



## ANÁLISE DAS ENTREVISTAS DO SEGMENTO DE ALIMENTAÇÃO – 2º ETAPA

### Metodologia

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



#### Detalhamento do público alvo

Na segunda etapa foram realizadas 4 entrevistas em profundidade com donos de Pequenos Negócios do segmento de serviços de alimentação da Paraíba.

- Participaram da pesquisa empreendedores das atividades econômicas de pizzarias, bares, padarias e loja de bolos.
- 50% dos entrevistados tinham entre 26 e 50 funcionários antes do dia 13/03/2020.
- 75% têm tempo de atividade superior a 5 anos.
- 75% dos respondentes são microempresa.

### Resultados

**Maiores desafios vividos pela sua empresa/negócio desde o início da crise provocada pela pandemia, em especial quanto ao faturamento e produtividade:**

- As despesas não caíram no mesmo ritmo das receitas;
- Redução de mix de produtos e estoques próximos do vencimento;

**Daquelas principais ações implantadas, citadas na 1ª fase, como você avalia os resultados desde então?**

- *“A reação positiva aos outros meses foi o delivery, é o destaque”.*
- *“Deram certo as medidas, porém estamos na expectativa de novas medidas governamentais de apoio ao setor, caso contrário, será necessária a redução de colaboradores. Se as medidas forem prorrogadas por mais 30 dias, ajudará bastante o cenário”.*

**Como o uso da internet, em especial as redes sociais, podem ou já estão transformando seu negócio?**

- Realizam links patrocinados semanalmente e promoção de produtos com influencers via redes sociais;
- *“As redes sociais têm sido a principal ferramenta na reconstrução das estratégias da empresa, levando-nos a buscar novas oportunidades que já existiam, mas que a zona de conforto não nos permitia ver. Muitas das ações implementadas vão permanecer no pós-pandemia”.*
- *“Fizemos ações com as ferramentas (WhatsApp Business, Instagram, Facebook, plataformas do setor e no site da empresa) focadas no banco de dados dos clientes e na prospecção de novos clientes”.*

**Para enfrentar a crise sua empresa desenvolveu ou está desenvolvendo e/ou oferecendo novos produtos e/ou serviços no mercado:**

- *“Criamos alguns produtos para atrair novos clientes on-line (delivery), como pizza vegana, produtos fitness e lançamos ações promocionais semanalmente. Para cada dia foi elaborado um cardápio promocional. O resultado foi tão expressivo que foi necessário implantar, via plataforma, o programa de agendamento”.*

**Das questões que mais impactavam o negócio na 1ª fase desta pesquisa, quais soluções você está adotando para enfrentar a crise?**

- Realização de ações com foco na base de dados dos clientes.
- Busca por linhas de crédito com instituições financeiras visando manter o giro do negócio.

**Considerando que você buscou apoio nas medidas anunciadas pelos governos, desde a 1ª fase desta pesquisa, descreva como foi o acesso a elas, se você já as implementou e como avalia a contribuição delas para garantir a sobrevivência do seu negócio.**

- A empresa aderiu a MP que trata da redução da jornada de trabalho com o apoio e orientação do contador. O empresário implantou a redução de jornada e afirma que foi determinante para equilibrar o caixa da empresa.
- Acesso a crédito através do FAMPE que possibilitou a empresa ter um folego financeiro, e foi de fundamental importância para que a empresa sobrevivesse a crise e retomasse o crescimento.

