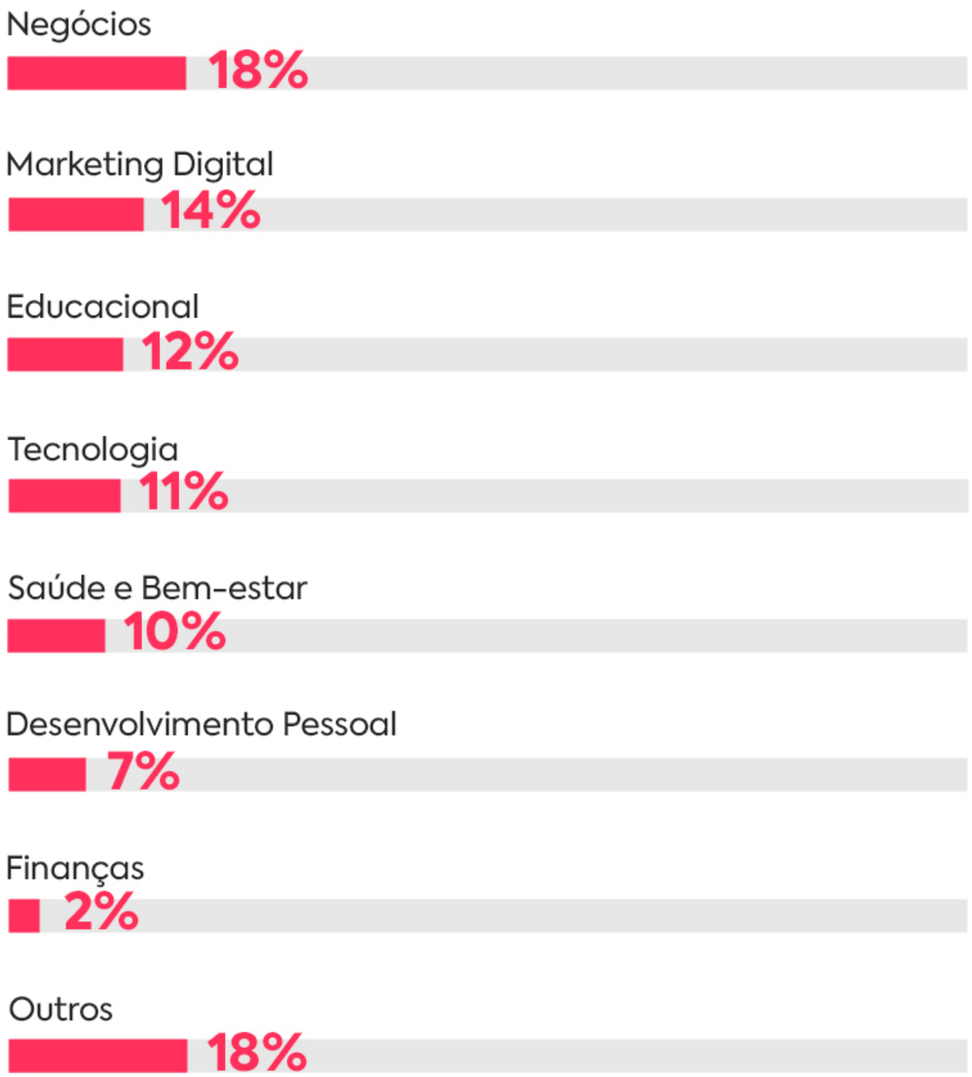
PERFIL DOS **RESPONDENTES**

Qual seu nicho de atuação?

Trabalhar com nichos pode ser essencial para o sucesso de um negócio digital. Isso pode fazer com que você concentre suas ações e atenção em um único público e, com isso, obtenha maior probabilidade de se dar bem na sua jornada.

Na pesquisa, percebemos que existe uma certa regularidade na escolha dos nichos. **O nicho de Negócios é o mais trabalhado, com 18% do total. Na sequência, temos Marketing Digital, com 14%,** Educacional, com 12%, Tecnologia, com 11% e Saúde e Bem-estar, com 10%.

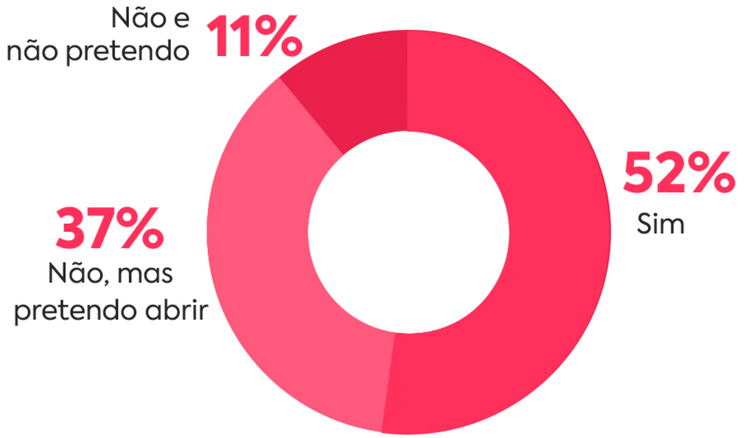
Interessante perceber que os nichos mais presentes entre os entrevistados são os que trabalham justamente no segmento de Negócios e Marketing Digital, refletindo em uma forte tendência ao empreendedorismo digital como um todo.



PERFIL DOS **RESPONDENTES**

O seu empreendimento digital possui CNPJ?

Outro fator que acaba gerando muitas dúvidas com relação às pessoas que buscam iniciar um negócio digital diz respeito a modalidade do empreendimento. Entre os entrevistados, **52% afirmaram que o negócio possui CNPJ, ao passo que 37% ainda não possuem, mas pretendem no futuro.** 9% disseram que não possuem e nem pretendem abrir empresa.

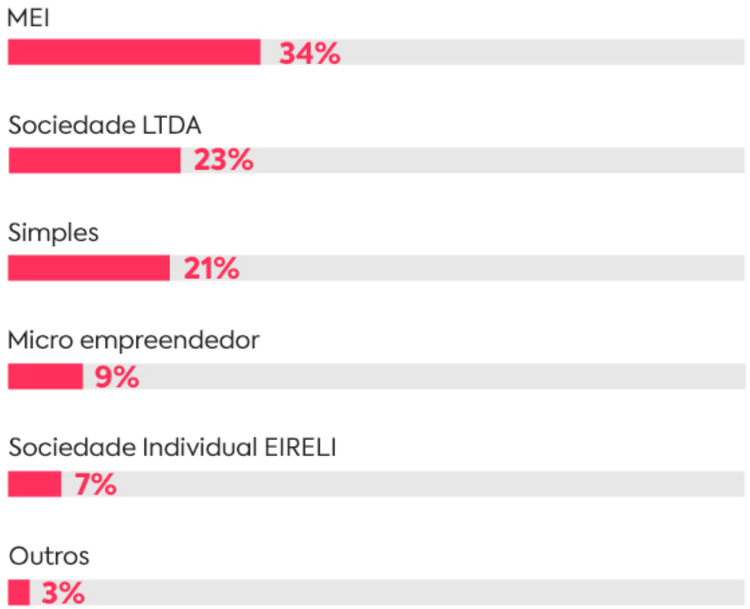


Se sim, qual o tipo de CNPJ?

Entre os que disseram possuir empresa legalizada, a maioria, **34%, a abriu na modalidade de MEI (Microempreendedor Individual). Essa é considerada por muitos a melhor opção para se começar um negócio digital.**

De fato, é a modalidade mais simples para quem busca iniciar um empreendimento online e que traz menos burocracia e despesas para quem for adepto. Atualmente, com mensalidades a partir de R$ 50,90 é possível atuar na completa legalidade e ainda ter um faturamento de até R$ 81.000,00 ao ano.

Sociedade LTDA, com 23%, e Simples, com 21%, aparecem na sequência também com boa representatividade de indicações.



MEI: O Microempreendedor Individual é uma modalidade criada para promover a formalização de determinadas categorias de trabalhos com uma carga tributária reduzida.

PERFIL DOS **RESPONDENTES**

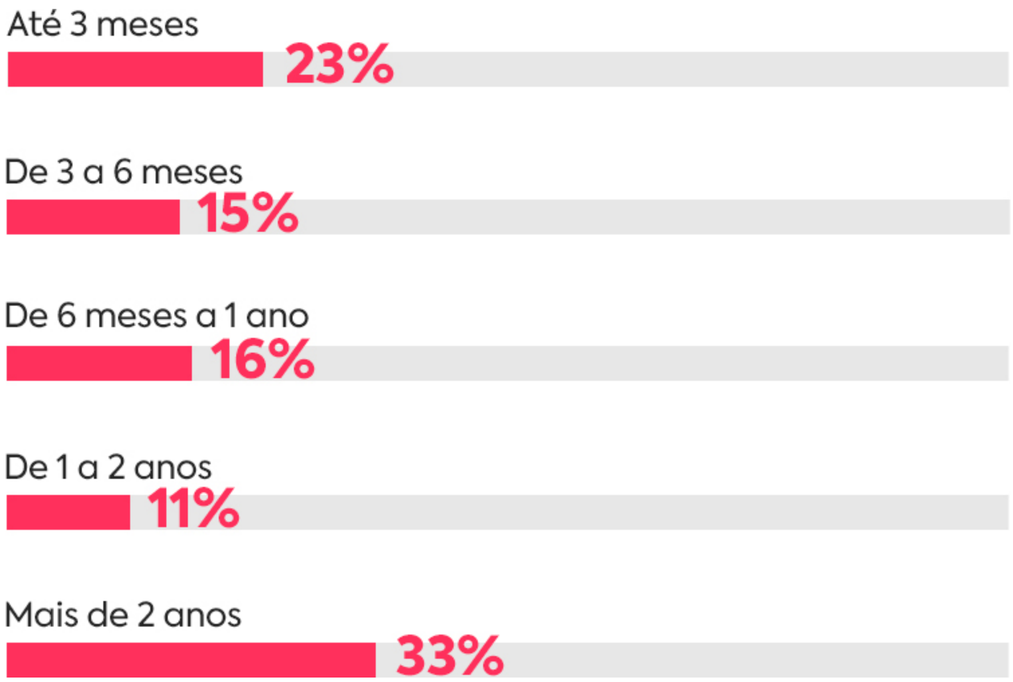
Há quanto tempo começou o seu negócio digital?

Quando perguntados a respeito de quanto tempo o negócio digital foi iniciado, **a maioria das pessoas, 33%, disseram que já o possuem há mais de 2 anos.** Por outro lado, 23% disseram que seus negócios são bastante recentes e que começaram em até 3 meses.

No total, cerca de **54% dos entrevistados disseram que começaram a empreender online em até 1 ano,** refletindo o aspecto de forte tendência de se iniciar um negócio digital.

54%

disseram que começaram a empreender nos últimos 12 meses

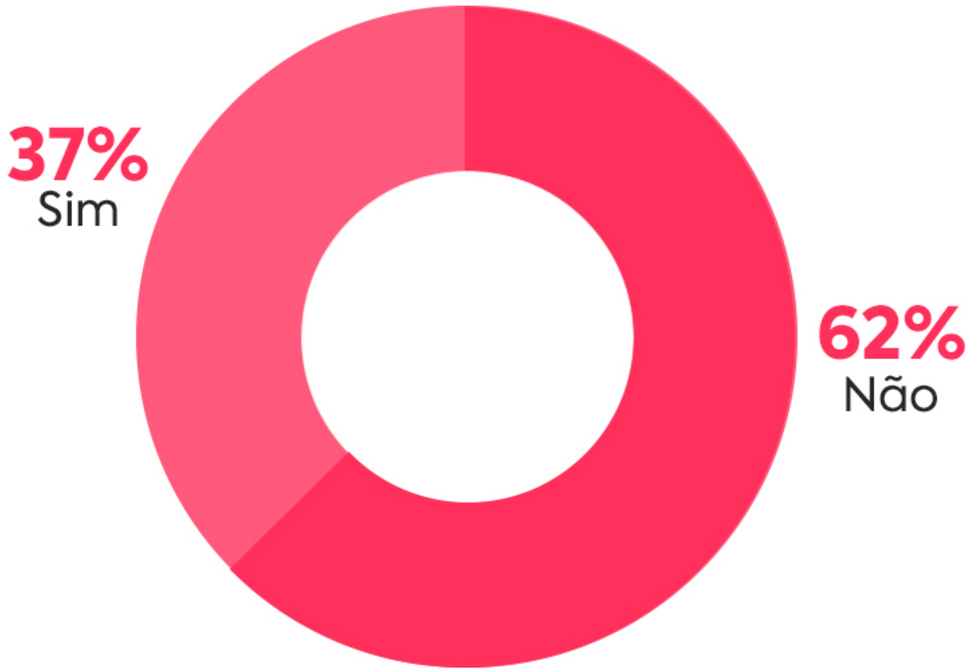


PERFIL DOS **RESPONDENTES**

Esse negócio digital é sua principal fonte de renda?

Um dado importante revelado na pesquisa é que muitas pessoas estão buscando iniciar um negócio digital como forma de conquistar uma renda extra ao seu trabalho atual. Fato é que **apenas 37% se utilizam do negócio digital como sendo sua principal fonte de renda.**

Isso reflete muito bem a facilidade de se entrar nesse mercado. **Não é necessário você abandonar sua carreira atual para iniciar um negócio na internet.** Muito pelo contrário. Como é possível perceber, existem muitas pessoas que iniciaram seus negócios em paralelo às suas atividades principais e já estão faturando com esse novo modelo.



62%

disseram que seu negócio digital não é sua principal fonte de renda

PERFIL DOS **RESPONDENTES**

Esse negócio digital é sua principal fonte de renda? (Entre aqueles que possuem um negócio há mais de um ano)

No entanto, ao cruzarmos as informações a respeito de quanto tempo o empreendedor começou o seu negócio digital e se o mesmo é ou não sua principal fonte de renda, podemos concluir que **a tendência é que quanto maior for o tempo que uma pessoa estiver se dedicando ao seu negócio, maior será a participação deste em suas receitas.**

Este fato é comprovado ao identificarmos que **entre as pessoas que já estão há mais de um ano com seus negócios digitais, cerca de 45% afirmam que o mesmo é sua principal fonte de renda,** contra apenas 37% do geral.

