



UNIDADE DE ENSINO SUPERIOR DE FEIRA DE SANTANA

Os impactos da COVID-19 no comércio da cidade de Santaluz-BA

AIALA TALINE SANTOS ARAUJO
GRAZYELE DE SOUZA TRABUCO
LEILIANE TEIXEIRA DOS SANTOS

SANTALUZ – BAHIA

2022



UNIDADE DE ENSINO SUPERIOR DE FEIRA DE SANTANA

Os impactos da COVID-19 no comércio da cidade de Santaluz-BA

AIALA TALINE SANTOS ARAUJO

GRAZYELE DE SOUZA TRABUCO

LEILIANE TEIXEIRA DOS SANTOS

Trabalho de conclusão de curso – ETAPA 02,
do curso de administração pela UNEF, solicitado pela
Professora Daniella Barbosa, como requisito avaliativo.

SANTALUZ – BAHIA

2022

RESUMO

O surgimento do novo coronavírus no início de 2020, fez que o comércio de Santaluz e de forma geral entrasse em um momento de atenção. Em específico, o comércio de vestuário de Santaluz teve que se adaptar a uma realidade, onde o vendedor não tinha mais um contato direto com o cliente, devido ao distanciamento social. O presente artigo tem como objetivo exibir o atual cenário em que o comércio se encontra e quais foram as soluções tecnológicas utilizadas pelos empresários para que as empresas continuassem as suas atividades, bem como para evitar a disseminação do vírus. Mediante estudos realizados nas próprias lojas de Santaluz por meio de entrevistas em estabelecimentos, foi possível concluir que houve um aumento nas vendas on-line das empresas entrevistadas, principalmente via redes sociais, que são gratuitas e onde o vendedor tem um contato direto com o cliente.

Palavras-chave: coronavírus, covid-19, tecnologia, comércio, internet.

ABSTRACT

The emergence of the new coronavirus at the beginning of 2020, made the Santaluz trade and in general enter a moment of attention. Specifically, the Santaluz clothing trade had to adapt to a reality, where the seller no longer had direct contact with the customer, due to social distancing. This article aims to show the current scenario in which commerce finds itself and what were the technological solutions used by entrepreneurs for companies to continue their activities, as well as to prevent the spread of the virus. Through studies carried out in Santaluz stores through interviews in establishments, it was possible to conclude that there was an increase in online sales of the interviewed companies, mainly via social networks, which are free and where the seller has direct contact with the customer. .

Keywords: coronavirus, covid-19, technology, commerce, internet.

INTRODUÇÃO

Em março de 2020, uma pandemia se caracteriza pela disseminação vasta, rápida e global de uma doença nova, afetando primeiro uma região e, posteriormente, se espalhando por diferentes continentes. Exatamente nesse formato, a Corona vírus e a letal doença causada por ela, a Covid-19, se espalha por todo o mundo. A tecnologia nunca acelerou tão rapidamente como no ano de 2020. Tecnologias que demorariam anos para serem implementadas, surgiram em meses, devido às novas necessidades. Isso fez com que a tecnologia entrasse em uma corrida para atender as demandas repentinas, o que traz inovações em diversas áreas (PANDEMIA..., 2020a).

Com todos os casos, e mortes já registradas, foram necessárias medidas preventivas e bem rígidas para tentar conter seu espalhamento célere, como o isolamento e distanciamento social, paralisação de alguns serviços e fechamento provisório de várias empresas, e foi nesse ponto, que a Corona vírus assolou de tal forma a economia, que está entrou quase que em um sério colapso.

Com estas medidas necessárias para diminuir a propagação do vírus, muitas empresas tiveram que inovar para que, mesmo com a loja física fechada, pudessem manter-se com as vendas ativas. Entretanto, o choque produzido pela pandemia no Brasil obrigou as empresas a se ajustarem rapidamente à nova realidade, independentemente de seu tamanho ou ramo de atuação.