**No momento você está obtendo apoio, orientação ou informações de associações ou federações empresariais, cooperativas, sindicatos ou similar? Se sim, quais as instituições mais recorrentes e relevantes?**

- ***“Estamos recebendo parcialmente e/ou superficialmente um apoio da ABRASEL”.***

**As entidades do Sistema S estão sendo buscadas por você e seus funcionários nesta crise? Quais os principais serviços que vocês acessam? No caso do Sebrae, você demandou atendimento? Em quais temas e como foi a experiência?**

- ***Sim, estamos buscando toda ajuda e apoio possível do sistema Sebrae, porém a maior dificuldade nesse momento está na questão do apoio financeiro.***
- Sempre utilizou de soluções do Sebrae/PB. O empresário acredita que se juntar as empresas e fornecedores para trocar ideias e construir ações coletivas e colaborativas para o setor, o Sebrae vai construir bastante com os negócios. Traz como uma boa prática a proposta do festival gastronômico e que pode ser realizada de forma virtual.

**Comparando seu negócio a outros do mesmo ramo ou região, como você avalia a capacidade dele sobreviver? Quais diferenciais você acredita ser capaz de explorar?**

- Acredita que para todos está sendo muito difícil, confessa que está um pouco afastado dos colegas do trade.
- ***“Acredito que estamos indo relativamente “bem”, pois várias empresas do setor fecharam, e mesmo com toda dificuldade estamos sobrevivendo. Acredito que nossas redes sociais atuantes e capacidade de se reinventar rapidamente são um diferencial”.***

**Durante a crise estão ocorrendo mudanças no seu negócio, que você acredite serão permanentes?**

- ***“A administração financeira da empresa é totalmente nova, adequação do quadro funcional (redução do número de colaboradores) sem que houvesse perda de qualidade e produção. Adoção de um novo modelo de relacionamento com o cliente, que aproximou muito o cliente da empresa”.***
- Com uma plataforma customizada para a empresa ele vem entendendo o perfil do consumidor, sempre com foco nas pessoas e humanizando o processo de relacionamento com o cliente. Ele fez uma ação promocional com os clientes antigos e vários retornaram agradecendo a atenção e lembrança, disse que foi emocionante.

**Como você avalia os serviços que as 'fintechs' estão oferecendo para empresas como a sua nesse momento?**

- Até o momento os empresários não conheciam ou nunca utilizaram produtos ou serviços de *fintechs*.

**Para enfrentar esta crise, qual boa prática na sua empresa você gostaria de compartilhar com empresários do país?**

- Orienta que o empreendedor deve conhecer das ferramentas que o setor oferece no mercado. Exemplo: site institucional ou comercial, WhatsApp, Google Meu Negócio, Instagram, Facebook, entre outras soluções.

**Diante os anúncios de reabertura da economia, você já definiu ações, planos e prioridades para retomar as atividades da sua empresa?**

- Vai organizar a casa e preparar a equipe. Pretende tirar o rodízio da estratégia comercial, planeja fazer uma pequena reforma para deixar a empresa enxuta e vai investir pesado no delivery.

**Sobre as novas práticas higiênico-sanitárias (que incluem instalações, procedimentos e condutas) como você as está implementando e quais são as dificuldades para sua adoção?**

- Está trabalhando na higienização no processo de produção e no delivery, mas no salão não sabe como fazer. Isso deixa o empresário bem preocupado.
- O principal entrave para adoção foi a falta de orientação e acompanhamento por parte dos órgãos competentes. Tivemos que implementar as medidas de acordo com nosso entendimento. Mas foram adotadas todas as medidas de segurança quanto a higienização, uso de EPIs, conscientização dos colaboradores etc.

**O que você acredita que irá mudar no mercado de alimentação após a pandemia e como você se adaptará ao cenário de consumo no "novo normal"?**

- ***“O mercado não vai ser mais o mesmo, antes o digital era um diferencial, hoje é essencial. Investimentos em inovação e tecnologia no negócio”.***
- As pessoas estão buscando novas formas de consumo, acredito que vai diminuir a rotina de realizar eventos na empresa. A pizzaria sempre foi conhecida por realizar festa de aniversário e eventos em datas comemorativas. Ele acredita que esse movimento pode continuar acontecendo com o público jovem, mas as pessoas conservadoras irão buscar um serviço personalizado pelo meio digital. Reforça que a principal estratégia dele será o delivery.