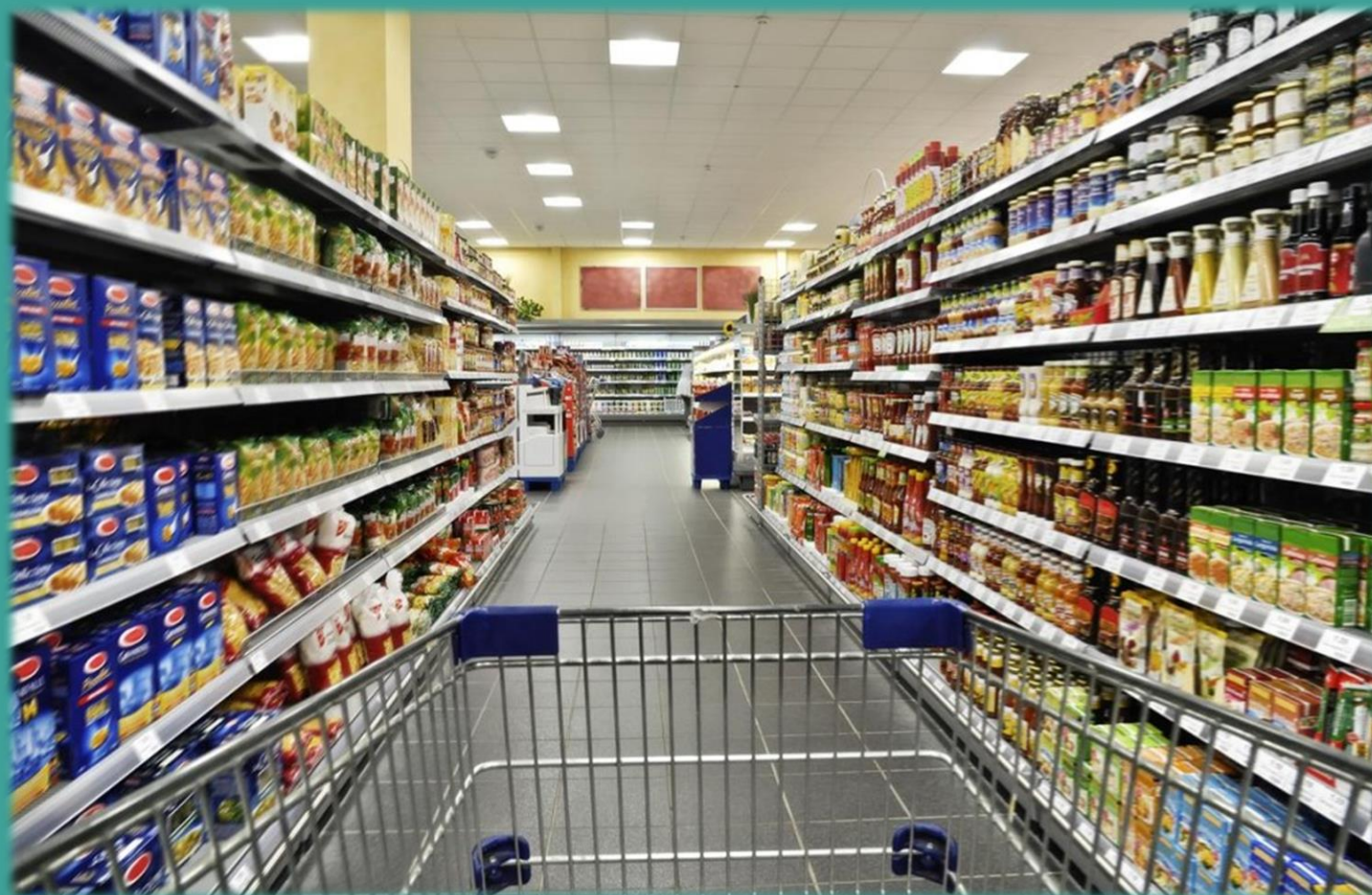




Comércio Varejista

Análise pesquisa qualitativa

Fase 3





Comércio Varejista Contexto na pandemia



Do período de aplicação das fases 1 e 2 da pesquisa até a a fase 3, muitos estados e municípios já flexibilizaram a abertura dos estabelecimentos, o que possibilitou a reativação comercial de muitos negócios.



