

RELATÓRIO DE INTELIGÊNCIA

ABRIL/2016



PETRÓLEO E GÁS

SEBRAE

SEBRAE
INTELIGÊNCIA
SETORIAL

PRESEÇA ONLINE

Facebook com a finalidade de novos negócios

O marketing digital nunca esteve tão em alta. O que antes muitos consideravam um modismo passageiro se tornou uma importante ferramenta das empresas para a geração de novos negócios. Estar presente no ambiente online é fundamental para as organizações que querem se manter ativas e lucrativas. Afinal, **62 milhões** de pessoas acessam o **Facebook** por dia no país. Considerando esse contexto, o Relatório de Inteligência deste mês apresenta aos pequenos negócios de Petróleo & Gás as características da presença online e a relevância das redes sociais com a finalidade de negócios, bem como dicas e orientações práticas.

Criado em 2004, o Facebook é uma rede social que possibilita o relacionamento com amigos e/ou clientes. Por meio dele é possível compartilhar mensagens, publicações, fotos, vídeos, entre outras informações. Além disso, a rede permite a criação de perfis sociais ou páginas para empresas, com diversos recursos disponíveis.

A **página para empresas**, ou “Fan Page”, permite que o empreendedor destaque informações importantes sobre seu negócio. Cada usuário da rede que curtir a página acompanhará as publicações. Segundo regras e recomendações da rede social, é imprescindível que as empresas criem essa página, em vez de utilizarem perfis sociais com a finalidade de negócios.



Atenção: existem inúmeras redes sociais disponíveis e que podem ser utilizadas para fins empresariais, no entanto, o foco do relatório é a utilização do Facebook para tal fim.

Fontes: *O que é uma página do Facebook?*, Central de Ajuda – Facebook (2016); e SIQUEIRA, A., *Por que sua empresa deve ter uma página (fan page) ao invés de um perfil no Facebook?*, Resultados Digitais (2016).

PANORAMA DIGITAL

Representatividade do Facebook no Brasil

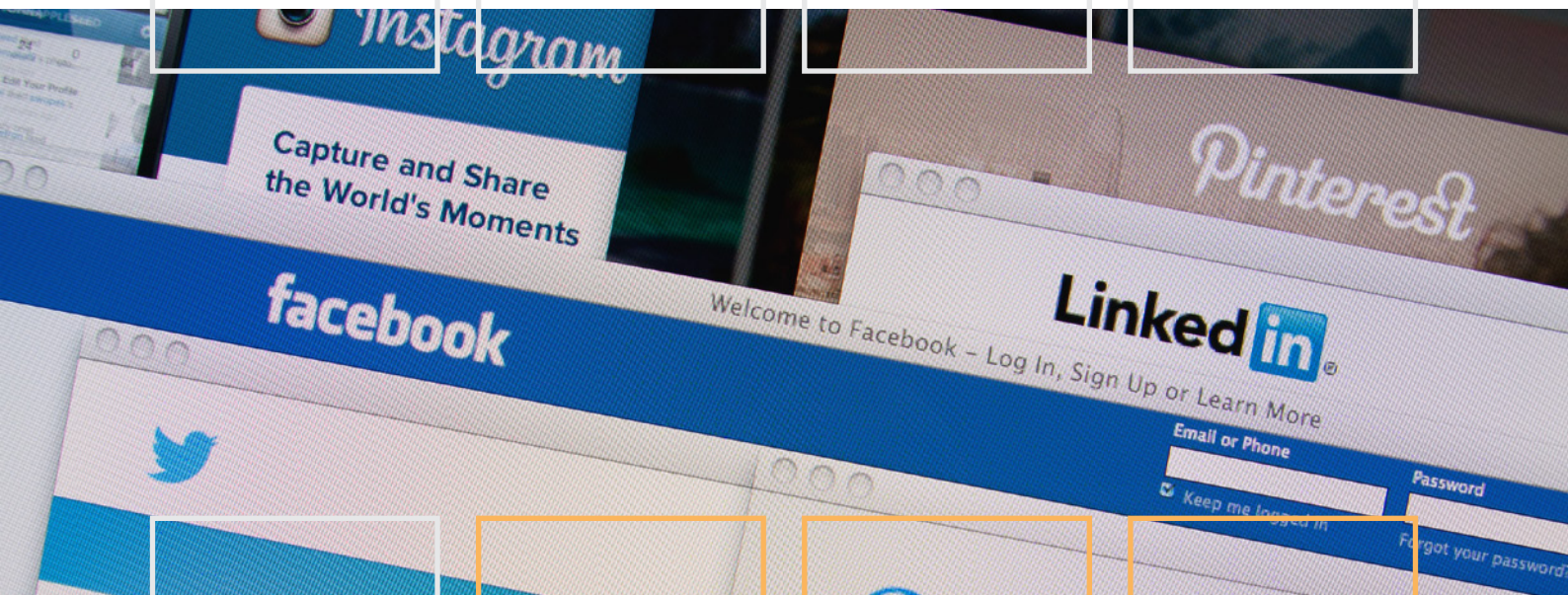
O número de usuários e empresas ativas no Facebook aumenta a cada dia. O potencial e a representatividade são inquestionáveis. Confira abaixo alguns dados sobre essa rede social no Brasil:

