

Doi: <https://doi.org/10.4025/cadadm.v31i1.65047>

OS SERVIÇOS PESSOAIS E OS REFLEXOS DO PERÍODO PANDÊMICO

PERSONAL SERVICES AND THE REFLECTIONS OF THE PANDEMIC PERIOD

 Drika DANIELI ¹

 Débora Regina Schneider LOCATELLI ²

Recebido em: 23/03/2022

Aceito em: 31/10/2022

RESUMO

O objetivo foi investigar e descrever as dificuldades de empreendimentos da área de serviços pessoais durante a pandemia da COVID-19, quanto às dificuldades e oportunidades, e as implicações das ações governamentais para incentivar os empreendimentos. O estudo teve uma abordagem qualitativa de caráter exploratório, com coleta de dados por meio de entrevistas com empreendedores de atividades relacionadas aos serviços pessoais de Erechim-RS. As análises foram baseadas nos resultados dos processamentos realizados no Iramuteq: classificação hierárquica descendente, análise fatorial de correspondência e análise de similitude. A amostra pesquisada tem predomínio de microempreendedor individual e sem registro. As atividades com maior destaque dentro dos serviços pessoais estão ligadas à sobrelheira, limpeza de pele, depilação e pedicure. Observou-se que a característica dos empreendimentos é a de não ter funcionários. As dificuldades relatadas foram quanto ao atendimento na pandemia, os mecanismos para prevenir a contaminação, relações com o espaço de trabalho e seus custos. Além de contribuir para a construção de políticas públicas de apoio aos empreendedores deste segmento.

Palavras-chave: Empreendedorismo. COVID-19. Iramuteq. Microempreendedor.

ABSTRACT

The objective was to investigate and describe the difficulties of enterprises in the area of personal services during the COVID-19 pandemic, regarding the difficulties and opportunities,

¹ Universidade Federal da Fronteira Sul. Brasil. – email: d.drikadanieli@gmail.com

² Universidade Federal da Fronteira Sul. Brasil. – email: debora.locatelli@uffs.edu.br

and the implications of government actions to encourage enterprises. The study had an exploratory qualitative approach, with data collection through interviews with entrepreneurs of activities related to personal services in Erechim-RS. The analyzes were based on the results of processing carried out in Iramuteq: descending hierarchical classification, factorial correspondence analysis and similarity analysis. The surveyed sample has a predominance of individual and unregistered microentrepreneurs. The most prominent activities within personal services are related to eyebrows, skin cleaning, depilation and pedicures. It was observed that the characteristic of the enterprises is that they do not have employees. The difficulties reported were related to care during the pandemic, mechanisms to prevent contamination, relationships with the workspace and its costs. In addition to contributing to the construction of public policies to support entrepreneurs in this segment.

Keywords: Entrepreneurship. COVID-19. Iramuteq. Microentrepreneur.

1 INTRODUÇÃO

Diante do atual cenário que o mundo passa com a pandemia da COVID-19, doença causada pelo novo coronavírus - SARS-CoV-2, muitas dúvidas e incertezas passaram e passam pela cabeça das pessoas. A COVID-19 é uma doença respiratória nova que foi identificada pela primeira vez em Wuhan, na China, no final de 2019 e hoje está presente em todos os continentes do mundo, sendo que a transmissão atualmente ocorre principalmente de pessoa a pessoa (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE, 2020).

A COVID-19 (Sars-Cov-2) trata-se de uma nova cepa (tipo) de coronavírus que ainda não havia sido identificada antes em seres humanos. As linhagens de coronavírus são responsáveis pela segunda principal causa de resfriados, além de síndrome respiratória aguda grave (SRAG) e síndrome respiratória do Oriente Médio. Em dezembro de 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS) recebeu alertas sobre casos de pneumonia na cidade de Wuhan, província de Hubei, na República Popular da China. Em janeiro de 2020, confirmou-se que se tratava de um vírus da família *Coronaviridae* e uma epidemia da doença, já em março foi decretado pela OMS o estado de pandemia global (ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE, 2020).

