

“

# Práticas para Empreender no Varejo Durante a Pandemia da COVID-19

**E-BOOK**  
Líderes Digitais  
Sebrae Paraíba



**SEBRAE**

©2021. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas no Estado da Paraíba – Sebrae/PB  
Avenida Maranhão 285, Centro, João Pessoa, Paraíba. Telefone: (83) 2108 -1100.

Todos os direitos reservados. A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei nº 9.610/1998).

### Informações e Contatos

**Serviço de Apoio às Micro e Pequenas  
Empresas - SEBRAE/PB  
Unidade de Gestão Estratégica e  
Monitoramento - UGEM/PB**

Av. Maranhão, 983 - Bairro dos Estados  
João Pessoa/PB - CEP: 58038 - 382

**Site:** [www.sebraepb.com.br](http://www.sebraepb.com.br)

Bibliotecário catalogador: - Ediene Souza de Lima – CRB 15ª 15/633

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

Práticas para empreender no varejo durante a pandemia da  
COVID-19 / Sebrae Paraíba. – João Pessoa: Sebrae/PB, 2021.  
16 p.

ISBN 978-85-99210-07-9

1. Empreender. 2. Varejo. 3. Pandemia/COVID-19.  
I. Sebrae II. Sebrae/PB. II. Título.

CDD 381.1  
CDU 339.27

**Presidente do Conselho Deliberativo**  
José Marconi Medeiros de Souza

**Superintendente**  
Walter Aguiar

**Diretor Técnico**  
Luiz Alberto Gonçalves Amorim

**Diretor de Administração e Finanças**  
João Monteiro da Franca Neto

**Coordenação e Elaboração**

**Unidade de Gestão Estratégica e  
Monitoramento - UGEM/PB**

**Projeto Usina de Dados**  
Ivani Costa - Gerente  
Ismael da Nóbrega da Silva - Gestor

**Squad Editorial**  
Ediene Souza de Lima  
Fernando Ivo de Almeida  
Jeanne Patrícia Morais Honório  
Niedja Maria Araujo Arruda  
Patrícia de Queiroz Fernandes Soares

**Equipe de Apoio Terceirizado**  
Cristiana Accioly  
Mastroianne Sá de Medeiros  
Nathálya Stephanie de Andrade Félix

**Projeto Gráfico e Editoração**  
Usina Brasilis

Compilação dos projetos de conclusão  
das turmas do Programa Líderes  
Digitais Sebrae.



# Sumário



<b>01</b>	<b>Introdução</b>
<b>02</b>	<b>Um mundo novo e digital</b>
<b>03</b>	<b>É hora de empreender?</b>
<b>04</b>	<b>Estratégias para os tempos de crise</b>
<b>05</b>	<b>Formalizando sua empresa durante a pandemia.</b>
<b>06</b>	<b>Conte com o SEBRAE!</b>
<b>07</b>	<b>Conclusão</b>
<b>..</b>	<b>Referências</b>



# INTRODUÇÃO

Não é difícil perceber o impacto que a pandemia da COVID-19 teve nas empresas ao longo dos últimos meses. Centros comerciais que antes eram movimentados e efervescentes agora estão repletos de lojas vazias e se vendo obrigados a se adaptar à nova realidade.

Antes da pandemia, a meta para a maioria dos varejistas era atrair os clientes para as lojas e criar uma experiência agradável para que o consumidor se sentisse convidado a passar o tempo necessário nas lojas e a comprar em maior quantidade.

Durante a pandemia, nos lugares onde o comércio pode abrir, os varejistas precisaram adaptar suas operações tradicionais para cumprir os regulamentos de saúde e segurança, além de atender às expectativas básicas dos clientes.

Essa nova realidade incluiu o uso de máscara, a garantia do distanciamento físico e o controle do número de funcionários e clientes nas lojas. Além disso, vimos um aumento nas transações por

aproximação (tecnologia contactless), melhorando a velocidade do serviço e introduzindo mais opções de autoatendimento.

