

CEETEPS - CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA

“PAULA SOUZA”

ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL “PROFESSOR JADYR SALLES”

Técnico em Administração Integrado ao Ensino Médio

Carlos Henrique Salgueiro Medeiros Santos

Diego Bianchini Da Silva

Gabriel Henrique Del Vecchio Sampaio

Nathan Henrique Gindro Nalhato

Vitor Nunes De Paiva

**OBSTÁCULOS DO COMÉRCIO NA PANDEMIA DO COVID-19:
A luta enfrentada pelos comerciantes nessa nova realidade**

Porto Ferreira

2021

Carlos Henrique Salgueiro Medeiros Santos

Diego Bianchini Da Silva

Gabriel Henrique Del Vecchio Sampaio

Nathan Henrique Gindro Nalhato

Vitor Nunes De Paiva

**OBSTÁCULOS DO COMÉRCIO NA PANDEMIA DO COVID-19:
A luta enfrentada pelos comerciantes nessa nova realidade**

Pré-Projeto do Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Administração Integrado ao Ensino Médio da ETEC Profº Jadyr Salles, orientado pelo Profº. Fábio Augusto dos Santos, como requisito parcial para obtenção do título de técnico em Administração.

Porto Ferreira

2021

Carlos Henrique Salgueiro Medeiros Santos

Diego Bianchini Da Silva

Gabriel Henrique Del Vecchio Sampaio

Nathan Henrique Gindro Nalhato

Vitor Nunes De Paiva

**OBSTÁCULOS DO COMÉRCIO NA PANDEMIA DO COVID-19:
A luta enfrentada pelos comerciantes nessa nova realidade**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Administração Integrado ao Ensino Médio da Etec “Profº Jadyr Salles”, como requisito parcial para obtenção do título de técnico em Administração.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Esp. Fábio Augusto dos Santos
Orientador

Prof. Esp. Taciane Maria Silva
Banca

Prof. Esp. Vandréia Francisca Possani
Banca

Profª Esp. Bárbara Marcantonio da Silva
Banca

Porto Ferreira, 30 de novembro de 2021

Dedicamos este trabalho as nossas famílias que nos apoiaram e nos ajudaram nos tempos difíceis, pelos quais passamos durante a realização do mesmo, e também aos comerciantes que estão passando por dificuldades durante esta pandemia e se dispuseram a responder a nossa pesquisa.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos a Deus, por ter nos dado forças para atingir nossos objetivos e por ter nos dado o privilégio de cursar esta escola, onde tivemos contato com excelentes professores e ensinamentos que levaremos para toda a vida.

Aos nossos familiares e amigos, por estarem sempre ao nosso lado nos dando apoio e incentivo para realização desse trabalho.

Ao nosso professor orientador Fábio Augusto dos Santos, por ter sempre nos auxiliado e aconselhado com muita satisfação e atenciosidade.

Ao diretor Renato Vicente de Paula, aos coordenadores Eli de Marchi Júnior, Taciane Maria Silva, Sérgio José da Silva, Vanessa Regina Possani e funcionários, nosso respeito e admiração.

A aqueles que nos concederam entrevistas e responderam nossas pesquisas, sendo muito pertinentes para nós.

A todos, a nossa eterna gratidão!

*"Na vida, nós devemos ter raízes e não âncoras.
Raiz alimenta, âncora imobiliza."*

Mario Sérgio Cortella

RESUMO

Com o surgimento do novo Coronavírus, diversos comércios, indústrias e empresas sofreram grande impacto negativo, tendo que se adaptar em vários aspectos para garantir a sobrevivência de seus negócios. Tomando como base as principais dificuldades e soluções encontradas para elas, foi realizado este trabalho, utilizando das opiniões e pontos de vista das empresas e dos cidadãos que passaram por este processo, visando compreender a situação e elaborar uma possível solução para a mesma.

Palavras-Chave: pandemia, comércio, medidas restritivas, governo, covid-19.

ABSTRACT

With the emergence of the new Coronavirus, several commerces, industries and companies suffered a great negative impact, having to adapt in various aspects to ensure the survival of their business. Based on the main difficulties and solutions found for them, this work was carried out, using the opinions and points of view of the companies and citizens who went through this process, to understand the situation and elaborate a possible solution for it.

Keywords: pandemic, commerce, restrictive measures, government, covid-19.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Ciclos Econômicos	14
Figura 2 - Roda Econômica	15
Figura 3 - Participação do <i>e-commerce</i> nas vendas totais.....	19
Figura 4 - Participação do <i>e-commerce</i> por categoria	20
Figura 5 - Enquadramento do público	26
Figura 6 - Desemprego	27
Figura 7- Avaliação das medidas de restrição	28
Figura 8 - Avaliação da eficácia das medidas de restrição.....	29
Figura 9 - Impressão do governo.....	30
Figura 10 - Preparo do comercio local.....	31
Figura 11 - Funcionamento dos estabelecimentos	32
Figura 12 - Funcionamento dos estabelecimentos 2	33
Figura 13 - Como a pandemia sua empresa	38
Figura 14 - Demissões	39
Figura 15 - Medidas para contornar o fechamento	40
Figura 16 - Capital de giro.....	41
Figura 17 - Contração de dívidas.....	42
Figura 18 - Governo e o comercio	42
Figura 19 - Perfil no Instagram.....	47
Figura 20 - Postagem no Instagram	48
Figura 21 - Postagem no Instagram 2	49
Figura 22 - Postagem no Instagram 3	50
Figura 23 - Postagem no Instagram 4	51
Figura 24 - Postagem no Instagram 5	52
Figura 25 - Postagem no Instagram 6	53

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	10
1.1. PROBLEMA	10
1.2. HIPÓTESE	10
1.3. JUSTIFICATIVA	11
1.4. OBJETIVO GERAL	11
1.5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
2. CRISES.....	13
2.1. DEFINIÇÃO DE CRISE.....	13
2.2. COMO OCORREM AS CRISES.....	14
3. O COMÉRCIO	16
3.1. DEFINIÇÃO DE COMÉRCIO.....	16
3.2. O COMÉRCIO NA PANDEMIA.....	17
3.3. O COMÉRCIO ELETRÔNICO / <i>E-COMMERCE</i>	18
3.4. PARTICIPAÇÃO DO <i>E-COMMERCE</i> NAS VENDAS TOTAIS	19
3.5. PARTICIPAÇÃO DO <i>E-COMMERCE</i> POR CATEGORIA	20
3.6. COMÉRCIO PÓS-PANDEMIA	20
4. METODOLOGIA DE PESQUISA	22
4.1. CRONOGRAMA.....	22
4.2. METODOLOGIA DE PESQUISA.....	23
4.3. PESQUISA COM O PÚBLICO GERAL.....	26
4.4. PESQUISA COM OS COMERCIANTES.....	38
4.5. ENTREVISTA COM DIRETOR DO SEBRAE.....	45
5. REDE SOCIAL HELP2SELL	47
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	54
7. REFERÊNCIAS	55

1. INTRODUÇÃO

1.1. Problema

O novo coronavírus se espalhou rapidamente pelo mundo, e seus estragos vão além das mortes, causando também crises econômicas em vários países. Alguns conseguiram amenizar o impacto, mas infelizmente esse não é o caso do Brasil, onde os estados têm autonomia garantida para impor as medidas de combate ao vírus.

Com a intenção de controlar a pandemia, medidas de restrição impostas pelo governo do estado de São Paulo, muitas vezes contraditórias e alteradas frequentemente, tem dificultado gravemente as atividades comerciais ditas como “não essenciais”, como por exemplo lojas de roupas, lojas de decoração, lojas de móveis, bares, restaurantes etc.

Diante dos fatos apresentados, de quais maneiras os comerciantes poderiam superar esses obstáculos? E como será o futuro dos comércios? Eles voltarão a serem os mesmos quando essa crise passar?

1.2. Hipótese

Tendo em vista os problemas expostos, este trabalho pretende entrevistar comerciantes dos mais variados ramos de Porto Ferreira, a fim de obter melhores informações sobre as dificuldades que estão enfrentando por conta das medidas de restrição impostas pelo governo do estado.

Do mesmo modo, pretende-se entrevistar profissionais da área de gestão para saber suas opiniões a respeito dessas medidas de restrição e as possíveis soluções que podem ser implementadas para amenizar os impactos dessa crise nos setores comerciais.

Tomando conhecimento das dificuldades encontradas, o objetivo deste trabalho é encontrar maneiras para que os comerciantes possam superar esses obstáculos, através de novos conhecimentos de administração que possam ser integrados a esse novo normal.

1.3. Justificativa

A pandemia de covid-19, que se deu início no Brasil em março de 2020, no âmbito econômico, causou um imenso prejuízo ao comércio varejista; a lentidão da campanha de vacinação aliada à alta dos custos e a diminuição da demanda, deixa ainda mais tardia a retomada das atividades econômicas.

O fechamento de diversas lojas mostra a falta de preparo de muitos empresários para enfrentar uma situação como essa; de acordo com o IBGE, pesquisa publicada em 16 de julho de 2020, cerca de 700 mil empresas tiveram que fechar as portas.

Com base em todos os problemas apresentados, nosso trabalho busca compreender o quadro geral dos problemas gerados pela pandemia e o seu impacto na economia, bem como sua influência no atual modus operandi das empresas e comércios, visando obter uma boa interpretação para assim propor aos empresários maneiras de contornar esses obstáculos e possíveis soluções que sejam cabíveis.

Para isso, a proposta é entrevistar comerciantes de diferentes ramos de atuação, para que se possa entender quais pensamentos estão por trás dessas medidas.

