

## **À SOMBRA DE UMA PANDEMIA E SEUS REFLEXOS NO SETOR DE SERVIÇOS: PEQUENOS EMPREENDEDORES DO PARANÁ E RIO GRANDE DO SUL**

**Greice Eccel Pontelli  
Beatriz Leite Gustmann de Castro  
Andrieli de Fátima Paz Nunes  
Jordana Marques Kneipp  
Vania Medianeira Flores Costa**

Submetido em: 09/08/2022

Aceito em: 17/10/2022

Publicado em: 31/04/2023

### **Resumo**

Este estudo teve por objetivo descrever o cenário de mercado no contexto pandêmico a partir da percepção de comerciantes do ramo de serviços nos estados do Paraná e do Rio Grande do Sul. Para tanto, realizou-se um estudo qualitativo por meio da técnica de análise de conteúdo. Inicialmente, foram definidas categorias de análise *a posteriori* com elementos de análise correspondentes a cada categoria. A etapa seguinte consistiu na realização de entrevistas com 11 empreendedores. Os principais resultados encontrados apontam que o auxílio governamental foi fundamental para o auxílio financeiro por meio de políticas públicas, assim como a utilização de bandeiras de distanciamento decretadas pelo governo do estado. Em contrapartida, apontou-se a falta de informação e fiscalização, bem como informações ínfimas acerca do contexto pandêmico. No que tange às adversidades, as evidências se referem às dificuldades de produtividade, adaptabilidade ao trabalho remoto e diminuição de procura pelos produtos e/ou serviços ofertados. Observou-se que, quanto às perspectivas futuras, dirigem-se ao ambiente de negócios, mas também à valorização da família, ao reconhecimento do valor da qualidade de vida e à transformação das relações sociais.

**Palavras-chave:** Comerciantes; Serviços; Pandemia; Adversidades; Perspectivas.

## **IN THE SHADOW OF A PANDEMIC AND ITS REFLECTIONS IN THE SERVICE SECTOR: SMALL ENTREPRENEURS IN PARANÁ AND RIO GRANDE DO SUL**

### **Abstract**

This study aimed to describe the market scenario in the pandemic context from the perception of service traders in the states of Paraná and Rio Grande do Sul. Therefore, a qualitative study was carried out using the content analysis technique. Initially, a posteriori analysis categories were defined with analysis elements corresponding to each category. The next step consisted of conducting interviews with 11 entrepreneurs. The main results found indicate that government assistance was fundamental for financial assistance through public policies, as well as the use of distancing flags decreed by the state government. On the other hand, the lack of information and supervision was pointed out, as well as minimal information about the pandemic context. With regard to adversities, the evidence refers to difficulties in productivity, adaptability to remote work and decreased demand for the products and/or services offered. It was observed that, in terms of future perspectives, they are directed towards the business

environment, but also towards valuing the family, recognizing the value of quality of life and the transformation of social relationships.

**Keywords:** Merchants; Services; Pandemic; Adversity; Perspectives.

## 1 INTRODUÇÃO

O SARS-CoV-2, também conhecido como novo coronavírus, acarretou a doença denominada covid-19, que se espalhou rapidamente da China para todo o mundo por meio da transmissão de indivíduo para indivíduo, tendo se tornado uma pandemia global (CORONAVÍRUS RESOURCE CENTER; JOHNS HOPKINS, 2020; XIANG et al. 2021). Para reduzir o contágio, algumas estratégias de segurança foram impostas, dentre as quais estão a suspensão de negócios não essenciais, o isolamento social, as proibições de viagens e os controles de fronteira. Essas medidas influenciaram a vida cotidiana e a economia no mundo inteiro, independentemente do negócio ou setor (GIONES et al. 2020; NICOLA et al. 2020; KABASAKAL et al. 2021; XIANG et al. 2021).

Nesse sentido, os impactos da covid-19 foram significativos no mundo todo, em função da rápida capacidade de o vírus atingir negativamente as pessoas, as organizações e as economias (LAING, 2020). Dentre os setores mais atingidos, pode-se citar o de serviços, que abrange saúde, hotelaria, comércio, educação, restaurantes, academias, cabeleireiros, turismo, esportes e tantos outros segmentos (CZECH et al. 2020). Por ser algo sem precedentes na sociedade moderna, a pandemia da covid-19 desestabilizou a gestão dos negócios (DONTHU; GUSTAFSSON, 2020) e impôs mudanças aos processos organizacionais, como a flexibilização de funcionamento, a descentralização e o trabalho remoto (CARNEVALE; HATAK, 2020; BUSZKO; ORZESZKO; STAWARZ, 2021).

Em decorrência da velocidade de contaminação, essa premência para controlar os efeitos do vírus exigiu que medidas fossem tomadas, o que acarretou numa parada forçada dos negócios, instabilidade econômica e altos custos para o setor de serviços (CZECH et al. 2020; GOODELL, 2020; GUNAY; KURTULMUS, 2021). Além disso, acredita-se que as abrangências da covid-19 terão efeitos sociais e econômicos no decorrer dos próximos anos (CZECH et al. 2020; BUSZKO; ORZESZKO; STAWARZ, 2021).

Nesse escopo, cabe salientar a relevância do setor de serviços no estímulo da economia, o que levou à realização de alguns estudos sobre o tema. Um deles foi o estudo de Mongey et al. (2020), no qual foram comparados os riscos econômicos do trabalho *home office* e do

trabalho presencial no setor de serviços durante a pandemia. Nicola et al. (2020) analisaram os impactos socioeconômicos da covid-19 na economia mundial e o impacto do distanciamento social no setor de serviços. Goodell e Huynh (2020) analisaram o impacto da pandemia em 15 indústrias, tendo indicado resultados positivos nos serviços médicos e farmacêuticos e negativos nos setores de restaurantes, hotéis e turismo. Por último, Gunay e Kurtulmuş (2021) investigaram o distanciamento social da covid-19 e o setor de serviços dos Estados Unidos da América; como resultados, mostraram a importância de métodos eficazes de gerenciamento do capital de giro e da utilização de estratégias para eventos inesperados.

Por essas razões, formulou-se a seguinte questão norteadora deste estudo: Qual é o cenário de mercado na percepção de comerciantes situados nos estados do Paraná e do Rio Grande do Sul do ramo de serviços no contexto pandêmico? Logo, o objetivo desta pesquisa consiste em descrever o cenário de mercado no contexto pandêmico a partir da percepção de comerciantes do ramo de serviços nos estados do Paraná e do Rio Grande do Sul. A relevância deste estudo reside em avançar na literatura acerca do setor de serviços em contexto pandêmico e no âmbito dos estudos gerenciais. Pelo prisma prático, espera-se auxiliar os segmentos participantes da pesquisa, fornecendo subsídios e instrumental analítico que sirvam como fonte de informações para a definição de uma gestão mais coerente para o contexto pesquisado, contribuindo, assim, para adequação e/ou ajustamento dessas organizações às necessidades do mercado, bem como para a melhoria do seu desempenho.