Apesar de muitas empresas locais fecharem as portas durante a pandemia, surpreendentemente, o cenário arriscado tem sido estimulante para alguns empreendedores. **Dados do SEBRAE mostram que mais de 620 mil micro e pequenas empresas foram abertas em 2020.**

Mesmo sem uma data exata para o fim da pandemia, as pessoas estão ansiando e sentindo um retorno à normalidade. Empresários e empresas estão se preparando para atender à demanda reprimida assim que a pandemia acabar, mas outras opções também foram surgindo ao longo do caminho para atender às necessidades.

Após uma retração inicial, a indústria de varejo já começa a se recuperar lentamente apostando em alternativas e *abraçando o digital como canal fundamental*. Lojas virtuais, aplicativos de entrega e redes sociais se tornaram protagonistas e, neste e-book, vamos entender as transformações, além de conhecer as práticas para empreender no varejo durante esse período

## Um mundo novo e digital

Mesmo antes da pandemia e da crise econômica decorrente da Covid-19, os varejistas tradicionais já travavam uma batalha feroz contra os grandes e-commerces e outros players do comércio eletrônico. Esses desafios agora se aceleraram em uma velocidade impressionante.

Infelizmente, para os varejistas tradicionais, a pandemia apenas acelerou a transformação digital do setor e alterou permanentemente as preferências de compra de muitos consumidores. O cenário foi pintado como o chamado apocalipse do varejo, a suposta morte das lojas físicas.

No entanto, é preciso ter em mente que muitas das mudanças que ocorreram como parte dessa transformação **não foram todas prejudiciais e nem representam um cenário catastrófico.**

Todos os setores da indústria do varejo investiram em soluções tecnológicas para acelerar o ritmo de sua transformação digital em operações, vendas e distribuição para o ambiente online. Isso representa novos formatos que também podem trazer novas oportunidades para o crescimento do setor.

Embora os líderes da categoria já tenham implementado estratégias baseadas em dados, a pandemia tem sido um catalisador para que os varejistas implantem sistemas para coletar, compreender e ativar os dados dos clientes.

No futuro, as marcas poderão ser mais assertivas em seu marketing, aproveitando os dados para determinar onde elas alcançam e se conectam com seus clientes, como também o que devem promover quando o fazem.

**Esta é uma oportunidade única para marcas conquistarem novos clientes e criarem fidelidade**

se forem capazes de entender o que os clientes desejam e como eles tomam suas decisões de consumo. Elas deverão procurar conectar o comportamento online e offline dos clientes para criar estratégias que atendam as necessidades cada vez mais específicas dos clientes.

A pandemia nos mostrou como as preferências de consumo podem mudar rapidamente. Os varejistas precisam ser flexíveis e manter o cliente no centro de todas as estratégias. No caso de lojas e restaurantes, os modelos de retirada (take-out) e compra online por apps vieram para ficar porque são seguras, mas também convenientes.

Assim como os consumidores caminham livremente do mundo online para o físico, eles esperam que os varejistas façam o mesmo. Momentos de transformação significam novos começos e novas oportunidades. Esta é uma chance para as marcas se reconectarem com os clientes de novas maneiras, para dar o melhor de si e mostrar aos compradores que estão prontos para encontrá-los onde e como preferirem.

”

**É preciso ter em mente que muitas das mudanças que ocorreram não foram todas prejudiciais e nem representam um cenário catastrófico. [...]**

N

# W

## É hora de empreender?

Agora que entendemos um pouco do cenário atual e a transformação digital trazida (ou adiantada) pela pandemia, vamos compreender como desenvolver o comportamento empreendedor e colocá-lo em prática mesmo durante a pandemia.

O país virou de cabeça para baixo no início da pandemia e nos deixou com uma coleção de incertezas. Cancelamentos e adiamentos de projetos, notícias desencontradas e um mar de dúvidas.

Uma pessoa comum pensaria: como planejar qualquer coisa quando você não sabe o que o amanhã trará? Mas a verdade é que essa é a realidade caótica de todo empreendedor em qualquer cenário.

A rotina de um empreendedor é povoada de situações desafiadoras e é preciso agilidade e proatividade para enfrentar os obstáculos. Nestes tempos de extrema incerteza é preciso estar preparado para mudar a direção e se adaptar para sobreviver.