O setor do comércio representa para o país um número significativo na renda dos brasileiros, o que torna este meio importante para a economia do Brasil. O comércio foi um dos setores mais atingidos pelo novo Coronavírus, o que resultou em impactos sociais, econômicos e culturais. A seguir apresenta-se no decorrer de capítulos uma análise do comércio e o impacto do coronavírus, a descrição da metodologia utilizada, os resultados da pesquisa e as considerações finais sobre o levantamento feito.

PROBLEMÁTICA

A pandemia da covid-19 tornou-se um marco histórico no mundo inteiro, as empresas tiveram que se adaptar, se reinventar, mudar suas estratégias para sobreviver durante o isolamento, muitas não conseguiram se manter nas suas atividades, e por conseqüentemente foram a falência. Apesar de o comércio ter sofrido um grande impacto na pandemia, ele superou as expectativas como um dos setores que mais soube reagir às dificuldades, investindo principalmente no marketing digital, expondo sua imagem para o mundo na internet, tendo em vista a interação com os consumidores. Tendo a pesquisa analisado toda influência da tecnologia na pandemia e observando que a utilização desse mecanismo traz novas estratégias de gestão utilizadas pelas empresas a partir da pandemia da corona vírus, o problema levantado por esta pesquisa é: Quais os impactos do marketing digital que o comércio da cidade de Santaluz obteve?

OBJETIVOS

Objetivo geral: Relatar a importância do marketing digital para o comercio de Santaluz durante a pandemia da Covid-19 e identificar como o comércio se manteve nesta época.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- *Avaliar a evolução do marketing digital e o seu crescimento durante a pandemia;
- *Destacar quais tipos de marketing foram mais utilizados;
- * Identificar o publico atingido pelo marketing digital;
- * Destacar o setor comercial mais atingido;

REFERENCIAL TEÓRICO

O CORONAVÍRUS

Em 31 de dezembro de 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS) foi alertada sobre vários casos de pneumonia na cidade de Wuhan, província de Hubei, na República Popular da China. Tratava-se de uma nova cepa (tipo) de coronavírus que não havia sido identificada antes em seres humanos.

Uma semana depois, em 07 de janeiro de 2020, as autoridades chinesas confirmaram que haviam identificado um novo tipo de coronavírus. Os coronavírus estão por toda parte. Eles são a segunda principal causa de resfriado comum (após rinovírus) e, até as últimas décadas, raramente causavam doenças mais graves em humanos do que o resfriado comum. O primeiro caso confirmado no Brasil foi em 26 de fevereiro de 2020, um homem, residente da cidade de São Paulo que acabara de chegar de uma viagem na Itália, onde já havia um surto significativo (CRODA; GARCIA, 2020).

Em uma das reuniões do Comitê de Emergência, convocada pela OMS de acordo com o Regulamento Sanitário Internacional (RSI), foi constatado o crescimento de casos e de países confirmados que levou a declaração do surto como Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII) (CRODA; GARCIA, 2020).

Ao todo, sete coronavírus humanos (HCoVs) já foram identificados: HCoV-229E, HCoV-OC43, HCoV-NL63, HCoV-HKU1, SARS-COV (que causa síndrome respiratória aguda grave), MERS-COV (que causa síndrome respiratória do Oriente Médio) e o, mais recente, novo coronavírus (que no início foi temporariamente nomeado 2019-nCoV e, em 11 de fevereiro de 2020, recebeu o nome de SARS-CoV-2). Esse novo coronavírus é responsável por causar a doença COVID-19. Com a expansão rápida do novo coronavírus pelo mundo, vários países aderiram a medidas de distanciamento social. No Brasil, foram suspensas as aulas nas redes pública e privadas, além de eventos e atividades com atendimento ao público, como comércios, bares, restaurantes entre outros.

Na cidade de Santaluz interior da Bahia, inicialmente foi declarado o fechamento do comércio por 08 dias, vindo a ser estendido por mais dias, pela

prefeita Quitéria Carneiro Araújo (PSD), que teve início no dia 23 de março de 2020, considerando o empenhamento conjunto de esforços pelo Estado e Municípios em prol da adoção de medidas eficazes ao enfrentamento da disseminação do novo coronavírus, causador da COVID-19.

A Secretaria da Saúde do Estado da Bahia (Sesab) informou no dia 06/03/2020, que estava confirmado o primeiro caso de novo corona vírus estado da Bahia.