Diversos segmentos do comércio varejista permaneceram funcionando por se classificarem como atividades essenciais, todavia foi percebido que após algumas oscilações, retornaram a crescimento próspero.



Os empresários já perceberam algumas mudanças nos hábitos de consumos, e enxergam a necessidade de adaptação de seus negócios na sua forma de operação. Operações híbridas (física e digital), adequação nos processos conforme protocolos de higiene e saúde, etc.



De forma generalizada, a visão dos empresários em relação as perspectivas futuras é de sobrevivência do negócio.



Comércio Varejista Público Pesquisa Qualitativa

- **Perfil entrevistados:** 32 empresários participantes de 06 estados, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Roraima, Rondônia e Santa Catarina.
- A **metodologia** utilizada foi de entrevista em profundidade, realizadas por meio de ligações via telefone, aplicativo e videoconferências. Houve a preocupação de se manter os mesmos sujeitos que na primeira fase de acompanhamento.
- Os empresários foram **entrevistados por** analistas de regionais e analistas da UGE dos respectivos estados.



PORTE

- 64,51% Microempresa
- 29% Empresa de Pequeno Porte
- 7 % MEI



Funcionários:

- 38,70 % com até 5 funcionários
- 61,3% com mais de 5

Tempo de existência:

- 41,94% até 10 anos
- 32,25% de 10 a 20 anos
- 25,80% acima de 20 anos



Bem sucedidas

- Investimento em produtos de necessidades urgentes
- Cuidado com a higienização do estabelecimento
- Gestão de compras
- Controles financeiros e Fluxo de Caixa
- Compras e vendas pelo whatsapp
- Atendimento virtual e/ou agendado