1.4. Objetivo Geral

Mostrar as dificuldades de trabalho dos comerciantes durante a pandemia, as consequências das medidas de restrição dos governos estaduais e buscar soluções que sejam cabíveis para a sobrevivência dos setores comerciais.

1.5. Objetivos Específicos

- Mostrar como a pandemia afetou o comércio e as adaptações que foram feitas para a continuidade das atividades;
- Mostrar como as medidas de restrição, decretadas pelo governo estadual afetam ainda mais o comércio;
- Analisar o cotidiano das atividades comerciais, classificadas como não essenciais, na cidade de Porto Ferreira, que atuam nos diversos ramos presentes no município;
- Analisar as consequências das medidas de restrição no comércio local;

- Buscar novos conceitos da Administração que possam ser utilizados nessa nova realidade;
- Elaborar uma plataforma que busque informar os comerciantes sobre a nova realidade de comércio;

2. CRISES

2.1. Definição de Crise

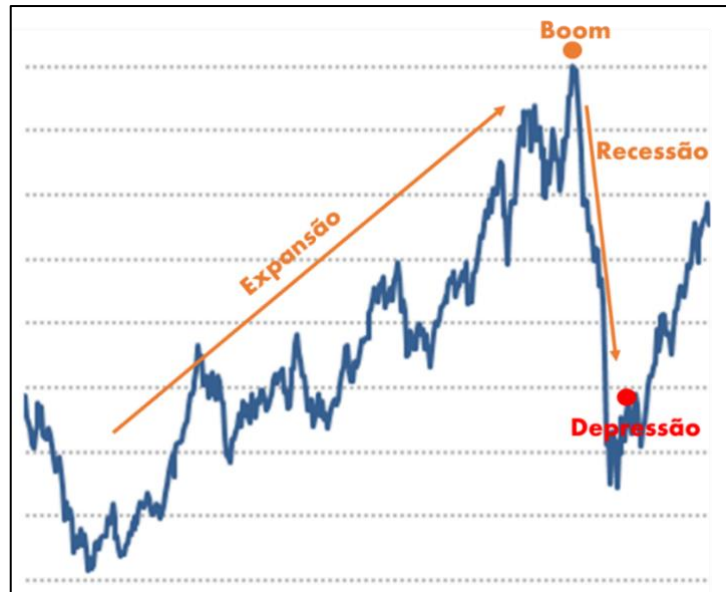
Conforme Talita Carvalho (2021), crises econômicas são períodos caracterizados por redução do nível de produção de um país, e este relaciona-se à redução do consumo, queda na lucratividade, ocasionada pela diminuição do faturamento das vendas e aumento do desemprego pela consequente diminuição da produtividade. Conforme a autora, o sistema Capitalista é formado por ciclos, ou seja, a representação dos movimentos de expansão e retração econômica e na distribuição de riquezas.

Devido este movimento dos níveis de produção, a economia pode ser analisada dentro de uma dinâmica de ciclos econômicos. De acordo com o pesquisado, estes ciclos apresentam quatro fases principais, sendo estas Expansão, Boom, Recessão e Depressão, conforme Carvalho (2021):

- **Expansão:** neste ciclo, os níveis de produção estão em crescimento, assim como a demanda, a renda das famílias e a taxa de lucro das empresas; esse por taxas de juros estão em mais baixos. Assim, há estímulo tanto para produção quanto para o consumo;
- **Boom:** a atividade econômica atinge seu ponto máximo. Nesse momento podem acontecer problemas de desequilíbrio econômico, como superprodução e alta inflação;
- **Recessão:** a atividade econômica começa a diminuir por conta do aumento das taxas de juros que visam frear a inflação, mas também acabam por desestimular o consumo, diminuindo a demanda e consequentemente crescendo a taxa de desemprego;
- **Depressão:** aprofundamento da recessão econômica, redução das taxas de juros visando estimular a retomada da economia, altas taxas de desemprego e ocorrência de falências.

Para melhor ilustrar o movimento dos ciclos, pode-se compreendê-lo como um gráfico que possui um crescimento e posteriormente uma queda acentuada:

Figura 1 - Ciclos Econômicos



Fonte: Próprio Autor

2.2. Como ocorrem as crises

Conforme apresentado anteriormente, o sistema capitalista funciona então de maneira cíclica, apresentando fases de crescimento e de retração. Isso significa que de tempos em tempos, esse sistema de produção passa por situações de crise. As crises são, portanto, instrumentos naturais de regulação do mercado e ocorrem quando há alguma falha no funcionamento do sistema político-econômico.

Este movimento, ocorre de modo geral, por causa de uma queda na demanda, com esta em baixa, o faturamento das empresas também cai, e isso as obriga a cortar custos para conseguirem se manter. Quando empresas precisam cortar custos, elas muitas vezes decidem demitir funcionários; O desemprego, por sua vez, faz com que o consumo caia ainda mais, alimentando o ciclo da crise econômica, causando um efeito em cadeia.

Figura 2 - Roda Econômica



Fonte: Próprio Autor

Considerando o que foi apresentado, pode-se concluir que as crises são comuns no mercado, presentes no sistema capitalista, sempre existiram e sempre existirão, e as empresas devem estar sempre preparadas, não se pode prevê-las com exatidão, mas pode-se agir com prevenção para quando elas ocorrerem.

Entretanto, essa é uma visão que falta em muitos empreendedores, muitos deles não se preparam previamente e são pegos totalmente desprevenidos, alguns sequer tem uma reserva de emergência, e isso muitas vezes acaba resultando no encerramento de suas atividades, se tornando apenas mais um número em um dado estatístico.

3. O COMÉRCIO

3.1. Definição de Comércio

O termo comércio deriva do conceito latim *commercium* e refere-se à negociação que tem lugar na hora de comprar ou vender gêneros, bens e mercadorias. Por outras palavras, o comércio é a atividade socioeconômica que consiste na compra e na venda de bens, seja para usufruir dos mesmos, vendê-los ou transformá-los. Trata-se da transação de um item em troca de outro item de igual valor.

Antigamente o comércio era a troca de produtos de valor desconhecido onde cada um valorizava seu produto, na atualidade, com a invenção do dinheiro, o comércio é feito de forma indireta já que se troca o dinheiro pelo produto que se deseja.

Em resumo, comércio é tudo que se refere à troca de bens, serviços ou algo de valor entre empresas ou pessoas, podendo dividir-se em oito diferentes tipos:

- Atacado: No qual as empresas realizam vendas de produtos em grandes quantidades.
- Varejo: Em que se vendem produtos em pequenas escalas.
- *E-commerce*: Caracteriza-se por qualquer negócio ou transação comercial que inclua a transferência de informações financeiras de modo online.
- Comércio Especializado: É focado em vender um único tipo de produto ou atuar em um único segmento.
- Comércio Independente: Quanto uma pessoa elabora sua própria estrutura de comércio, como por exemplo, uma lanchonete.
- Comércio Exterior: O comércio exterior é a troca mútua de serviços ou bens entre regiões e fronteiras internacionais.
- Comércio Integrado: São as lojas que compram de fornecedores para oferecer o produto ao cliente, criando um vínculo de distribuição desses produtos, como por exemplo lojas de departamentos.
- *Franchising* ou Franquia: É um sistema de negócio em que o franqueador compra os direitos de uma empresa ou loja e trabalha para esta marca oferecendo os serviços e produtos, entretanto, as franquias devem seguir um padrão de estrutura e de negócios.

3.2. O Comércio na Pandemia

Desde que a pandemia do novo Coronavírus se iniciou no Brasil, em março de 2020, ela veio afetando vários setores empresariais, tendo como principal atingido, o Comércio.

Segundo a Pesquisa Pulso Empresa: Impacto da Covid-19 nas Empresas, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, em 16 de julho de 2020, e disponível no site do Instituto, cerca de 1,3 milhões de empresas haviam suspenso suas atividades de forma temporária ou definitiva. Dessas, 39,4% afirmaram ao IBGE que a suspensão das atividades foi causada pela pandemia. Essa mesma pesquisa mostra que o setor empresarial mais prejudicado foi o comércio com 40,9% das empresas do setor, seguido do setor de serviços com 39,4%, construção civil com 37,0% e indústria com 35,1%.

Uma outra pesquisa, realizada pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo – CNC, em agosto de 2020, mostra que 135,2 mil comércios de varejo encerraram as atividades desde o início da pandemia. As maiores perdas de comércios ocorreram nos ramos de utilidades domésticas cerca de 35,3 mil; setor de moda 34,5 mil e comércio automotivo com 20,5 mil).

Para controlar a crise sanitária, estados e municípios outorgaram medidas de restrição com o objetivo de diminuir a circulação do vírus, por meio do isolamento social, mas nem sempre essas medidas foram bem-sucedidas. No estado de São Paulo, por diversas vezes, as medidas de restrição foram alteradas, o que prejudicou muito os comércios não essenciais pelo fato de que não puderam exercer suas atividades. Esses comércios, várias vezes tiveram que ficar com as portas fechadas, trabalhando com horários limitados e precisando adaptar suas vendas para o formato delivery, ou seja, por meio de entregas em domicílio.

Para o Dr. Pedro Hallal, epidemiologista e professor da Universidade Federal de Pelotas - UFPEL, conforme entrevista concedida ao site UOL, em abril de 2021, o recomendado para situações de descontrole, é um isolamento curto e rigoroso, segundo ele, as medidas impostas no Brasil são longas e flexíveis, e isso pode acarretar sérias consequências para a economia e para a saúde pública.

Uma das medidas para a solução da situação pandêmica, foi o desenvolvimento das vacinas contra a Covid-19, porém a demora nos processos de

análise e testes, somada ao atraso da vacinação, também agravou a crise, impossibilitando a retomada das atividades econômicas, conforme análise do Dr. Antônio Corrêa de Lacerda, economista e professor da PUC:

O atraso na vacinação gera primeiro um flagelo social, com perdas de vidas. Segundo, afeta diretamente a capacidade de reação da economia, agravando as condições da população. Quanto mais tardia a imunização da população, mais lenta será a recuperação da economia. (LACERDA, 2020).

