

ESTUDO DE MERCADO PARA O SETOR DE SERVIÇOS

Kety Cristine Gesing Frantz

RESUMO

Com o intuito de entender os fatores de sucesso de uma operação antes da mesma acontecer é que acontece a pesquisa de mercado internacional, permitindo a correção de falhas, realização de ajustes necessários para que não ocorra nem desgaste e menos ainda frustração por parte da empresa na operacionalização internacional da mesma. Para tal, foi aplicada neste estudo a Análise PESTEL, que permite realizar o estudo de fatores externos e macro ambientais que geralmente estão fora do controle da empresa. Para a atuação de uma empresa de serviços, foram analisados três diferentes mercados de língua portuguesa: Angola, Moçambique e Portugal.

O QUE É PESQUISA DE MERCADO?

Entendemos que vivemos num mundo globalizado, com concorrência sem limites, e com diversos desafios a enfrentar como empreendedor para obter resultados. Sendo assim, a pesquisa de mercado faz a diferença, principalmente no contexto internacional. Ela viabiliza o conhecimento de todos os aspectos relativos à venda de bens e serviços, quanto a público alvo, concorrência, estratégias de marketing, projeções futuras e questões que envolvem tributação e legislação dos países-alvos.

É possível, por meio da pesquisa, identificar o melhor mercado para você investir e ter conhecimento das principais características locais sendo isso um grande diferencial para tomar frente em relação aos seus

concorrentes diretos. Para tal feito, se torna necessário o reconhecimento dos seus potenciais concorrentes no ambiente onde será inserido o produto ou serviço em questão. Conhecê-los, por pouco que seja, é essencial para avaliar as reais chances do seu empreendimento entrar naquele mercado.

A cultura local e perfil e do consumidor, assim como saber a história do país, seu sistema econômico, político e legal antes de querer investir em exportação, é outro passo fundamental. O objetivo disso é evitar erros no momento de entrar em contato com algum comprador em potencial. Essas informações são praticamente obrigatórias para quem pretende iniciar um relacionamento comercial internacional.

Muitos são os fatores que podem interferir no sucesso de uma operação internacional, portanto, realizar uma análise mercadológica traz maior clareza sobre o mercado onde se busca inserção. Aqui inclui a pauta de exportações e importações do país, particularmente no tocante aos produtos na mesma categoria ou substitutos próximos daquele que se pretende exportar. Essa informação é muito importante para saber se existe potencial mercado para seu produto no mercado-alvo. Também é fundamental para saber quais países exportam para aquele mercado.

É interessante também ter conhecimento sobre quais são os canais de distribuição disponíveis para o produto que você pretende exportar, os tipos que existem, qual a estrutura e, até mesmo, quais os principais importadores, distribuidores, atacadistas e suas informações.

E por fim, porém não menos importante, conhecer as barreiras, que podem ser obstáculos ao livre comércio. Essas barreiras podem tomar a forma de alíquotas impostas às mercadorias que entrarem no país. Outros tipos de limitações também podem surgir, como barreiras sanitárias, especificações, entre outras, que são aplicadas aos produtos e serviços a serem exportados.

Essa informação tem grande importância para os empreendedores, pois, assim, eles podem definir se é viável ou não exportar para determinado mercado. Por exemplo, caso as tarifas aplicadas ao produto sejam muito altas, é bem provável que o negócio perderá força competitiva e a viabilidade da exportação ficaria comprometida.

SERVIÇO SELECIONADO

A empresa XYZ, oferece serviços para o meio empresarial e traz soluções em planos de negócios e financeiros. Desta forma, tratamos de analisar a NBS: 1.1401.11.00 - Serviços de consultoria gerencial estratégica. Aqui se classificam os serviços de consultoria gerencial estratégica, isto é, serviços de assistência operacional, de orientação e de assessoramento estratégico, de planejamento, de estruturação e supervisão geral de empresas e demais entidades.

No que tange a consultoria gerencial estratégica tem-se que esta engloba, por exemplo, um ou mais, dos seguintes serviços:

- Formulação de políticas das empresas e demais entidades;
- Determinação da estrutura organizacional e jurídica que melhor responderá aos objetivos da entidade;
- Formulação e estabelecimento de planos estratégicos de negócios;
- Desenvolvimento empresarial e serviços de reestruturação organizacional;
- Definição do fluxo de informação para a gestão da organização;
- Desenvolvimento dos controles para o gerenciamento;
- Determinação dos tipos de auditoria mais convenientes à organização;
- Desenvolvimento de programas de benefícios.