Logo, o recado aqui é bem claro: o foco no médio e longo prazos pode trazer resultados de impacto e fazer com que o seu negócio digital vire sua principal fonte de renda em poucos anos.

PERFIL DOS **RESPONDENTES**

Qual a principal dificuldade que você enfrenta no seu negócio digital?

Quando perguntamos sobre os principais desafios enfrentados na gestão de seus negócios digitais, **42% dos entrevistados citaram problemas com vendas em primeiro lugar.** Bem atrás, foram citadas também as dificuldades enfrentadas com o investimento em si no negócio, com 19%, e pessoas, com 17%.

Isso reflete bastante a falta de conhecimento sobre marketing e estratégias de vendas de produtos digitais em geral. É notório que muitas pessoas possuem um conhecimento muito valioso sobre os temas abordados em seus negócios, mas não conseguem impactar de maneira assertiva os seus públicos.

Isso é um sinal de alerta para quem busca entrar nesse mercado, visto que **é considerado essencial você ter boas noções de marketing digital para fazer com que o seu negócio alcance o sucesso mais facilmente** através de vendas recorrentes e previsíveis.

PERFIL DOS **RESPONDENTES**

Qual o seu objetivo principal para o próximo ano?

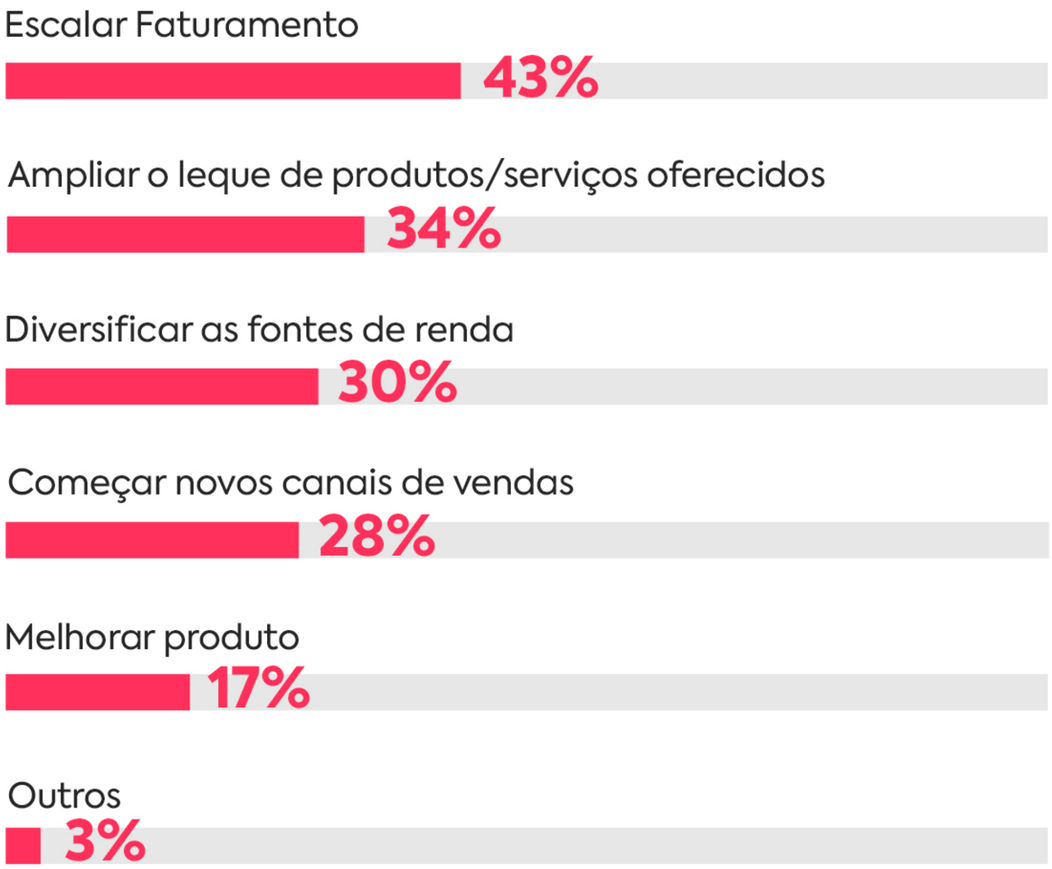
E, pra fechar essa primeira parte do relatório, sondamos os entrevistados a respeito dos seus principais objetivos para 2020.

Indo ao encontro do tópico anterior, onde falamos que a principal dificuldade enfrentada nos negócios é relacionada às vendas, **escalar o faturamento aparece como o principal objetivo para o próximo ano para 43% das pessoas.** Começar novos canais de vendas, também relacionado com o item precedente, somou 28%.

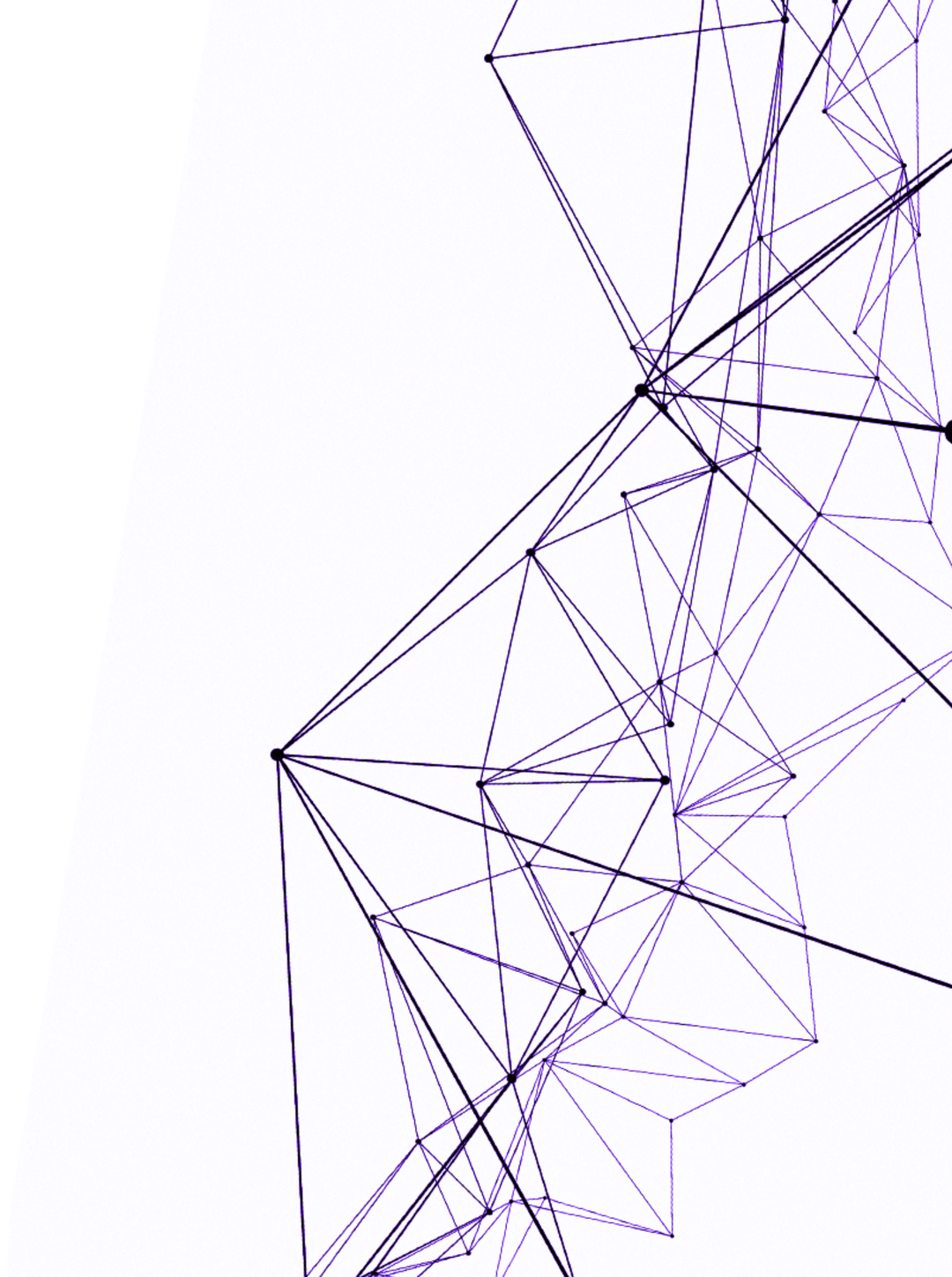
Ampliar o leque produtos/serviços oferecidos e diversificar fontes de renda também apareceram como objetivos a serem alcançados no ano que vem, com 34% e 30%, respectivamente.

43%

afirmaram que Escalar o Faturamento é o principal objetivo para 2020

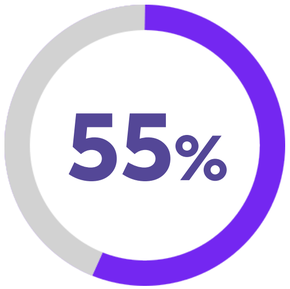


REFERÊNCIAS E INÍCIO

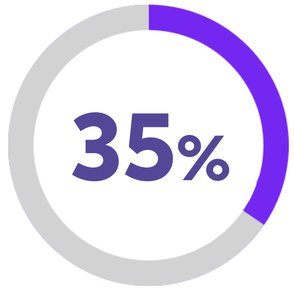


REFERÊNCIAS **E INÍCIO**

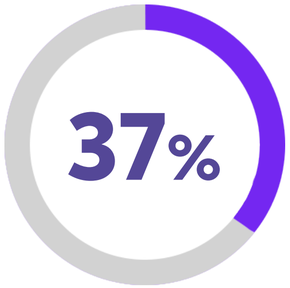
Indo adiante em nossa análise, nessa etapa você irá descobrir um pouco mais sobre **de que maneira os empreendedores digitais buscam informações para aprimorarem seus negócios,** em quem se inspiram, suas principais motivações e quanto foi investido para iniciarem suas atividades.



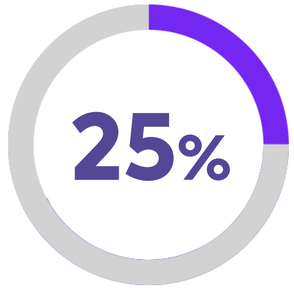
utilizam **Cursos Online para buscar informações**



se inspiram no **influenciador digital Erico Rocha**



tiveram a **conquista da independência financeira** como principal motivação



não investiram **nenhum centavo para iniciar o negócio**

REFERÊNCIAS E INÍCIO

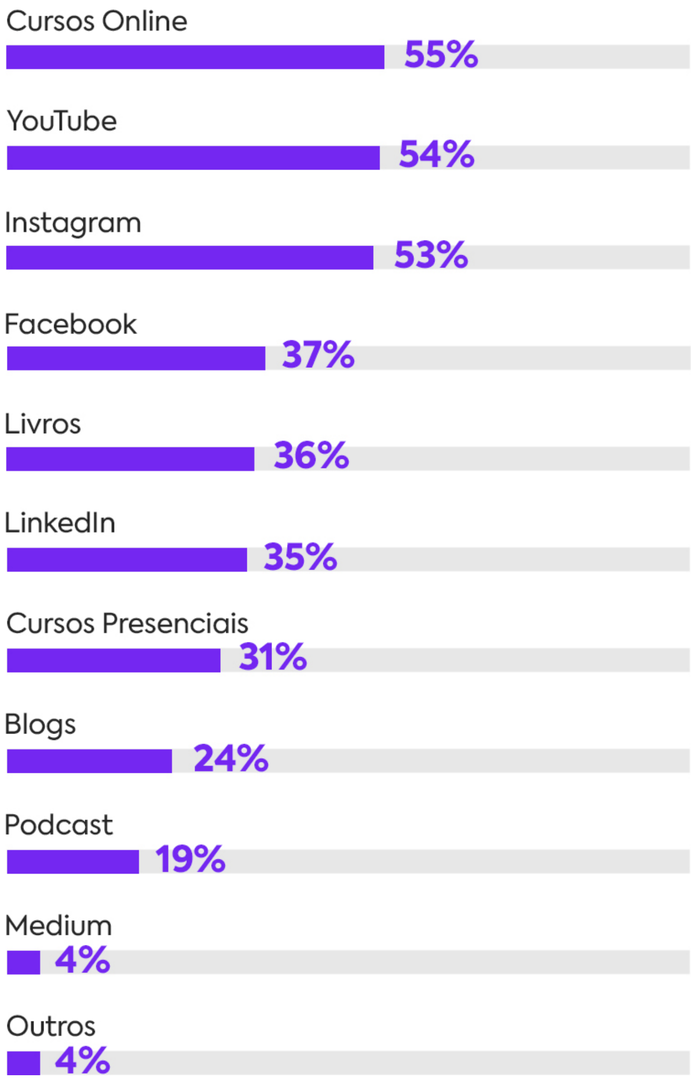
Qual canal você usa para buscar informações para empreender no seu negócio?

Ao perguntarmos sobre os principais canais que os empreendedores utilizam para buscar informações para melhor gerirem seus negócios, houve praticamente um empate técnico.

Cursos online foi o canal mais citado com 55%. Colados neles estão o YouTube, com 54%, e o Instagram, com 53%. Interessante perceber como os canais digitais são grandes aliados quando falamos em desenvolver um negócio online. Facebook (37%), Livros (36%), LinkedIn (35%) e até mesmo cursos presenciais (31%) também foram bem representados nesse quesito, que obteve somatório das porcentagens maior que 100%, indicando que a pergunta ofereceu mais de uma opção de resposta.

Como podemos perceber, é fato que as pessoas estão utilizando cada vez mais canais para complementarem seus estudos em busca de melhorias em seus negócios.