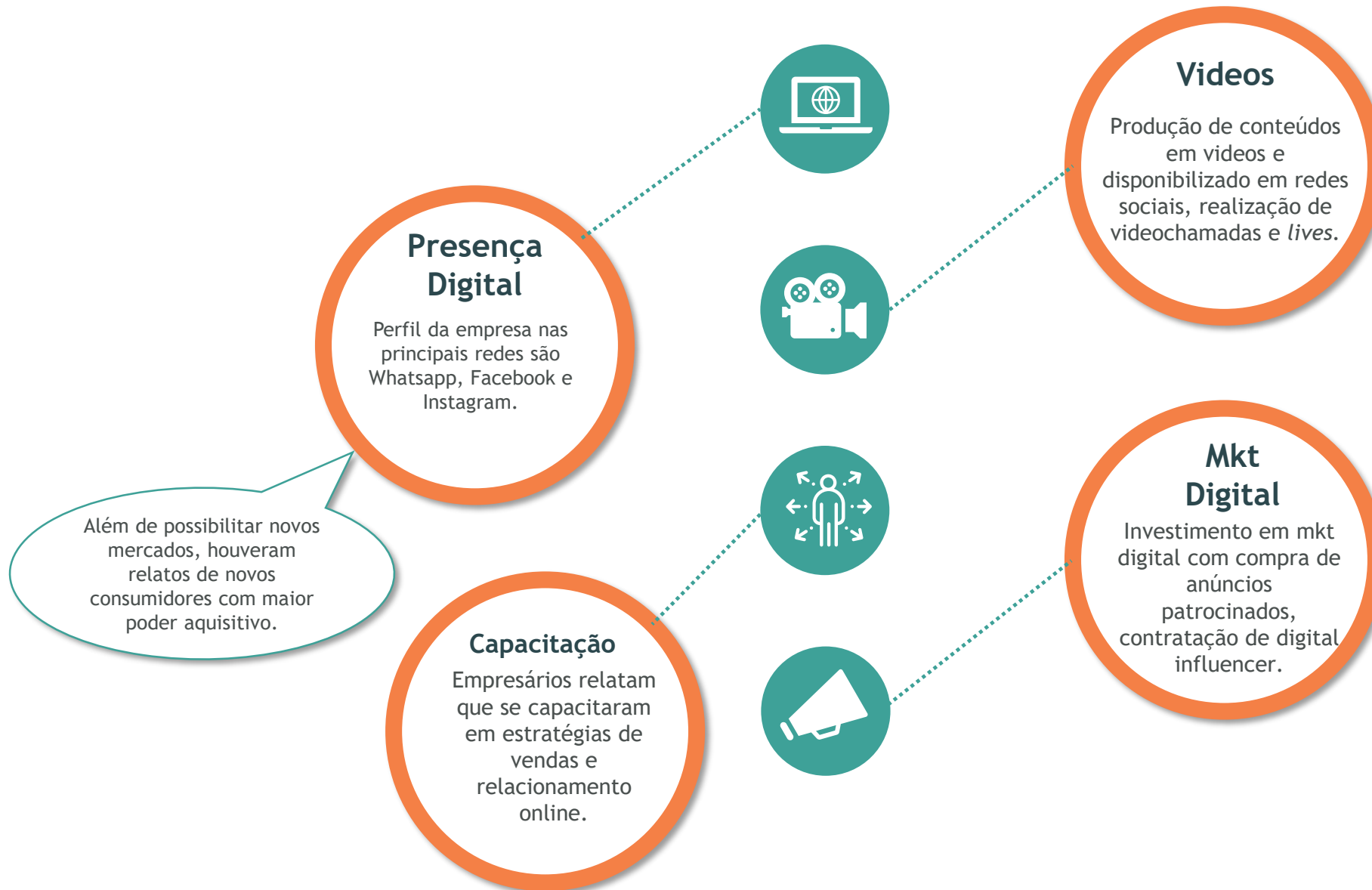
Medidas de longo prazo ou permanentes

- Canais digitais
- Marketing digital
- Sistema de delivery
- Redução de estrutura
- Revisão do mix de produtos
- Gestão do capital de giro



Mal sucedidas

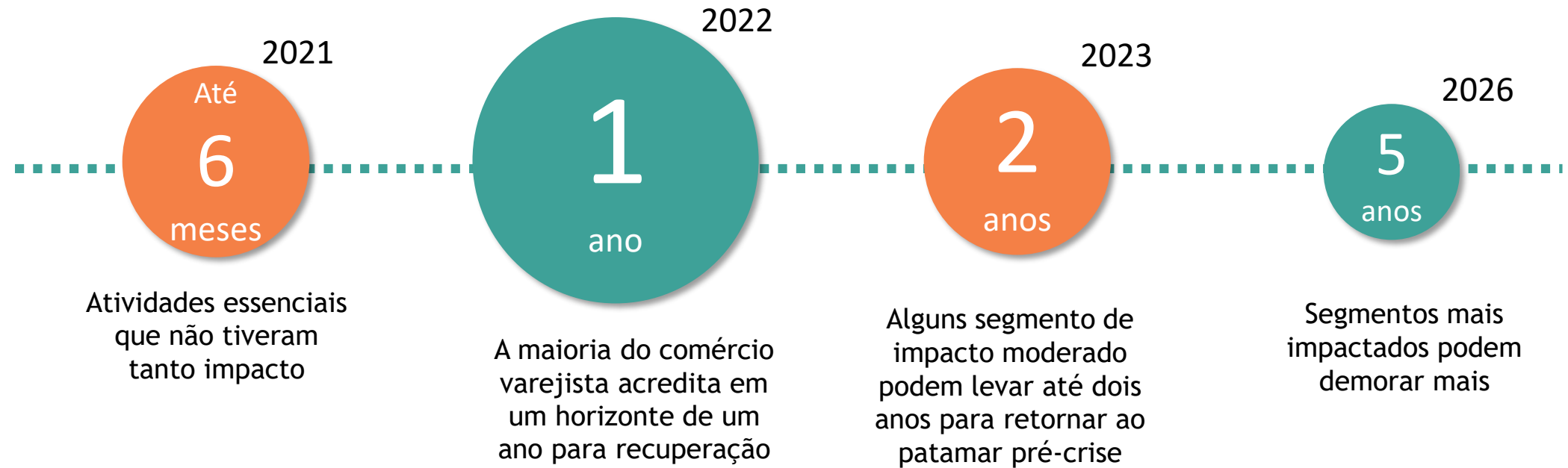
- paralisação nas entregas (acarretou alguns prejuízos para a empresa)
- vendas online em marketplaces
- Melhor organização da empresa





Comércio Varejista

Expectativa de tempo para retornar ao patamar pré-crise





Essenciais

- ✦ Suspensão / flexibilização dos contratos de trabalho para diminuição de custos fixos que mais impactavam negócio;
- ✦ Medidas para o fluxo financeiro das empresas (descontos, diminuição de encargos, tréguas, adiar as correções financeiras, linhas de crédito específicas para capital de giro, folha de pagamento)

Maioria dos empresários acredita que as medidas deveriam ser mantidas até a duração da pandemia

Insuficientes



- Acesso a crédito para cobertura de custos fixos e capital de giro;
- Adiar o recolhimento do Simples Nacional, pois apenas protelaria o comprometimento do fluxo de caixa.