PAÍSES ENVOLVIDOS NA PESQUISA

A empresa desde o início demonstrou interesse em pesquisar mercados onde se vislumbra maior poder aquisitivo, como mercado Europeu, mais especificamente Portugal, assim como países em desenvolvimento com a estratégia de absorver maior parcela de empresas que necessitem este tipo de serviço oferecido, como Angola e Moçambique.

Outro fator importante levantado, foi a questão linguística, que pretendem utilizar-se em primeiro momento apenas da língua portuguesa para executar seus serviços, até que se aprimore demais idiomas, sendo a consultoria, um envolvimento direto e de longa data com seus contratantes, não tendo muitas alternativas como simples traduções. O fator linguístico é

determinante para a execução de qualquer projeto nesta área. Assim sendo, buscou-se entender quais países apresentam este facilitador. Para isto, buscamos mais informações junto a Comunidade dos países de Língua Portuguesa – CPLP.

METODOLOGIA APLICADA

Existes diversas ferramentas que pode facilitar e auxiliar em uma pesquisa de mercado, com intuito de uma boa visualização de cada um dos fatores relevantes. Foi realizado contatos com os respectivos SECOMs para obtenção de maiores informações, recebendo principalmente respostas quanto a questão de concorrência local.

Neste caso, par um melhor entendimento, utilizamos a Análise PESTEL, que é uma ferramenta de comercialização e análise de fatores externos macro ambientais que geralmente estão fora do controle da empresa. Esta ferramenta é utilizada para analisar e monitorar os fatores que podem ter um impacto profundo no desempenho da sua cadeia de suprimentos. Ela é especialmente útil para quem pretende iniciar um novo negócio ou entrar no mercado externo. Ela analisa: Fatores Políticos (Political), Fatores Econômicos (Economic), Fatores Sociais (Social), Fatores Tecnológicos (Technological), Fatores Ambientais (Environmental), Fatores Legais (Legal).

CONCLUSÃO

Estes fatores devem ser compreendidos por todas as organizações a fim de analisar o PESTEL como uma Ferramenta estratégica que pode ajudar o plano de negócios a alcançar seus objetivos estratégicos de uma forma mais realista.

Por fim, chegamos à conclusão que o fator econômico é o que mais irá interferir nos negócios, sendo que Portugal o país mais vantajoso para uma inserção. Além de benefícios como o Acordo de Bitributação, a relação Euro X Real é o fator que trará vantagem competitiva perante concorrentes locais e mesmo assim conquistando o retorno financeiro desejado.

RELATO DE CASO

REFERÊNCIAS

Guia Corporativo: <https://guiacorporativo.com.br/analise-pestel-ferramenta-estrategica/>

Receita Federal, Acordos de Tributação: <https://receita.economia.gov.br/acesso-rapido/legislacao/acordos-internacionais/acordos-para-evitar-a-dupla-tributacao/acordos-para-evitar-a-dupla-tributacao>

Comunidade dos países de Língua Portuguesa – CPLP: <https://www.cplp.org/>

Cia: <https://www.cia.gov/>

Site do Governo da Angola: <https://agt.minfin.gov.ao/PortalAGT/#/>

Site do Governo de Moçambique: <http://www.at.gov.mz/index.php/por>

Site do Governo de Portugal: <https://www.portugal.gov.pt/pt/gc22>

Imagens relacionadas

Imagem 1- Análise PESTEL para o mercado de Portugal

PORTUGAL								
P	Fatores Políticos (Political)	república semi-presencial	E	Fatores Econômicos (Economic)	acordo de tributação	S	Fatores Sociais (Social)	mesma língua
		estabilidade governativa			taxa de inflação 0.3% - 37º no mundo			sistema trabalhista similar
		baixo índice de corrupção 33/180			PIB Per Capita USD 34.894			porta de entrada para restante da Europa
					Taxa de câmbio 0,82 (euro)			protecionismo de serviços do país
					Apenas 2 esferas legislativo-federal e municipal			
					salário mínimo 665 euros = R\$ 4.433,33			
					PIB por setor - indústria 22% **			
					salário mínimo 5.525 metcais = R\$ 544,87			
T	Fatores Tecnológicos (technological)	boa estrutura tecnológica	E	Fatores Ambientais (Environmental)	66% população urbana*	L	Fatores Legais (Legal)	existência de acordo de tributação
		incentivos para uso de recursos tecnológicos						facilidades em instalação de empresas
		75% da população tem acesso a internet			distância geográfica significativa			programas de incentivos para Startups
		100% da população tem acesso a eletricidade			população pequena (+10 milhões)			Membro CPLP
		5mi de linhas fixas e 12mi de linhas móveis		população idosa significativa (21%)				