Isso pode ser um bom indicativo para quem está buscando melhorar os resultados dos seus negócios digitais, onde **explorar canais diversificados pode ser um bom caminho para o sucesso nas vendas.**



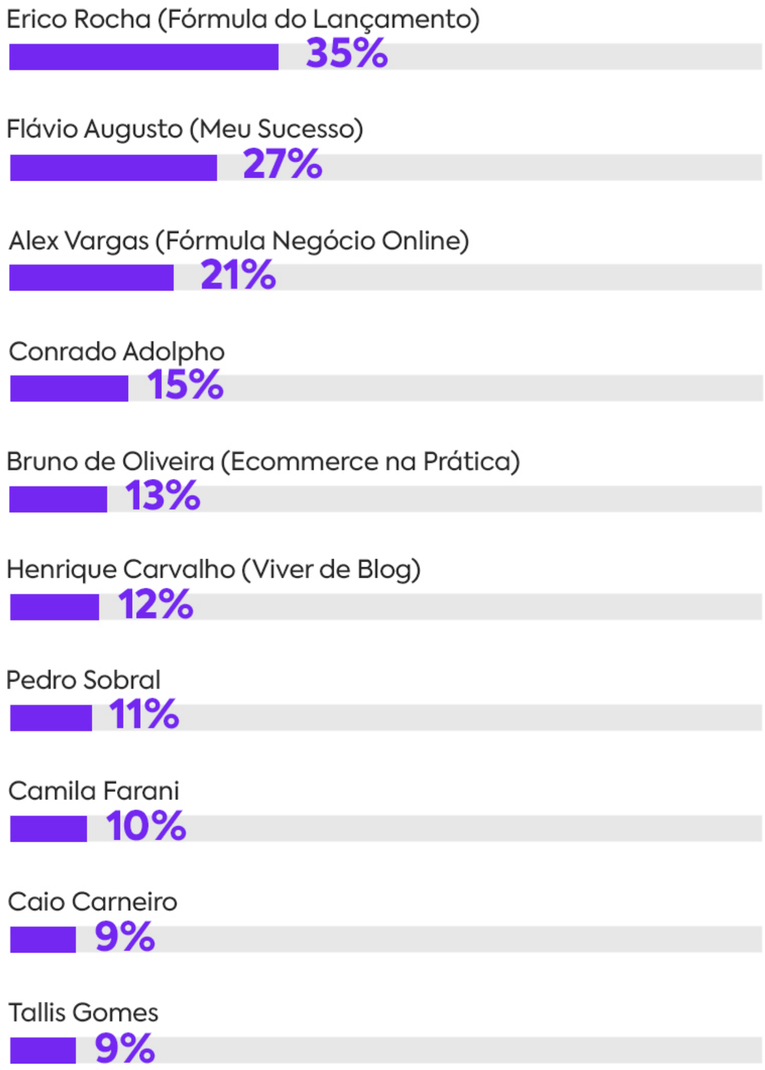
REFERÊNCIAS E INÍCIO

Em quais influenciadores você se inspira?

E quando o assunto é influenciadores digitais, a lista dos que inspiram as pessoas é bem vasta. O que é completamente natural, visto que é difícil você ter como inspiração uma única pessoa quando falamos de empreendedorismo online. São muitas histórias e cada uma delas pode impactar de forma diferente todos nós.

A maioria, não por coincidência, também são empreendedores e possuem seus negócios digitais de sucesso. Eles fizeram seu nome no mercado ensinando seus métodos e práticas a outras pessoas e hoje servem como inspiração para muitos.

É o caso de Erico Rocha, famoso por divulgar seu produto Fórmula do Lançamento, que inspira 35% dos respondentes. Na sequência, aparecem Flávio Augusto, fundador da Geração de Valor, com 27%, e Alex Vargas, do Fórmula Negócio Online, com 21%. A lista completa de influenciadores citados pode ser vista no gráfico em destaque.



REFERÊNCIAS E INÍCIO

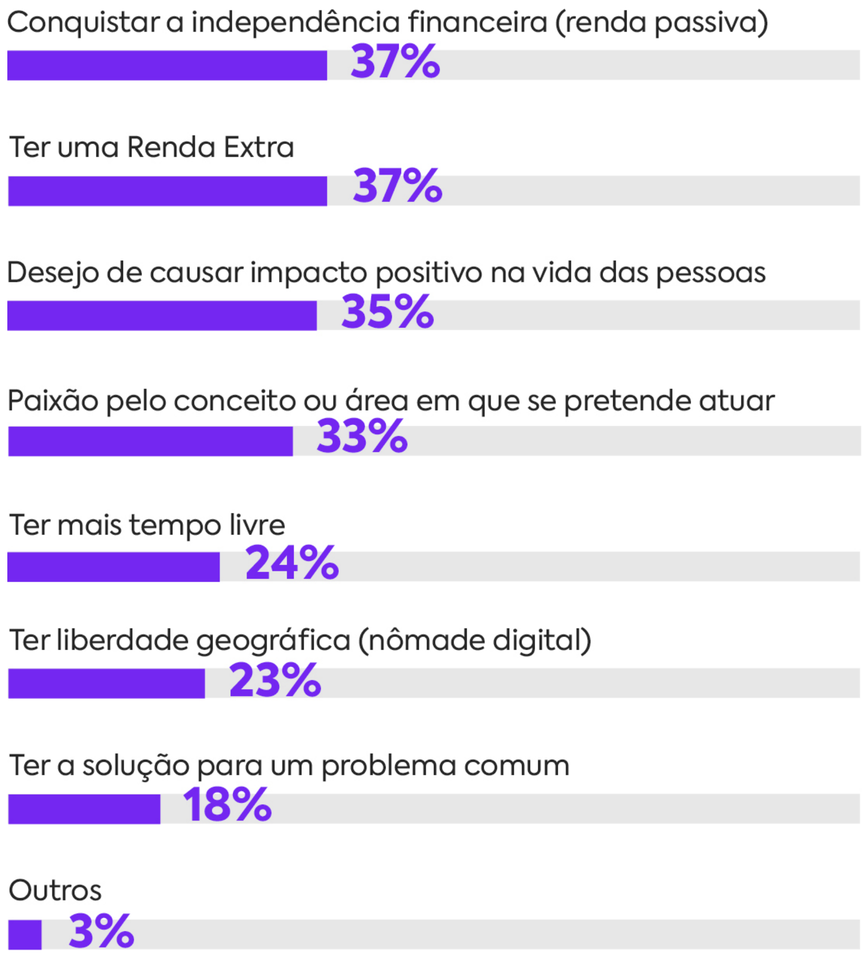
Qual foi a motivação para começar o seu negócio digital?

Passando os nomes que inspiram os empreendedores em suas jornadas, é interessante sabermos também quais foram as principais motivações que fizeram essas pessoas saírem da zona de conforto e iniciar de fato seus negócios digitais.

As principais razões são bem distintas, mas acabam sendo bastante complementares. Em primeiro lugar, tivemos um empate: **conquistar a independência financeira e ter uma renda extra ficaram ambas no topo das menções com 37% cada.**

Na sequência, causar impacto na vida das pessoas ficou com 35% e paixão pelo conceito ou área em que pretende atuar alcançou 33%. Ter mais tempo livre, com 24%, e ter liberdade geográfica, com 23%, também fazem parte da lista de motivações.

Interessante notar que as duplas 1 e 2, 3 e 4, e 5 e 6 possuem percentuais bem próximos e certa relação de similaridade, **o que pode indicar que as mesmas pessoas escolheram ambas como motivação para começarem os seus negócios digitais.**



REFERÊNCIAS **E INÍCIO**

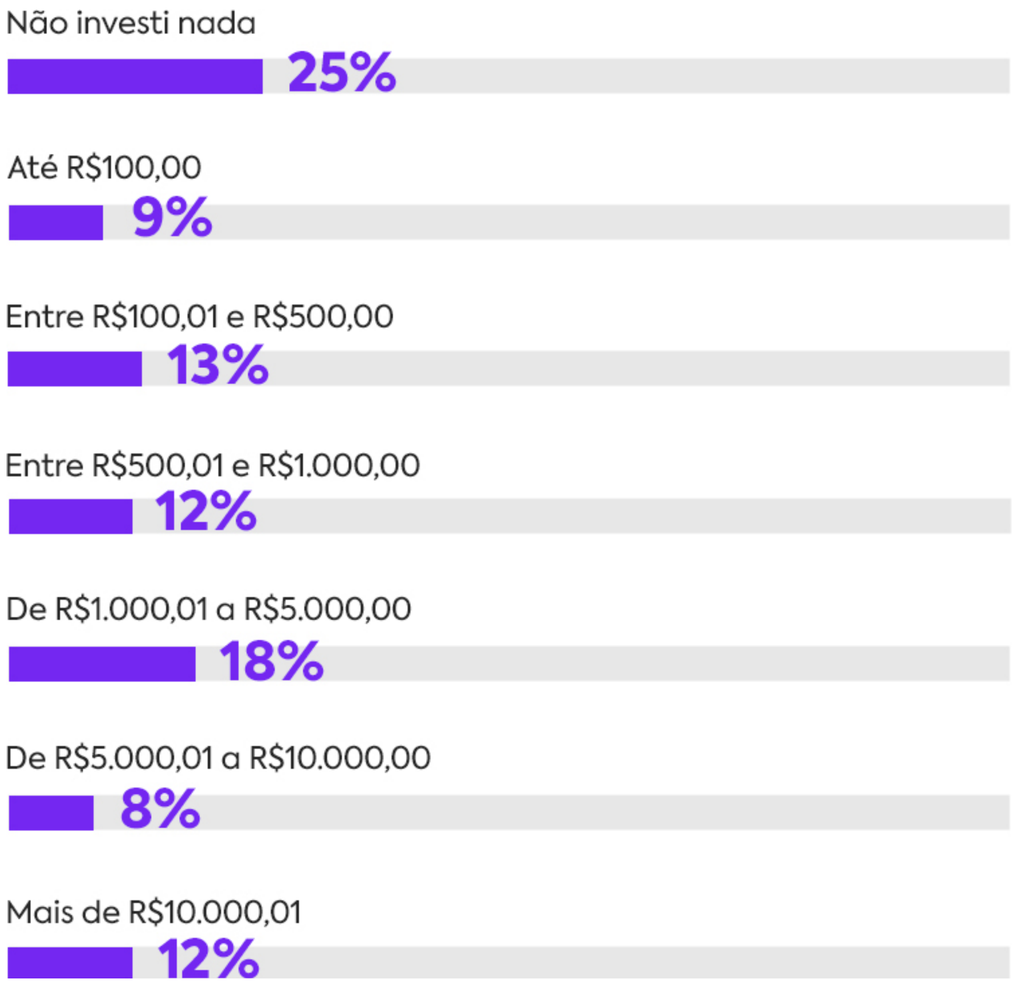
Qual foi investimento inicial?

Quando falamos em investimento para iniciar um negócio, boa parte das pessoas acabam se desmotivando frente aos altos custos para se abrir uma empresa no Brasil. No entanto, quando falamos a respeito da abertura de um negócio digital esse cenário pode ser bem diferente.

Prova disso é que a maioria dos entrevistados, 25%, afirmaram que não investiram sequer R$ 1,00 para abrirem seus negócios. Isso reflete a facilidade com que um negócio digital pode ser iniciado e como o mesmo pode ser acessível para qualquer pessoa em qualquer situação.

É claro que isso não é uma regra. Ter recursos para investir pode ser muito importante para você agregar maior qualidade aos seus produtos e impactar um maior número de pessoas.

Nesse contexto, **18% dos empreendedores disseram que investiram entre R$ 1.000,00 e R$ 5.000,00.** Na sequência, 13% falaram que investiram entre R$ 100,00 e R$ 500,00, valor também considerado baixo para abertura de um negócio próprio.



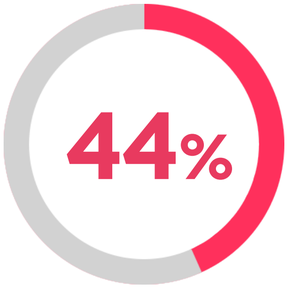
EQUIPE E INVESTIMENTOS

EQUIPE E **INVESTIMENTOS**

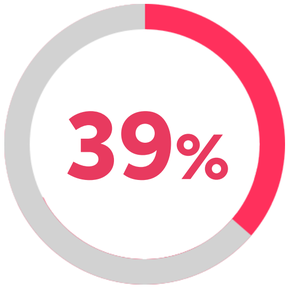
Outro aspecto bastante importante de analisarmos diz respeito à dados sobre equipe e investimentos. Como é de conhecimento geral, **é fundamental para qualquer tipo de negócio saber equilibrar seus recursos para otimizar e potencializar resultados.**

atuam **sozinhos em seus negócios**

NÃO possuem **uma equipe dedicada ao marketing**



investem **entre R$ 100,00 e R$ 1.000,00** em divulgações



tem o **Instagram** como **principal canal de divulgação**

EQUIPE E **INVESTIMENTOS**

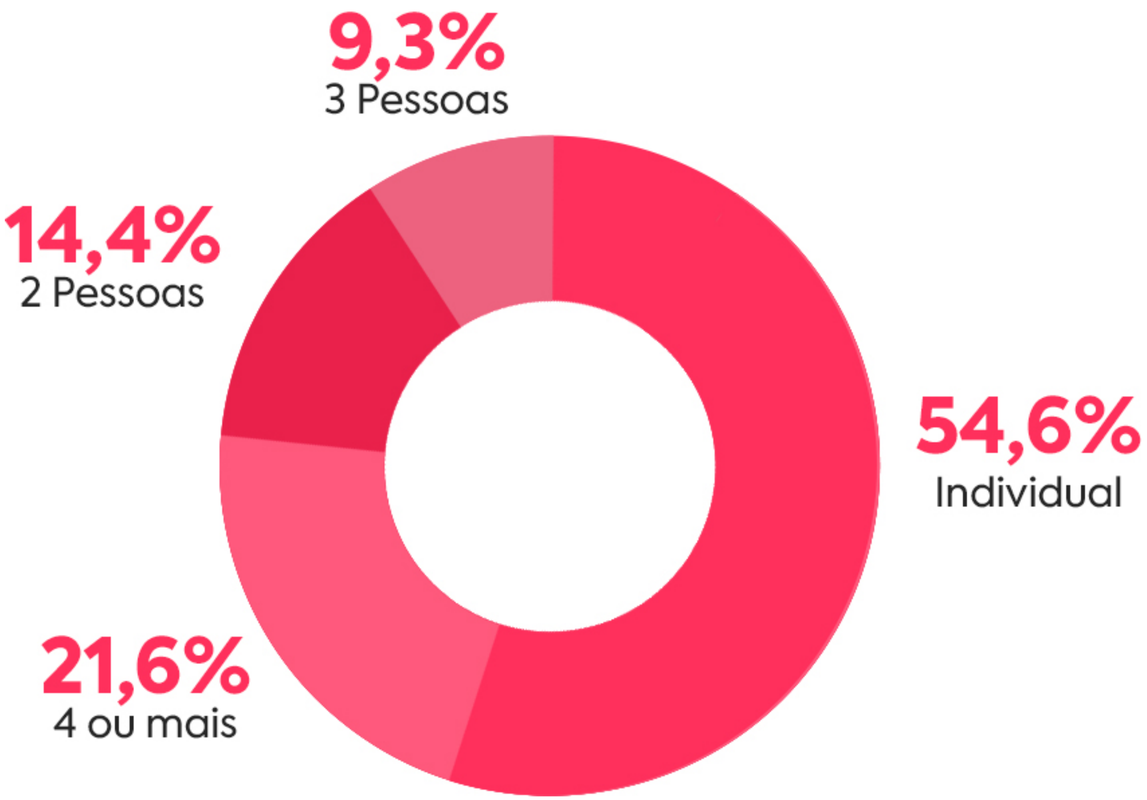
Tamanho do time?