Se houvesse maior investimento em pesquisa ou desenvolvimento de alternativas por instituições, para que todo o processo de análise e aprovação dos imunizantes fosse mais rápido, a população teria a sua imunização de forma mais ágil, possibilitando em menos tempo a retomada das atividades econômicas, podendo haver um retorno ao convívio social, prejudicado pela questão das altas taxas de contágio.

3.3. O Comércio Eletrônico / E-Commerce

Uma das principais soluções encontradas pelos comerciantes para driblar as medidas de restrição e continuar suas vendas, foi o Comércio Eletrônico, também conhecido por *e-commerce*:

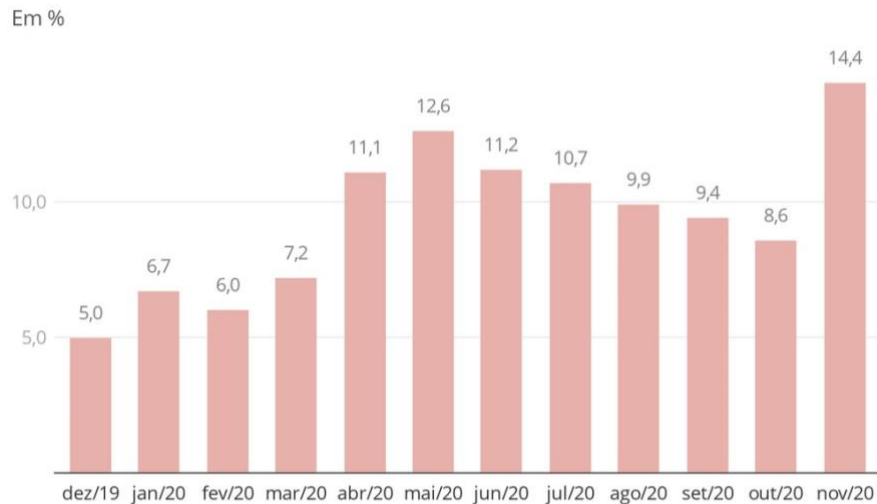
Nos últimos tempos, o uso da internet como canal de venda (*e-commerce* ou comércio eletrônico) vem crescendo muito. Pela internet, a empresa pode apresentar seu produto em diversas localidades, usando imagem e som. Além disso, a internet não tem limites geográficos, e o produto pode ser visto por consumidores das mais distantes localidades. (RAMAL, 2011, p. 219).

Ou seja, pode-se analisar que o *e-commerce*, nada mais é do que um sistema de compra e venda de produtos ou serviços pela internet, seja por meio de lojas virtuais ou redes sociais e se apresenta como uma alternativa concreta para situação do isolamento social.

Conforme reportagem publicada no site G1, portal de notícias, que tem como título “Com pandemia, comércio eletrônico tem salto em 2020 e dobra participação no varejo brasileiro” publicada em 26 de fevereiro de 2021, durante a pandemia, o Comércio Eletrônico aumentou 68% em comparação a 2019, segundo uma pesquisa realizada pela Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm) junto a Neotrust, realizada no final de 2020. Foram mais de 301 milhões de compras pela internet. Segundo a reportagem e essa mesma pesquisa apresentada nela, cerca de 20,2 milhões de consumidores realizaram pela primeira vez uma compra virtual em 2020, e que 150 mil aderiram ao comércio eletrônico.

3.4. Participação do e-commerce nas vendas totais

Figura 3 - Participação do e-commerce nas vendas totais



Fonte: G1, pesquisa da ABComm

Conforme ainda a reportagem, a Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo - CNC, com base na Pesquisa Anual de Comércio do IBGE e dados da Receita Federal, estima que as vendas realizadas pela internet, relacionadas ao varejo brasileiro, se apresentava na casa dos 3,8% no ano de 2018, e em 2020, alcançou o índice de 6% aproximadamente.

Dois itens importantes colaboraram para a manutenção do comércio varejista, sendo eles o auxílio emergencial e o comércio eletrônico, que se apresentou como alternativa concreta para os problemas de fechamento das lojas, permitindo o fechamento positivo com uma alta de 1,2% nas atividades varejistas, de acordo com a reportagem e com base dos dados do IBGE, mesmo a economia tendo uma diminuição maior que 4%.

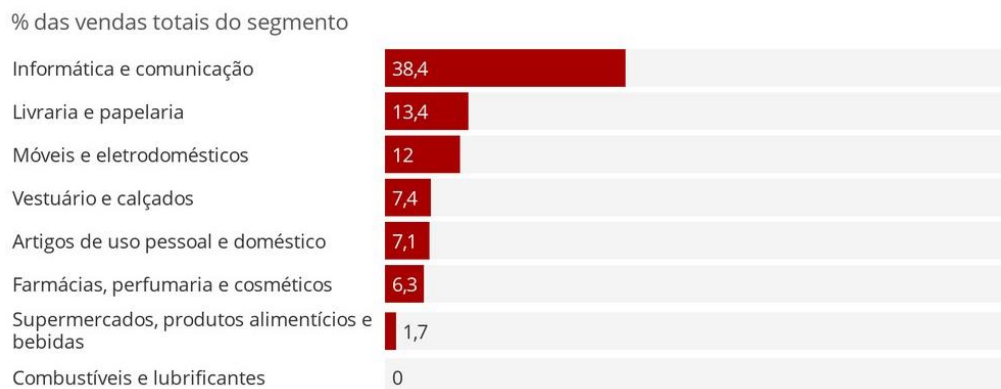
A pandemia também fez com que muitas empresas criassem páginas na internet para realizar suas vendas virtuais. Uma pesquisa feita pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae, sobre o impacto da pandemia nas empresas, mostrou que 70% dos micros e pequenos negócios passaram a utilizar a internet como meio de vendas, em que 23% deles optaram pela criação de um site próprio para realizar suas vendas pela internet.

Em relação aos empregados, houve também o crescimento de vagas e oportunidades de emprego promovidas pelo aumento do comércio eletrônico. Conforme conta na reportagem do site G1, que analisou os dados da CNC, o cargo de auxiliar de logística, por exemplo, foi a profissão que obteve maior crescimento com registro em Carteira de Trabalho, no país considerando o ano de 2020. Segundo a CNC, foram 19.276 vagas na área de logística. Os cargos de estocista e embaladores de produtos, também tiveram um crescimento expressivo, com a abertura de 12.304 vagas para a primeira função e 23.677 vagas para a segunda.

Ainda de acordo com a CNC, os setores de informática, livraria e papelaria e móveis e eletrodomésticos, foram os que, por meio do *e-commerce*, obtiveram o maior número de vendas, considerando o total do ano de 2020, conforme gráfico publicado na reportagem e com fonte de dados da CNC:

3.5. Participação do *e-commerce* por categoria

Figura 4 - Participação do *e-commerce* por categoria



Fonte: G1, pesquisa da ABComm

3.6. Comércio pós-pandemia

O comércio, que sempre apresentou um nível de dificuldade maior em sua realização, diante de uma crise, tornou-se um verdadeiro desafio. Com a Pandemia da Covid-19 os comerciantes sofreram inúmeras dificuldades para conseguir manter seus empreendimentos em atividade. O isolamento social, as medidas de restrição de circulação de pessoas e a obrigação de manter as lojas fechadas, forçaram mudanças tanto no comportamento dos consumidores quanto nas estratégias de venda.

Os empreendedores tiveram que se reinventar para conseguir manter o fluxo de vendas, e a grande aposta foi a Internet e o famoso *e-commerce*. As lojas estavam acostumadas a ser “encontradas” pelos clientes. Se o comerciante possuísse um ponto estrategicamente localizado e bons produtos, isso seria suficiente para ele atrair pessoas. Agora, é a empresa que necessita ir atrás dos consumidores, assim investe-se cada vez mais pesado em marketing, fazendo com que os produtos ou serviços cheguem até seus clientes através de plataformas digitais.

O *e-commerce* é um dos poucos setores da economia no Brasil que apresenta grande expansão durante a Pandemia do Coronavírus. O brasileiro já possuía a tendência de realizar compras online, mas a Pandemia foi um acelerador dessa mudança. No início do ano de 2020, a principal concentração de vendas, por canais digitais, era de bens duráveis, como por exemplo eletrodomésticos, eletrônicos, celulares etc. Depois, com a pandemia, o brasileiro passou a comprar também pela internet itens de necessidade diária, como alimentos, produtos perecíveis, perfumaria, dentre outros. Essa tendência, deve seguir forte mesmo com o retorno à normalidade.

4. METODOLOGIA DE PESQUISA

4.1. Cronograma

ATIVIDADE	Fev.	Março	Abril	Maio	Junho
Apresentação da Estrutura e primeiras ideias	X				
Definição do Tema	X				
Formulação do Problema de Pesquisa		X			
Objetivo Geral		X			
Objetivos Específicos		X			
Justificativa		X			
Definição do Campo de Pesquisa			X		
Formulação das Perguntas			X		
Agendamento de Visita / Contatos Virtuais da Pesquisa			X		
Organização dos Resultados da Pesquisa			X		
Construção de Hipótese			X		
Elaboração dos Gráficos			X		
Análise escrita (interpretação) dos Gráficos			X		
Organização dos dados no <i>Template</i>			X		
Entrega Oficial do Trabalho					
Slides					
Ensaios					
Apresentação					

4.2. Metodologia de Pesquisa

A metodologia é o estudo dos métodos utilizados para se chegar à conclusão de uma pesquisa ou trabalho de forma organizada, prática, a fim de ter um resultado preciso e mais científico, ela tem o objetivo de sistematizar a pesquisa de forma que seja simples de se ter os resultados, para isso há vários tipos de pesquisas e formas de se coletar as informações necessárias. Segundo o artigo publicado no blog do site: doity.com.br, são elas:

4.2.1. Pesquisa qualitativa

A pesquisa qualitativa obtém resultados por meio do estudo, de análises e percepções. De início, é preciso descrever e identificar o problema que, geralmente, tem interpretações subjetivas, como:

- sensações;
- opiniões
- pensamentos;

Nesse processo da pesquisa, não se busca prioritariamente números, mas sim, a compreensão de uma trajetória que levou ao problema do trabalho. Portanto, ela é baseada em um aprofundamento de dados que chamamos de não-mensuráveis.