- De modo geral, os pequenos varejistas não perceberam uma atuação significativa das entidades representativas (associações e/ou federações).
 - CDL
 - Sindicatos
 - Outros empresários



- Demais elos da cadeia produtiva (fornecedores, distribuidores, prestadores de serviços, clientes)
 - Contadores
 - Bancos
 - Advogados
 - Consultores / Mentores



Comércio Varejista

Percepção em relação ao atendimento do SEBRAE





- ✧ Os que buscaram consideram **inviáveis** as condições exigidas;
- ✧ Enxergaram o **PRONAMPE** como uma **alternativa para o crédito**;
- ✧ Diversos relatos de procedimentos burocráticos e morosos:
 - ✧ **Divergência**
Dois empresários obtiveram o atendimento remoto e compartilharam a percepção de um processo menos burocrático;
- ✧ Taxa de juros atrativa para novos investimentos;
- ✧ Alguns empresários informaram que não procuraram ainda as instituições financeiras, mas buscarão ainda.





Controles Financeiros



Rotina

Maior atenção e cuidado com a rotina de alimentação dos controles.

Controle financeiro mais rígido e na “ponta do lápis”



Fornecedores

Comprar o necessário, se possível à vista.
Negociação com todos fornecedores (aluguel, produtos, cartão de credito e etc.)



Gastos e despesas

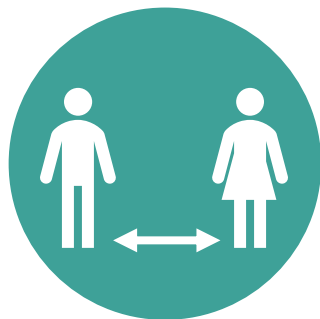
Manter os pagamentos em dia para evitar multa e juros.
Foco na redução de custos, controle das despesas e redução dos gastos



Resultados da pesquisa qualitativa

Segurança na retomada das atividades

Percepção sobre os consumidores



Clientes mais cautelosos
Adaptações necessárias



Tkt médio reduzido
compra apenas o essencial



Consumoterapia
busca do conformo com as
compras



Canais digitais
compras online

Percepção sobre os negócios



A maioria se sente
confiante com a
retomada e seguro com
a adoção dos protocolos
de saúde e higiene.



Comércio Varejista Considerações Finais

A fala dos empresários revela maior confiança na terceira fase da pesquisa. Um dos motivos que levantou o otimismo foi o fato do governo federal ter prorrogado as medidas de apoio também veio ao encontro dos anseios dos empresários, lhes dará folego para continuar.

Como nas fases anteriores não houve sucesso da busca de crédito e na outra ponta, seguem na redução da estrutura do negócio e do mix de produtos para baixar custos e acirram o controle financeiro, embora sem fazer investimentos em novas ferramentas para isso.

Em resumo, o que foi possível observar com a pesquisa no setor do comércio varejista e que os entrevistados estavam muito mais positivos com seus empreendimentos e equilibrados financeiramente, que o uso das mídias sociais para realizarem suas vendas foram imprescindíveis para lidarem com a crise. Todavia, as empresas do comércio varejista precisam aprimorar e aperfeiçoar seus produtos e serviços a cliente para conformidade com os protocolos de segurança dos clientes internos e externos, mais necessita adaptar seus negócios para nova gestão dos negócios na era da incerteza e nesse novo cenário econômico, social, cultural e ambiental.



Time de Comércio Varejista

Coordenação Nacional de Comércio Varejista
Unidade de Competitividade - Sebrae Nacional

Analistas:

Alberto Vallim

alberto.vallim@sebrae.com.br

Flávio Petry

flavio.petry@sebrae.com.br