Desse modo, o presente artigo é apresentado em cinco tópicos. Primeiramente, é apresentada a introdução, abordando o problema de pesquisa, os objetivos do trabalho e a justificativa para realização do estudo. Na sequência, expõe-se a revisão de literatura sobre o contexto da pandemia e o setor de serviços. Em seguida, é descrito o método utilizado para atingir o objetivo proposto. No quarto tópico, é apresentada a discussão dos resultados e, por fim, as considerações finais da pesquisa, enfatizando a relevância dos achados, assim como as limitações do estudo e sugestões para pesquisas futuras.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Nesta seção, apresenta-se o referencial teórico que dará suporte à construção teórica do estudo. Será abordado o contexto da pandemia de covid-19 e o panorama do setor de serviços nesse contexto de crise sanitária e econômica.

## 2.1 CONTEXTO DA PANDEMIA DE COVID-19

Epidemias e pandemias são fenômenos transnacionais perenes, pois sempre se espalharam pelo mundo, que está cada vez mais interconectado pelas redes de comércio e viagens (MALM, 2020; HUBER, 2020). O novo coronavírus SARS-CoV-2, que causa a doença covid-19, foi detectado pela primeira vez em Wuhan (província de Hubei, na China) no final de 2019 (HUANG et al. 2020). Esse patógeno é altamente contagioso, razão pela qual se espalhou rapidamente pelo mundo, causando mais de 120 milhões de infecções e mais de 2,65 milhões de mortes (CORONAVÍRUS RESOURCE CENTER & JOHNS HOPKINS, 2020).

A crise da covid-19 é considerada “um exemplo clássico dos processos de globalização contemporâneos” (BLOMMAERT, 2010), com doenças se espalhando juntamente com as redes móveis de viagens terrestres, marítimas e aéreas, as quais facilitam a globalização (MALM, 2020). Desse modo, devido à falta de um tratamento eficaz (disponível apenas em outubro de 2020) e ao crescimento exponencial de casos e mortes, os governos tomaram ações emergenciais para reduzir a propagação da doença. Assim, a medida prioritária era achatar a curva epidêmica, com o intuito de reduzir os atendimentos nos sistemas de saúde (SAEZ et al. 2020).

Para a efetiva redução dos casos da covid-19, foi necessária a adoção de algumas medidas emergências. A partir de agosto de 2020, elas estavam em vigor na maior parte do mundo, dentre as quais podem-se citar: isolamento social, fechamento de locais públicos, cancelamento de eventos com mais de 10 pessoas e interrupção de atividades não essenciais. Consequentemente, essas medidas resultaram em mudanças drásticas no convívio social dos indivíduos (SAEZ et al. 2020; NICOLA et al. 2020).

Contudo, em economias emergentes, a exemplo da América Latina, os efeitos negativos da pandemia podem ser mais significativos se considerarmos outros problemas, como sistemas de saúde frágeis, desinformação sobre as complicações da covid-19, acesso limitado a serviços de água potável e saneamento, alta prevalência de pessoas com doenças metabólicas preexistentes (como diabetes e hipertensão) que já fazem uso dos sistemas nacionais de saúde, pobreza e grupos étnicos vulneráveis, empregos precários, maior volume de pessoas sem trabalho remunerado e fome. Sendo assim, esses problemas se configuram como agravantes da pandemia (BURKI, 2020; LEÓN-MARTÍNEZ et al. 2020).

É possível afirmar que, atualmente, o mundo é compelido a lidar com um alto nível de

risco, seja de ordem natural, tecnológica, econômica, política ou social, caracterizando-se pelo frequente crescimento de crises. Como resultado, a capacidade de as organizações se manterem eficientes e sustentáveis está diminuindo, e seus ambientes se tornam mais turbulentos, complexos e vulneráveis a crises (MOKLINE; ABDALLAH, 2021). Realizadas tais explanações acerca do contexto da covid-19, a seção seguinte apresenta o panorama do setor de serviços em meio à crise sanitária.

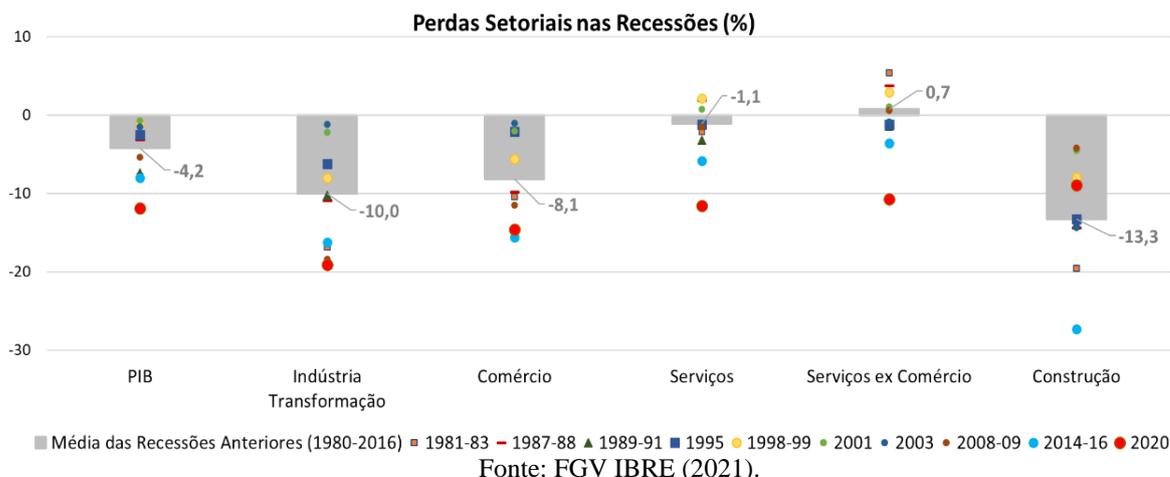
## 2.1 SETOR DE SERVIÇOS

Existe um desejo inerente a todas as organizações: serem bem-sucedidas. A conquista do sucesso pode ser medida por várias métricas possíveis, incluindo lucratividade, crescimento da receita, satisfação do cliente e crescimento da participação de mercado (HAN; GOETZ, 2015; TORRES et al. 2019). Em contrapartida, a pandemia da covid-19 afetou todos os setores, não apenas interrompendo as cadeias de abastecimento, mas tendo um impacto particular em todo o setor de serviços (DUDÉ et al. 2021).