O USO DA TECNOLOGIA NA PANDEMIA

Em meio ao isolamento social, a tecnologia tem sido crucial para que a rotina da população não fosse tão afetada. A pandemia tem dado a oportunidade de repensar o modo que a sociedade se relaciona, assim, criando novos padrões de vida. Diante dessa situação, se tem buscado novos métodos emergenciais, de modo a suprir necessidades utilizando a tecnologia.

O uso de cruzamento de informações de base de dados da saúde é fundamental para conseguir encontrar o maior número de pessoas infectadas pelo novo coronavírus (PANDEMIA..., 2020b). No Brasil foi lançado o aplicativo desenvolvido pelo SUS chamado CORONAVIRUS – SUS. Nele é possível se informar sobre como se prevenir, quais são os sintomas, o que fazer em caso de suspeitas e como encontrar uma unidade de saúde mais próxima (MINISTÉRIO DA ECONOMIA, 2020).

A medicina foi uma das áreas que mais se beneficiou com novas tecnologias. O atendimento por vídeo conferência, por exemplo, se tornou essencial para evitar contaminações dentro dos hospitais.

Algumas empresas e escolas também utilizaram recursos de comunicação remota para manter suas atividades, já restaurantes e algumas lojas estão utilizando aplicativos de delivery. Infelizmente, empresas e microempresas que dependem de presença física tiveram seus lucros afetados ou, simplesmente, fecharam suas portas.

As redes sociais também entraram como mecanismos de vendas para as empresas de Santaluz-BA, a loja de roupas Baratão da moda, lojas Dstack, Flaviano

móveis, Bell móveis, Maria Milles, Mercado da Construção, Demacol, Glanches, Mandacaru Arts, Dadaco lanches, Iza Açai, Viane Bistrô, entre várias outras que optaram por fazer parte das vendas através das plataformas tecnológicas. Com os conhecimentos já adquiridos dos funcionários pelas redes sociais, conseguiram impulsionar as vendas durante a pandemia. Conteúdos exclusivos para Instagram, vídeos para Tik Tok e comunicação direta com o cliente via WhatsApp são alguns dos mecanismos encontrados pelas empresas.

A gráfica Portal desenvolveu um aplicativo com o nome “Pedelai.Santaluz”, o aplicativo é utilizado para que os lojistas e comerciantes anunciem seus produtos e serviços, marcando os horários de funcionamentos, valores e tempo estimado de entrega em delivery. O intuito é fazer um catálogo de produtos para auxiliar clientes a manterem contato mesmo durante a pandemia e fazerem suas compras online e com total segurança, ajudando deste forma os comerciantes a anunciarem seus produtos.

O aplicativo deve reunir empresas que poderão anunciar os seus produtos e serviços, quaisquer estabelecimentos ou MEI poderão utilizar esse serviço, pagando somente uma pequena porcentagem por vendas. Além de anunciar, o aplicativo também mostrará roteiros turísticos, para promover o conhecimento da cidade de Santaluz para quem estiver visitando a mesma, de forma tecnológica e rápida, na palma da mão dos moradores e visitantes.

OS IMPACTOS DA PANDEMIA NO COMÉRCIO DE SANTALUZ

O comércio é um dos setores mais importantes da cidade de Santaluz, mesmo com a reabertura das lojas, foi um dos setores que mais sentiu os efeitos devido à pandemia do novo coronavírus, fazendo com que muitos comerciantes diminuíssem a quantidade de seus funcionários.

Segundo o CAGED (Cadastro Geral de Empregados e Desempregados), no setor de comércio de Santaluz nos meses de março e abril de 2020 houve altos números de desligamentos de funcionários por conta da pandemia, já o mês de novembro de 2020, houve uma melhora nas contratações. Em abril de 2020 houve

um saldo negativo, ou seja, houve mais desligamentos do que admissões, já no mês de novembro de 2020 o saldo foi positivo, pois houve mais admissões do que desligamentos. O ano de 2021 começou com alterações nesse cenário, no mês de janeiro o comércio teve um saldo positivo, porém ainda apresentava um certo desgaste as lojas de roupas e sapatos, por conta da falta de eventos, as pessoas diminuíram as compras. Sendo notório, por conta do auxílio emergencial as pessoas estavam com dinheiro e investiram muito em lojas de materiais de construção, para reformar e construir suas residências, lojas de móveis, assim como, em delivery de bebidas e comidas.