8 em cada 10 brasileiros estão na rede social

99 milhões de usuários ativos por mês

89 milhões de usuários móveis ativos por mês

1,48 bilhão de pessoas na rede



62 milhões de pessoas acessam a plataforma diariamente, sendo **50 milhões** por dispositivos móveis.

3 milhões é o número de **pequenas e médias empresas** com páginas no Facebook, o que representa **50%** do total de empresas desse porte no país.

O **Brasil** representa **8% do total de pequenas e médias empresas** que estão na rede.

80% dos usuários brasileiros estão conectados a páginas de pequenos negócios.

“ O número mostra que as pessoas querem saber o que os empreendedores estão fazendo no dia a dia. As empresas precisam aproveitar essa oportunidade. ”

Patrick Hruby, diretor-geral para micro e pequenas empresas da rede social na América Latina, em [reportagem](#) do Pequenas Empresas & Grandes Negócios.

Segundo a [Pesquisa Brasileira de Mídia 2015](#), as redes sociais mais utilizadas no país são:

- 1 Facebook
- 2 WhatsApp
- 3 Youtube
- 4 Instagram
- 5 Google+

Fontes: 30% das pequenas empresas brasileiras estão no Facebook, Exame (2014); 45% da população brasileira acessa o Facebook mensalmente, Facebook para Empresas (2015); Pesquisa Brasileira de Mídia - 2015, Secretaria de Comunicação da Presidência da República (2015); CÂNDIDO, F., Metade das pequenas e médias empresas usa o Facebook para negócios no Brasil, Pequenas Empresas & Grandes Negócios (2015); e CRUZ, M., Facebook revela dados do Brasil na CPBR9 e WhatsApp 'vira ZapZap', TechTudo (2016).

VANTAGENS DA UTILIZAÇÃO

do Facebook no setor de P&G

Atentas às mudanças, as empresas que atuam no setor de Petróleo & Gás podem obter ganhos significativos com a utilização da rede social. A seguir, confira as vantagens de marcar presença online:

Maior alcance

Com a adesão à rede social, o alcance da empresa é ampliado, uma vez que o número de usuários e de empreendimentos para possíveis parcerias é expressivo. Dessa forma, a oportunidade de fechar novos negócios se torna mais acessível. A apresentação do negócio se dá 24 horas por dia, sem interrupções por eventuais feriados ou fins de semana, com alcance nacional.

Maior lucratividade

Dependendo do serviço ou produto oferecido, o cliente pode criar um catálogo ou uma loja virtual que tenha relação direta com o Facebook, por meio da criação de uma página especial dentro da Fan Page, que direciona ao *e-commerce*. Com o alcance potencializado por esse canal, o aumento da lucratividade pode se tornar realidade.

Agregação de valor à marca

A página no Facebook, junto ao site, traduz a essência do negócio no ambiente online. Com uma página bem estruturada, de boa aparência, fica mais fácil atrair clientes e fãs da marca, agregando valor ao *branding* da empresa. A estruturação dessa página está diretamente ligada aos sentimentos de segurança e confiança que se pode passar aos usuários da rede. Capriche!