De modo geral, as pequenas e médias empresas (PMEs), que são familiares na sua totalidade, estão lidando com uma grande carga econômica e incerteza. Embora os governos tenham desenvolvido esquemas de empréstimos para ajudá-las a sobreviver à pandemia, esses empréstimos são insuficientes. Isso porque essas empresas carecem de mais fluxos de caixa para reter trabalhadores, precisam pagar aluguel e reinvestir em sua infraestrutura (CABALLERO-MORALES, 2021).

No contexto de uma crise de saúde de magnitude sem precedentes no nosso tempo, como a covid-19, as micro e pequenas empresas (MPEs), que constituem mais de 90% das organizações da área de Comércio e Serviços e geram 27% do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro, encontram-se em uma situação problemática e sem solução clara, o que impacta no dia a dia, especialmente para quem oferece serviços (SEBRAE, 2021). Porém, com a pandemia da covid-19, houve uma queda histórica de 11,9% do PIB brasileiro nos dois primeiros trimestres de 2020. Dentre os setores mais afetados, está o da Indústria de Transformação, culminando em 19,1%. No entanto, o recuo inédito de 11,7% do Setor de Serviços talvez seja um fato mais marcante, tanto pela relevância desse setor para o PIB e o emprego nacional, quanto por sua relativa resiliência em períodos de recessão (JUNIOR; GOUVEIA; TOBLER, 2020). A Figura 1 ilustra as perdas significativas que os setores tiveram no período de 1980-2020 em meio a sucessivas crises.

**Figura 1 – Perdas Setoriais nas Recessões (1980-2020)**



Conforme os dados divulgados pelo Monitor do PIB da FGV IBRE (2021), o PIB de Serviços teve retração média de 1,1% nas nove recessões entre 1980 e 2020, o que é pouco se comparado aos 10% da Indústria, por exemplo. Se porventura excluíssemos o segmento do Comércio, caracterizado como mais volátil, o Setor de Serviços não teria observado perdas na média das recessões anteriores (+ 0,7%). No primeiro semestre de 2020, o PIB do segmento de Serviços e Comércio recuou 10,7%, três vezes mais que o de seu pior retrocesso até então (2014-2016), quando o PIB do segmento caiu 3,6% (JUNIOR; GOUVEIA; TOBLER, 2020).

Analisando o contexto dos acontecimentos e da evolução da pandemia, especialmente no Brasil, o setor de Serviços e Comércio, que representa uma faixa substancial da economia do país (SEBRAE, 2021), com suas peculiaridades e limitações, é um dos setores que mais foi afetado pela pandemia. Durante a pandemia, serviços essenciais e não essenciais receberam tratamentos distintos dos gestores públicos, fomentando discrepâncias, sem um esforço de integração e convergência dos setores envolvidos (DORION, 2021).

Para Costa (2020), no Brasil, como o enfrentamento à pandemia por parte do poder público tem sido bastante tímido, os noticiários revelam o crescimento no número de demissões em vários setores, com destaque para serviços como hotelaria, bares e restaurantes. Outrossim, sob a perspectiva de Mattei e Heinen (2020), a situação instalada no Brasil seria mais facilmente contornável se grande parte da população estivesse ocupada em empregos formais. No entanto, no Brasil, o grau de formalização das ocupações vem caindo ininterruptamente desde 2015, com destaque para a diminuição dos empregos no segmento industrial. Sem o dinamismo desse setor, uma massa de trabalhadores foi se deslocando para

setores de menor produtividade e, conseqüentemente, de menores salários, principalmente no comércio e serviço, os quais serviram como válvula de escape à deterioração e à queda do emprego formal.

### 3 MÉTODO

Como forma de atender aos objetivos propostos neste estudo, realizou-se uma pesquisa descritiva com abordagem qualitativa. O estudo descritivo se caracteriza pela descrição das características de determinada população ou fenômeno ou pelo estabelecimento de relações entre variáveis. Assim, de modo geral, assume a forma de levantamento (MATIAS, 2019). Já a abordagem qualitativa trabalha com o universo de significados, motivações, aspirações, valores, crenças e atitudes. Corresponde, portanto, a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis (MINAYO, 2007, p. 85).

A população do presente estudo foi composta por 11 comerciantes vinculados ao Setor de Serviços, localizados nos estados do Paraná e do Rio Grande do Sul. A escolha dessa unidade de análise é justificada pela acessibilidade e conveniência, bem como pelo aceite em participar da pesquisa. Em virtude de princípios éticos, as identidades dos participantes da pesquisa não foram reveladas. Assim, eles foram identificados por codinomes como Comerciante (C1), Comerciante (C2) e assim sucessivamente, conforme demonstra o Quadro 1.

**Quadro 1 - Entrevistados**

Comerciant e	Ramo de Negócio
C1	Personal – Professora de dança
C2	Professora de dança
C3	Oficina Retífica de Motores
C4	Salão de Beleza
C5	Cinema
C6	Massagista
C7	Imobiliária (venda e locação)
C8	Empresa de Fotos e Filmagens
C9	Oficina de bicicletas
C10	Clínica de Fisioterapia e Pilates
C11	Escritório de Arquitetura e Urbanismo

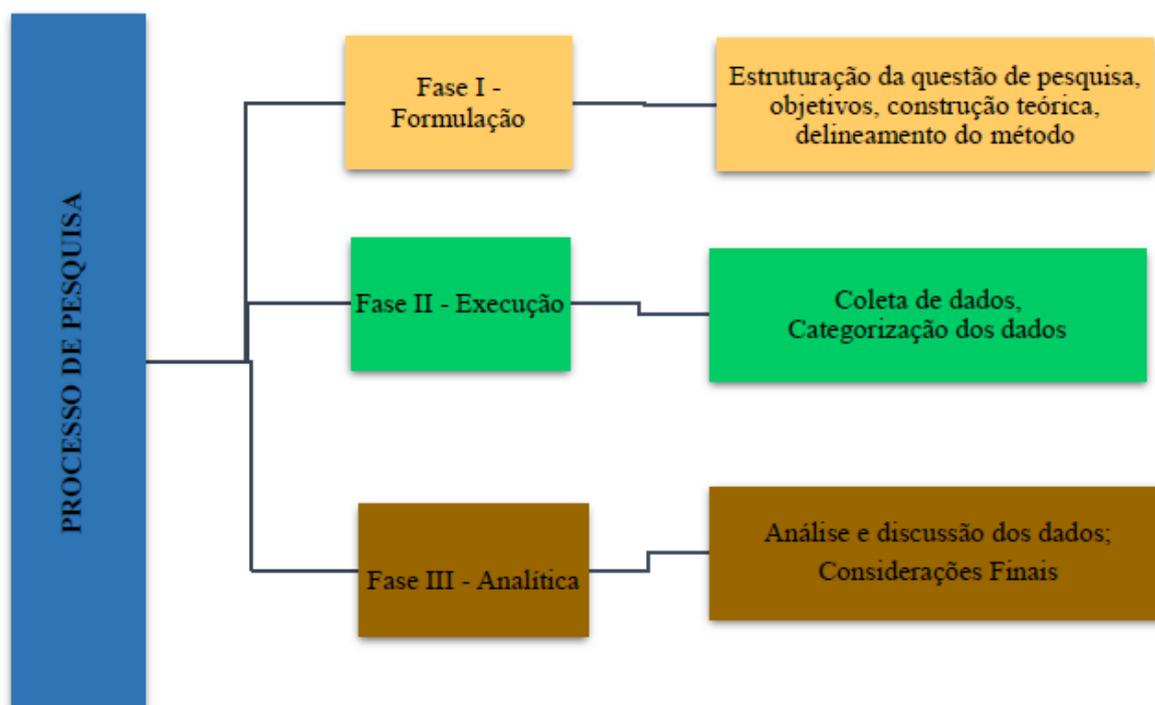
Fonte: dados da pesquisa.