4.2.2. Pesquisa quantitativa

A pesquisa quantitativa se baseia em números e gráficos. Esta abordagem é importante para validar as hipóteses apresentadas e coletar dados. Pode ser feita por:

- observação;
- questionários;
- análises;

Ela mostra em números as informações coletadas, fazendo uma análise estatística.

4.2.3. Pesquisa quali-quantitativa

Existem algumas pesquisas que precisam tanto da interpretação de opiniões e percepções, quanto de estatísticas e números. Este tipo de pesquisa é chamado de quali-quantitativa.

Geralmente, usa-se uma pesquisa com perguntas, tanto abertas quanto fechadas, para a coleta de informações.

4.2.4. Pesquisa descritiva

A pesquisa descritiva é uma análise mais minuciosa de algo, como uma empresa, um problema ou uma região específica.

Ela faz uma coleta de dados qualitativos e não interfere na análise dos dados, só descreve as experiências de modo imparcial.

É baseada em um assunto que já foi estudado anteriormente e busca-se aprofundamento.

4.2.5. Pesquisa exploratória

Na pesquisa exploratória, estuda-se um determinado problema e não se sabe muito sobre ele até então. Deste modo, o estudo busca entender como as coisas funcionam. De início, levanta-se algumas hipóteses e usa-se da pesquisa bibliográfica para procurar citações que tornem mais fácil a compreensão do tema. Assim, ela tem o objetivo de validar as suas hipóteses.

4.2.6. Pesquisa explicativa

A pesquisa explicativa procura identificar situações que contribuem na ocorrência de um fenômeno. Assim, utiliza-se métodos para explorar sobre o tema. A visão do tema é mais cheia de detalhes e apresenta maior grau de complexidade.

4.2.7. Pesquisa bibliográfica

É um dos métodos de pesquisa mais comuns. Com ele, é feita uma coleta de dados por meio de livros, artigos e revistas científicas para usar como citações.

É um método de pesquisa que serve como embasamento para os assuntos pesquisados, analisando variações que um problema pode ter, comparando teses e opiniões de diferentes autores que comentem sobre o mesmo assunto.

4.2.8. Pesquisa de campo

A pesquisa de campo acontece quando se vai até o ambiente natural de seu objeto de estudo. Já se tem controle do que precisa observar, identificar e sobre quais informações precisa coletar. Geralmente é feita somente depois de se ter feito os outros tipos de pesquisa.

4.2.9. Qual pesquisa foi utilizada no trabalho?

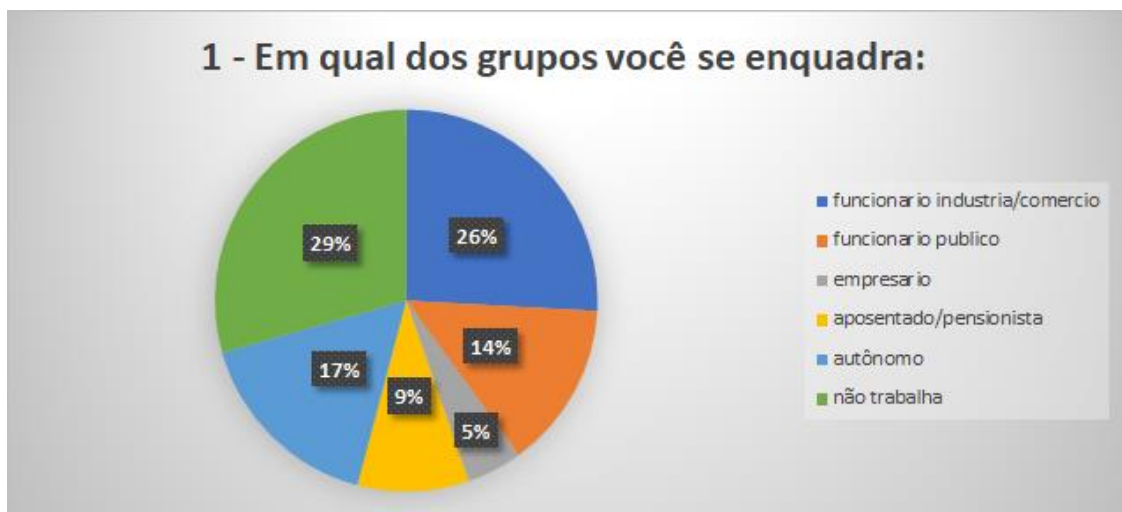
O método de pesquisa utilizado neste trabalho foi a pesquisa quali-quantitativa, pois buscou-se obter informações por meio do método de pesquisa quantitativa, buscando uma visão geral com muitos pontos de vista, e da qualitativa, visando buscar opiniões mais sólidas e aprofundadas no assunto, com profissionais da área.

4.3. Pesquisa com o Público Geral

Com a intenção de se conhecer a opinião pública a respeito do comércio e das medidas restritivas na Pandemia do Covid-19, foi elaborada uma pesquisa voltada à população em geral, abordando esses fatos.

A pesquisa foi realizada no período de 13 de abril até 20 de maio de 2021, de modo virtual, por meio da ferramenta Microsoft Forms. Obteve-se um total de 171 (cento e setenta e uma) respostas.

Figura 5 - Enquadramento do público

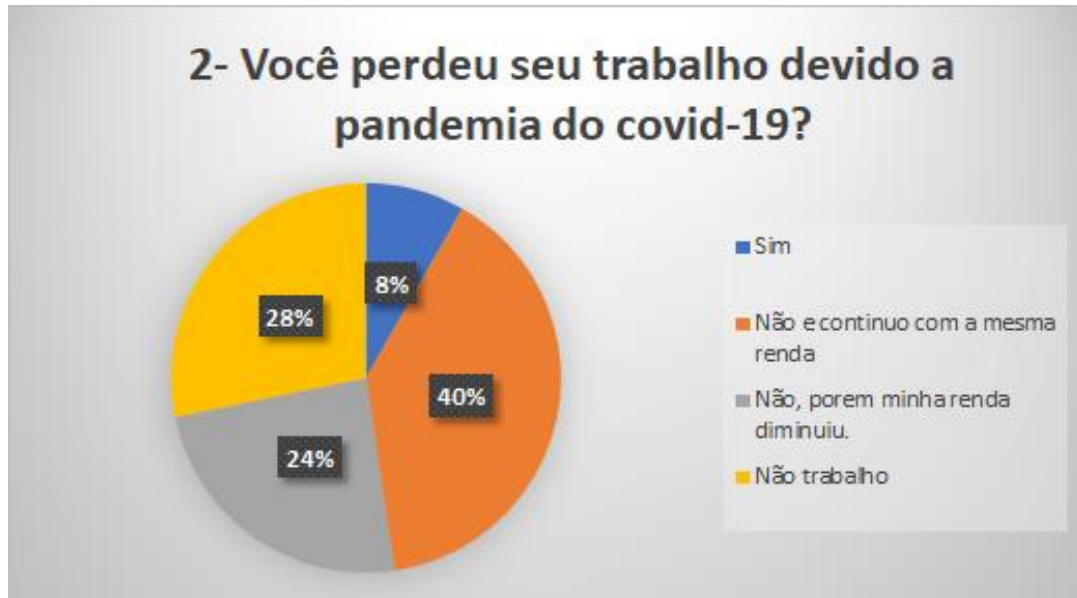


Fonte: Próprio Autor

Quando perguntado em qual grupo se enquadravam, a maioria dos entrevistados, ou seja, 29% (vinte e nove por cento) respondeu que no momento não estão trabalhando, 26% (vinte e seis por cento) se identificaram como funcionários da indústria ou comércio. Os demais entrevistados, que somam 45% (quarenta e cinco por cento), se identificaram como funcionários públicos, aposentados, pensionistas, autônomos, e uma minoria de empresários de 5% (cinco por cento).

Quando perguntado sobre a perda de trabalho, foram obtidas as seguintes respostas:

Figura 6 - Desemprego



Fonte: Próprio Autor

De acordo com a pesquisa 32% (trinta e dois por cento) das pessoas que responderam ou perderam seu emprego ou diminuíram a sua renda com a pandemia, enquanto 40% (quarenta por cento) continuaram como estavam, desconsiderando as pessoas que não trabalham, 45% (quarenta e cinco por cento) das pessoas tiveram seu trabalho impactado negativamente com a crise.