Quase metade dos empreendedores trabalham no esquema de "EUpresa", pois **54% deles afirmam atuarem sozinhos em suas empresas.** Além disso, 21% dizem possuírem uma equipe com 4 pessoas ou mais, enquanto que 14% têm equipes compostas por apenas duas pessoas.

Interessante observarmos aqui a grande representatividade de negócios digitais sendo geridos por apenas uma única pessoa. Isso reflete diversos aspectos desse novo formato de empreendedorismo, desde a facilidade de se começar até mesmo o grande potencial de se gerar receitas a um baixo custo de investimento, visto que não é obrigatório possuir um grande time para tal.

54%

atuam sozinhos nos seus próprios negócios digitais



EQUIPE E **INVESTIMENTOS**

As pessoas do seu time trabalham com carteira assinada na sua empresa?

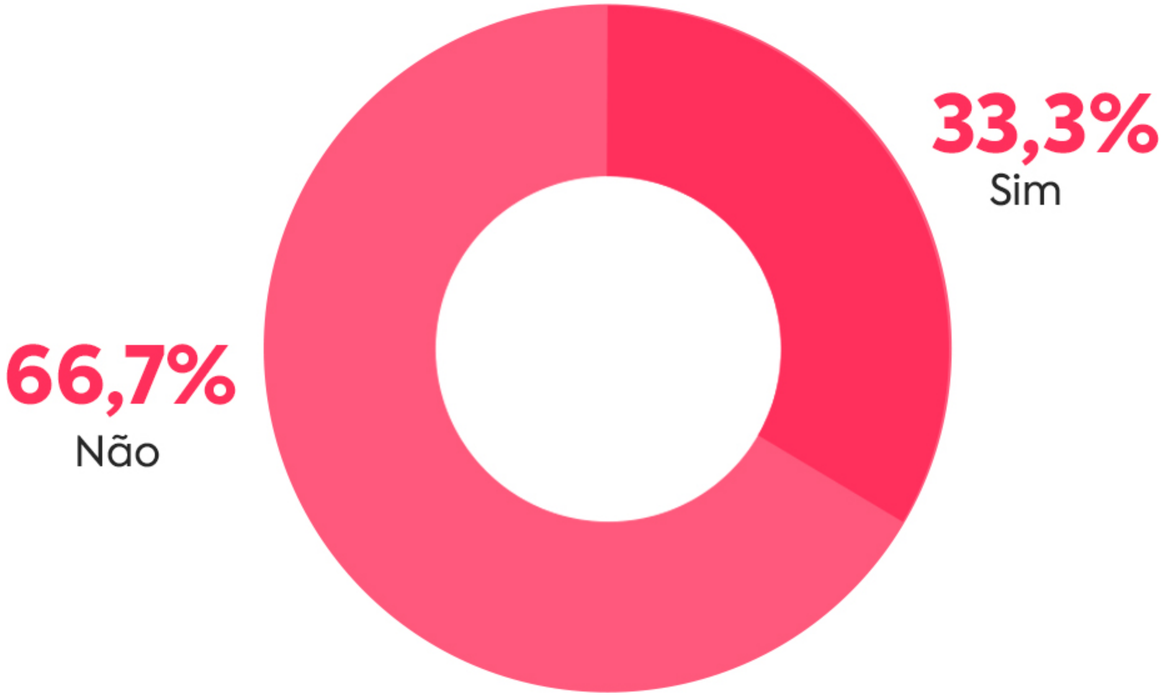
Recentemente, algumas reportagens trataram o “trabalho informal” de forma pejorativa, dizendo que muitas pessoas trabalhavam informalmente atuando em aplicativos de carona ou entregas delivery.

No entanto, esse modelo de trabalho não é só isso. Fato é que, dos empreendedores que possuem pessoas em suas equipes, **66% deles afirmam não assinarem as carteiras dos seus funcionários.**

Nem só de aplicativos vivem os profissionais com trabalho informal.

66,7%

dos que possuem pessoas na equipe, afirmam que não assinam a carteira de trabalho de seu time



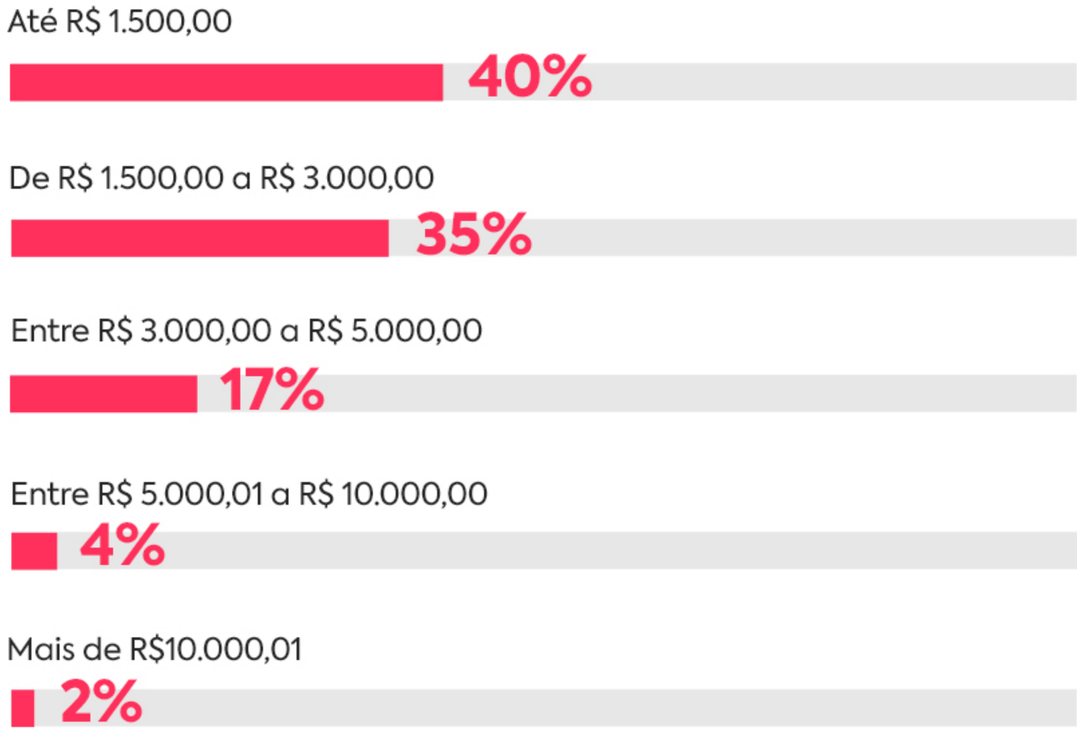
EQUIPE E **INVESTIMENTOS**

Qual a média salarial do time?

Falando ainda sobre pessoas que possuem um time em seus negócios, ou seja, não atuam sozinhas, coletamos informações a respeito da média salarial da equipe.

Entre os respondentes, **40% dos empreendedores afirmaram que a média salarial do time é de até R$ 1.500,00.** De R$ 1.500,00 a R$ 3.000,00 foi a resposta de 35% e 17% disseram que seus times possuem média salarial na faixa de R$ 3.000,00 a R$ 5.000,00

Fazendo uma ligação com o tópico anterior, **podemos dizer que muitos desses profissionais podem atuar na modalidade de freelancer, ou seja, que presta serviços, pontuais ou recorrentes, mas sem relação trabalhista.** Isso pode justificar inclusive a média salarial de boa parte do time alcançar até R$ 1.500,00, o que é um custo relativamente baixo pensando em mão de obra qualificada.



EQUIPE E **INVESTIMENTOS**

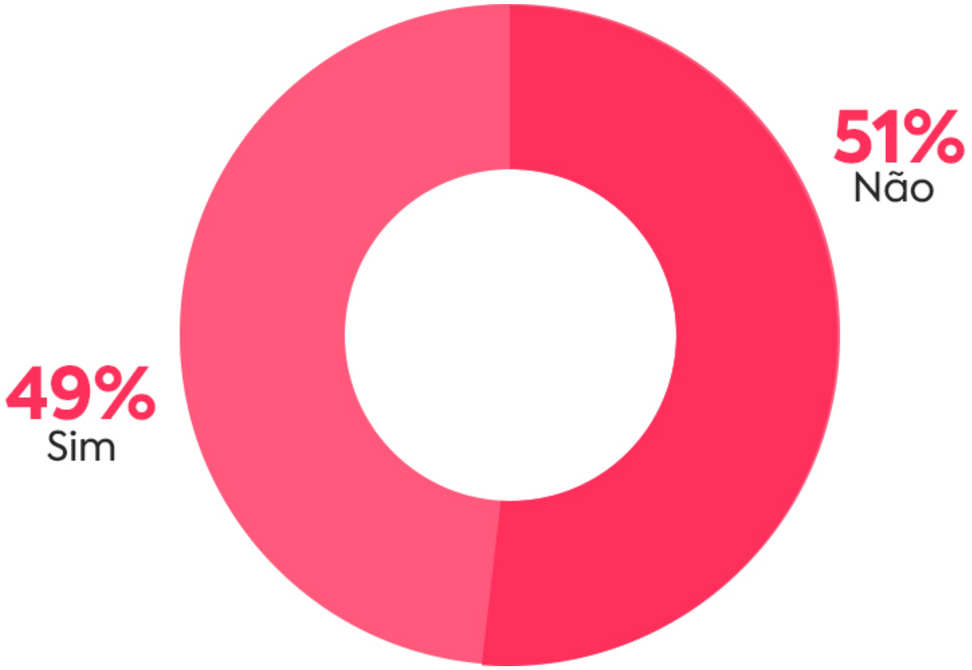
O seu negócio digital possui uma equipe dedicada ao marketing?

Quando o assunto são equipes dedicadas ao marketing, a disputa é bem equilibrada: 49% x 51%. **Os empreendedores que ainda não possuem equipe de marketing estão ganhando a disputa por muito pouco.**

No entanto, para o próximo ano a tendência é que esse cenário seja invertido, já que o marketing vem ganhando bastante espaço nas grandes mídias, sendo responsável pelo melhor impulsionamento de negócios digitais no geral.

49%

Afirmam que possuem uma equipe dedicada ao marketing do negócio digital



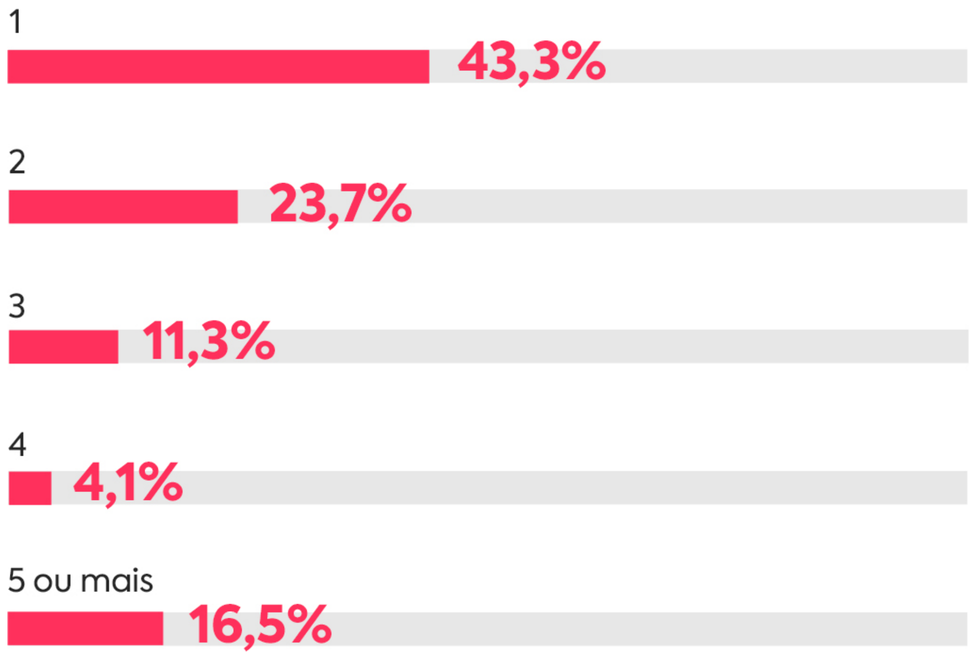
EQUIPE E **INVESTIMENTOS**

Quantas pessoas trabalham no setor de marketing?

Dos que afirmaram possuir equipe de marketing, **a grande maioria diz que se vale de apenas um único profissional para a área, cerca de 43% do total.**

O que é considerado normal, visto que, como observamos aqui nesse relatório, boa parte dos empreendedores possuem um time reduzido, e é normal priorizar profissionais de marketing para buscarem alcançar melhores resultados em seus negócios.

Por outro lado, 23% disseram que trabalham com uma dupla de profissionais, ao passo que 16% possuem uma equipe mais bem estruturada, com 5 pessoas ou mais.