Baixos investimentos

A criação de uma página no Facebook é gratuita. No entanto, existem ferramentas de anúncio disponíveis que podem potencializar a divulgação e o alcance da sua empresa nesse ambiente. É importante lembrar que a definição do valor que será investido fica a cargo de quem está contratando. Além disso, é um formato de publicidade mais barato em relação à TV, revista etc.

Clientes mais satisfeitos

Como é um canal amplamente utilizado no Brasil, estar presente na rede deixa os clientes mais satisfeitos. Isso se dá porque o consumidor conseguirá acessar facilmente o seu catálogo de produtos ou serviços oferecidos, além de ter acesso a informações importantes sobre sua empresa. É possível fazer contato de maneira prática e fácil, por meio das mensagens que podem ser enviadas diretamente pela página.

GESTÃO DE FACEBOOK

Orientações e dicas com foco em novos negócios

A criação de uma página no Facebook para representar a empresa tem sido uma recomendação vital para pequenos negócios. No setor de Petróleo & Gás não é diferente, afinal, as possibilidades com esse canal são de grande valia, seja para divulgação de um serviço ou produto oferecido, para mapear concorrentes, novos negócios ou ainda para estreitar o relacionamento com os clientes. Confira algumas orientações sobre a utilização dessa rede para fins comerciais:

1

Empresas devem ter páginas, e não perfis

A rede social disponibiliza uma série de **recomendações e regras** de boa conduta para os usuários e empresas que fazem parte dessa comunidade. É imprescindível que os empreendimentos tenham páginas ao invés de perfis, que possuem um direcionamento social. Além disso, ter uma página profissionaliza seu negócio, permitindo que os usuários acompanhem tudo o que é publicado.

2

A página não pode ser esquecida

É fundamental que a página tenha atualizações de conteúdo, de imagens e outros tipos de informação. Se possível, contrate uma pessoa para manter esse canal atualizado; se não, faça você mesmo. Tenha em mente que tudo que for publicado diz respeito à sua empresa e como ela será vista pelos clientes e consumidores.



3

Relacionamento é a chave dos novos negócios

De nada adianta ter uma página se os clientes não tiverem resposta. O relacionamento é fundamental para a vitalidade do negócio. Lembre-se que na maioria das vezes quando um usuário comenta, compartilha ou interage com sua página, outros recebem essa atualização. Isso amplia o canal e o alcance da empresa. Além disso, deve-se levar em conta que a indicação também existe no mundo virtual.

4

Estude, pesquise e profissionalize

As redes sociais estão em constante atualização, recebendo melhorias e mudanças para acompanhar o mercado tecnológico. O empresário deve se manter atualizado, principalmente sobre novas funcionalidades. O aperfeiçoamento está diretamente ligado à profissionalização.