Duas habilidades precisam ser extremamente exercitadas nesses momentos: criatividade e flexibilidade. Uma mentalidade empreendedora envolve abraçar um ponto de dor como uma oportunidade para criar soluções novas e produtivas.

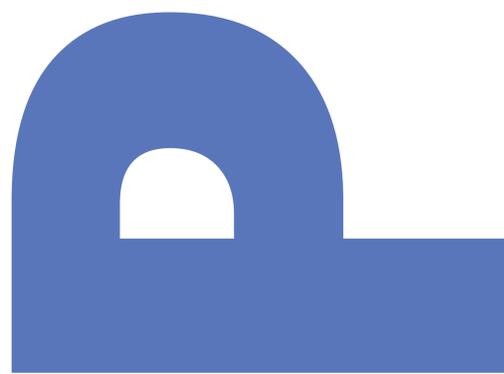
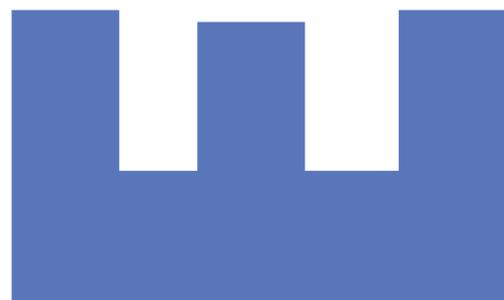
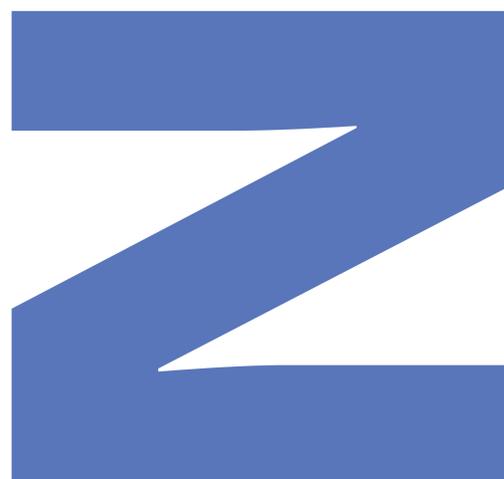
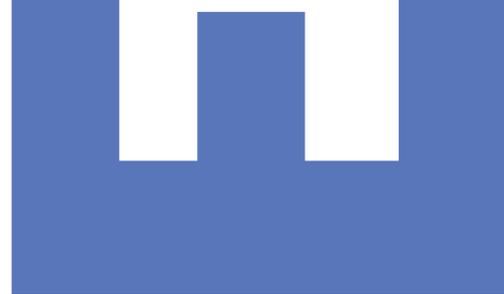


Isso pode resultar em uma ideia de negócio ou não: o importante é que os empreendedores não se limitem a aceitar as situações sem buscar alternativas. Empreendedores enfrentam a adversidade por meio do pensamento criativo e da experimentação, procurando ativamente por soluções.

A mentalidade empreendedora não se preocupa apenas em identificar soluções, mas também em descobrir como implementá-las e garantir que as pessoas possam obter valor com essas soluções. Para pensar como um empreendedor em tempos de crise, não pense apenas em qual ferramenta poderia resolver o problema. Pense em como você pode colocar essa ferramenta nas mãos de pessoas que criarão mais valor com ela.

É interessante ver o tempo em que estamos vivendo não apenas como uma crise e um problema (ou vários), mas também como uma oportunidade de experimentar diferentes maneiras de se comportar e diferentes procedimentos ou rotinas operacionais.

De que forma você pode maximizar seu desempenho pessoal sob essas circunstâncias reconhecidamente desafiadoras? De que forma a sua empresa pode se comportar diferente para atender as necessidades dos consumidores? Tem uma ideia no papel? Essa é a hora de colocá-la em prática!



