



ANÁLISE DAS ENTREVISTAS DO SEGMENTO DE SAÚDE - 2ª ETAPA

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	1
Jacy Viana de Andrade	Gerente da regional Guarabira	1

Resultados

Principais desafios enfrentados pela da empresa/negócio desde o início da pandemia, em especial quanto ao faturamento e produtividade. E se caso a empresa tenha fechado, se os responsáveis consideram reabri-la no futuro, no mesmo ramo de atividades ou outro.

- Redução do faturamento;
- Reorganização dos colaboradores;
- Aplicação do trabalho online;
- Desistência de clientes: ***“Muitos dos alunos optaram por não querer as aulas online, modelo de trabalho adotado”.***

Das principais ações implantadas, citadas na 1ª fase, como você avalia os resultados desde então? Você descontinuou alguma? Realizou ajustes e melhorias na implementação delas?

- ***“Os resultados ainda são tímidos, pois não temos condições de realizar um trabalho totalmente online.”***
- ***“Não descontinuí nenhuma. Mas não houve nenhuma mudança sensível em fluxo de caixa.”***
- ***“Adotamos a estratégia de atendimento em domicílio, mesmo assim, acreditamos que esse modelo de trabalho não é suficiente para cobrir as despesas fixas.”***
- ***“Estamos aperfeiçoando a cada dia que passa, os resultados não são significativos, mas vejo que é a melhor forma para retomada da empresa no mercado.”***

Como o uso da internet, em especial as redes sociais, estão transformando o negócio:

- Ainda que algumas das empresas entrevistadas entrem pontuado que ainda estão se integrando gradativamente com esse novo cenário e com as possibilidades no digital. Todas as empresas mencionaram o quão a internet (mais especificamente as redes sociais) tem sido um auxílio fundamental na manutenção do negócio e da relação com os clientes.

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

- *“Não, não tivemos inovação nesse aspecto. Apenas os pedidos que chegaram na loja foram divulgados nas redes sociais.”*
- *“Oferecemos, mas pouca adesão.”*
- *“Hoje a empresa vende pacotes com serviços variados, como: consultoria online, atendimento online por meio de chamada de vídeo, e atendimento domiciliar.”*
- *“Estamos alugando equipamentos de fácil deslocamento com direito a aulas online com os nossos profissionais e estamos colocando produtos em nossa plataforma online.”*

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

- Dentre as opções de soluções pontuadas, tiveram: organização do tempo de trabalho dos colaboradores, atendimentos *online*, *delivery*, contenção de despesas, diversificação de serviços, renegociação de dívidas, dispensa de estagiários.

Como foi o acesso as medidas anunciadas pelos governos na 1º fase da pesquisa:

- 3 das 4 empresas entrevistadas mencionaram terem buscado auxílio as medidas governamentais e o trâmite, da mesma, foi realizado de forma a não ocorrer nenhuma intercorrência.

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?

- 2 das 4 empresas mencionaram não estarem obtendo apoio. Duas disseram ter orientação quanto ao cenário a partir do contador da empresa e/ou equipe de marketing. Uma declarou observar informações divulgadas pelo CDL jovem.

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?

- 3 das 4 empresas declaram não estarem buscando apoio ao Sistema S. Uma mencionou ter participado da “Seemana de Transformação Digital” do Sebrae, que aconteceu logo no início do isolamento social e que ajudou a desenvolver e entender as necessidades de adequar os serviços para o modo *online*.

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?

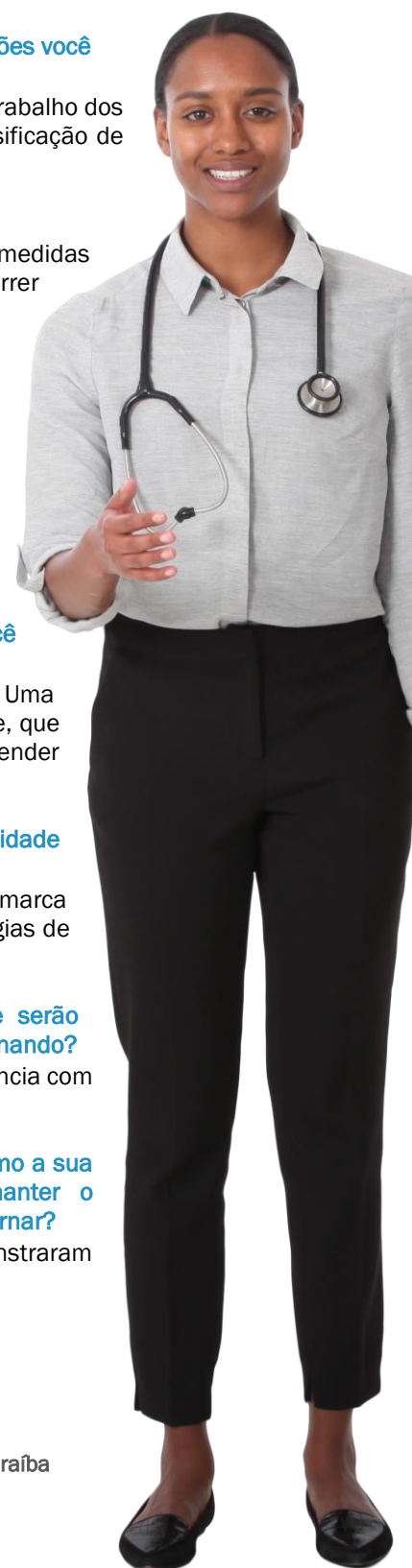
- Dentre as respostas pontuadas, tiveram: fundo de caixa, posicionamento da marca no mercado, conseguir seguir as normas de uso de EPIs e aplicar as estratégias de higiene preventivas no ambiente de trabalho.

Durante a crise estão ocorrendo mudanças no seu negócio, que você acredite serão permanentes? Descreva quais e como você imagina que o seu negócio seguirá funcionando?

- Dentre as mudanças comentadas, tiveram: cuidados com desperdícios, vigilância com relação a qualidade do atendimento, consultoria *online* e atendimento virtual.

Como você avalia os serviços que as 'fintechs'* estão oferecendo para empresas como a sua nesse momento? Quais serviços você mais utiliza? São essenciais para manter o funcionamento do negócio na crise? Se não é cliente de uma 'fintech', considera se tornar?

- Nenhuma empresa mencionou utilizar dos serviços. Mas, algumas demonstraram curiosidade em conhecer.



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

- Foi comentado pela maioria a importância de prestar um serviço de forma humanizada, ainda que estejam a distância. Outros pontos apontados, foram: manutenção e intensificação das medidas de proteção aplicadas durante a pandemia, vender produtos *on-line* com valores acessíveis e não cobrar multa.

Diante os anúncios de reabertura da economia, você já definiu ações, planos e prioridades para retomar as atividades da sua empresa? Como você avalia que fornecedores e clientes irão se comportar?

Algumas das estratégias mencionadas e que serão tomadas na reabertura das atividades presenciais, foram:

- Diminuição/limite de pessoas por horário;
- Novos horários de funcionamento;
- Uso de equipamentos de proteção para clientes e colaboradores;
- Continuação com serviço *online*;

Você já consegue observar mudanças nos hábitos de consumo e relacionamento de seus clientes? Relate alguns exemplos.

- A mudança mais significativa e observada foi uma maior presença no contexto digital, consumindo mais serviços dentro desse contexto e utilizando aplicativos para fazer transações financeiras.