Ressalta-se que, em virtude da pandemia e das exigências de distanciamento social, as

entrevistas ocorreram por meio do *Google Meet* e duraram, em média, de 30 a 45 minutos. Como instrumento de coleta de dados, foi utilizado um roteiro semiestruturado aplicado aos comerciantes das empresas participantes da pesquisa. O roteiro de pesquisa foi estruturado em três blocos, sendo que as entrevistas foram gravadas mediante autorização dos sujeitos da pesquisa.

Para a análise dos dados, coletados a partir das entrevistas, utilizou-se a técnica de análise de conteúdo, com base em Bardin (2016). Esse método “é um conjunto de técnicas de análise de comunicações que tem por finalidade a descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação” (BARDIN, 2016, p. 24). Atendendo o proposto por Bardin (2016) e com base nos dados coletados, as categorias foram definidas *a posteriori*, sendo elencadas como: **Auxílio governamental**; **Adversidades** e **Perspectivas futuras**. A Figura 2 esboça as fases do processo de pesquisa.

**Figura 2** – Fases do processo de pesquisa.



Fonte: dados da pesquisa.

As etapas da Fase I se referem à estrutura geral do estudo, que contempla a construção dos objetivos, a escolha da abordagem teórica e o delineamento do método. Já a Fase II está

atrelada à coleta de dados e à categorização dos dados. Por fim, a Fase III condiz com a análise dos dados coletados, bem como apresenta as considerações finais do estudo. Realizadas as explanações do método, a próxima seção discorre sobre as análises dos dados.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção, serão apresentados os resultados e discussões da pesquisa.

### 4.1 AUXÍLIO GOVERNAMENTAL

Os governos de países em desenvolvimento nem sempre têm recursos para implementar diretrizes sanitárias preconizadas pela Organização Mundial de Saúde (OMS) a fim de conter uma pandemia (NARULA, 2020) ou promover incentivos para micro e pequenas empresas. Além disso, se já apresentarem níveis muito elevados de dívida pública e/ou externa, os países emergentes podem enfrentar uma pressão financeira mais forte (LIÑÁN; JAÉN, 2020). Esses aspectos impactam diretamente a resposta dos governos à crise financeira.

As evidências deste estudo apontam que o modelo de distanciamento controlado construído pelo estado do Rio Grande do Sul e, posteriormente, adotado em outros estados brasileiros, foi recebido pelos entrevistados de forma negativa (C1, C2, C4), embora existam pontos favoráveis (C3, C5). Os reflexos negativos podem estar relacionados à falta de divulgação das ações/modelo, conforme relatam o C3 e C5:

Eu achei interessante as bandeiras aqui do Estado, o modo que elas são, e que foram feitas, como que foi e tudo mais. Só que eu achei uma divulgação ruim, porque num momento tu sabia que ia poder abrir, já numa sexta-feira adiante já não podia abrir [...] O que que é serviço essencial, o que que não é serviço essencial. Mas eu achei interessante a parte da das Bandeiras. (Entrevistado C3).

[...] Foi uma forma de salvar talvez muito emprego pra o pessoal se manter empregado, digamos assim né, ahãh talvez a forma de combate de divulgação, os meios de proteção das pessoas mesmo deveria ter sido mais focado né". (Entrevistado C5).

Além disso, “o governo nos assustou demais no começo né, que acabou com todo mundo, assustou todo mundo, e ao invés dele ir fechando aos poucos as cidades, e parando alguns comércios durante uma semana, duas pra ir flexibilizando o povo” (Entrevistado C6).

A falta de fiscalização e medidas mais rígidas foram apontadas pela Entrevistada C11: “eu ainda acho que poderia... as medidas poderiam ser mais rígidas, mais cobradas ah até porque

se se não houver uma imposição o povo... ele não ele não compreende ele não executa, então eu considero satisfatória”. Nessa linha, o Entrevistado C8 complementa: “ faltou fiscalização muito grande. Talvez, uma forma de educar as pessoas a aprenderem a lidar nesse momento porque o que a gente mais vê é que, às vezes, o Estado tá tentando fazer alguma coisa”.

O setor imobiliário, apesar de não receber políticas públicas e/ou incentivos específicos, foi beneficiado de forma indireta pela carência e redução temporária destinada aos financiamentos habitacionais, conforme pontua o Entrevistado C7: “ você compra um imóvel dá seis meses, digamos daqui seis meses você vai pagar a primeira parcela, então isso acabou ajudando também, essa parte da política dos governantes com essa questão muitas pessoas acabaram comprando”.

A falta de fiscalização em relação à solicitação de auxílio emergencial foi referenciada pelo Entrevistado C6: “aí disponibilizou o auxílio emergencial que eles falam, foi muita gente que sacou sem necessidade, é eles não souberam distribuir isso aí entre a população, é qualquer pessoa que se cadastrava lá recebia, isso aí é errado por que eles tinham que ter ajudado os micro empreendedor”. Neste sentido, o Entrevistado C9 relata a falta de incentivo aos micro e pequenos empresários: “Eu acho que o governo não pensa muito no empresário né, na questão da empresa em si”.

Em relação aos benefícios disponibilizados pelo governo (considerando todas as esferas), apenas três entrevistados os utilizaram (C1 e C2), sendo que ocorreu demora na liberação. Nesse aspecto, a Entrevistada C4 aponta: “é um valor muito baixo para uma crise que estão impondo de horário de trabalho, que reduziu né dos locais que podem ou não estar abertos. Eu acho que isso poderiam cobrar, se disponibilizassem o dobro do valor que estão dando no momento”. Observa-se que os valores disponibilizados, muitas vezes, são insuficientes para manter o negócio em operação (CABALLERO-MORALES, 2021).

