



## ANÁLISE DAS ENTREVISTAS DO SEGMENTO DE SAÚDE

### Metodologia

Pesquisa qualitativa realizada por intermédio de **entrevistas em profundidade - EP**. Todas à distância, por meio de ferramentas de videoconferência.



#### Detalhamento dos entrevistadores

Na Paraíba, a pesquisa foi realizada pelos gerentes e analistas técnicos das agências regionais e unidades finalísticas.

Entrevistador	Cargo	Núm. EP
Talles Vasconcelos	Gerente da regional Cajazeiras	2
Lucio Magno Almeida	Gerente das regionais Sousa e Pombal	2
Patrick Wendell Freire	Analista da regional Cajazeiras	1
Jacy Viana de Andrade	Gerente da regional Guarabira	1
Ericka Vasconcelos Albuquerque	Analista da regional Litoral Sul	1



#### Detalhamento do público alvo

Foram realizadas 7 entrevistas em profundidade com donos de Pequenos Negócios do segmento da Saúde da Paraíba.

- Participaram da pesquisa empreendedores das atividades econômicas de ótica, academia de ginástica, laboratório de análise, clínica e centro odontológico.
- 57% dos entrevistados tinham até 10 funcionários antes do dia 13/03/2020.
- 57% têm tempo de atividade superior a 5 anos.
- 86% dos respondentes são microempresa.

### Resultados

#### Principais preocupações dos empresários durante a pandemia:

- Redução do faturamento;
- Dificuldades para pagamento da folha de pessoal;
- Necessidade de demissão de funcionários importantes para a empresa;
- Preocupação com a saúde dos colaboradores; e
- Dificuldades para pagamento de fornecedores.

#### Como a crise do Coronavírus impactou a empresa?

##### Positivamente:

- Reorganização na forma de atender: **“Antes atendia por ordem de chegada, agora é por hora marcada. Devemos manter quando voltar ao novo normal”**
- Novos mercados: **“A quarentena nos possibilita trabalhar de forma online, e o retorno dos clientes está acima do esperado”**

##### Negativamente:

- Redução no número de atendimentos por dia;
- Funcionários trabalhando com medo da doença;
- Parte considerável dos clientes pertencem ao grupo de risco;
- Atividades com academia e ótica necessitam da presença física do cliente dentro da empresa.

### Principais ações tomadas para conter a crise:

- Fortalecimento das vendas online;
- Uso das mídias sociais e WhatsApp para divulgação de produtos e serviços e manutenção do relacionamento com seus clientes;
- Estímulo ao atendimento domiciliar gratuito ao grupo de risco;
- Concessão de férias a colaboradores;
- Negociação com fornecedores e prestadores de serviços;
- Suspensão de contratos e redução de jornada de trabalho e salários mediante MP 936/2020; e
- Redução no horário de funcionamento.

### Quais ações não surtiram efeito:

- Atendimento em domicílio: **“Acho que as pessoas temem a visita do médico considerando a exposição.”**
- **“Acredito que ainda seja cedo para uma análise, mas todas surtiram seus efeitos minimamente esperados”.**

### O que mais impacta a sobrevivência do seu negócio neste momento:

- Folha de pessoal, custos com matéria prima e custos com aluguéis foram os principais fatores que impactam na sobrevivência do negócio citados pelos entrevistados.

### A empresa tinha reservas financeiras ou outras medidas e recursos para enfrentar uma crise aguda como a atual ou outra em geral?

- Todos os entrevistados afirmaram ter alguma reserva financeira que está ajudando ao enfrentamento da crise. Entretanto, eles enfatizam que esse quadro pode mudar dependendo da duração da pandemia.

### Já buscou (ou pretende) e teve acesso a alguma medida de apoio anunciada pelos governos (federal, estadual e municipal) ou por outras instituições e ou parceiros?

- 5 dos 7 entrevistados já solicitaram alguma medida de apoio. Foram citadas: antecipação de férias, postergação de pagamentos de impostos como FGTS e Simples Nacional, redução de salário e jornada de trabalho e a suspensão do contrato com alguns colaboradores.

### As entidades de classe, a associação empresarial, cooperativa ou outra desta natureza estão tendo alguma atuação importante durante esse período de crise?

- 5 dos 7 entrevistados reconhecem a atuação de alguma entidade durante esse período. Foram citadas: CDL, Conselho Regional de Farmácia, Conselho Regional de Educação Física, Associação Brasileira de Academias, e até o Sebrae.

### Como essas entidades poderiam, efetivamente, ajudar em uma crise como essa?

- Campanhas de incentivo ao consumo na região: **“Incentivo à população para comprar em Cajazeiras, alguma campanha promocional conjunta”;**
- Atuação junto a instituições financeiras buscando linhas de crédito melhores; e
- Atuação junto a prefeituras e órgãos de governo buscando a redução de impostos como por exemplo ISS.

### Quais são os principais desafios que uma crise como essa pode oferecer?

- Manutenção e sobrevivência da empresa; e
- Repensar o modelo tradicional de vendas.

### Como os pequenos negócios no Brasil poderiam se precaver contra crises como essa?

- Ter um projeto de fluxo de caixa (ter pelo menos 3 meses para pagar custos fixos);
- Adesão ao Delivery; e
- Organização financeira.

### Principal lição ou oportunidade que essa crise lhe apontou com relação à gestão do seu negócio?

- Mais uma vez foram citados a importância da organização financeira e a necessidade de se ter reservas para o enfrentamento a período de crises.