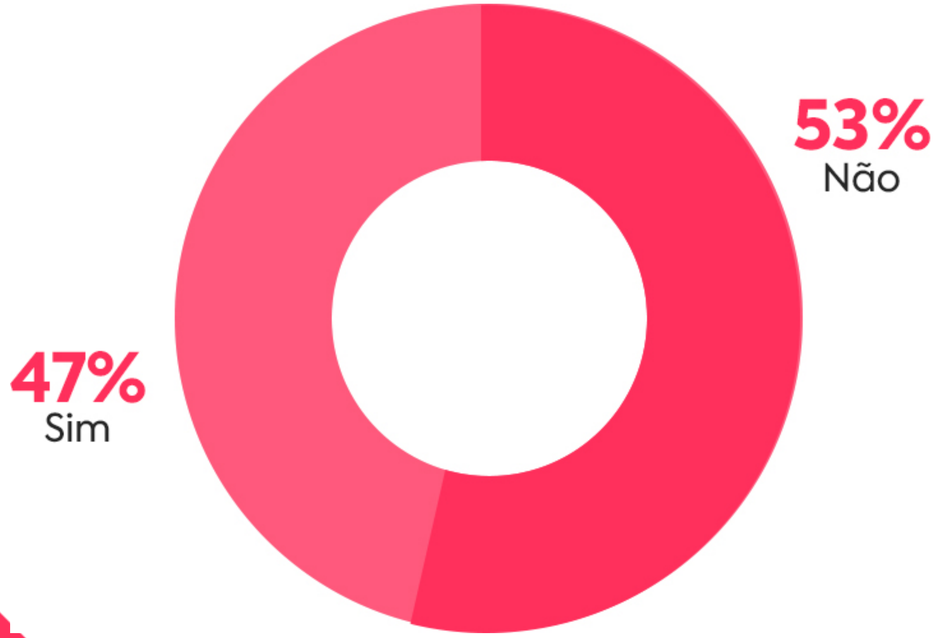
43%

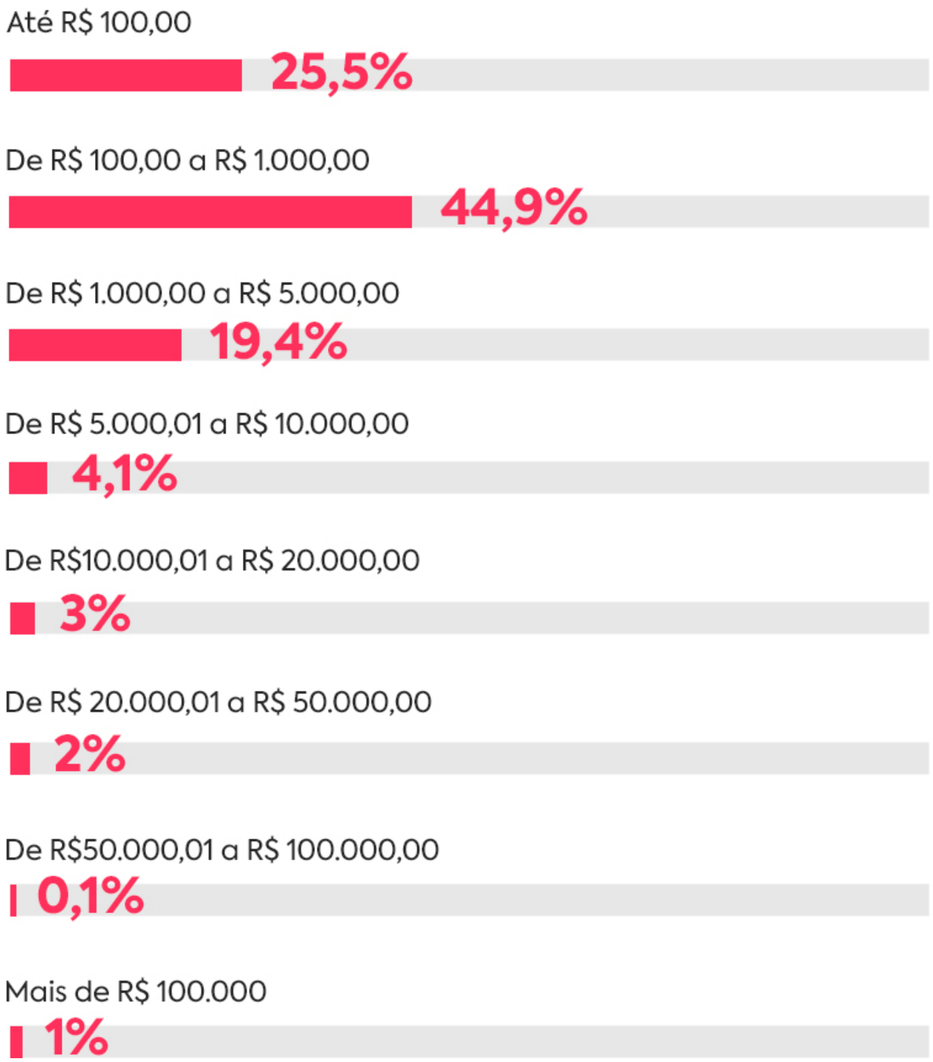
Dos que possuem uma equipe de marketing, afirmou que se vale de apenas um único profissional

EQUIPE E **INVESTIMENTOS**

Você investe em divulgação (mídias pagas) para o seu produto? Quantos reais por mês?

Na hora de investir em mídias pagas, 53% dos respondentes dizem não investir. Por outro lado, **dos 47% que investem, quase a metade (44%) afirmam investir algo entre R$100,00 e R$1.000,00.** 19% gastam entre R$1.000,00 e R$5.000,00 em mídias, contra 25% que investem até R$100,00 todos os meses.





EQUIPE E **INVESTIMENTOS**

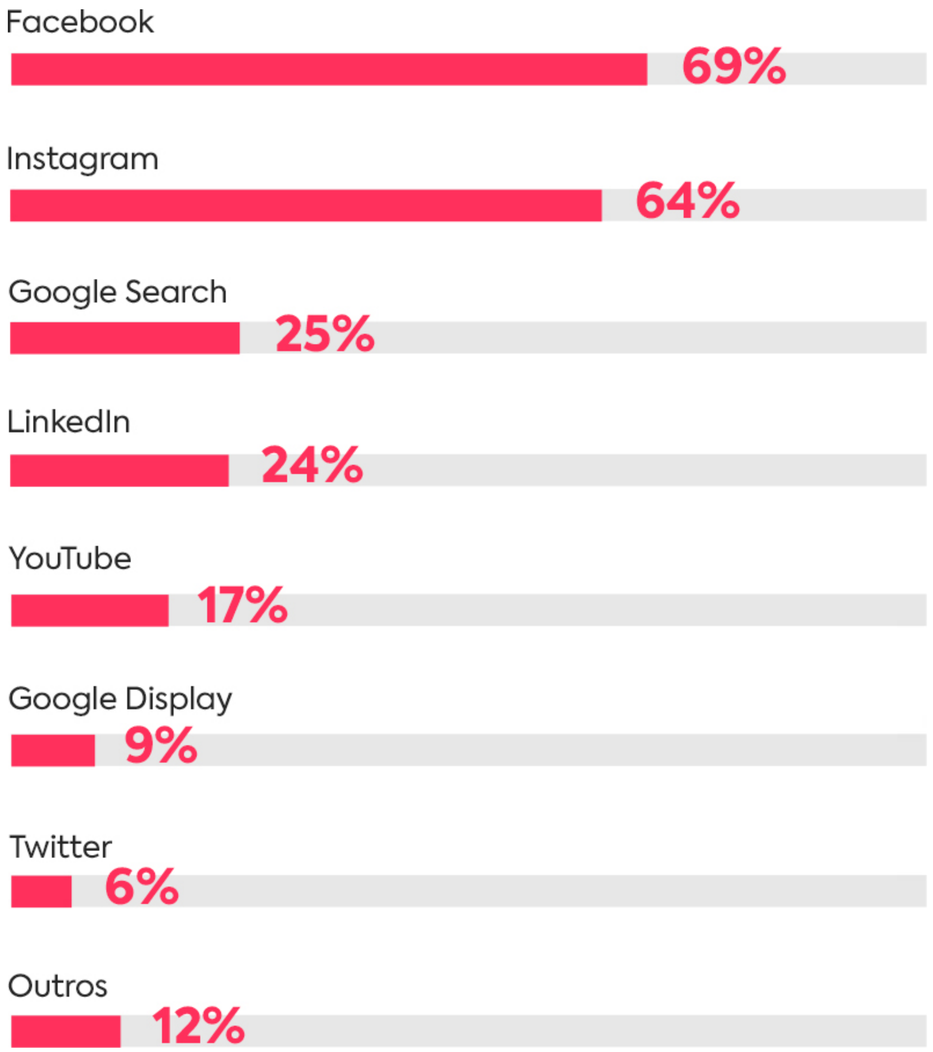
Quais plataformas de divulgação paga você usa no seu negócio?

Quando falamos em canais de vendas para divulgação de negócios digitais, **o Facebook e o Instagram são os mais utilizados de forma disparada, com 69% e 64%, respectivamente.**

Os mecanismos de pesquisa do Google, com 25%, LinkedIn, com 24%, e YouTube, com 17%, aparecem logo na sequência.

Sobre este último, **o YouTube, podemos dizer que o mesmo ainda é pouco explorado, visto que é uma das redes sociais com maior potencial de crescimento em todo o mundo.** Inclusive, e em especial, quando falamos em explorar produtos e negócios digitais, como cursos online, por exemplo.

No entanto, apesar do grande número de usuários, percebemos que boa parte dos empreendedores não estão utilizando esse canal como forma de conquistar melhores resultados, se mostrando como uma boa oportunidade para ser melhor explorado.



EQUIPE E **INVESTIMENTOS**

E qual o principal canal de divulgação?

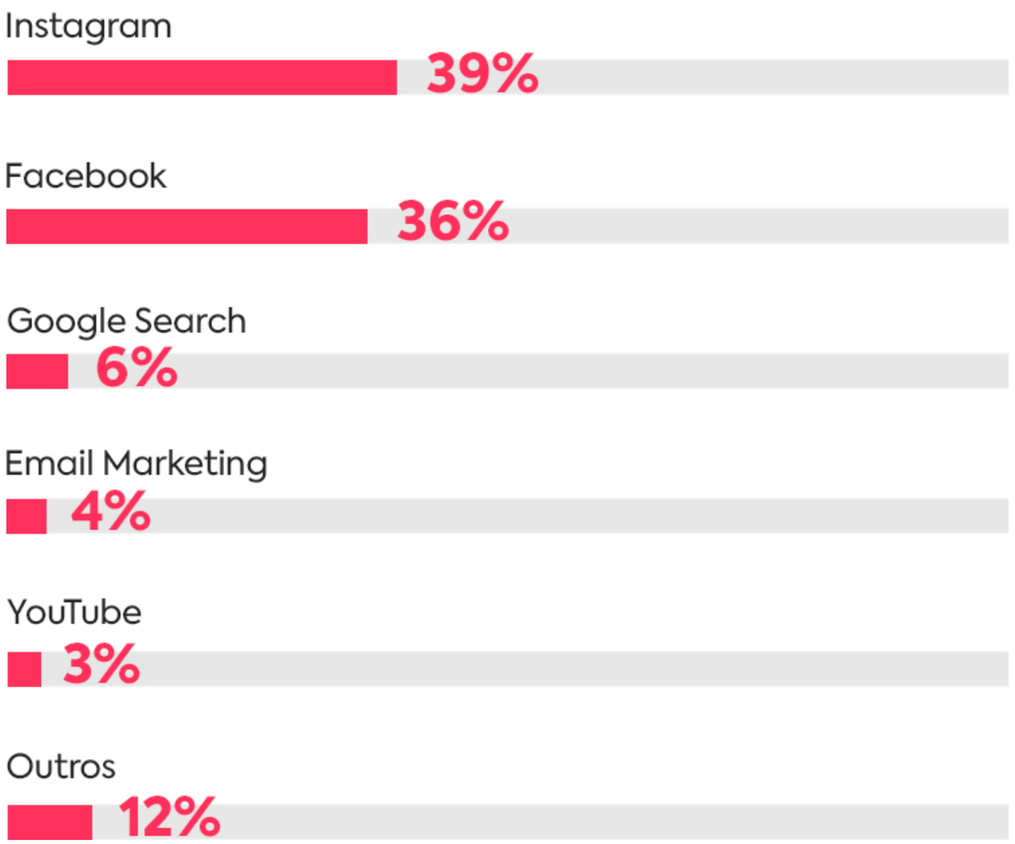
Entre as opções listadas, perguntamos também qual seria o principal canal de divulgação. Aquele que, entre todos os utilizados, o empreendedor dá mais destaque em suas divulgações.

Nesse caso, Instagram e Facebook inverteram suas posições. **O Instagram conquistou o primeiro lugar como sendo o principal canal de divulgação, com 39%, e o Facebook ficou em segundo, com 36%.**

Os demais canais tiveram baixa representatividade nesse aspecto.

39%

Afirmam que o Instagram é o principal canal de divulgação

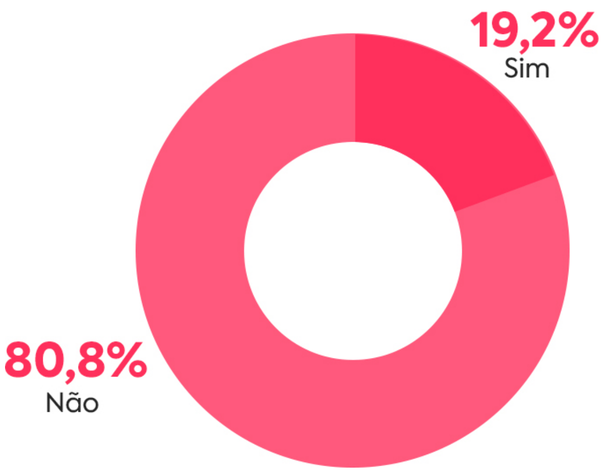


EQUIPE E **INVESTIMENTOS**

Você tem profissionais específicos para o pós-venda?