Acerca do benefício disponibilizado pelo município, a Entrevistada C2 relata: “esse valor da prefeitura é que eu recebi, a partir do dia que o valor entrou na minha conta, eu tenho 90 dias para fazer a *Live* do projeto que eu propus. O auxílio do governo [emergencial] eu fiz três vezes a solicitação”. Cabe destacar que algumas prefeituras proporcionaram incentivos de acordo com os recursos disponíveis.

A falta de incentivos para setores específicos foi abordada. Sobre o setor de fotos e filmagens, um dos mais atingidos pela pandemia devido à suspensão dos eventos, o Entrevistado C8 afirma: “nenhum benefício que chegou até a gente era beneficiado o RS. Eu poderia ter pedido um crédito empresarial bem grande de incentivo, só que eu precisaria ser do

Estado de São Paulo. O Rio Grande do Sul não tem nenhum”. No entanto, de forma geral, os incentivos foram avaliados de forma positiva: “olhando no contexto geral, eu acho que foi positiva né, o governo se preocupou por exemplo, o auxílio emergencial” Entrevistado C7). “Eu avalio como muito importantes” (Entrevistado C3). A seguir, serão apresentados os achados da pesquisa para a categoria Adversidades.

#### 4.2 ADVERSIDADES

A covid-19 se tornou um problema global com efeitos significativos nos mercados de capitais e na economia global, sendo que a estimativa de impactos é maior que em recessões anteriores (SALAMZADEH; DANA, 2020). A crise da covid-19 colocou desafios para a sobrevivência e o desenvolvimento de empresas, especialmente das pequenas e médias empresas (PMEs) (GUO et al. 2020).

Alguns setores foram mais impactados com a pandemia. O Entrevistado C8 destaca: “a maior dificuldade, atualmente, nossa é a gente saber quando vai poder voltar a trabalhar com eventos isso... Quando também a gente vai se sentir seguro pra voltar trabalhar”. A negociação de custos/despesas fixas foi uma das dificuldades relatadas pelos entrevistados, sobre o que a Entrevistada C2 menciona haver “falta de empatia de imobiliária, de negociar o valor do aluguel”. O Entrevistado C10 completa: “os pagamentos, as contas, pagamento do aluguel sem... sem receber dos alunos e não te com que pagar”.

A desvalorização monetária do serviço prestado foi destacada pela Entrevistada C4: “Ter que diminuir os valores e desvalorizar o meu serviço sendo que eu investi anos para isso [...]. Eu demorei muito tempo fazendo cursos, que eu fui fazendo uma grade de cursos que a gente tem”.

Foram relatadas adversidades em relação à adaptação na forma de trabalho remoto (C1, C7), à adaptação para os protocolos de segurança (C1, C5, C6), ao marketing virtual (C11) e a um atendimento que tenha deixado o cliente satisfeito (C3, C6). Essas evidências confirmam que a crise global trouxe reflexos em diferentes segmentos (HASSAN et al., 2020). Os entrevistados buscaram mecanismos digitais para substituir a divulgação e a prestação dos serviços (no caso de aulas on-line), prezando pela segurança (SEETHARAMAN, 2020).

Alguns aspectos afetaram a produtividade, conforme destaca o Entrevistado C5: “a gente não tem trabalho assim a distância, então o impacto foi que a gente parou mesmo, parou como a gente parou todas as atividades elas são presenciais né”. A adaptação no atendimento

foi necessária: “só uma questão de que a gente vai precisar fazer uma adaptação de apenas em locais externos, sem fluxo de pessoas e que a gente consiga manter um distanciamento seguro (Entrevistado C8). O fechamento total de estabelecimentos também foi destacado: “ah... a gente teve que trabalhar uns dias fechado né” (Entrevistado C9).

Por conseguinte, as evidências apontam que os protocolos sanitários, o relacionamento com clientes, as adaptações no atendimento, o distanciamento e a forma de trabalho foram aspectos que afetaram a produtividade no setor de serviços, corroborando o exposto por Dudè et al. (2021), de que houve um impacto particular em todo o setor de serviços. A pandemia da covid-19 trouxe mudanças e impactos duradouros (HE; HARRIS, 2020). Nesse sentido, na próxima seção, serão explanadas as perspectivas futuras.

#### 4.3 PERSPECTIVAS FUTURAS

A crise da covid-19 aponta para um “novo normal” com impacto mundial (HE & HARRIS, 2020), e seus reflexos exigem diferentes condutas de adaptabilidade em todas as áreas para atender às novas exigências do mercado (NASSIF; CORRÊA; ROSSETTO, 2020). Em relação às perspectivas no ambiente de negócios, as evidências apontam um cenário desfavorável na visão das Entrevistadas C1 e C2: “Pra mim o estúdio de dança foi bem prejudicado, por exemplo, nós não temos como termos o distanciamento e foi o primeiro a ser fechado né” (Entrevistada C1). “É frustrante, frustrante, porque a gente fica sem saber às vezes pra onde correr” (Entrevistada C2).

Por outro lado, alguns segmentos possuem um cenário favorável para os negócios: “a perspectiva é que nos próximos cinco anos o setor imobiliário seja muito bom sabe [...] da parte da economia também porque daí vai girar sabe, então estou bem ansioso e bem empolgado para os próximos anos (Entrevistado C7). Nessa mesma linha, o Entrevistado C3 destaca: “pra agricultura foi muito bom... tipo os preços, como a subida do dólar foi alta, a soja disparou, o arroz disparou, então, agora o pessoal que plantou, colheu bem e vai ter que fazer, vai ter que reformar a máquina, o caminhão”.

Para as oficinas de bicicletas também há boas perspectivas: “a questão é que eu acho que já se tornou um segmento necessário, hoje né, porque tá todo mundo usando a bicicleta como meio de transporte” (Entrevistado C9). Para a arquitetura e urbanismo, o *home office* impulsionou o crescimento do segmento, como pontua a Entrevistada C11:

Eu acredito muito nisso que como as pessoas elas acabaram transformando o lar num... é um lugar que tu vinha pra dormir muitas vezes e hoje tu trabalha nele, tu dorme, tu recebe pessoas, então ele acabou se tornando um ambiente acabou se tornando vários, então eu acredito que só... só aumente.

Em relação às perspectivas considerando um “novo normal” ou cenário “pós-pandemia” as evidências convergem para uma mudança no comportamento do consumidor, havendo maior cuidado pessoal (qualidade de vida) e maior valorização da família. Na visão do Entrevistado C7, a pandemia deixou um ensinamento: “a questão de encontro familiar, por exemplo, muitas pessoas não estavam mais se encontrando, e agora com isso fazem com que as pessoas se reencontrem mais dentro da sua própria casa com a sua família”. Nesse mesmo sentido, o Entrevistado C8 destaca: “as relações sociais vão mudar muito, há uma nova perspectiva de eventos, organizações, festas, inversão...uma inversão de prioridades [...] vai ser muito tu tá perto de quem tu realmente gosta de quem tu realmente ama.