## **Pense no que os consumidores precisam agora**

Os hábitos do consumidor mudaram significativamente em meio à pandemia, portanto, considere como suas ofertas se encaixam no estilo de vida atual de seus clientes. Por exemplo, as adoções de animais de estimação aumentaram muito desde o ano passado, pois as pessoas procuraram a companhia de animais de estimação enquanto passavam mais tempo em casa.

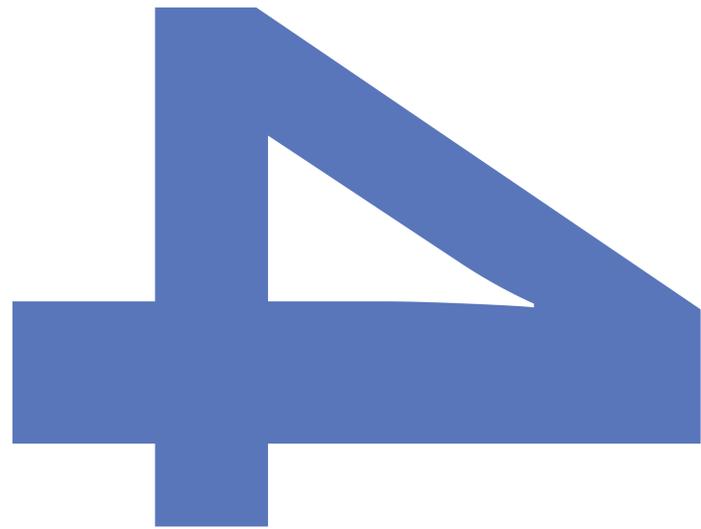
Quando você está lançando ou gerindo uma empresa, você não tem o luxo de perder tempo com distrações externas, mas durante a pandemia, todo o mundo externo é uma distração. Um desafio importante durante esse período é encontrar um equilíbrio entre ter empatia pela situação que está acontecendo no mundo e, ao mesmo tempo, não tirar o pé do acelerador.

## **Planeje e se adapte**

O cenário já parece muito diferente agora do que há alguns meses, e pode muito bem mudar novamente. O desenvolvimento de um plano de negócios de longo prazo à prova de recessão, com um bom planejamento financeiro, ajudará a garantir que o seu negócio possa resistir a qualquer tempestade.

Adaptabilidade é a chave do sucesso para qualquer empreendedor e seu negócio. Tenha um planejamento estratégico, mas seja flexível diante das mudanças. Acima de tudo, seja positivo. Embora gerenciar ou lançar um negócio no momento tenha seus desafios únicos, está longe de ser impossível.





## Estratégias para os tempos de crise

A COVID-19 afetou a vida e o sustento de muitas pessoas e empresas e continua a impactar muitas comunidades ao redor do mundo. Embora todos os resultados da pandemia ainda estejam longe de serem completamente conhecidos, está claro que as consequências econômicas serão drásticas.

### O “novo normal” pós-pandemia exigirá uma revisão das expectativas de negócios.

Nos últimos meses, empresas em todo o mundo tomaram medidas rápidas e radicais para enfrentar a crise causada pela pandemia. À medida que



Fonte: istockphoto (2021)

agora avaliam essas mudanças, elas revisam seus investimentos e reavaliam suas atividades para se concentrar naquelas que geram a receita tão necessária.

O coronavírus afetou cada organização de maneira diferente - algumas empresas fecharam seus negócios, outras conseguiram administrá-los e sobreviveram, algumas das quais se beneficiaram muito simplesmente por causa do tipo de produto ou serviço que oferecem.

Dado que a crise do COVID-19 cria uma incerteza sem precedentes, é importante que as empresas tenham ideias sobre como proteger e aumentar a receita - e não apenas se concentrar em cortar ou reduzir custos. A capacidade de se adaptar realmente separará os líderes dos demais, em um cenário no qual a economia global estará recuperada e em pleno crescimento.

## **Desenvolva uma boa estratégia de marketing digital**

Uma estratégia bem estruturada de marketing digital pode ajudar a fortalecer seu negócio em tempos de incerteza. A comunicação transparente e a fidelidade à sua marca online são duas maneiras principais de fidelizar o cliente durante a pandemia e independente dela.