Listas de referencia:

*as concentrações estão principalmente ao longo ou perto da costa atlântica; Lisboa e a segunda maior cidade, Porto, são cidades costeiras

**Principais setores na indústria: têxteis, vestuário, calçado, madeira e cortiça, papel e pasta, produtos químicos, combustíveis e lubrificantes, automóveis e peças de automóveis, metais básicos, minerais, porcelana e cerâmica, vidraria, tecnologia, telecomunicações; laticínios, vinho e outros alimentos; construção e reforma de navios; turismo, plásticos, serviços financeiros, ótica

Fonte: Elaborado pela autora (2021)

RELATO DE CASO

Imagem 2- Análise PESTEL para o mercado da Angola

ANGOLA								
P	Fatores Políticos (Political)	república presidencial	E	Fatores Economicos (Economic)	PIB por setor - indústria 61,4% **	S	Fatores Sociais (Social)	mesma língua
		zona de ref. e interesse geopolítico mundial			salário mínimo 26 817,00 = R\$ 224,04			
		estabilidade política recente			acordo de bitributação com Portugal			
		alto nível de corrupção 142/180			taxa de inflação 17,2% - 218º no mundo			grandes disparidades sociais
T	Fatores Tecnológicos (technological)	mais de 14mi de linhas móveis	E	Fatores Ambientais (Environmental)	61% população urbana*	L	Fatores Legais (Legal)	Membro CPLP
		(+)- 14% da população tem acesso a internet						
		43% da população tem acesso a eletricidade			distância geográfica significativa			
		122 mil linhas fixas			população mediana (+33 milhoes)			não há acordo de bitributação com o Brasil

*a maioria das pessoas vive na metade ocidental do país; as áreas urbanas representam as maiores concentrações de pessoas, em particular a capital Luanda
principais setores da indústria: petróleo; diamantes, minério de ferro, fosfatos, feldspato, bauxita, urânio e ouro; cimento; produtos básicos de metal; processamento de pescado; processamento de alimentos, cerveja, produtos do tabaco, açúcar; têxteis; conserto de navio

Fonte: Elaborado pela autora (2021)

Imagem 3- Análise PESTEL para o mercado de Moçambique

MOÇAMBIQUE								
P	Fatores Políticos (Political)	República presidencial	E	Fatores Economicos (Economic)		S	Fatores Sociais (Social)	mesma língua
					salário mínimo 5.525 meticais = R\$ 544,87			cultura calorosa e receptiva
		alto índice de corrupção 149/180			Imposto IVA 17% sobre bens e serviços			Estado Islâmico do Iraque e Ash-Sham - Moçambique (ISIS-M)
					taxa de inflação 2,7% - 137º no mundo			grandes disparidades sociais
T	Fatores Tecnológicos (technological)	14mi de linhas móveis	E	Fatores Ambientais (Environmental)	clima similar ao Brasil	L	Fatores Legais (Legal)	evolução favorável nos últimos anos
		(+)- 10% da população tem acesso a internet						membro CPLP
		35% da população tem acesso a eletricidade			distância geográfica significativa			procedimentos complexos
		apenas 61 mil linhas fixas			população mediana (+31 milhoes)			não há acordo de bitributação com Brasil

*três grandes aglomerados populacionais são encontrados ao longo da costa sul entre Maputo e Inhambane, na área central entre Beira e Chimoio ao longo do Rio Zambeze, e dentro e ao redor das cidades do norte de Nampula, Cidade de Nacala e Pemba;
**Principais setores da indústria: alumínio, produtos de petróleo, produtos químicos (fertilizantes, sabão, tintas), têxteis, cimento, vidro, amianto, tabaco, alimentos, bebidas

Fonte: Elaborado pela autora (2021)