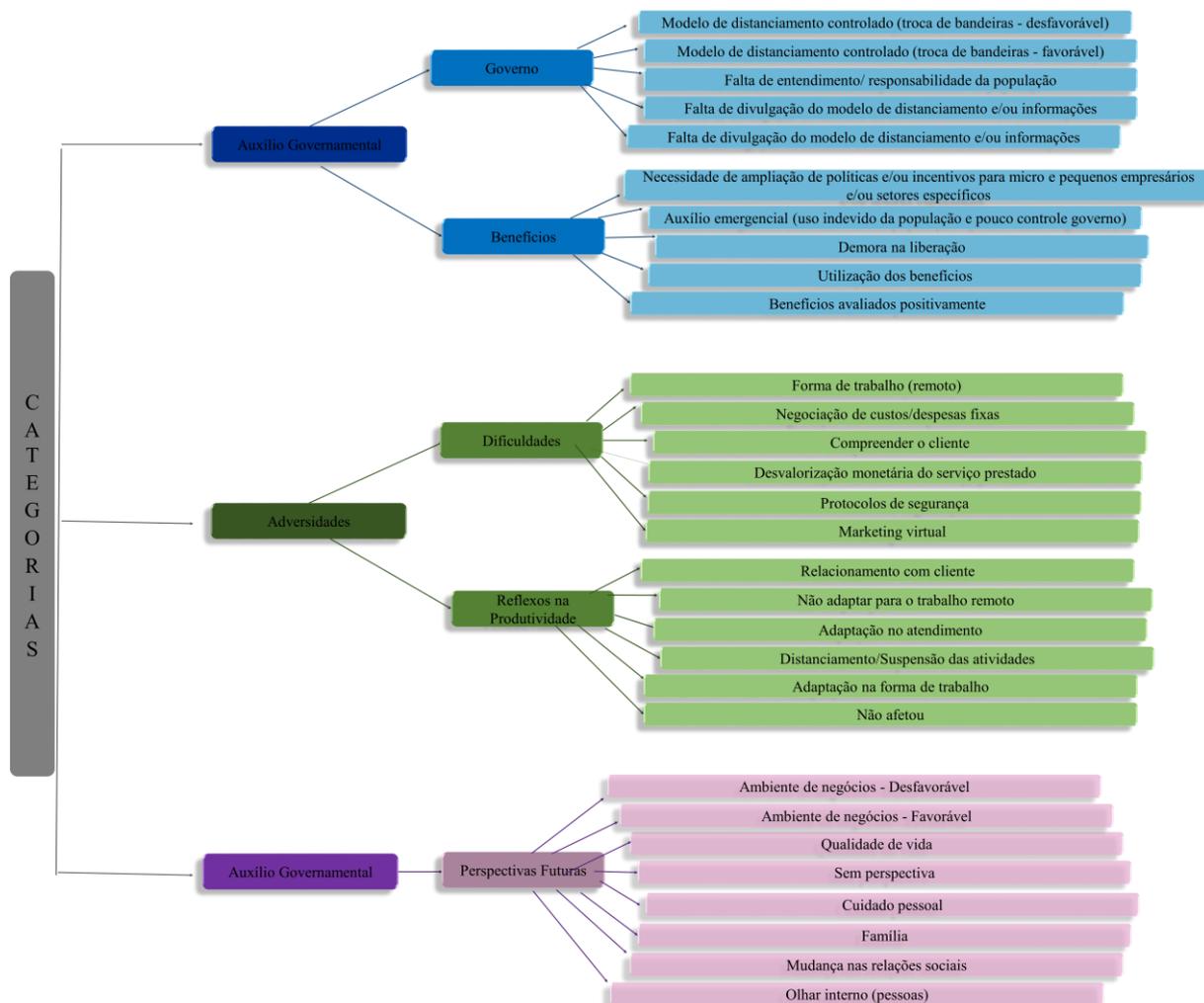
Alguns entrevistados mencionam que o “novo normal” não será realidade: “eu acho que esse novo normal não vai existir [...] Então, eu acho que ao passar do tempo, algumas coisas vão entrar na rotina e vai se manter né. É a questão de higienização que a gente tem” (Entrevistado C9). Hite e McDonald (2020) destacam que ainda não sabemos o impacto total nas carreiras, pois os dados, os ganhos e as perdas mudam à medida que a pandemia avança.

Portanto, observa-se uma perspectiva favorável de ambiente de negócios, mudança nas relações sociais, maior cuidado pessoal — com um olhar voltado para qualidade de vida — e valorização da família. Ademais, as relações sociais também podem ser influenciadas positivamente. A próxima seção apresenta a síntese dos resultados.

#### 4.4 SÍNTESE DOS RESULTADOS

Na perspectiva de Ratten (2020), a mudança cultural resultou das formas de pensar o profissional para adaptação à nova realidade. A pandemia da covid-19 trouxe mudanças que exigiram novas formas de trabalho, sendo que alguns setores foram mais afetados que outros. A Figura 3 apresenta a síntese dos achados desta pesquisa.

**Figura 3 – Síntese dos resultados**



Fonte: dados da pesquisa.

No que tange à categoria **Auxílio governamental**, observa-se que foram abordados aspectos em relação às medidas impostas, incluindo o modelo de distanciamento controlado, os protocolos de segurança e a avaliação dos benefícios disponibilizados. Na categoria **Adversidades**, os achados evidenciam as dificuldades e os reflexos na produtividade. Por fim, a categoria **Perspectivas Futuras** faz referência ao ambiente de negócios, bem como ao “novo normal” para a sociedade em geral.

Cabe destacar que serviços relacionados ao setor de eventos e cinema foram os mais impactados com a suspensão das atividades e impossibilidade de trabalho remoto. Por outro lado, as evidências indicam que serviços relacionados a maquinários, como retífica de motores, foram impulsionados pelos bons resultados da agricultura. O mesmo ocorreu com o setor

imobiliário, que foi beneficiado com o aumento das vendas em função das políticas de parcelamento de financiamentos. A inserção do *home office* desencadeou um novo olhar para o lar, fator positivo para os serviços de arquitetura. Entretanto, as pequenas e médias empresas ainda precisam de maior atenção do governo e ampliação de políticas públicas.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo descrever o cenário de mercado no contexto pandêmico a partir da percepção de comerciantes do ramo de serviços. Utilizando um roteiro de entrevista semiestruturado, foram coletados dados junto a 11 comerciantes vinculados ao Setor de Serviços, localizados na região Sul do Brasil, mais especificamente nos estados do Paraná e do Rio Grande do Sul. A partir dos achados do estudo, foram delineadas três categorias de análise: (1) Auxílio governamental; (2) Adversidades; e (3) Perspectivas futuras.