Foi nítido o avanço das vendas com as redes sociais, vendas essas que permanecem até hoje através de lives e divulgações nas redes, causando assim um número enorme de vendas para a grande maioria dos comerciantes do nosso município. Então, para o comércio foi possível conquistar esta alternativa inovadora durante a pandemia e sustentar ela até hoje, com excelentes resultados, pois hoje vendem tanto presencial como online.

METODOLOGIA

Ao fazer este trabalho foram utilizados métodos de pesquisa, em que as alunas entrevistaram proprietários e funcionários do comércio de pequeno a grande porte de Santaluz, localizados na região central da cidade, utilizando formulário em papel com perguntas referente as dificuldades enfrentadas durante a pandemia em suas vendas e como fizeram para divulgar seus produtos. As lojas inseridas, responderam um questionário, uma entrevista escrita, com a finalidade de mostrar a situação do comércio e entender os impactos que a pandemia causou nesta. O estudo escolhido para realizar a pesquisa é o Estudo Multicaso, um método de pesquisa que consiste, por meio de dados, a realização de uma entrevista semiestruturada. Além, da contribuição para a concretização, a fim de que o tema seja materializado. (TUMELERO, 2017, p. 1). O Estudo Multicaso busca identificar o problema da pesquisa, desenvolver, avaliar e propor soluções. O método da pesquisa de caso tem como finalidade o conhecimento aprofundado de uma realidade delimitada. Segundo (YIN, 1990), o estudo de caso permite uma investigação para apreender as características significantes e holísticas de eventos

da vida real como, por exemplo, ciclos de vida individuais, processos organizacionais e administrativos, mudanças de vizinhanças, relações internacionais e a maturação de setores. Foram entrevistados comerciantes e funcionários e a pesquisa foi realizada presencialmente, entre os meses de julho a agosto de 2022. A cidade de Santaluz - BA faz parte ativa e integrante no quadro de municípios brasileiros, contando hoje com 1.778 empresas ativas.

A abordagem refere-se a pesquisa qualitativa, com participação voluntária, em que foram questionados dados como as alternativas encontradas para redução de custos devido às medidas restritivas impostas por causa da pandemia, o percentual de vendas realizadas pela empresa via internet, as ferramentas tecnológicas utilizadas divulgação e vendas, bem como o grau de satisfação com tais ferramentas, entre outros. Após o levantamento dos dados. Infelizmente não foi possível entrevistar o comércio e empresas em um todo, por conta do tempo e disponibilidade dos proprietários.

Muitos entrevistados relataram dificuldade em manter as portas abertas quando o comércio foi fechado no mês de março e abril de 2020, do não funcionamento nos finais de semana, de ter horário obrigatório para fechar as portas do comércio durante a semana, caso contrário pagaria multa, entre tantas outras dificuldades. Com isso, muitos disseram que foi um tempo que tiveram para planejar a volta das vendas. Também foram relatados aumento de vendas durante a pandemia, principalmente vendas on-line de forma delivery com alimentos e bebidas. Ressaltaram também dos músicos, e das dificuldades que muitos estavam passando, é que estavam contribuindo para a realização das lives musicais, no intuito dos artistas luzenses arrecadarem dinheiro para se manterem.

Para alguns estabelecimentos, a tecnologia já era presente antes da pandemia. Alguns dos entrevistados relataram que utilizam métodos de e-commerce para suas vendas, mas a grande maioria relataram que usaram as tecnologias gratuitas, como Facebook e Instagram, pois muitos de seus clientes já possuem essas redes sociais. O whatsapp também foi mencionado como ótimo mecanismo para manter contato direto com clientes e realizar vendas. Diante disso, foi possível visualizar tais resultados e observar o quanto as redes sociais são preferência das empresas em relação à comunicação e marketing. Porém há também algumas empresas que não utilizam a tecnologia para as suas vendas, pois preferem

trabalhar de forma tradicional, com vendas presenciais. Foi perguntado também o grau de satisfação das empresas com relação às tecnologias utilizadas para as vendas dos produtos via internet durante a pandemia, e a grande parte respondeu que estão satisfeitos com os resultados, pois diante do cenário que vivemos foi a única possibilidade de continuar comercializando seus produtos.