Na terceira pergunta, sobre como avaliam as medidas de restrição impostas, obteve-se as seguintes respostas:

Figura 7- Avaliação das medidas de restrição

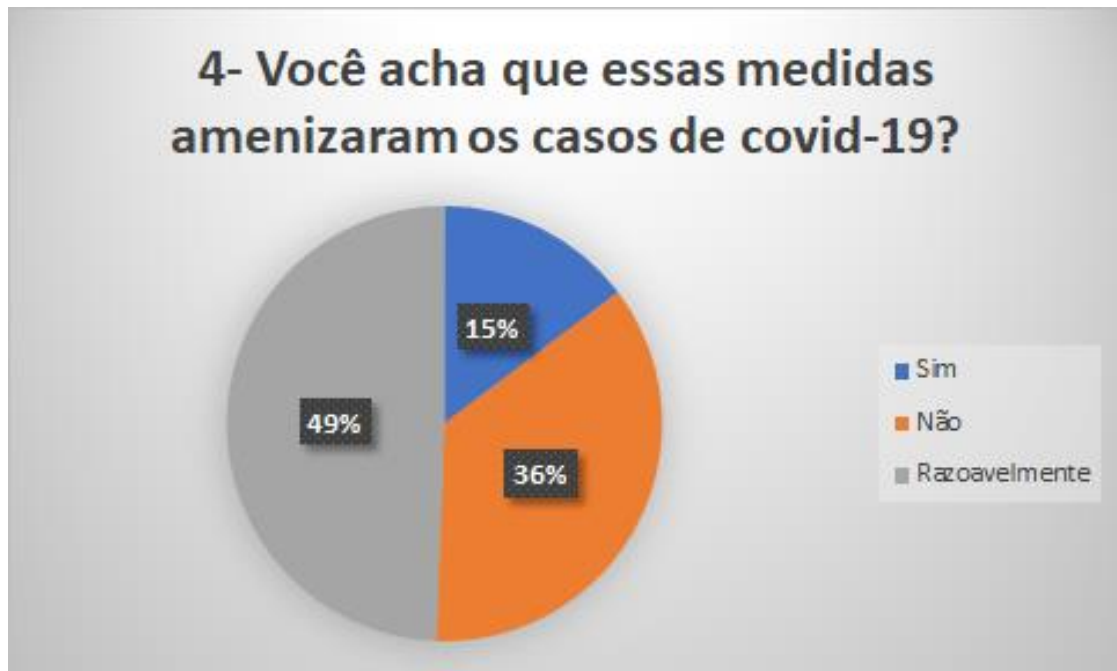


Fonte: Próprio autor

Como pode-se observar, 48% (quarenta e oito por cento) dos entrevistados avaliaram como regulares as medidas de restrição, enquanto 44% (quarenta e quatro por cento) avaliaram como ruins. Isso demonstra que a maioria das pessoas julgam como ineficazes ou ineficientes as medidas tomadas. Apenas uma minoria de 8% (oito por cento) avaliou como boas as medidas de restrição.

Na quarta pergunta, questionou-se a eficácia das medidas de restrição:

Figura 8 - Avaliação da eficácia das medidas de restrição



Fonte: Próprio Autor

De acordo com a pesquisa 49% (quarenta e nove por cento) das pessoas acham que as medidas amenizaram razoavelmente os casos de covid-19, enquanto 36% (trinta e seis por cento) acham que as medidas não amenizaram. Apenas 15% (quinze por cento) das pessoas viram bons resultados.

Quando perguntado como acham que o governo paulista está agindo em relação ao comércio foi respondido que:

Figura 9 - Impressão do governo



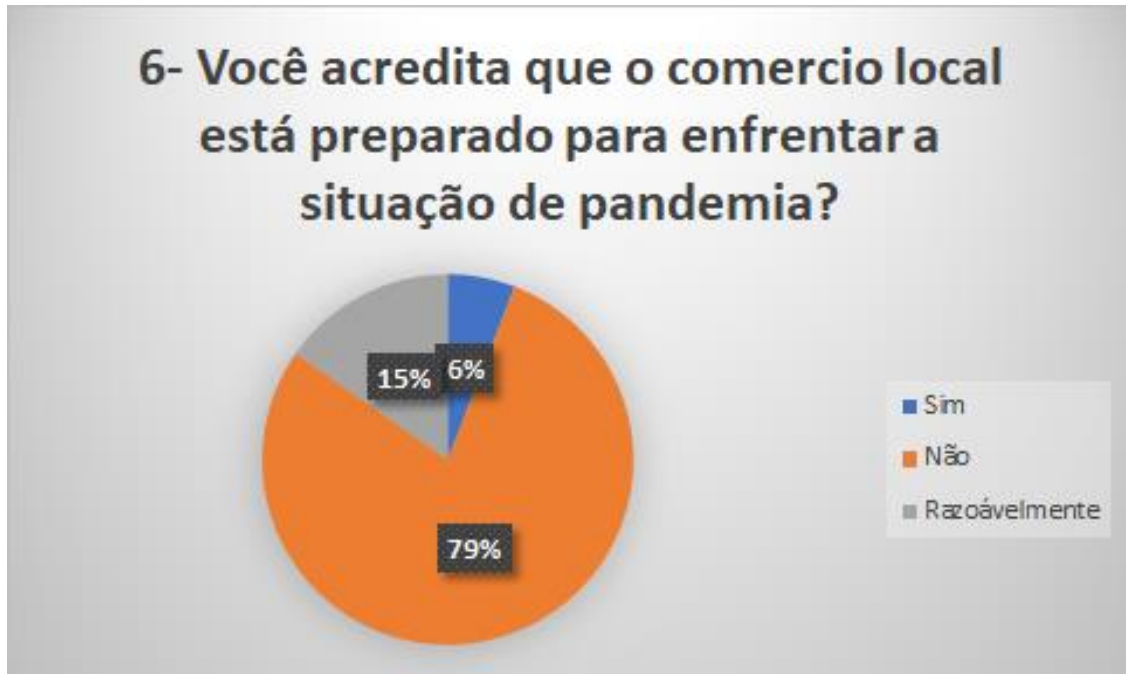
Fonte: Próprio Autor

De acordo com as respostas, a grande maioria das pessoas, ou seja, 56% (cinquenta e seis por cento) acreditam que o governo paulista esteja com descaso em relação ao comércio, e outra grande parte, somando 37% (trinta e sete por cento) acreditam que o governo esteja fazendo o mínimo possível para ajudar, enquanto uma minoria de 7% (sete por cento) acha que o governo está fazendo todo o possível para ajudar.

Tendo em vista esses dados pesquisados e analisados, pode-se inferir que a maior parte da população enxerga que o governo esteja com descaso em relação ao comércio, isso também reflete a opinião dos donos de comércio, que se sentem como se estivessem desamparados ou até mesmo prejudicados pelas medidas do governo em meio a essa crise.

Questionou-se também sobre a capacidade do comércio local para enfrentar a situação de pandemia e obteve-se as seguintes respostas:

Figura 10 - Preparo do comercio local



Fonte: Próprio Autor

A grande maioria das pessoas, 79% (setenta e nove por cento) acham que o comércio não está preparado para enfrentar essa crise. 15% (Quinze por cento) acreditam que o comercio está relativamente preparado para tale e 6% (seis por cento) acreditam que sim, o comercio está preparado para enfrentar a crise.

No sétimo item foi perguntado como acham que deveria prosseguir o funcionamento dos estabelecimentos caso a pandemia estivesse controlada.

Figura 11 - Funcionamento dos estabelecimentos

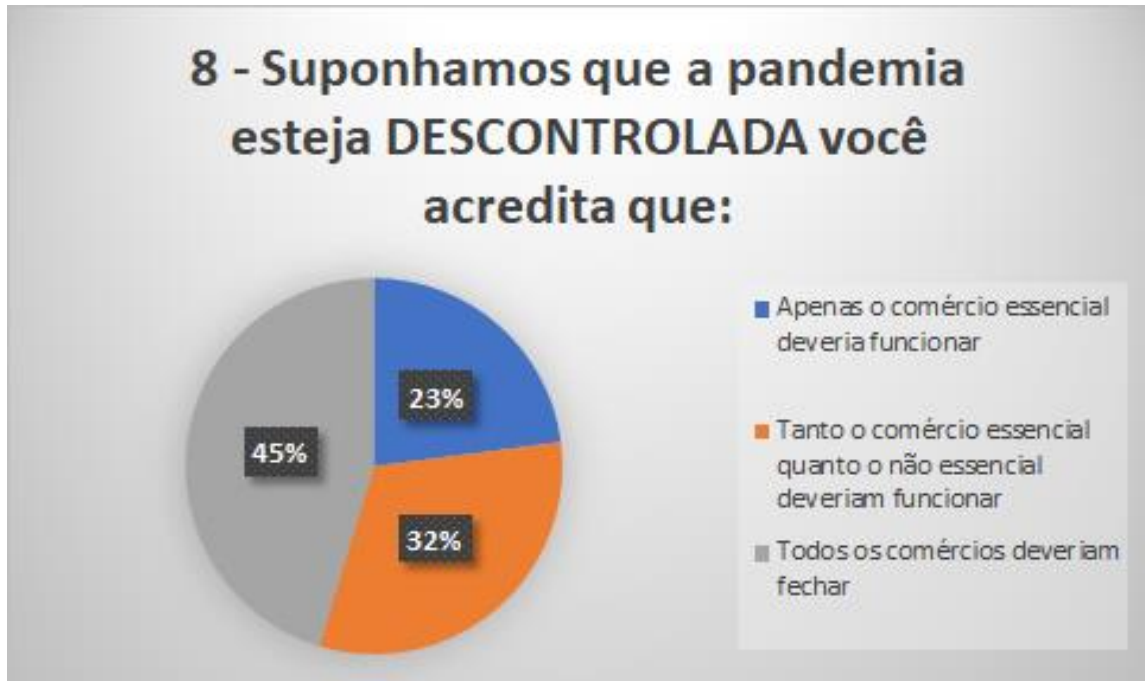


Fonte: Próprio Autor

De acordo com a pesquisa, caso a pandemia estivesse controlada, 86% (oitenta e seis por cento) das pessoas, ou seja, a grande maioria, são favoráveis ao funcionamento de todos os comércios. 12% (doze por cento) acredita que apenas o comércio essencial deveria funcionar, enquanto 2% (dois por cento) (que está dentro da margem de erro) acham que todos os comércios deveriam fechar.