Mediante o exposto, na categoria **Auxílio governamental**, foram observados aspectos positivos e negativos. Entre os positivos, podem-se destacar a utilização das bandeiras de distanciamento controlado e o auxílio emergencial. No que tange aos aspectos negativos, os participantes destacaram pouco incentivo aos empresários, poucas informações do governo, necessidade de medidas mais rigorosas e falta de fiscalização.

No que concerne à categoria **Adversidades**, as evidências indicam que alguns setores foram mais afetados que outros. Desse modo, alguns comerciantes precisaram negociar e reestruturar as despesas de seus empreendimentos. Os participantes destacaram, ainda, a dificuldade de adaptação ao trabalho remoto, a baixa produtividade e a desvalorização dos produtos e/ou serviços.

Acerca da categoria **Perspectivas futuras**, foi possível perceber, na fala dos respondentes, a importância da adaptabilidade nesse período. Enquanto alguns frisam um cenário desfavorável, em função de suas atividades serem com contato físico ou não essenciais, outros percebem boas perspectivas a longo prazo. Ainda, foi frisada a valorização da família, o reconhecimento do valor da qualidade de vida e a transformação das relações sociais.

Pelo prisma prático, este estudo contribuiu com o ramo de serviços ao evidenciar suas percepções sobre o suporte ofertado pelo governo nesse período de turbulência, a capacidade de lidar com as adversidades e a perspectiva para o cenário futuro, uma vez que a situação exigiu resiliência não apenas dos comerciantes que participaram deste estudo, mas de profissionais de todo o mundo. Sendo assim, descrever o cenário de mercado no contexto

pandêmico a partir da percepção de comerciantes do ramo de serviços se torna primordial para amparar ações imediatas e fomentar estratégias do setor de serviços prestados em todos os segmentos (DUDÉ et al. 2021). Em relação às contribuições teóricas, este estudo contribui com a literatura ao abordar o cenário de mercado no contexto de incerteza e crise do ramo de serviços.

Em suma, cabe destacar, conforme os achados desta pesquisa, que alguns setores foram mais impactados, como o setor de beleza, academias, cinema e eventos, enquanto outros foram estimulados, como os setores imobiliário, de utilitários e maquinários. Sendo assim, as limitações se concentram no número de entrevistados deste estudo e na delimitação geográfica (estados do Paraná e Rio Grande do Sul). Para estudos futuros, sugere-se ampliar o número de respondentes e abranger outras regiões brasileiras. Outrossim, estudos aprofundados de um segmento de mercado específico apresentam contribuições teóricas e gerenciais, bem como o uso de uma abordagem quantitativa.

## REFERÊNCIAS

- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. 3ª Reimpressão. São Paulo: Edições, v. 70, 2016.
- BLOMMAERT, J. **The sociolinguistics of globalization**. Cambridge University Press, 2010.
- BURKI, T. COVID-19 in latin america. **The lancet infectious diseases**, v. 20, n. 5, p. 547-548, 2020. [https://doi.org/10.1016/S1473-3099\(20\)30303-0](https://doi.org/10.1016/S1473-3099(20)30303-0)
- BUSZKO, M.; ORZESZKO, W.; STAWARZ, M. COVID-19 pandemic and stability of stock market – A sectoral approach. **Plos one**, v. 16, n. 5, p. E0250938, 2021. Available from: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0250938>
- CABALLERO-MORALES, S. O. Innovation as recovery strategy for SME in emerging economies during the COVID-19 pandemic. **Research in International Business and Finance**, v. 57, p. 101396, 2021. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2021.101396>
- CARNEVALE, J. B.; HATAK, I. Employee adjustment and well-being in the era of COVID-19: Implications for human resource management. **Journal of Business Research**, v. 116, p. 183-187, 2020. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.05.037>
- CORONAVÍRUS RESOURCE CENTER, JOHNS HOPKINS. **COVID-19 dashboard by the center for systems science and engineering (CSSE) at John Hopkins university**, 2020. Available from: <https://coronavirus.jhu.edu.ez47.periodicos.capes.gov.br/map.html>. Accessed: 11 ago, 2021.
- COSTA, S. S. Pandemia e desemprego no Brasil. **Revista de Administração Pública**, v. 54, p. 969-978, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-761220200170>

CZECH, K.; WIELECHWSKI, M.; KOTYZA, P.; BENESOVÁ, I.; LAPUTKOVÁ, A. Shaking stability: COVID-19 impact on the Visegrad Group countries' financial. **Sustainability**, v. 12, n. 15, p. 6282, 2020. Available from: <https://doi.org/10.3390/su12156282>

DONTHU, N.; GUSTAFSSON, A. Effects of COVID-19 on business and research, 2020. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.008>

DORION, E. C. H. **Reflexão sobre os impactos da pandemia COVID-19 no setor de serviços e comércio e as perspectivas de retomada e mudanças para a sociedade**, 2021.

DUDÉ, U.; ZITKIENE, R.; JUREVICIENÉ, D.; SKVARCIANY, V.; LAPINSKAITE, I. Evaluation of Outsourcing Development in the Service Sector. **Economies**, v. 9, n. 2, 2021. Available from: <https://doi.org/10.3390/economies9020044>

GIONES, F.; BREM, A.; POLLACK, J. M.; MICHAELIS, T. L.; KLYVER, K.; BRINCKMANN, J. Revising entrepreneurial action in response to exogenous shocks: Considering the COVID-19 pandemic. **Journal of Business Venturing Insights**, 14 (e00186), 1-10, 2020. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.jbvi.2020.e00186>

GOODELL, J. W.; HUYNH, T. L. D. Did congress trade ahead? Considering the reaction of US industries to COVID-19. **Finance Research Letters**, 36, 101578, 2020. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.frl.2020.101578>

GUNAY, S.; KURTULMUS, B. E. COVID-19 social distancing and the US service sector: what do we learn? **Research in International Business and Finance**, v. 56, p. 101361, 2021. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2020.101361>

GUO, H.; YANG, Z.; HUANG, R.; GUO, A. The digitalization and public crisis responses of small and medium enterprises: Implications from a COVID-19 survey. **Frontiers of Business Research in China**, v. 14, n. 1, p. 1-25, 2020. Available from: <https://doi.org/10.1186/s11782-020-00087-1>

HAN, Y.; GOETZ, S. J. The economic resilience of US counties during the great recession. **Review of Regional Studies**, v. 45, n. 2, p. 131-149, 2015. Available from: <https://doi.org/10.52324/001c.8059>