Outro ponto analisado foi sobre a criação de um aplicativo de vendas específico para o segmento de vestuário, porém grande parte das empresas relataram que utilizariam algum aplicativo específico para vendas de vestuário, percebe-se muita indecisão pelos empresários, mas todos relataram que o meio mais utilizado seria o Instagram.

Os proprietários de super mercados e açougues relataram também o crescimento das vendas via whatsapp, onde o cliente solicitava os produtos e entregavam na residência, principalmente o público idoso.

RESULTADO E DISCUSSÃO

Ao finalizar o trabalho observa-se que em meio à crise, clientes mudaram a maneira de consumir. Com a orientação para que as pessoas evitassem o máximo em sair de casa, e com lojas físicas fechadas, as vendas online foram à saída para aquele que esperava de 2020 um ano promissor. Conforme apontado nas respostas dos entrevistados, pode-se observar que eles acreditam que, de certa forma, a crise pandêmica não foi levada a sério e gerida de forma assertiva desde o princípio. Esse resultado encontrado se assemelha a pesquisa de Damas (2017), que afirma crises frequentemente vêm após períodos de calmaria, nos quais futuros problemas começam a ser gestados, de forma pouco clara a princípio.

A internet tem proporcionado novo potencial aos intermediários fornecendo infra-estrutura de comunicação e transação. Para dar início à análise, foi realizado um estudo baseado nos impactos que as empresas da cidade de Santaluz sofreram com o Coronavírus. No auge da quarentena, com as pessoas tentando praticar o isolamento social, houve registros de novas lojas virtuais a cada minuto, com isso, o

setor comercial enfrentou números nunca vistos antes, um crescimento repentino, não planejado e não esperado, sendo assim, teve grande avanço de vendas e bons resultados, com lucros significativos, ou seja, houve um processo de ganho de relevância das vendas online nas lojas luzenses.

Entretanto, observa-se um subcontexto, o fechamento de lojas físicas, a migração para o delivery e faturamento, o estoque de mercadorias e promoções, além das perspectivas para o comercio de Santaluz-BA.

CONCLUSÃO

Após a realização da pesquisa, pode-se concluir que, com a pandemia do novo coronavírus, houve um aumento nas vendas realizadas via internet nas lojas pesquisadas. Entretanto, foi relatado alguns cortes de custos para manter o estabelecimento funcionando, como por exemplo a redução de funcionários, até mesmo pela questão do aumento das vendas online, então diante disso, não seria necessário um quadro grande de funcionários.

Outra visão que as empresas tiveram foi de colocar seus funcionários para realizar vendas e explorar o marketing a partir de redes sociais. Além de serem ferramentas com custo baixo, aproximam mais a empresa com seus clientes, a partir do momento que grande parte dos consumidores já possui algum tipo de rede social, assim, a maioria dos entrevistados informaram que estão satisfeitos com as ferramentas que utilizam. O uso de aplicativos próprios foi pouco citado como solução, porém, muitos relataram que utilizariam algum aplicativo específico para as vendas de vestuários.

Entretanto, para que mantenha as duas maneiras de vendas funcionando com eficiência, é de suma importância o cuidado que o comerciante precisará ter com a organização e a higienização de sua loja. Agindo assim passará confiança ao cliente assegurando que ele estará seguro para sair de casa e ser bem atendido e realizar suas compras com toda calma e comodidade. Garantir que o comércio está preocupado e trabalhando para oferecer o melhor aos seus consumidores.

Por fim, apesar da situação ser passageira, acredita-se que o mundo está voltando a viver “normal”. Evolução tecnológica e novo modo de vida vão continuar, mesmo em momentos pós pandemia, pois trouxeram muitos benefícios e comodidade para a população de modo geral.