No Brasil, o primeiro caso confirmado de infecção pela Covid-19 ocorreu no final de fevereiro de 2020 e em março já existiam mortos pela doença no país. Em abril e nos meses seguintes o isolamento social foi permeado e defendido por cientistas e órgãos mundiais como medida de mitigação de alastramento da doença.

Em 11 de março de 2020, a COVID-19 foi caracterizada pela OMS como uma pandemia, que se refere à distribuição geográfica de uma doença e não à sua gravidade, e reconhece que, no momento, esta doença está em vários países do mundo (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE, 2020).

A COVID-19 fez com que o mundo sofresse perturbações na sua totalidade entre as estruturas políticas, sociais, econômicas, religiosas e financeiras (ACOSTA, 2021). A perturbação é percebida nas interrupções ou baixas na oferta e demanda de serviços. Com isso, as demissões e desemprego acabam por piorar as perspectivas econômicas, reduzindo o consumo e investimento das famílias em itens não essenciais (CONTADOR, 2021).

Conforme dados do *World Economic Situation and Prospects* (UNITED NATIONS, 2021), a produção mundial chegou a patamares de encolhimento de mais de 4% em 2020, sendo fator três vezes pior do que durante a grande crise financeira global sofrida em 2009. As projeções do Banco Mundial sobre a economia brasileira para 2022 sinalizam queda na taxa de crescimento e recuperação apenas no ano de 2023.

Está sendo um grande desafio para os gestores em todas as áreas, das menos afetadas até as que ficaram muito tempo fechadas por envolverem aglomeração de pessoas, pois esta geração ainda não passou por um momento destes. Há empresas que conseguiram visualizar e aproveitar as oportunidades que surgiram neste momento. O Brasil é conhecido pela criatividade do seu povo e por “dar um jeitinho” nos momentos de dificuldades, porém agora nem todos conseguiram visualizar oportunidades dentro desta situação. Outro fator que está afetando as empresas, principalmente as pequenas, são as medidas de segurança que geram custos aos empreendimentos que antes não eram recomendados pelas agências de vigilância em saúde, seguindo orientações da OMS e do Ministério da Saúde.

O Governo Federal e alguns Governos Estaduais e Municipais anunciaram medidas de ajuda aos trabalhadores informais e às empresas, que não se sabe se foram eficientes de fato para resolver os problemas enfrentados.

Sem informações que possam pautar o planejamento das pessoas e dos empreendimentos, isso gerou insegurança para os que são habituados a gerir de forma mais organizada e racional. Mas também atingiu os que gerem seus negócios sem a utilização de ferramentas, as incertezas já comuns neste tipo de empreendimento acentuaram-se ainda mais. A pandemia ocasionou consequências significativas no sistema econômico, gerando uma crise além da sanitária. As medidas de bloqueio total ou parcial de atividades econômicas afetaram aproximadamente 2,7 bilhões de trabalhadores, sendo 81% da força de trabalho mundialmente disponível (COSTA, 2020; INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION, 2020).

Neste cenário, surge o questionamento de como ficaram os empreendimentos no período da pandemia da COVID-19, em especial os voltados para os serviços pessoais. Percebe-se que estudos assim são importantes e necessários para se conhecer a realidade vivenciada no Brasil e no mundo, para tentar entender e poder auxiliar o gerenciamento destes empreendimentos e de outros com características similares de forma efetiva e eficaz.

Estudos como o de Machado et al. (2021) retratam as principais dificuldades de microempreendedores no primeiro ano de pandemia, destacando a redução na receita e as consequências desse fator para o andamento do negócio. Cabeleireiros, manicure e pedicure ocupavam o segundo lugar no ranking de atividades econômicas que mais concentravam micro e pequenos negócios, segundo base de dados da Receita Federal no ano de 2020 (VITÓRIA; MEIRELES, 2021).

Toda grande crise, desastre natural ou pandemia oferece oportunidades únicas para o estudo de como as economias funcionam (JORDÀ; SINGH; TAYLOR, 2020). Para Lecossier e Pallot (2020), uma crise sanitária mundial como a COVID-19 afeta todas as áreas e atividades, em consequência de choques na demanda e oferta. Pesquisas que envolvem a temática de estratégias de gestão frente a momentos como este são importantes para preencher lacunas e entender as dinâmicas de enfrentamento e recuperação de mercado.