5

Transparência e informações completas

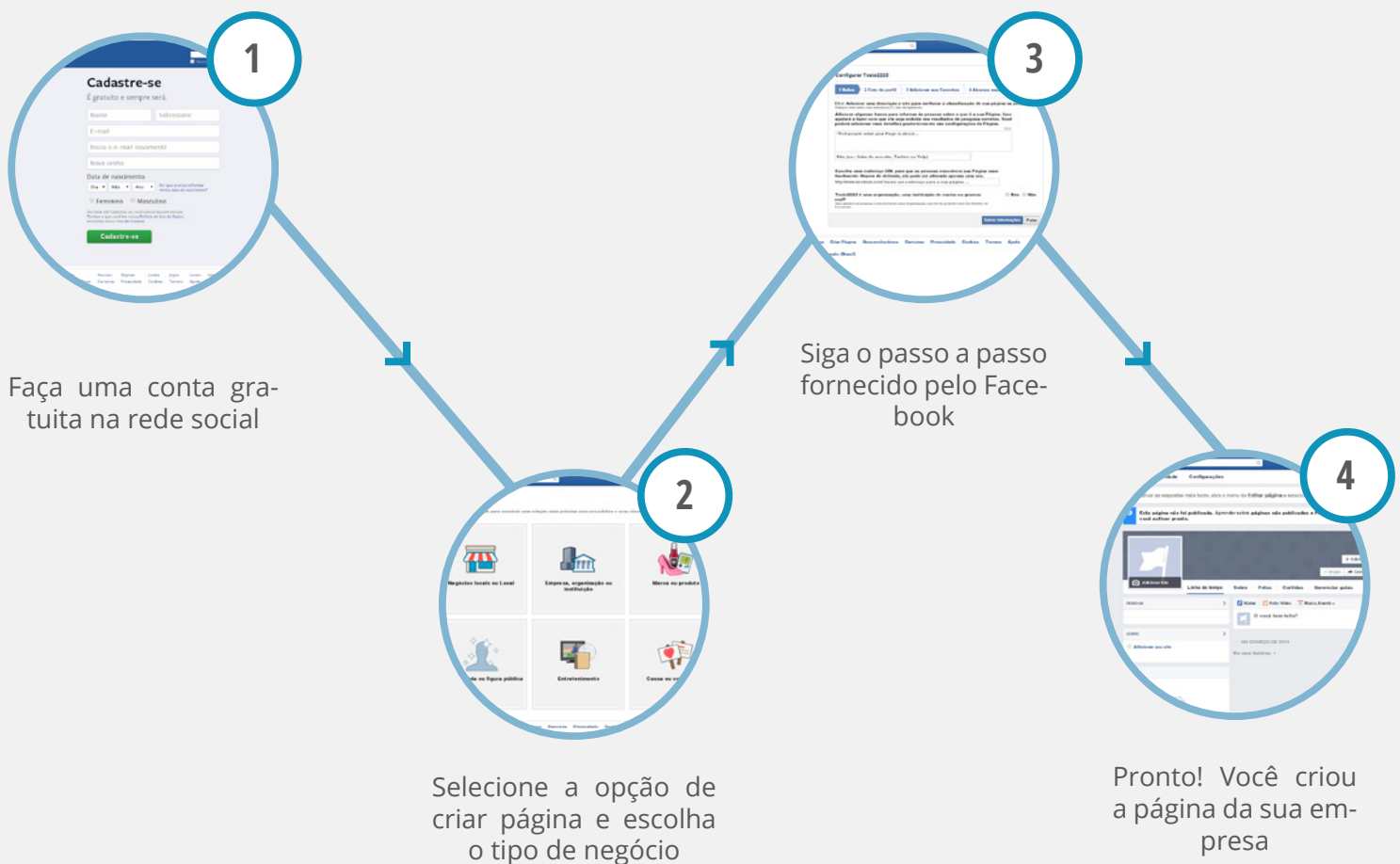
Cada vez mais os usuários demandam transparência por parte das empresas. Sempre que for questionado, mesmo com uma reclamação, seja cordial e responda. Se falhou, admita e corra atrás do prejuízo. Outro ponto importante é que todas as informações sobre sua empresa devem ser preenchidas nos campos disponíveis na hora de criar a página. Isso inclui fotos de boa qualidade no perfil e nos álbuns.

6

Encare o meio digital como oportunidade

Empresário, encare esse universo como uma boa oportunidade de aumentar a lucratividade do seu negócio, conquistar novos clientes e negócios. Sua página estará sempre disponível, o alcance é global e a quantidade de pessoas que podem se tornar clientes é grande. Abandone aquele velho pensamento de que redes sociais não são para você e/ou para sua empresa! A utilização é mais simples e fácil do que você imagina.

[PASSO A PASSO SIMPLIFICADO PARA A CRIAÇÃO DE UMA PÁGINA:]



Fontes: COLDIBELI, L., *Veja 10 dicas para sua empresa ser popular no Facebook*, UOL Economia (2013); *5 dicas para você impulsar seu negócio com a ajuda do Facebook*, Facebook para empresas (2014); KUSUMOTO, M., *10 dicas para sua página no Facebook fazer sucesso*, Jornal do Empreendedor (2015); e SIQUEIRA, A., *Por que sua empresa deve ter uma página (fan page) ao invés de um perfil no Facebook*, Resultados Digitais (2016).