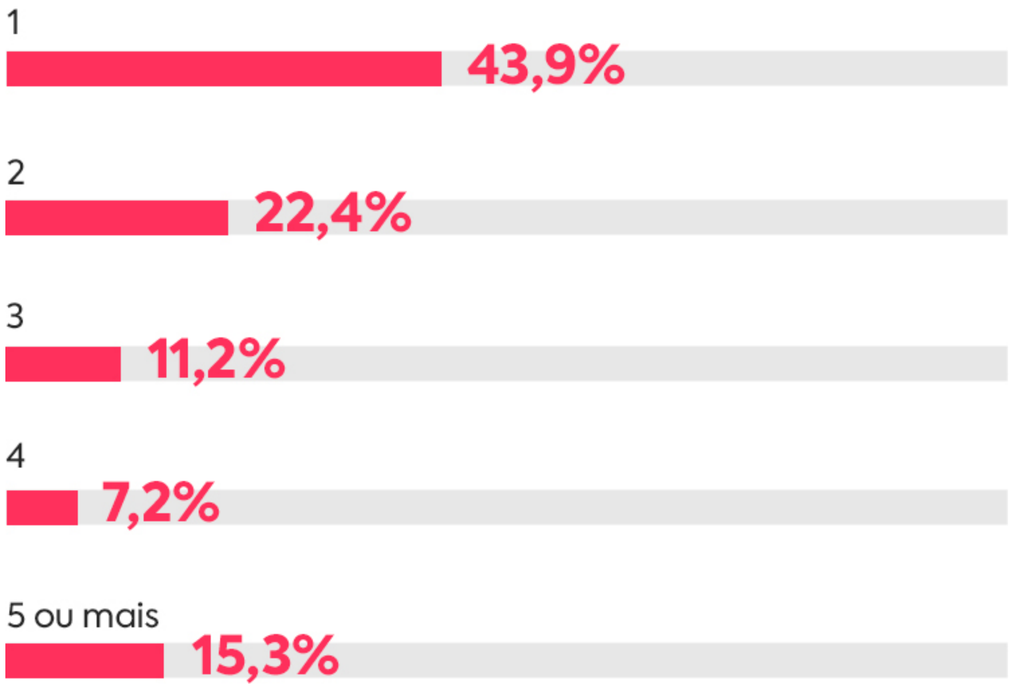
Pós-venda é a etapa que se inicia logo após o momento da aquisição de um produto ou serviço de uma empresa. Se tratando de negócios digitais, é o momento exato que se inicia após a compra de um produto digital.

Um dado que pode ser preocupante é que cerca de 80% dos entrevistados afirmam não terem profissionais específicos para cumprir esse papel – **o que não significa que esse trabalho não seja feito, mas pode ser um indício de que não esteja sendo dada a devida atenção a ele.**



Qual o tamanho dessa equipe?

Dos empreendedores que afirmaram que possuem equipe de pós-venda, **43% disseram ter uma única pessoa sendo responsável pela área.** Já 22% possuem um time com duas pessoas e, em um patamar um pouco mais estruturado, 15% dos entrevistados possuem uma equipe com 5 ou mais pessoas atuando nesse plantel.

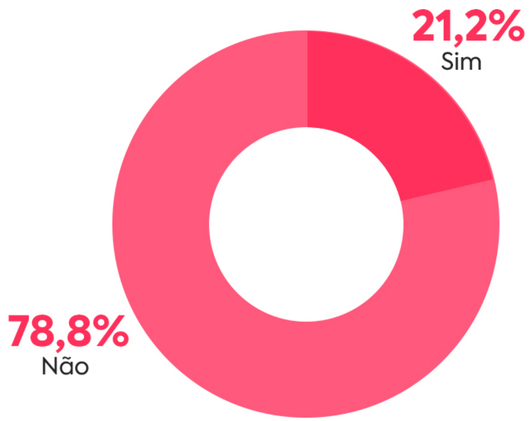


EQUIPE E **INVESTIMENTOS**

Você usa algum indicador para medir a satisfação do seu cliente com o seu produto/serviço (NPS, CRC, CSAT, outros...)?

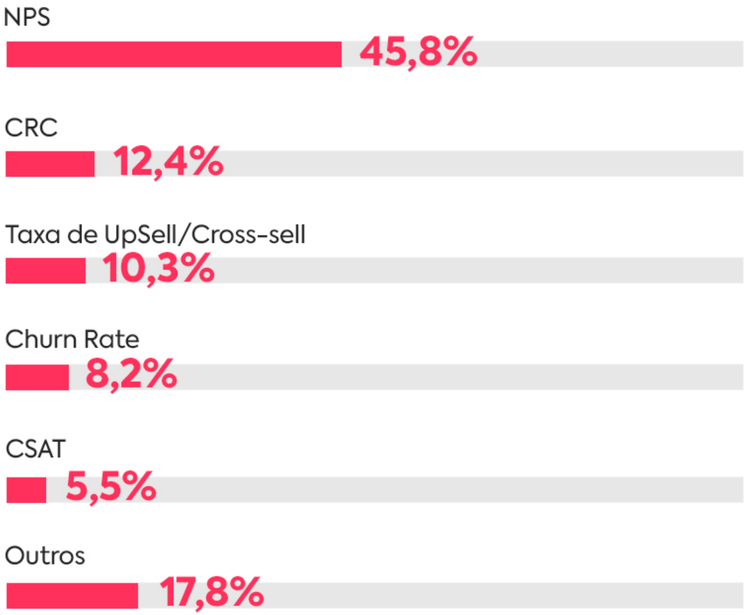
Ainda falando sobre pós-venda, constatamos que **apenas 21% dos empreendedores dizem usar algum indicador para medir o nível de satisfação do cliente em relação a seu produto/serviço.**

Cruzando os dados, se pensarmos que 80% dos negócios digitais não possuem um profissional específico para a área e outros 79% sequer utilizam um indicador para medir a satisfação dos seus clientes, podemos concluir que não existe de fato, em sua grande maioria, um projeto estruturado nos negócios digitais pensando em relacionamento pós venda. **E isso pode vir a ser uma grande ameaça a saúde do negócio como um todo no médio e longo prazos.**



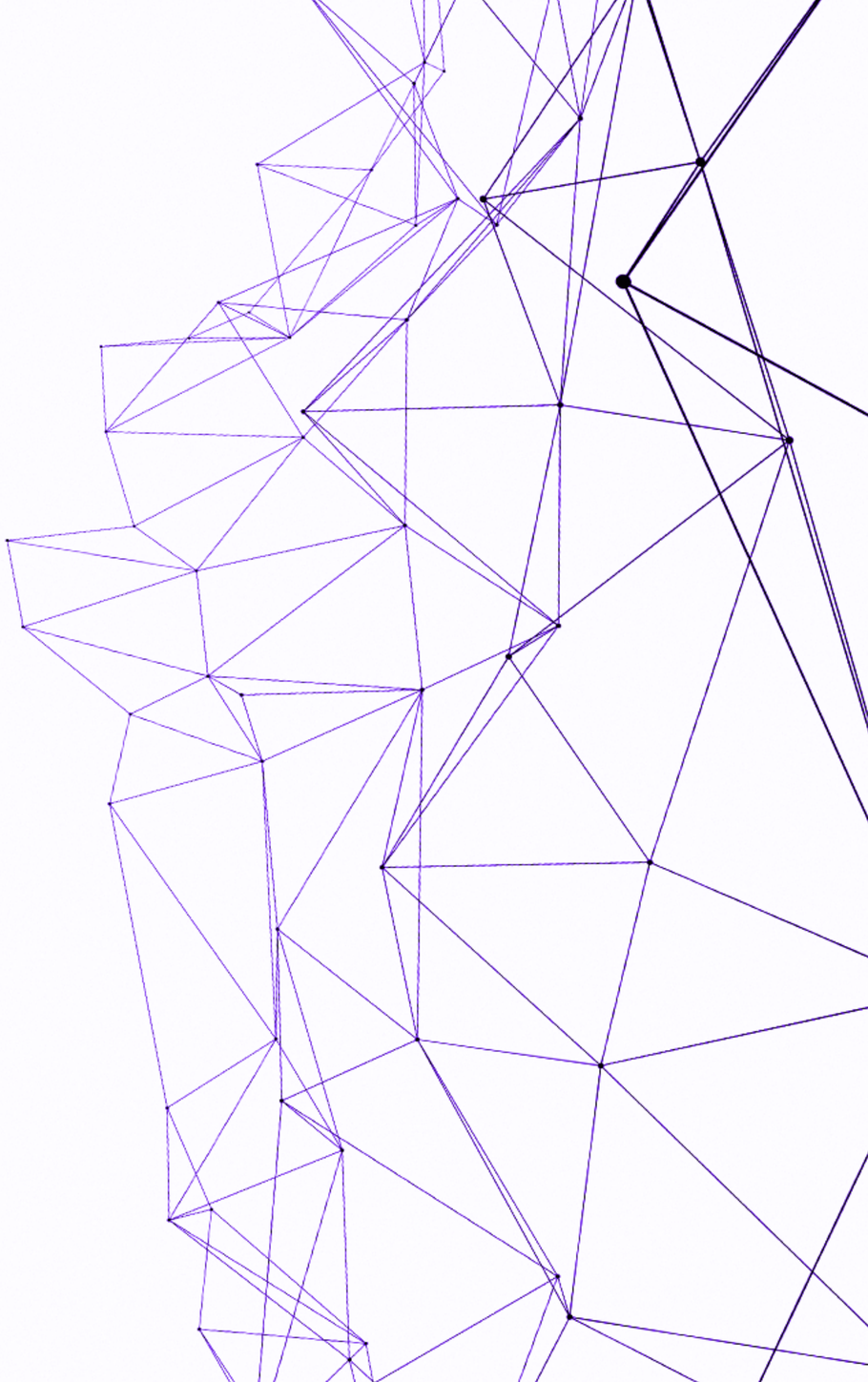
Qual deles é o principal para as suas métricas de Sucesso do Cliente?

Dos que afirmaram utilizar indicadores para medir a satisfação de clientes, 45% usam o NPS (Net Promoter Score) como principal métrica de Sucesso do Cliente. 12% utilizam o CRC (Custo de Retenção de Clientes) nesse aspecto, 10% Taxa de UpSell/Cross-sell e 8%, Churn Rate (Taxa de Cancelamento). 17% disseram utilizar outras métricas para medir o sucesso do cliente.



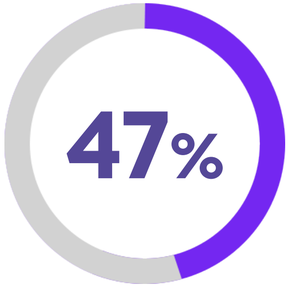
NPS: O Net Promoter Score é uma métrica utilizada para medir o nível de satisfação de clientes de uma empresa.
CRC: O Customer Retention Costs é uma métrica que permite você conhecer qual o custo de retenção de cada cliente, ou seja, o quanto você investe para manter cada cliente em sua base.
CSAT: O Customer Satisfaction Score é outra métrica que mede a satisfação de clientes, especialmente no curto prazo.
Churn Rate: É a taxa de cancelamento de clientes. Ele mede na prática o percentual de clientes que deixaram a sua base em comparação ao total que você possui.

TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

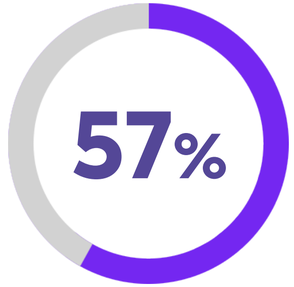


TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

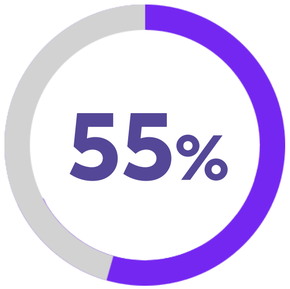
Tecnologia e Inovação também são temas que não poderiam ficar fora dessa pesquisa. Em especial quando falamos de produtos digitais, **esses aspectos podem ser essenciais para o sucesso e bom funcionamento de um negócio.**



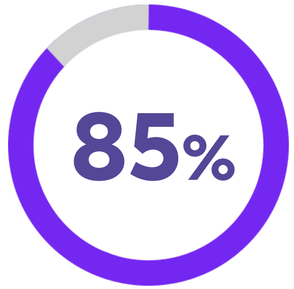
NÃO utilizam nenhuma **plataforma/tecnologia para viabilizar seu negócio digital**



utilizam **até 10% do orçamento em tecnologia**



levam o preço em consideração na hora de escolher uma plataforma



pretendem aumentar o **investimento em mídias em 2020**

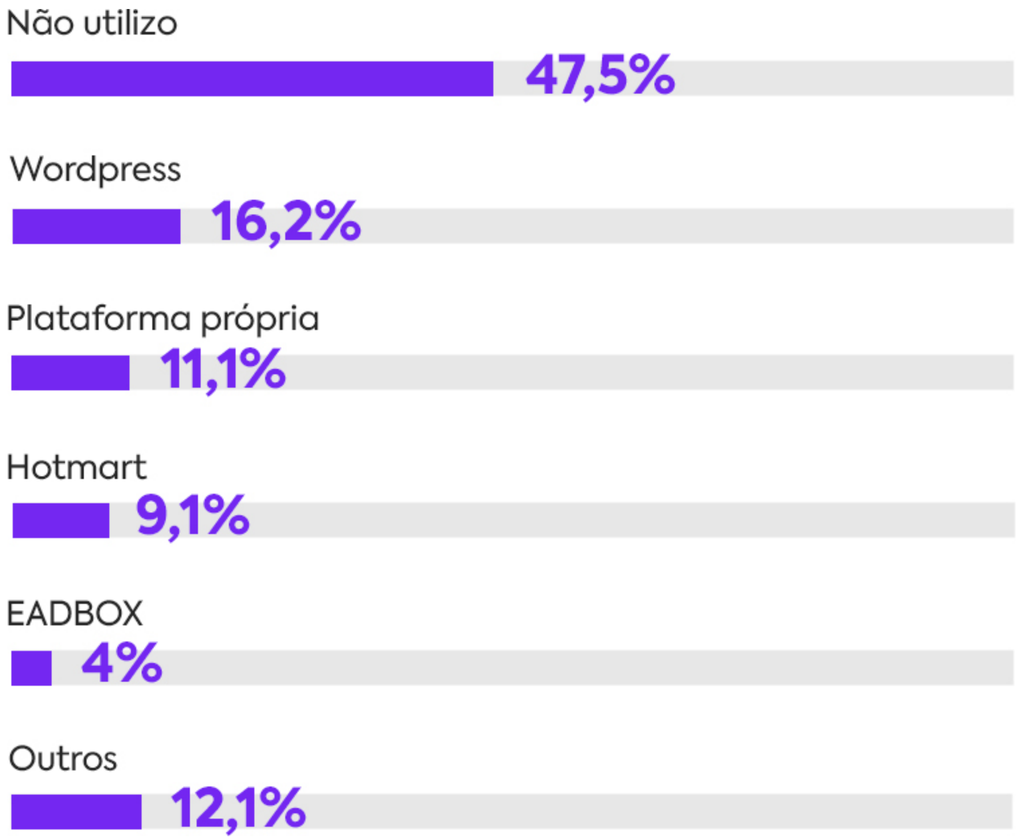
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Qual a principal plataforma/tecnologia que você utiliza para viabilizar o seu negócio digital?