No oitavo item foi perguntado como acham que deveria prosseguir caso a pandemia estivesse descontrolada.

Figura 12 - Funcionamento dos estabelecimentos 2



Fonte: Próprio Autor

De acordo com a pesquisa, caso a pandemia estivesse descontrolada, 45% (quarenta e cinco por cento) das pessoas são favoráveis ao fechamento de todos os comércios, enquanto 32% (trinta e dois por cento) são favoráveis ao funcionamento de todos. 23% (vinte e três por cento) acreditam que em tal situação apenas o comércio essencial deveria funcionar.

Também foi realizada uma pergunta aberta, sobre de que forma a Pandemia afetou a vida dos entrevistados e como estes fizeram para se adaptar, para a qual as respostas foram:

- “As aulas são de forma remota o que trouxe um nível a mais de estresse. Eu também quero saber o que tem que ser feito para poder se adaptar. Com relação ao isolamento social, não tenho grandes problemas com isso.”
- “A minha renda mensal caiu muito pois faço bolos caseiros para me adaptar com a situação atual tive que proporcionar as minhas clientes um tamanho menor do bolo de qualidade com um preço inferior para que eu não perdesse a minha clientela.”

- “Psicologicamente afetou muito, medo de perder entes queridos, perdi meu sogro foi muito sofrido, medo de não conseguir pagar o salário dos meus colaboradores, resumindo são só medos e incertezas, mas sempre confiante em Deus.”
- “A pandemia inibiu uma de minhas rendas, e me fez trabalhar em home Office no outro emprego, eu me adaptei reformulando meus gastos, e os que são variáveis, fui cortando na medida em que dava.”
- “Maior que o impacto financeiro, vem sendo o impacto psicológico resultante não só da pandemia, mas de todo o restante quando falamos em aspectos sociopolíticos. Para se adaptar, vamos vivendo um dia de cada vez, sem se deixar abater (embora esteja sendo difícil), na esperança de dias melhores.”
- “As aulas que antes eram realizadas presencialmente passaram a ser de forma remota e virtual. Para me adaptar tive que aprender como estudar de forma autônoma além de adquirir equipamentos para participar das aulas com uma melhor qualidade.”
- “Está muito difícil muitas pessoas desempregadas eu faço bico de entrega e tudo o que aparecer minha renda caiu muito sou pai de família o estado não faz nada pra ajudar só complica ainda mais vamos vivendo de esperanças e de bicos para sobreviver enquanto o governo corrupto rouba bilhões e nada acontece devemos ser governados pelas forças armadas chega de corrupção é hora de ordem e progresso ...”
- “Meu ritmo escolar, mesmo depois de um ano, ainda não é o mesmo e tenho dificuldade de prestar atenção em algumas matérias, ainda mais como barulho que faz em casa direto. Me distanciei de algumas amizades pelo lockdown somado a fatores externos e ficou mais difícil controlar algumas crises. Apesar de tudo isso, consegui evoluir nos meus textos de poesia, li mais que costumava e passei a praticar mais esportes.”
- “Afetou enormemente, virei um faz tudo para não faltar nada.”
- “A minha particularmente não foi afetada em nada se não no quesito social, maior parte da minha família trabalha na prefeitura então não sofri os danos diretos do fechamento do comércio.”

Quando perguntado aos entrevistados, se gostariam de deixar algum comentário a respeito dos assuntos abordados, foram obtidas as seguintes respostas, descritas abaixo, na íntegra:

- “Faltando, além de todas as medidas sanitárias de controle da covid 19, mais empatia das pessoas em relação as outras. Não quer usar máscara, não use, mas não saia de casa sem máscara colocando em risco o outro que está se cuidando e saindo de casa para o estritamente necessário (esse é um dos exemplos de vários que vemos diariamente). Pandemia não melhora porque as pessoas estão com baixa humanidade e enquanto não melhorar viveremos dias difíceis por um tempo.”
- “Vivemos mais uma briga política do que uma pandemia de saúde...pois meios de combate a pandemia não foram usadas...pelo contrário...muitas medidas que poderiam ter ajudado foram ignoradas pelo governo do estado somente por motivos políticos.”
- “Medidas restritivas quando aplicadas de forma responsável e com auxílio do estado para com os microempresários e todos os afetados economicamente pela pandemia é de suma importância para o combate da disseminação de qualquer doença. Porém o que ocorre no Brasil é atípico. A esfera federal do governo está perdida e pouco se lixando para a população, os estados tentam implementar medidas restritivas sem levar em consideração a população carente e ainda desviando verba pública. A vacinação está extremamente devagar e ainda passível de corrupção. A população está entre a cruz e a espada, enfrentando a maior crise sanitário de sua história e uma das piores recessões econômicas de todos os tempos.”
- “Estamos enfrentando uma situação terrível. Acho que antes nunca vivida nem pelos mais idosos. Ninguém estava preparado para uma situação destas. Governo, empresas, famílias..., porém temos que ter equilíbrio e responsabilidade com tudo o que fazemos e dizemos. Responsabilidade de nos cuidar e cuidar do próximo, de falar o que realmente é importante e construtivo, sem disseminar notícias fantasiosas e desnecessárias. Fazer em casa com a família, coisas úteis e que agreguem valor a todos para todos se manterem com a saúde mental equilibrada.”

- “O fechamento dos comércios é **NECESSÁRIO** para diminuir as mortes. No entanto é obrigação do governo (federal especialmente) de prover os meios financeiros para garantir o fechamento do comércio sem falir empresas e pessoas passarem fome. O comércio e a economia sofreriam menos se o governo num geral se preocupasse de verdade, e a população estaria mais disposta a colaborar.”
- “Existe muita discussão sobre o lockdown, porém as pessoas têm uma visão muito extrema. Ou creem que tudo deve fechar e a população passar fome, ou que tudo deve abrir e devemos ignorar o vírus. Acho que as medidas devem ser restritivas e o Estado tem a obrigação de auxiliar a população para que tenham pelo menos o básico. Capital não falta, só falta a população se conscientizar.”
- “Existe muita discussão sobre o lockdown, porém as pessoas têm uma visão muito extrema. Ou creem que tudo deve fechar e a população passar fome, ou que tudo deve abrir e devemos ignorar o vírus. Acho que as medidas devem ser restritivas e o Estado tem a obrigação de auxiliar a população para que tenham pelo menos o básico. Capital não falta, só falta a população se conscientizar.”
- “Tanto o povo quanto o governo deveriam se colaborar um para com o outro, se não, apesar de novas medidas, a eficácia não será tão precisa. O governo poderia instigar o lockdown ao invés de criticá-lo, propiciando condições mais favoráveis aos cidadãos para que possam sobreviver a isso e sem afetar tanto a economia pessoal e do país, como por exemplo, melhorando a distribuição e quantidade de auxílio emergencial.”
- “Todos nós temos direito de trabalhar, assim como o mercado, o posto de gasolina, a padaria, nossos comércios são essência, pois sustentamos nossa casa. Da ora criar novas regras, para melhora a saúde e economia. Juntos podemos vencer está pandemia. Agora uns pode trabalhar outros não, como vai dizer para um pai de família ficar em casa sem renda? No meu ver, a maior das mortes que está tendo é a da falta de oportunidade de seguir em frente, estando vivo.”
- “Acredito que o governo esteja equivocado em relação as medidas de fechamento, estão tão desesperados buscando conter o vírus que ao tentarem

resolver um problema, estão criando mais um monte, acho que fechar o comércio quando se está na fase verde e amarela não seja viável, empresas estão fechando, pessoas perdendo seus empregos, se continuar assim veremos uma crise econômica sem precedentes, aliado a isso vemos os comerciantes completamente sem apoio e sem preparo, tendo que se virar largados a própria sorte, com o governo sem se quer mostrar alternativas para contornarem essa situação.”

4.4. Pesquisa com os Comerciantes

Com a intenção de se conhecer a opinião dos comerciantes a respeito do comércio e das medidas restritivas na Pandemia do Covid-19, foi elaborada uma pesquisa voltada aos empresários donos de comércio, abordando esses fatos.

A pesquisa foi realizada no período de 11 de maio até 3 de junho, de modo virtual, por meio da ferramenta Microsoft Forms. Obteve-se um total de 32 (trinta e duas) respostas de comerciantes de diferentes ramos de atuação, entre eles decoração, pecuária, alimentação, vestuário, ferragens e ferramentas, assistência técnica, prestação de serviço, caçados, artesanato, entre outros.

Primeiro perguntou-se sobre como foram afetados pela pandemia.

Figura 13 - Como a pandemia sua empresa



Fonte: Próprio Autor

Iniciamos nossa pesquisa perguntando como a pandemia afetou as empresas, 44% (quarenta e quatro por cento) responderam que o faturamento caiu bastante, 41% (quarenta e um por cento) falaram que o faturamento caiu pouco e apenas 15% (quinze por cento) disseram que não foram afetados diante dessa enorme crise causada pelo coronavírus.

A segunda pergunta foi se precisaram demitir funcionários.

Figura 14 - Demissões



Fonte: Próprio Autor

Quando foi perguntado aos empresários se eles precisaram demitir funcionários, 41% (quarenta e um por cento) responderam que não precisaram, 37% (trinta e sete por cento) falaram que infelizmente precisaram demitir funcionários e 22% (vinte e dois por cento) disseram que não possuem funcionários.

Desconsiderando os que não tem funcionários, 45% (quarenta e cinco por cento) dos comerciantes tiveram que demitir funcionários, o que representa quase metade do total.