Embora muitos canais de marketing digital como blogs, newsletter e redes sociais sejam gratuitos ou tenham um baixo custo de investimento, as empresas que estão tentando crescer agora devem ser estratégicas quanto ao tempo e recursos que dedicam a seus esforços de marketing.

A mídia social é uma ótima maneira de atrair novos clientes e compartilhar novidades com os atuais. É normal ter um impulso em promover o seu negócio em qualquer ação que esteja realizando, mas não deve focar apenas em vender, vender, vender. Use suas contas sociais para se envolver genuinamente com seus clientes e deixá-los entusiasmados com sua marca.

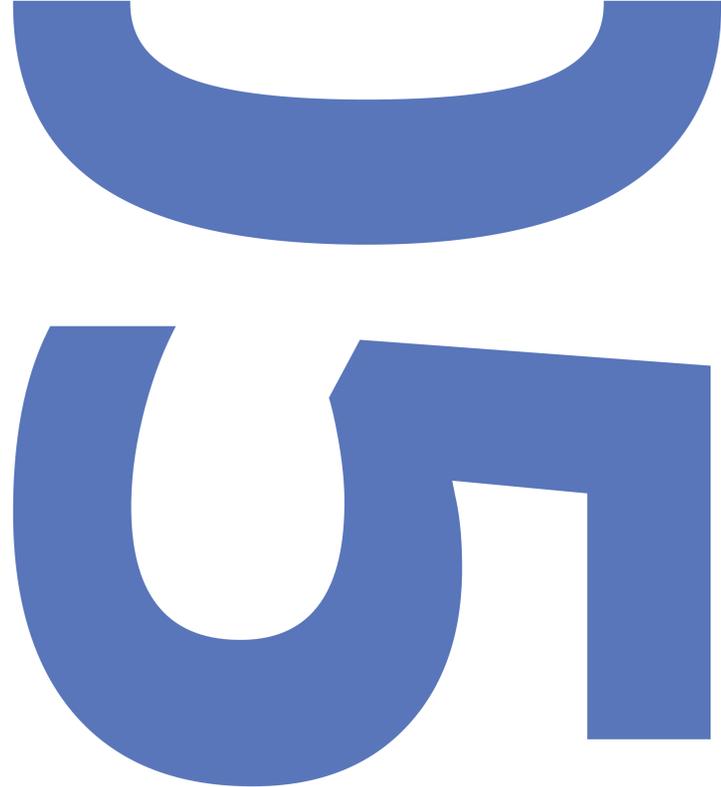
Para aproveitar ao máximo as mídias sociais agora, identifique seu target (público) e preste muita atenção ao que eles estão dizendo e fazendo online. Neste momento em que todos estão se sentindo inseguros em relação às questões de saúde e economia, você pode se destacar respondendo às necessidades e preocupações atuais de seus clientes e abordando as coisas a partir da perspectiva deles.

## **Priorize a comunicação autêntica e transparente com clientes e funcionários**

Como você, seus clientes provavelmente estão assustados ou inseguros com a pandemia, mas se lembrarão das empresas que foram solícitas e os ajudaram durante esses tempos difíceis. Adote uma abordagem mais abrangente para sua estratégia de comunicação com o cliente, incluindo as mudanças que você fez devido ao COVID-19 e o que eles podem esperar de seu negócio.

Não se esqueça de se comunicar também com os seus funcionários. Sua equipe precisa de liderança em tempos de crise e eles recorrerão a você para obter atualizações sobre como a pandemia está afetando a empresa e como lidar com os desafios que vão surgindo.

Use esse tempo para construir um forte senso de comunidade e pertencimento entre os membros da sua equipe. Isso pode dar a seus funcionários uma noção melhor de seu valor para a empresa e fazer com que se sintam mais motivados e produtivos, o que acaba levando ao crescimento do negócio.



## Formalizando sua empresa durante a pandemia

Já vimos que empreendedores sabem que todo problema é uma oportunidade disfarçada e mesmo a pandemia não deixa de oferecer oportunidades de negócios. Tudo o que é necessário é a iniciativa de visionários e inovadores.