Quase metade dos respondentes (47%) dizem não utilizar plataforma alguma para viabilizar o seu negócio digital. A plataforma Wordpress fica bem atrás, com apenas 16% dos votos. Plataforma própria, Hotmart e EADBOX dividem-se em 11%, 9% e 4%, respectivamente.

47%

disseram não utilizar nenhuma plataforma no seu negócio digital.



TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

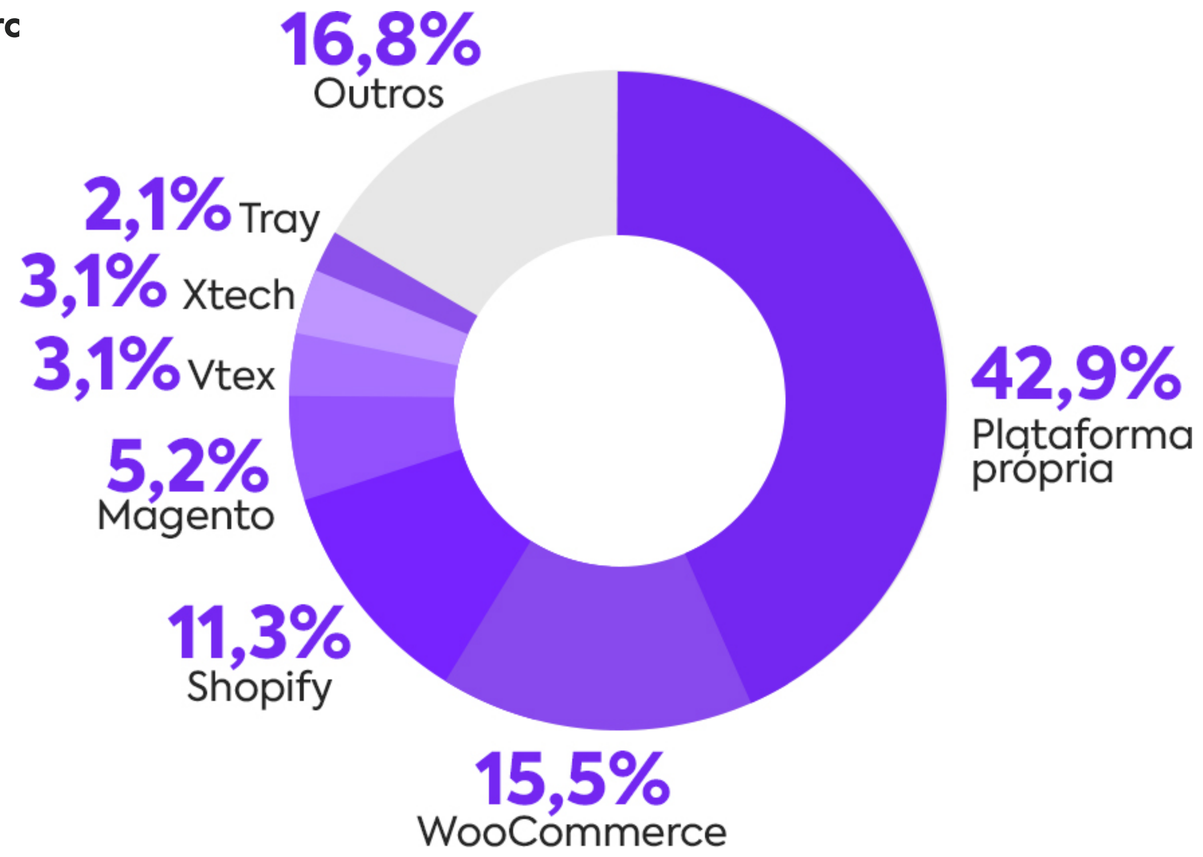
Qual a principal plataforma/tecnologia para e-commerc que você utiliza para viabilizar o seu negócio digital?

Para quem trabalha com e-commerces, **42% dos entrevistados afirmam que atuam com plataforma/tecnologia própria para viabilizar seus negócios.** O WooCommerce vem logo na sequência sendo utilizada por 15% dos empreendedores, e Shopify por 11%.

Completam a lista Magento, com 5%, Xtech e Vtex, com 3% cada, e Tray com 2%. 16% das pessoas disseram utilizar outras plataformas.

42%

Possuem plataforma/tecnologia própria para viabilizar seu e-commerce

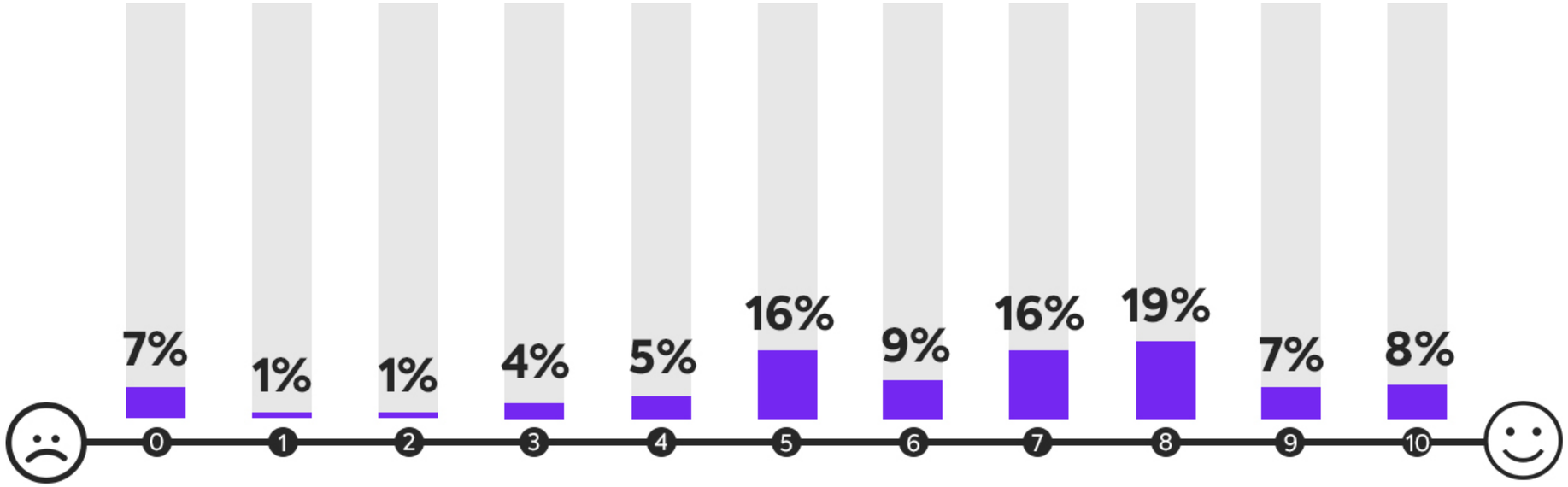


TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Em uma escala de 0 a 10, sendo 10 muito satisfeito e 0 totalmente insatisfeito, em que nível você avalia a sua felicidade em relação as suas plataformas?

Se “plataformas” fosse um aluno universitário, seria aprovada em cima do laço. Isso porque **a média de satisfação dos empreendedores com suas plataformas é 6,1.** Uma pontuação bem baixa se a gente considerar o alto número de respostas.

Apenas 8% dos empreendedores atribuíram nota 10 à plataforma utilizada. A maioria, 16% e 19%, atribuiu notas 5 e 8 para as plataformas utilizadas, respectivamente.



TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Quais desses problemas você enfrenta com sua plataforma atual?

Quando o assunto são problemas enfrentados com a plataforma atual, as respostas são bem positivas. Dos respondentes, 32% dizem não enfrentarem problemas com a sua plataforma.

Mas nem tudo são flores, pois **23% dos empreendedores dizem enfrentar problemas de personalização com a sua plataforma.** Enquanto isso, 20% das pessoas estão insatisfeitas com os preços cobrados. Problemas com integrações e falta de funcionalidade vêm logo atrás com 19% e 17%, respectivamente.

23%

enfrentam problemas de personalização com a plataforma

TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

O que você leva em consideração na hora de escolher uma plataforma?

Quando perguntadas sobre o que levam em consideração na hora de escolher uma plataforma, **55% das pessoas responderam que era o fator "preço".**

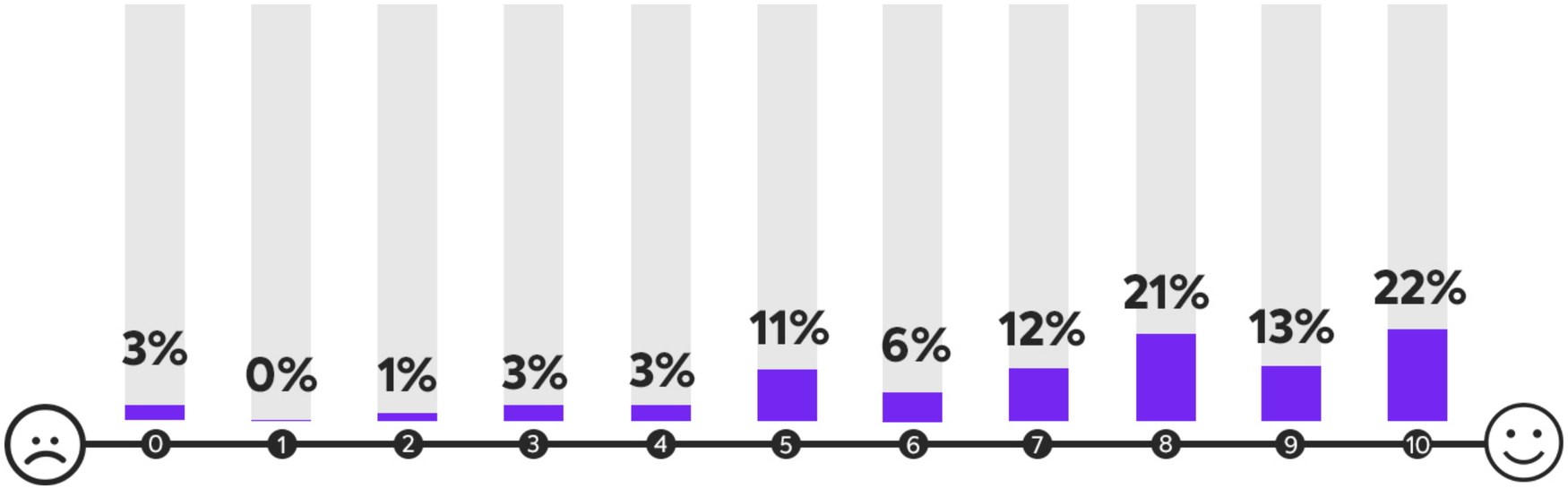
Logo atrás vem "possibilidade de personalização" e "suporte ao cliente", com 41% e 36%, respectivamente. O mais curioso é que apenas 16% dos empreendedores optam por escolher uma plataforma focada no "atendimento ao aluno". Ou seja, o preço acaba ganhando de qualquer outra opção.

41%

Levam em consideração a possibilidade de personalização na hora de escolher uma plataforma

Em uma escala de 0 a 10, sendo 10 muito satisfeito e 0 totalmente insatisfeito, o quanto você avalia importante a efetividade da plataforma em relação ao sucesso do seu negócio digital?

22% dos empreendedores acreditam que a plataforma utilizada é fundamental para o sucesso de seu negócio, logo, atribuíram nota 10. Por outro lado, 3% dos respondentes atribuíram nota 0 à plataforma atual. **No geral, a média foi muito boa, totalizando 7,2. Isso significa que as plataformas estão intimamente ligadas ao sucesso de diversos negócios.**

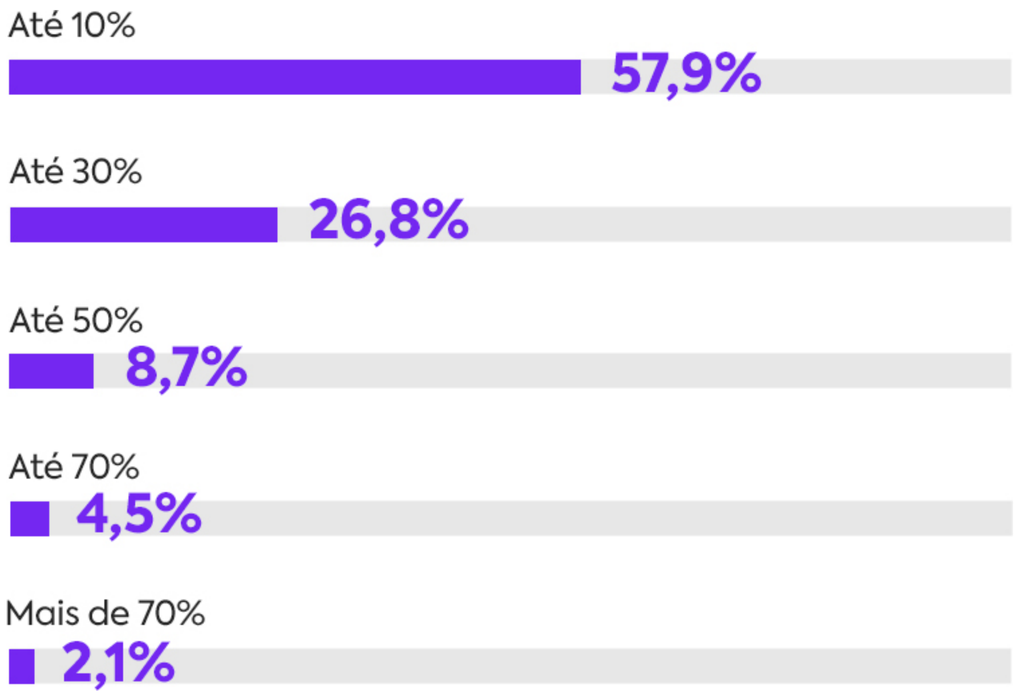


Qual porcentagem do seu orçamento é investido em tecnologia?