O segmento de serviços pessoais é significativo. Até o último dia útil do mês de julho de 2020, o Brasil dispunha de 10.518.285 empresas cadastradas no Portal do Empreendedor, sendo destas 1.016.473 deste segmento, ou seja, 6,66%. A região Sul atinge números expressivos: 41.337 (Santa Catarina), 62.735 (Rio Grande do Sul) e 63.364 (Paraná) em empresas categorizadas, cabeleireiros e outras atividades de tratamento de beleza. No Rio Grande do Sul constava a totalidade de 638.180 empresas optantes no sistema de recolhimento em valores fixos mensais dos tributos abrangidos pelo Simples Nacional (SIMEI), 62.735 eram categorizadas como cabeleireiros e outras atividades de tratamento de beleza (EMPREENDEDOR, 2020), o que representa 9,83% dos empreendimentos neste segmento no Rio Grande do Sul, estado onde se localiza a cidade em que foi realizada a pesquisa.

O objetivo geral foi investigar e descrever as dificuldades de empreendimentos da área de serviços pessoais na cidade de Erechim durante a pandemia da COVID-19, descrevendo as dificuldades e oportunidades vivenciadas pelos empreendimentos da área de serviços pessoais durante pandemia do COVID-19 e verificar as implicações das ações governamentais para incentivar a economia nos empreendimentos da área de serviços pessoais em Erechim.

Cabe destacar que este estudo mostra a situação dos empreendimentos no segundo semestre de 2020 e primeiro semestre de 2021, sendo que os momentos posteriores não são retratados nos dados.

O artigo está estruturado em seis partes. A primeira que o apresenta justifica e descreve seus objetivos. A segunda traz o referencial teórico. A terceira aponta os procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa. Na quarta parte são apresentados e discutidos os resultados da pesquisa. Na sequência, estão as considerações finais e referências utilizadas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica aborda dois assuntos pertinentes ao estudo. No primeiro momento a questão do empreendedorismo de serviço apontando as peculiaridades deste setor e na sequência a questão da gestão e da COVID.

2.1 EMPREENDEDORISMO EM SERVIÇOS

O serviço é constituído de trabalho único e exclusivo e este é um processo (MEIRELLES, 2006). Meirelles (2006) afirma ainda que os serviços têm como característica interpretar as informações, para atender as necessidades dos clientes, que fazem dos serviços uma atividade especial e de peso cada vez mais crescente na economia. Ao prestador de serviços é essencial conhecer as necessidades do cliente e compreender que elas podem ir se modificando ao longo do tempo (SANTOS; SPRING, 2015), como aconteceu durante a pandemia da COVID-19.

Quem realiza atividade de serviços, diferente de outras, tem como principal produto a sua força de trabalho, sendo que os horários e as condições de oferta dos serviços podem ser definidos pelo prestador/a de serviço, o que o faz idealizar que está realizando um trabalho autônomo e independente (GURGEL, 2022). Por isso muitos optam por este tipo de atividade.

A prestação de serviços vem crescendo e isso é verificado na 5ª Edição da Pesquisa Perfil do MEI, realizada pelo SEBRAE (2022), sendo que 43,94% dos pesquisados estão no setor de serviços. Esta mesma Pesquisa aponta outros dados interessantes sobre o perfil destes prestadores de serviços, como com relação à educação formal, a qual constatou que 18% dos pesquisados têm até o ensino médio ou técnico incompleto, 40% têm o ensino médio ou técnico completo e 42% o superior incompleto ou maior escolaridade. Quanto à idade, o maior percentual (31%) está na faixa de 40 a 49 anos, seguido pela faixa de 30 a 39 anos, com 29%, e com 50 anos ou mais, com 26%. Os prestadores de serviço ganham em média 4,194 salários mínimos, sendo que a faixa mais representativa, com 23%, ganha de 2 a 3 salários mínimos, sendo que 76% dos prestadores de serviço só têm esta forma de renda. Quanto ao local de realização de suas atividades, verifica-se que 36% trabalham em casa, 26% em um estabelecimento comercial e 15% na casa ou empresa do cliente. Finalizando com relação ao tempo de atividade, verifica-se que 28% atuam entre 01 a 02 anos, 26% entre 03 e 05 anos e 24% entre 06 a 10 anos.