Em seguida questionou-se acerca das medidas que tomaram para contornar essa situação.

Figura 15 - Medidas para contornar o fechamento



Fonte: Próprio Autor

Diante das medidas restritivas impostas pelo governo perguntamos quais as medidas os comerciantes tomaram para contornar o fechamento das lojas, 16 (dezesseis) responderam que apostaram em vendas de maneira informal (no boca-a-boca), 12 (doze) falaram que investiram em vendas digitais, 7 (sete) disseram não houve necessidade de tomar medidas e uma pequena minoria de 4 (quatro) responderam que buscaram opções diferentes

3 - Se buscou opções diferentes? Quais foram elas?

- “Reorganizamos e mudamos e o planejamento de vendas da empresa. Criamos novos produtos e estamos aprendendo com essa nova dificuldade.”
- “Redução da Jornada de trabalho e antecipação de férias de funcionários.”
- “Por meu seguimento ser prestação de serviços eu investi em anúncios pelas redes sociais, atendimento em domicílio e agendamentos.”
- “Divulgação e contratação de mais representantes.”

No quarto item foi levantado se tinham capital de giro

Figura 16 - Capital de giro

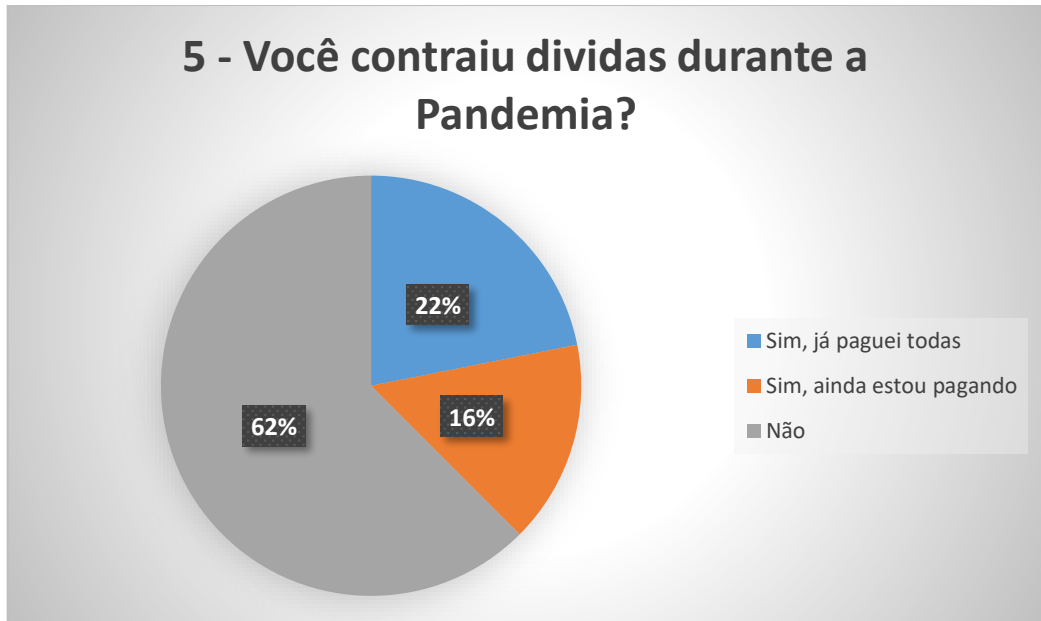


Fonte: Próprio Autor

Na quarta pergunta da nossa pesquisa questionamos se quando a pandemia começou havia capital de giro, 56% (cinquenta e seis por cento) falaram que tinham um pouco, 34% (trinta e quatro por cento) disseram que não havia capital de giro e somente 10% (dez por cento) responderam que tinham o suficiente.

Com um terço dos comerciantes entrevistados respondendo que não tinham capital de giro em reserva, pode-se perceber uma grande falta de preparo de alguns comerciantes para enfrentar tal situação, já que, fundo de reserva é algo básico que toda empresa tem que ter para se blindar contra crises e imprevistos.

Figura 17 - Contração de dívidas



Fonte: Próprio Autor

Questionamos se as empresas contraíram dívidas durante a pandemia do covid-19, a grande maioria de 62% (setenta e dois por cento) falaram que não contraíram, 22% (vinte e dois por cento) que sim e já quitaram todas elas e 16% (dezesesseis por cento) responderam que contraíram dívidas e ainda estão as pagando.

Figura 18 - Governo e o comercio



Fonte: Próprio Autor

Foi perguntado como os empresários achavam que o governo paulista está agindo em relação ao comércio, 44% (quarenta e quatro por cento) responderam que ele não está fazendo nada para ajudar, assim mostrando um grande descontentamento, 41% (quarenta e um por cento) disseram que está fazendo muito pouco para ajudar, mostrando assim um leve descontentamento, e apenas uma pequena parcela de 15% (quinze por cento) falaram que o governo está fazendo o possível para ajudar, mostrando contentamento em relação ao governo.

Quando fora perguntado aos entrevistados quais as maiores dificuldades que estão enfrentando durante essa crise, obteve-se as seguintes respostas, descritas abaixo:

- “Os custos de matérias primas aumentaram consideravelmente e existe uma forte resistência dos clientes em aceitar esse repasse imediato de custos.”
- “Comércio fechado cai muito o movimento.”
- “O aumento constante dos combustíveis, e elevação no preço dos equipamentos.”
- “A alta dos preços de tudo que a empresa necessita para trabalhar.”
- “Meu setor por ser prestação de serviços houve uma grande desvalorização, pois, todas as mercadorias tiveram uma alta nos preços, mas não posso agregar esse valor nos meus serviços.”
- “Alto percentual de inadimplência.”
- “Umas das dificuldades são os *lockdown* que com ele é difícil o nosso faturamento.”
- “A alta dos preços, já perdemos muitas vendas de coisas que não param de subir, as vezes tantas coisas sobem que é difícil controlar tudo e você acaba tomando prejuízo em cima de algum produto que ficou para trás ou que foi atualizado naquele momento com o novo preço, geralmente as pessoas vão aonde não atualizaram o preço ainda e está mais barato.”
- “O funcionamento online é diferente do presencial, dificultando as vendas. A comunicação com o cliente é mais difícil de maneira online.”
- “Reduziu bastante o número de Clientes em Atacado e Baixo fluxo de Caixa.”

Também foi deixado um espaço para caso quisessem fazer algum comentário, obteve-se os seguintes comentários:

- “Algumas medidas provisórias que não impactam nos custos governamentais deveriam ser retomadas. Exemplo: Permissão de antecipação de férias de funcionários.”
- “O assunto aborda uma situação caótica em que se encontra o comércio em geral, meu serviço não teve grandes problemas pois eu consegui encontrar uma forma de executar minhas funções quase que normalmente, porém existem vários setores que tiveram uma perda incalculável.”
- “Acredito que o governo foca nas limitações, focou até o momento em limitar o funcionamento, quando na verdade isso pouco impacta na situação, pois o problema real é a consciência do cidadão de seus atos. Talvez a influência e bons exemplos dos líderes já ajudaria, talvez, mais pessoas tomarem consciência da situação.”
- “Infelizmente o Fechamento do comercio, acabou falindo alguns estabelecimentos e se continuar assim, vai fechar mais ainda, o Governo restringe tudo e no final do mês vem Imposto normalmente e se atrasar, pagamos com juros, absurdo, o Governo não está fazendo nada para ajudar as empresas, triste e absurdo!”
- “Eu acho que todos nós sim deveríamos nos cuidar, mas se deixarmos o lockdown muitas empresas irão fechar as portas.”
- “O Governo Paulista é um exemplo de gestão e as empresas têm muito a agradecer pela gestão.”

4.5. Entrevista com diretor do SEBRAE

Com a intenção de se conhecer as principais queixas dos comerciantes a respeito das medidas restritivas durante a Pandemia, foi realizada uma entrevista com o Sr. Mauricio Piasentin Salvador, diretor do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE).

4.5.1. Quais as principais queixas dos comerciantes a respeito das medidas restritivas referentes a pandemia do covid-19?

“As reclamações estão diretamente ligadas à restrição do horário de funcionamento de seus estabelecimentos e a contenção do número de clientes dentro da loja, o que derrubou sensivelmente seu faturamento. Isso gera uma série de problemas em cascata, por exemplo, demitir um funcionário custa caro ao empreendedor em virtude dos encargos trabalhistas.”

4.5.2. No ponto de vista dos comerciantes, quais seriam as melhores soluções que o governo poderia tomar para ajudá-los?

“Estender seu horário de funcionamento, ao invés de reduzir, ampliar a oferta de crédito subsidiado e desburocratizado, redução da carga tributária, incluindo descontos e anistias dos encargos trabalhistas.”

4.5.3. Os comerciantes estão conseguindo se adaptar para continuar trabalhando na pandemia? Quais mudanças foram feitas?

“As mudanças ocorreram – de maneira geral - de forma tardia, não sendo suficiente para suprir as perdas com a mudança drástica nas formas de atendimento. Basicamente, os ajustes incluem a ampliação da presença digital e ajustes nos canais de venda para modelos remotos. Outras vezes, os canais digitais e formas remotas de atendimento não conseguem reestabelecer níveis de faturamento que o empresário tinha antes das ações de contenção social para combate à pandemia.”

4.5.4. Quais são os setores e ramos de atuação que foram mais afetados? Houve algum setor mais beneficiado?

“Os setores mais afetados estão ligados àqueles nos quais a atendimento presencial tem muita relevância, como os ligados ao turismo (agências, atrativos, alimentação, hospedagem) e realização de eventos sociais (salões de festa, animação e entretenimento, buffet, serviços relativos etc.). Entre os setores beneficiados, podemos citar aqueles ligados às empresas que já possuíam experiência e estrutura para atuar no delivery e no ambiente digital: aplicativos de entrega de comida e entretenimento, *e-commerce* bem estabelecidos, principalmente no setor de móveis, decoração e equipamentos para home office e equipamentos eletrônicos e utilidades domésticas.”