Apenas 2% dos empreendedores gastam mais de 70% de seu orçamento em tecnologia. **A maioria, equivalente a 57% das pessoas que responderam, diz gastar apenas 10% de seu orçamento com tecnologia.** Enquanto isso, 26% dos negócios usam até 30% do orçamento e 8% gastam até 50% em tecnologia.

57%

Diz gastar até 10% de seu orçamento com tecnologia



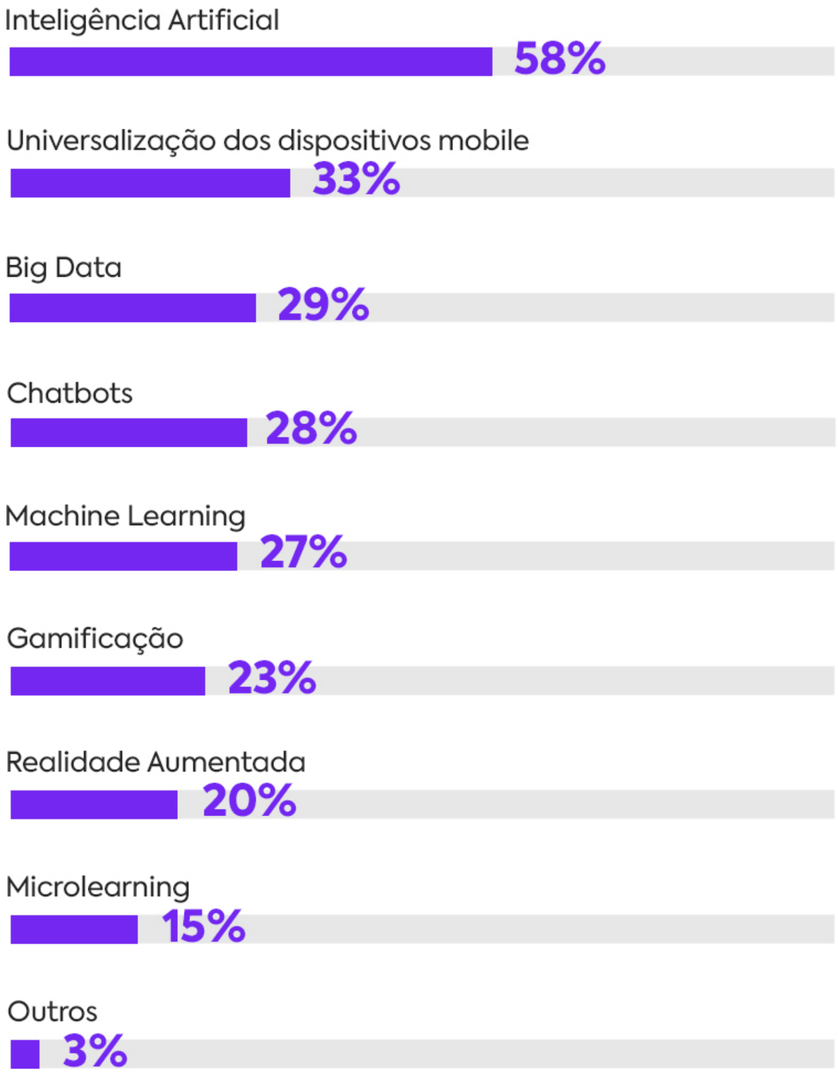
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Tecnologias que impactarão os negócios digitais em 2020

58% dos empreendedores acreditam que a Inteligência Artificial é a tecnologia que mais irá impactar seus negócios. Por outro lado, 33% e 29% acreditam na universalização dos dispositivos mobile e big data, respectivamente. Curiosamente, apenas 23% acreditam no poder da gamificação para impactar negócios em 2020.

58%

Acreditam que a Inteligência Artificial é a que mais vai impactar seus negócios em 2020



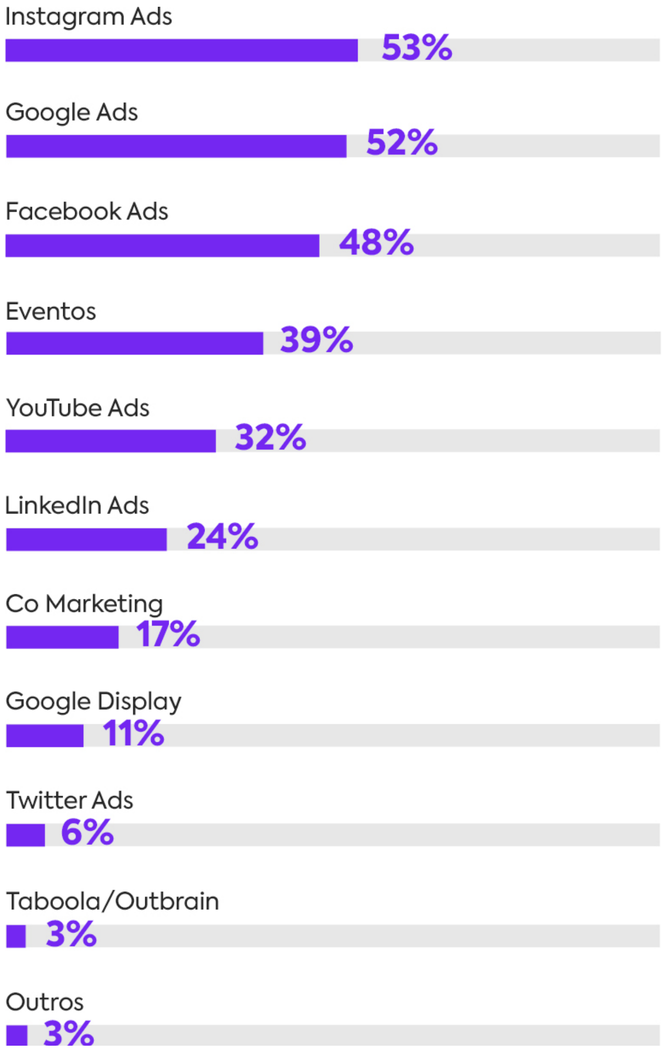
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Pretende investir em novas fontes de aquisição de clientes (canais)? Quais?

O Instagram é a sexta rede social mais usada no mundo, com um total de 1 bilhão de usuários cadastrados. Já no Brasil, é a quarta rede social em número de usuários, com incríveis 71% da população com acesso a internet usando o aplicativo.

Prova disso é que **53% dos empreendedores responderam que pretendem investir mais em Instagram Ads no ano de 2020.** Logo atrás vem Google Ads e Facebook Ads com 52% e 48%, respectivamente.

A veiculação de anúncios no YouTube vem ganhando muito espaço nos últimos meses, no entanto, apenas 32% das pessoas que responderam a pesquisa pretendem investir nessa modalidade no próximo ano.

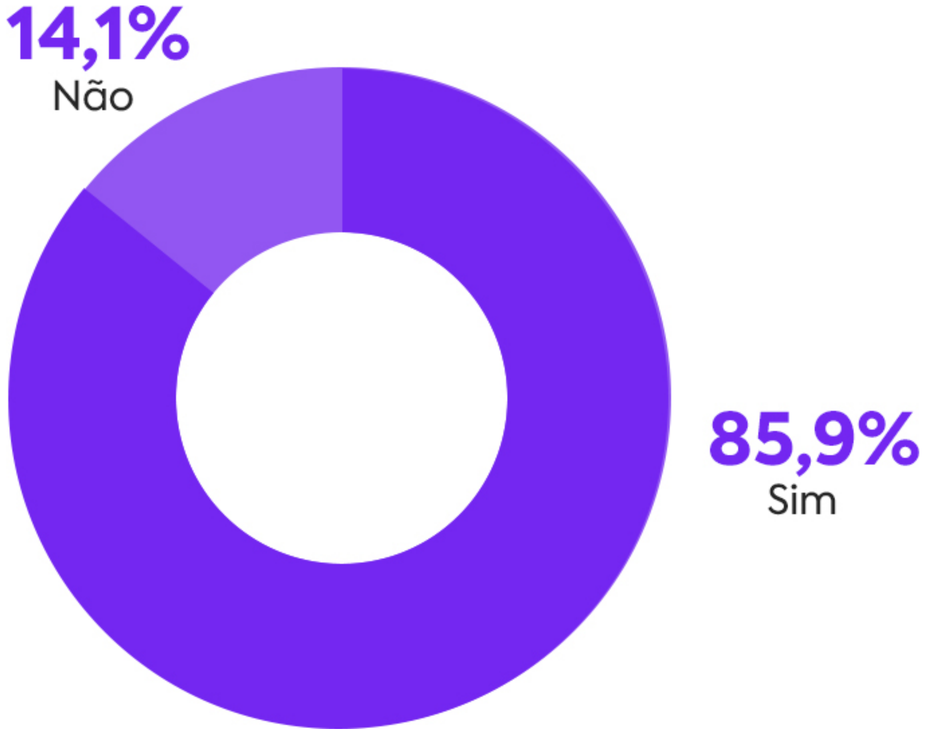


Pretende aumentar o investimento em mídias no próximo ano?

Quando falamos em investimento em mídias para o próximo ano, a competição chega a ser desleal: **85% dos respondentes pretendem investir mais,** contra 15% que dizem que irão continuar investindo a mesma quantidade de 2019 ou até menos.

85%

Pretendem aumentar o investimento em mídias em 2020

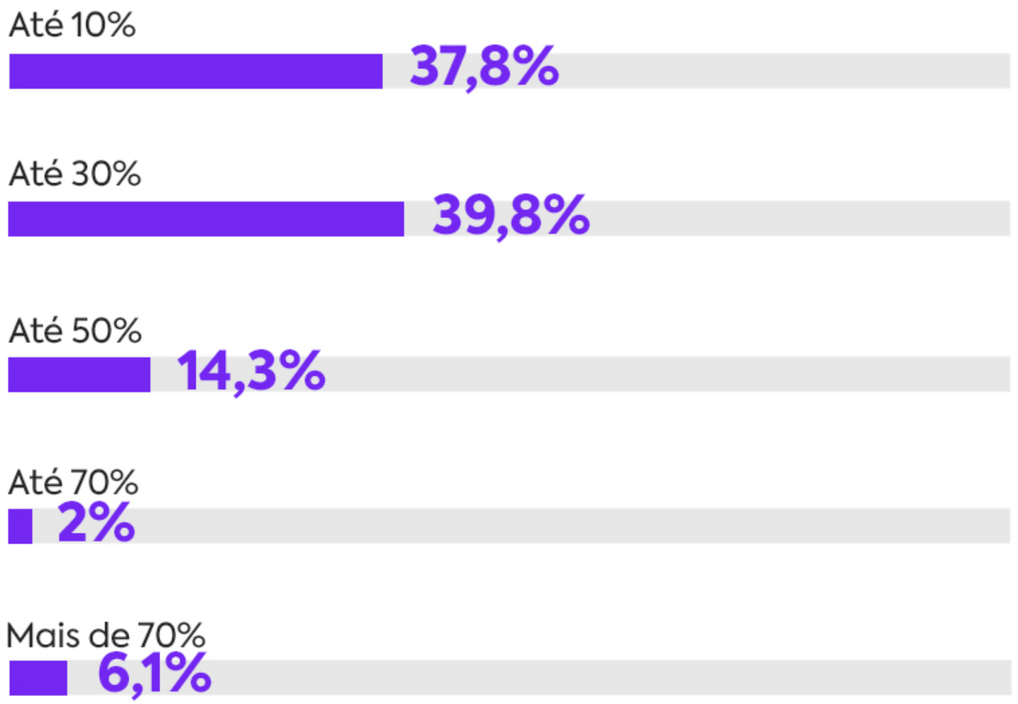


Caso positivo, pretende aumentar esse investimento em quantos porcentos?

Por mais que a maioria deseje investir mais em 2020, os empreendedores ainda estão contidos. Apenas 2% pretendem investir até 70% a mais em mídias. Esse número é bem baixo se comparado aos **39% que desejam investir até 30% a mais.** E, logo atrás, vêm os 37% dos empreendedores que pretendem investir até 10% a mais no próximo ano.

39%

Pretendem aumentar o investimento em até 30% em 2020



CONCLUSÃO

Chegamos ao fim, mas ainda com muito trabalho pela frente.

Essa pesquisa serviu como base para ajudar pessoas como você a tomarem melhores decisões em seus negócios digitais. Muito se foi falado a respeito de tendências e oportunidades para o alcance de resultados expressivos em 2020. Você, nesse momento, tem todos os insumos necessários para tal.

Mas o que irá fazer a diferença de fato é você ir além e colocar em prática todas as dicas aqui relatadas. Só assim você irá conseguir alcançar o que sempre sonhou!

Esperamos que você tenha tirado bons insights dessa pesquisa e que consiga sair da inércia em busca de um futuro melhor para você e o seu negócio digital.

Até a próxima!

Você se interessou pelo conteúdo dessa pesquisa e quer dar o próximo passo?

Nós ajudamos você em toda a sua jornada no empreendedorismo digital, desde a sua ideia até a monetização do seu conhecimento.

Quero dar o próximo passo!

Sobre a HeroSpark

A HeroSpark é uma solução completa para empreendedores digitais. A empresa nasceu da fusão entre Edools e Eadbox, startups que até então eram referência na área de edtech – e concorrentes.

Elencada entre uma das 10 melhores startups do Paraná, a HeroSpark já conta com mais de 1600 clientes, mais de seis milhões de alunos e está presente em 21 Países, se tornando líder de mercado na América Latina.

Conheça a HeroSpark

HEROSPARK

Panorama de Negócios Digitais Brasil 2020

Powered by HEROSPARK