HASSAN, T. A.; HOLLANDER, S.; VAN LENT, L.; TAHOUN, A. Firm-level exposure to epidemic diseases: COVID-19, SARS, and H1N1. **National Bureau of Economic Research**, v. 26971, n. 1, 1-67, 2020. Available from: <https://doi.org/10.36687/inetwp119>

HE, H.; HARRIS, L. The impact of Covid-19 pandemic on corporate social responsibility and marketing philosophy. **Journal of Business Research**, v. 116, p. 176-182, 2020. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.05.030>

HITE, L. M.; MCDONALD, K. S. Careers after COVID-19: challenges and changes. **Human Resource Development International**, v. 23, n. 4, p. 427-437, 2020. Available from: <https://doi.org/10.1080/13678868.2020.1779576>

HUANG, C.; WANG, Y.; LI, X.; REN, L.; ZHAO, J.; HU, Y.,...& CAO, B. Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China. **The lancet**, v. 395, n. 10223, p. 497-506, 2020. Available from: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30183-5](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30183-5)

HUBER, V. Pandemics and the politics of difference: rewriting the history of internationalism through nineteenth-century cholera. **Journal of Global History**, v. 15, n. 3, p. 394-407, 2020. Available from: <https://doi.org/10.1017/S1740022820000236>

JUNIOR, A. C.; GOUVEIA, A. C.; TOBLER, R. **A difícil retomada após tombo: uma lupa sobre o Setor de Serviços durante a pandemia de COVID-19**. 2020. Disponível em: <https://blogdoibre.fgv.br/posts/dificil-retomada-apos-tombo-uma-lupa-sobre-o-setor-de-servicos-durante-pandemia-de-covid-19>. Acesso em: 11 ago. 2021.

KABASAKAL, E. ÖZPULAT, F.; AKCA, A.; ÖZCEBE, L. H. Mental health status of health sector and community services employees during the COVID-19 pandemic. **International Archives of Occupational and Environmental Health**, p. 1-14, 2021. Available from: <https://doi.org/10.1007/s00420-021-01678-y>

LAING, T. The economic impact of the Coronavirus 2019 (Covid-19): Implications for the mining industry. **The Extractive Industries and Society**, v. 7, n. 2, p. 580-582, 2020. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.exis.2020.04.003>

LEÓN-MARTÍNEZ, L. D.; PALACIOS-RAMÍREZ, A.; RODRIGUEZ-AGUILAR, M.; FLORES-RAMÍREZ, R. Critical review of social, environmental and health risk factors in the Mexican indigenous population and their capacity to respond to the COVID-19. **Science of the Total Environment**, v. 733, p. 139357, 2020. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2020.139357>

LIÑÁN, F.; JAÉN, I. The Covid-19 pandemic and entrepreneurship: some reflections. **International Journal of Emerging Markets**, 2020. Available from: <https://doi.org/10.1108/IJOEM-05-2020-0491>

MALM, A. **Corona, climate, chronic emergency: War communism in the twenty-first century**. Verso, 2020.

MATIAS, P. J. Manual de metodologia da pesquisa científica. 4. ed. 3º rempr. São Paulo: Atlas, 2019.

MATTEI, L.; HEINEN, V. L. Impactos da crise da Covid-19 no mercado de trabalho brasileiro. **Brazilian Journal of Political Economy**, 40, 647-668, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/IJOEM-05-2020-0491>

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**. Pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: HUCITEC, 2007.

MOKLINE, B.; ABDALLAH, M. A. B. Individual resilience in the organization in the face of crisis: study of the concept in the context of COVID-19. **Global Journal of Flexible Systems Management**, 1-13, 2021. Available from: <https://doi.org/10.1007/s40171-021-00273-x>

MONGEY, S.; PILOSSOPH, L. WEINBERG, A. Which workers bear the burden of social distancing?. **The Journal of Economic Inequality**, 1-18, 2021. Available from: <https://doi.org/10.1007/s10888-021-09487-6>

MONITOR DO PIB. **Instituto Brasileiro de Economia**. 2021. Disponível em: <https://portalibre.fgv.br/>. Acesso em: 12 ago. 2021.

NARULA, R. Policy opportunities and challenges from the COVID-19 pandemic for economies with large informal sectors. **Journal of International Business Policy**, v. 3, n. 3, 302-310, 2020. Available from: <https://doi.org/10.1057/s42214-020-00059-5>

NASSIF, V. M. J.; CORRÊA, V. S.; ROSSETO, D. E. Estão os empreendedores e as pequenas empresas preparadas para as adversidades contextuais? Uma reflexão à luz da pandemia do Covid-19. **Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas**, v. 9, n. 2, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.14211/regepe.v9i2.1880>

NICOLA, M.; ALSAFI, Z.; SOHRABI, C.; KERWAN, A.; AL-JABIR, A.; IOSIFIDIS, C.,.... AGHA, R. The socio-economic implications of the coronavirus pandemic (COVID-19): A review. **International Journal of Surgery**, 78, 185-193, 2020. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.ijisu.2020.04.018>

RATTEN, V. Coronavirus (covid-19) and entrepreneurship: changing life and work landscape. **Journal of Small Business & Entrepreneurship**, v. 32, n. 5, p. 503-516, 2020. Available from: <https://doi.org/10.1080/08276331.2020.1790167>

SAEZ, M.; TOBIAS, A.; VARGA, D.; BARCELÓ, M. A. Effectiveness of the measures to flatten the epidemic curve of COVID-19. The case of Spain. **Science of the Total Environment**, 727, 138761, 2020. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2020.138761>

SALAMZADEH, A.; DANA, L. P. The coronavirus (COVID-19) pandemic: challenges among Iranian startups. **Journal of Small Business & Entrepreneurship**, 1-24, 2020. Available from: <https://doi.org/10.1080/08276331.2020.1821158>

SEBRAE. Micro e pequenas empresas geram 27% do PIB do Brasil. 2021. Disponível em: <https://sebrae-sp.jusbrasil.com.br/noticias/138924009/micro-e-pequenas-empresas-geram-27-do-pib-do-brasil>. Acesso em: 11 ago. 2021.

SEETHARAMAN, P. Business models shifts: Impact of Covid-19. **International Journal of Information Management**, 54, 102173, 2020. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102173>

TORRES, A. P.; MARSHALL, M. I.; SYDNOR, S. (2019). Does social capital pay off? The case of small business resilience after Hurricane Katrina. **Journal of Contingencies and Crisis Management**, v. 27, n. 2, p. 168-181, 2019. Available from: <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12248>

XIANG, S.; RASOOL, S.; HANG, Y.; JAVID, K.; JAVED, T.; ARTENE, A. E. The Effect of COVID-19 Pandemic on Service Sector Sustainability and Growth. **Frontiers in**

**Psychology**, 12, 2021. Available from: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.633597>