4.5.5. Qual você acha que é o motivo de várias empresas estarem fechando as portas? É só por causa da pandemia ou isso também é reflexo de uma falta de preparo/competência dos comerciantes?

“São ambas as situações – por um lado a mudança brusca no ambiente de negócios exigiu uma mudança rápida de muitas empresas, mas poucas tem capacidade de se adaptar tão rápido. No entanto, observamos que poucos empresários têm o hábito de trabalhar alguns aspectos da gestão, principalmente relacionados a controles, planejamento estratégico, programas de melhoria contínua entre outros, o que definitivamente colaborou para o insucesso do empreendimento.”

5. REDE SOCIAL HELP2SELL

Como forma de apresentar aos comerciantes essa nova realidade de comércio pós-pandemia, foi criado um perfil com o nome “Help2Sell”, este nome foi criado com a intenção de ser simples e fácil de lembrar, além de expressar a ideia central do perfil que é “ajudar a vender”. Para sua elaboração, foi utilizada a rede social Instagram, aplicativo e site de compartilhamento de fotos e vídeos, muito usado até o momento da realização deste trabalho.

Foram realizadas postagens de cunho informativo sobre negócios, estratégias, ferramentas de planejamento, vendas a distância, dentre outros assuntos voltados

Figura 19 - Perfil no Instagram



para a área de administração de empresas.

Fonte: Próprio Autor

Para o início do perfil, foi elaborado um logotipo e seis postagens, sendo uma introdutória e cinco informativas. Todas possuem legendas explicativas, para que o leitor possa ter uma visão mais ampla sobre o tema abordado.

Foi adotada uma paleta de cores com tons de roxo, laranja e azul para chamar a atenção do público, e dando um tom mais dinâmico para as postagens, tornando-as agradáveis à leitura. Todas as postagens possuem imagens para ilustrar o assunto abordado.

Figura 20 - Postagem no Instagram



Fonte: Próprio Autor

A primeira postagem tem o intuito de mostrar as vantagens da modalidade de vendas online, visto que se exige, inicialmente, menor investimento, maior alcance, comodidade, menor custo de manutenção dentre outros citados na postagem. O *e-commerce* tem-se demonstrado em alta na pandemia da Covid-19, por isso as vendas online são uma ótima opção para não interromper as atividades em meio a um possível impedimento. Abaixo, consta a publicação realizada:

Figura 21 - Postagem no Instagram 2



Fonte: Próprio Autor

Na segunda postagem são mostrados meios de pagamento virtual, como o PIX e o cartão de crédito. Esses dois tipos de pagamento são simples e rápidos de serem feitos, por isso são adotados como a melhor opção de pagamentos atualmente.

Figura 22 - Postagem no Instagram 3



Fonte: Próprio Autor

A terceira postagem indica boas plataformas para começar a vender online, como o Mercado Livre, site destinado para *e-commerce*, e as redes sociais *Instagram* e *Facebook* para a venda mais informal e direta, com menor burocracia.

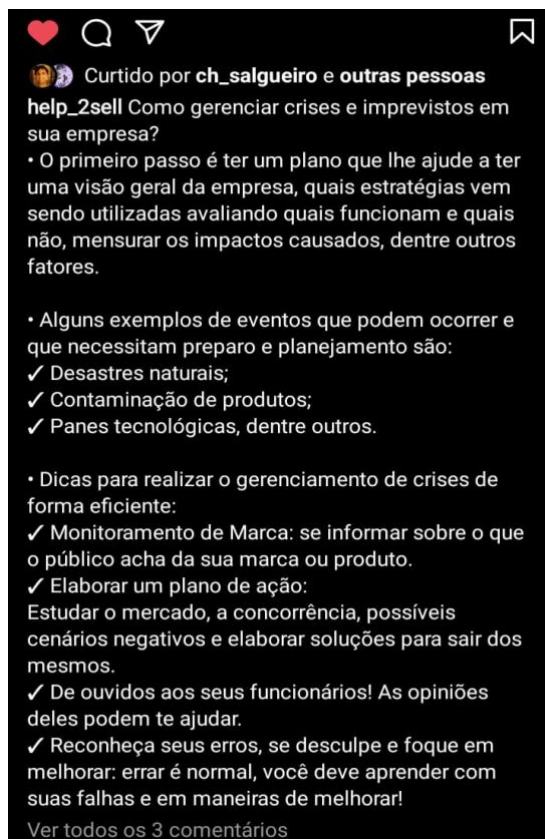
Figura 23 - Postagem no Instagram 4



Fonte: Próprio Autor

A quarta postagem contém dicas para evitar prejuízos durante situações de crise, pane nos sistemas informatizados, desastres naturais ou uma pandemia global que são alguns exemplos de crises que necessitam de um preparo para enfrentá-los, algumas dicas presentes na postagem são: elaborar um plano de ação; ouvir os funcionários da empresa; monitoramento da marca dentre outras.

Figura 24 - Postagem no Instagram 5



Fonte: Próprio Autor

Na quinta postagem é falado sobre ferramentas de planejamento que podem ajudar na gestão da empresa, algumas ferramentas citadas são: o *Canvas*; a Análise *SWOT*; a Missão, Visão e Valores e As 5 Forças de Porter. Todas as ferramentas citadas possuem uma breve explicação na legenda da postagem.

Figura 25 - Postagem no Instagram 6



Fonte: Próprio Autor

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desde o início deste trabalho, em fevereiro de 2021, muitas coisas mudaram. Hoje, com a maior parte da população brasileira imunizada por meio da vacina da Covid-19, os comércios já estão podendo funcionar livremente, mas a obrigatoriedade do uso de máscara e dos protocolos sanitários ainda continuam permanentes. No estado de São Paulo, a liberação dos comércios ocorreu no dia 17 de agosto de 2021.

Diante das pesquisas realizadas, pode-se observar que todos os trabalhadores tiveram sua vida profissional afetada de alguma forma pela pandemia, e tiveram que se adaptar ao novo normal. A sociedade passou por um momento que jamais imaginava passar. Em pouco tempo, as pessoas tiveram que se reinventar para poder continuar suas vidas da forma mais estável possível. No caso dos comerciantes, a solução encontrada para poderem dar continuidade a suas atividades, foi recorrer aos meios digitais para negociarem seus produtos.

Infelizmente, muitos comércios não conseguiram se adaptar a essa crise. Os que conseguiram, ainda lutam para recuperar os prejuízos que ela os trouxe. Agora, mais do que nunca, é hora de renovação. Por isso, este trabalho buscou como solução a criação de uma rede social voltada para a gestão de crises e as vendas digitais, com o intuito de informar os comerciantes e integrá-los a essa nova realidade.

7. REFERÊNCIAS

Agência Brasil. **Comércio é o setor mais prejudicado pela pandemia, aponta IBGE**. 2020. Disponível em: <https://dcomercio.com.br/categoria/economia/comercio-e-o-setor-mais-prejudicado-pela-pandemia-aponta-ibge>. Acesso em: abr. 2021.

ALVARENGA, Darlan. **Com pandemia, comércio eletrônico tem salto em 2020 e dobra participação no varejo brasileiro**. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2021/02/26/com-pandemia-comercio-eletronico-tem-salto-em-2020-e-dobra-participacao-no-varejo-brasileiro.ghtml>. Acesso em: jun. 2021.

ANDREA, Cecília. **Livro de Comércio**. 2.ed. Rio de Janeiro: Fundação Roberto Marinho, 2011. p. 268.

ESTEVÃO, Ilca Maria. **Quase 35 mil lojas de moda fecharam no Brasil por causa da pandemia. 2020**. Disponível em: <https://www.metropoles.com/colunas/ilca-maria-estevao/quase-35-mil-lojas-de-moda-fecharam-no-brasil-por-causa-da-pandemia>. Acesso em: mar. 2021

Época Negócios. **Pandemia levou ao fechamento de 135 mil lojas no país, diz CNC. 2020**. Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/Economia/noticia/2020/08/epoca-negocios>. Acesso em: fev. 2021.

DoityTeam. **Saiba quais são os principais métodos de pesquisa**. S.D. Disponível em: <https://doity.com.br/blog/metodos-de-pesquisa/>. Acesso em jun. 2021.

NERY, Carmen. **Pandemia foi responsável pelo fechamento de 4 em cada 10 empresas com atividades encerradas**. Agência IBGE 2020. Disponível em : <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/28295-pandemia-foi-responsavel-pelo-fechamento-de-4-em-cada-10-empresas-com-atividades-encerradas>. Acesso em: mai. 2021.

OLIVEIRA, Joana. **716.000 empresas fecharam as portas desde o início da pandemia no Brasil, segundo o IBGE. 2020.** Disponível em: <https://bit.ly/3vgeOgG>
Acesso em: 09 mar. 2021.

OLIVEIRA, João José. **Vacina atrasada afasta investidor estrangeiro do Brasil, dizem economistas.** Disponível em:
<https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2021/01/15/economia-brasileira-depender-do-ritmo-da-vacinacao-dizem-economista.htm>. Acesso em: mai. 2021.

VIDAL, Luiza. **Abre e fecha do comércio: medida não é eficiente para controle da pandemia.** 2021. Disponível em:
<https://www.uol.com.br/vivabem/noticias/redacao/2021/05/21/abre-e-fecha-do-comercio-medida-nao-e-eficaz-no-controle-da-pandemia.htm>. Acesso em: 25 mai. 2021.