Pessoas de todas as esferas da vida, idade e educação estão desenvolvendo um interesse pelo empreendedorismo para elevar suas carreiras. Embora muitos aspirantes a empreendedores

saibam exatamente o que querem fazer, outros ainda precisam de uma ajudinha para escolher melhor o negócio a ser desenvolvido.

**Pensar em ideias de pequenos negócios pode parecer complexo e desafiador,** especialmente com a montanha de opções de negócios. No entanto, existem muitas ferramentas e serviços que podem ajudá-lo a começar. Por exemplo, restringir alguns setores em que você está interessado é uma ótima maneira de analisar seu conjunto de habilidades e interesses para desenvolver os melhores projetos.

Mesmo com a pandemia continuando a impactar quase todas as partes de nossas vidas, existem grandes oportunidades de negócios para marcas existentes e pequenas empresas que podem aproveitar para apostar nessas estratégias. É sobre acompanhar a demanda do mercado e oferecer soluções de curto prazo, ou seja, por



Fonte: istockphoto (2021)



exemplo, iniciar um negócio de produção de máscaras de proteção. Em contrapartida, pequenas empresas com visão mais estratégica podem oferecer soluções de longo prazo, como aplicativos ou equipamentos para trabalhar em casa.

## Vamos vislumbrar algumas oportunidades de negócio?

### Serviços de limpeza



Desde o início da pandemia, a demanda por serviços de limpeza especializada aumentou globalmente. Centenas de empresas que oferecem esse serviço viram um aumento exponencial das solicitações, especialmente após o período de lockdown com a reabertura de empresas e lojas. Mesmo quando a pandemia terminar, ainda haverá uma grande demanda por limpeza contínua.

### Negócios alimentícios



Com muitas pessoas trabalhando em vários empregos durante a pandemia para sobreviver, conseguir cozinhar se tornou um desafio. Não é surpresa que as pessoas estão se voltando para serviços de entrega, comida para viagem e jantares casuais rápidos. Isso mostra que estamos em um ótimo momento para entrar na indústria de alimentos e restaurantes. Quer você planeje abrir um food truck com opções de take-out (retirada no local) ou um restaurante especializado em entregas, você pode ter sucesso em qualquer cenário, desde que planeje adequadamente.

### Serviços de entrega



Os serviços de entrega são incrivelmente populares hoje em dia. Mais importante, mesmo quando a pandemia acabar, a maioria dos clientes continuará usando os serviços de entrega. Entretanto, quando pensamos em delivery associamos a comida pronta ou feira. Ou seja, existe uma lacuna a ser explorada de outros produtos de nicho que podem também adotar o modelo de entregas.

### Tecnologia remota



A pandemia provou que quase qualquer setor pode se adaptar ao trabalho remoto. Além das reuniões de negócio, também vimos o setor de educação e serviços adotar as vídeo-conferências para viabilizar o acesso. Embora o setor de educação possa nunca adotar totalmente o modelo remoto, as empresas agora estão adotando ferramentas de trabalho remoto e soluções de TI, gerando economia para seus negócios e cortando custos indiretos ao mesmo tempo. Hoje, já é possível encontrar psicólogos, médicos e personal trainers prestando consultas online.

### Comércio eletrônico



O comércio eletrônico é potencialmente o setor mais lucrativo quando pensamos em varejo atualmente. Quase todas as empresas estão online, mesmo aquelas que antes eram difíceis de imaginar, e muitas estão se saindo melhor do que antes. Se você está procurando uma ideia para uma pequena empresa para além de 2021, deve saber que mais oportunidades de e-commerce de nicho estão surgindo a cada dia.

# Conte com o **SEBRAE!**

O SEBRAE desenvolve vários projetos e ferramentas para ajudar na implementação do seu negócio ou para potencializar as ações direcionadas ao seu target.