CASO DE SUCESSO

com presença online



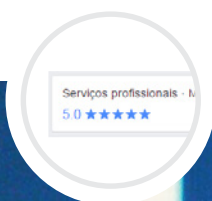
A Polar é uma distribuidora de ferramentas, componentes elétricos e sistemas *offshore* (afastado da costa) com mais de 20 anos de mercado. É destaque na indústria naval e *offshore*, especialmente nas atividades de exploração e produção de petróleo. O atendimento é nacional.

“ Agregamos valor às operações dos nossos clientes disponibilizando produtos a pronta entrega certificados de acordo com a Portaria 83/06 do Inmetro. São marcas líderes no mercado mundial, como Abtech, Chalmit e Hawke. Guilherme Ventapane ”

Contabiliza 261 curtidas e 25 *check-ins*



Possui nove avaliações 5 estrelas



Publica constantemente



Disponibiliza e mantém atualizadas as informações sobre a empresa



Divulga os produtos oferecidos



Cria álbuns com fotos relacionadas a atividades da empresa



Possui foto de perfil (que remete à identidade visual da empresa) e uma capa atrativa (foto aérea de Macaé/RJ)

“ A página é muito importante porque é bom manter a comunicação e o relacionamento com os clientes. Nesse canal eles podem tirar dúvidas e ajudar a aprimorar o nosso atendimento. Também é importante para a divulgação de nossos produtos. Eventualmente nosso departamento de marketing realiza pesquisas com novos clientes e já foram identificadas várias oportunidades originadas nesse canal. ”

Guilherme Ventapane, marketing da Polar Componentes e Sistemas Offshore Ltda., em entrevista ao Sebrae Inteligência Setorial.

“ Recomendo a todas as empresas que têm interesse em expandir seus negócios a terem uma página no Facebook. O custo é relativamente baixo e os resultados são surpreendentes. ”

Guilherme Ventapane

AÇÕES RECOMENDADAS



O Facebook disponibiliza um [portal](#) especial para empresas. Nele são publicados conteúdos relacionados ao marketing na rede social, anúncios, casos de sucesso e novidades. Entre os destaques está a categoria “[Aumente o reconhecimento da marca com o Facebook](#)”, com [noções básicas](#) sobre configuração de páginas, medição de resultados, vídeos etc.;



Existem diversos cursos presenciais e a distância sobre o tema abordado nesse relatório. Entre as opções está o curso online do Iped: [Facebook para Negócios](#). O Sebrae/RJ tem uma consultoria específica em Redes Sociais e Serviços Online. Para mais informações sobre a mesma, ligue para 0800 570 0800 e agende atendimento na [unidade](#) mais próxima.



Curta e acompanhe a página [Facebook para Empresas](#), que constantemente publica novidades e informações relacionadas ao assunto. A página contabiliza mais de 10 milhões de curtidas. Nela são publicados os eventos promovidos em território nacional sobre a utilização da rede social por organizações;



Confira o artigo que apresenta [10 maneiras simples de conseguir mais fãs no Facebook](#). Fique atento às dicas e replique o conhecimento na sua empresa. A autoria da publicação é de Camila Porto, autora do livro “[Facebook Marketing: como gerar negócios na maior rede social do mundo](#)”;



Acesse o material do Sebrae [Como criar uma página empresarial no Facebook](#). A cartilha orienta o relacionamento da organização com seus clientes na rede social. Além disso, acompanhe as novidades que são publicadas na página do [Sebrae/RJ](#) no Facebook. A instituição também possui conta no [Twitter](#).



PETRÓLEO E GÁS
RELATÓRIO DE INTELIGÊNCIA
ABRIL/2016

Gerência de Conhecimento e Competitividade

Gerente: Cezar Kirszenblatt

Gestor do Programa Sebrae Inteligência Setorial: Marcelo Aguiar

Analista de Inteligência Setorial: Mara Godoy

Disseminação Empresarial: Rafael Simão

Conteudista: Victor A. M. Bueno

Especialista: Luis Fernando Palermo

Entre em contato com o Sebrae: **0800 570 0800**

Todos os direitos reservados. A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei nº 9.610). Fotos: Banco de imagens.