REFERÊNCIAS

PANDEMIA coloca em evidência novas tecnologias na área de saúde. **Valor Econômico**, 2020b. Disponível em: <https://valor.globo.com/patrocinado/deloitte/impacting-the-future/noticia/2020/04/09/pandemia-coloca-em-evidencia-novas-tecnologias-na-area-de-saude.ghtml>. Acesso: em 30 julho. 2022.

PANDEMIA acelerou mudanças tecnológicas e impõe desafios, dizem especialistas. **Uol**, 2020a. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/efe/2020/10/28/pandemia-acelerou-mudancas-tecnologicas-e-impoe-desafios-dizem-especialistas.html>. Acesso em 28 julho. 2022.

CRODA, J. H. R.; GARCIA, L. P. Resposta imediata da Vigilância em Saúde à epidemia da COVID-19. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, Brasília, v. 29, n.1, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.5123/S1679-49742020000100021>. Acesso em: 14 jun. 2022.

APLICATIVO pedelai.santaluz, divulga serviços e produtos de 300 empresas. <https://painel.pede.ai/page-termos-e-condicoes>. Acesso em: 08 agosto. 2022

SANTALUZ. download.diariodomunicipio.com.br/ba/santaluz/prefeitura-municipal-desantaluz/2020/7/6/eo_pmsantaluz_1591_06072020_a.pdf?Signature=y6SwXiDtptTx24cAkUJKLfePTsw%3D&Expires=1594136650&AWSAccessKeyId=AKIAJKT4QJV6MQ4DCBTA. Acesso em: 24 agosto. 2022.

A PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTALUZ, ESTADO DA BAHIA, no uso de suas atribuições legais e com fulcro na Lei Orgânica Municipal; Considerando o Decreto nº 19.722 do Governador da Bahia, que antecipou os feriados download.diariodomunicipio.com.br/ba/santaluz/prefeitura-municipal-desantaluz/2020/5/23/ee_pmsantaluz_23052020_a.pdf?Signature=8knD2qTYqleXBOjFlsXWHgcjiGg%3D&Expires=1590432567&AWSAccessKeyId=AKIAJKT4QJV6MQ4DCBTA. Acesso em: 24 agosto. 2022.

CRODA, J. H. R.; GARCIA, L. P. Resposta imediata da Vigilância em Saúde à epidemia da COVID-19. *Epidemiologia e Serviços de Saúde*, Brasília, v. 29, n.1, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.5123/S1679-49742020000100021>. Acesso em: 14 setembro 2022.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA. Tecnologia do aplicativo Coronavírus SUS será compartilhada com outros países. Governo do Brasil, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/saude-e-vigilancia-sanitaria/2020/03/tecnologia-doaplicativo-coronavirus-sus-sera-compartilhada-com-outros-paises> Acesso em 20 setembro 2022.

PANDEMIA acelerou mudanças tecnológicas e impõe desafios, dizem especialistas. Uol, 2020a. Disponível em <https://economia.uol.com.br/noticias/efe/2020/10/28/pandemiaacelerou-mudancas-tecnologicas-e-impoe-desafios-dizem-especialistas.html>. Acesso em 30 out. 2022.

DAMAS, Roberto Duma. *Crises econômicas internacionais*. 1 ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

ANEXO

FORMULÁRIO DE ENTREVISTA	
Fontes	Perguntas
Lojas: Baratão da moda, lojas Dstack, Flaviano móveis, Bell móveis, Maria Milles, Mercado da Construção, Demacol, Glanches, Mandacaru Arts, Dadaco lanches, Iza Açaí, Viane Bistrô	1. Qual foi o primeiro impacto que o coronavírus causou na sua empresa? 2. Como as vendas do seu comércio foi afetado em tempos de pandemia? 3. Com a diminuição do fluxo de clientes em lojas físicas, o que a sua empresa fez para se adaptar aos novos hábitos dos consumidores? 4. Como se reinventou no período de crise, novos modelos de vendas e oportunidades do mercado? Quais os empecilhos encontrados e o que foi acrescentado? 5. Como o marketing digital impactou na estratégia de vendas?