**Conheça nossas iniciativas e conte com o SEBRAE para fazer do seu projeto um sucesso!**

## **Apoio à implementação do negócio**

Consultoria e cursos em marketing digital  
Consultoria Sebraetec, marca, processos ou cardápio digital  
Consultoria em modelagem de negócios  
Multiconsultorias  
Consultoria de viabilidade financeira  
Pesquisa de mercado  
Bootcamp e Empretec  
Formalização de MEI

## **Potencializar ações para o target**

Criar conteúdos que envolvam o seu público  
Participar de grupos e feiras virtuais  
Articular Senac e Senai para apoiar nos aspectos relacionados a comércio eletrônico

Fonte: istockphoto (2021)



# CONCLUSÃO

Nos próximos anos, olharemos para 2020 como o momento que mudou tudo. Em nenhum outro lugar ocorreu um crescimento sem precedentes e imprevisto como nos setores digital e de comércio eletrônico, que explodiram em meio à crise do COVID-19.

A pandemia abalou o modelo de varejo e alterou drasticamente o comportamento do consumidor à medida que se desvincularam de seus hábitos arraigados, adotando o comércio eletrônico com uma força descomunal.

Essa migração em massa dos consumidores tradicionais para o ambiente digital cumpriu em questão de meses o que era planejado para o aumento do comércio eletrônico nos próximos 10 anos.

Se você olhar para outras recessões e desacelerações nas economias globais, verá que surgiram alguns grandes negócios nesta época. A COVID-19 trouxe e continuará a trazer algumas ideias incríveis para pequenas empresas envolvendo novos produtos e serviços.

Neste material, você aprendeu sobre as mudanças que ocorrem no varejo como efeito da pandemia e a transformação digital que envolveu todos os aspectos do setor. Também aprendeu a identificar as oportunidades no mercado e selecionar as melhores ideias para criar um negócio de sucesso.

**Agora é a hora de pensar nas suas ideias e colocar a mão na massa.**

O SEBRAE acredita na força do empreendedorismo e podemos estar ao seu lado, oferecendo treinamentos e ferramentas para ajudar no desenvolvimento da sua ideia e garantir o sucesso do seu negócio.

## Referências

GANDRA, Alana. Mais de 620 mil micro e pequenas empresas foram abertas em 2020. Agência Brasil: 2021. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-04/mais-de-620-mil-micro-e-pequenas-empresas-foram-abertas-em-2020>. Acesso em: 24 ago. 2021.

MARTELLO, Alexandro. Em meio à pandemia, Brasil abriu 2,3 milhões de empresas a mais do que fechou em 2020, diz ministério. G1/Globo.com: 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2021/02/02/brasil-registra-saldo-positivo-de-23-milhoes-empresas-abertas-em-2020-diz-ministerio-da-economia.ghtml>. Acesso em: 14 mai. 2021.

PEQUENAS EMPRESAS GRANDES NEGÓCIOS. 6 estratégias para empreender durante a crise. 2020. Disponível em: <https://revistapegn.globo.com/Administracao-de-empresas/noticia/2020/05/coronavirus-6-estrategias-para-empreender-durante-crise.html>. Acesso em: 24 ago. 2021.

PIMENTA, Marcelo. O que é empreendedorismo digital e o que a quarentena está ensinando. Startse: 2020. Disponível em: <https://www.startse.com/noticia/empreendedores/o-que-e-empendedorismo-digital>. Acesso em: 24 ago. 2021.

SEBRAE MINAS GERAIS. Empreendedorismo em tempos de coronavírus. 2020. Disponível em: <https://atendimento.sebraemg.com.br/biblioteca-digital/content/empreendedorismo-em-tempos-de-coronavirus>. Acesso em: 24 ago. 2021.

SERPRO. É possível empreender em tempos de pandemia: Campus Party. 2020. Disponível em: <https://www.serpro.gov.br/menu/noticias/noticias-2020/empreender-tempos-pandemia-campus-party>. Acesso em: 24 ago. 2021.

TEIXEIRA, Cristiane. Como começar a empreender durante a crise do coronavírus. Folha de São Paulo/UOL: 2020. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mpme/2020/05/como-comecar-a-empreender-durante-a-crise-do-coronavirus.shtml>. Acesso em: 24 ago. 2021.

ISTOKPHOTO Disponível em: <https://www.istockphoto.com/br>. Acesso em: 30 ago.2021.