O período pandêmico afetou de forma direta os prestadores de serviço, como exemplo, na China, país onde iniciou o processo de transmissão da COVID-19 e que é a segunda maior

economia do mundo, os serviços foram os mais afetados (SIDDIQUEI; KHAN, 2020). Este mesmo impacto foi sentido, pelas pequenas e médias empresas que foram afetadas pela pandemia, principalmente por ter uma condição financeira vulnerável (DOSHI; KUMAR; YERRAMILI, 2017).

2.2 GESTÃO X COVID-19

Hisrich, Peters e Sheapherd (2009) escrevem que o empreendedorismo é um processo de criação de algo novo, ao qual se dedica tempo e esforços, assume riscos financeiros, psíquicos e sociais, podendo receber recompensas.

Embora o próprio conceito de empreendedorismo já ressalta a questão de conviver com diferentes riscos e o empreendedor ter isso no seu perfil, como destaca Dolabela (2008) quando escreve que o empreendedor desenvolve atividades que envolvem risco, tem capacidade de inovar, de ser perseverante e de conviver com a incerteza, ninguém estava prevendo e nem preparado para a crise gerada pela COVID-19.

O processo de gestão dos empreendimentos também envolve questões ligadas às análises dos ambientes e suas incertezas. Pereira (2001) salienta que gestão ocorre internamente na organização, otimizando as relações recursos-operações-produtos/serviços, com impactos dos ambientes externo e interno em todas as atividades empresarias.

Os empreendedores e gestores brasileiros já passaram por muitas crises internas e externas. Os países com economia estável e eficaz conseguem responder em pouco tempo a fatores negativos, mas países com mais fragilidades demoram para se recuperar e voltar ao status anterior à crise. O Governo e as políticas econômicas implementadas contribuem para influenciar o desempenho econômico, porém dependem se são utilizadas as ações mais propícias para aquele momento (COLLIER, 2020).

Para a Endeavor (2020), diante de uma crise inédita, não há um manual pronto; devem ser utilizadas boas práticas com quem está vivendo o mesmo desafio, que é de escala global. Sendo que isto é algo que deve ser revisto todos os dias porque as ações são implementadas diariamente, conforme a mudança de cenário.

A situação pandêmica pode ter desencadeado atrasos em atividades atreladas ao desenvolvimento de novos produtos com parceiros, ascensão de dúvidas quanto ao empreendimento e oportunidades de crédito e o dilema de tentar entender como e por quanto tempo a COVID-19 impedirá suas estratégias de negócios. A ferramenta de planejamento de negócios auxilia na avaliação de oportunidades e tomadas de decisão frente a diversos cenários e adaptá-la frente a momentos de crise é fundamental (GIONES *et al.*, 2020).

A propagação da doença gerou números alarmantes de mortes de pessoas e também a morte de muitas empresas, onde sem estrutura financeira obrigaram-se a encerrar suas atividades, algumas de forma permanente. É nítido que os empreendimentos precisam ser revistos, alguns setores terão de se reinventar, o que já acontece atualmente e faz parte das etapas do empreendedorismo na prática (PAULO *et al.*, 2021).

Ações que podem auxiliar os empreendimentos: a) estimar o futuro do empreendimento de forma financeira, com projeções e prioridades identificam brechas orçamentárias que podem ser empregadas a fim de aperfeiçoar produtos ou serviços oferecidos; b) busca por menor preço e qualidade, de forma aliada, bem como exaltar as mesmas qualidades para clientela; c) suporte emocional pode impulsionar a produtividade, mesmo que de forma online por meio de videoconferências. O “novo normal” será construído na base da resiliência, seja no aspecto emocional, financeiro ou social (GIONES *et al.*, 2020).

No segmento de serviços pessoais, os impactos verificados são queda de 76% com relação a uma semana normal e a tendência é que a demanda pelo setor tenda a seguir baixa, por não ser essencial (SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS, 2020a). O SEBRAE (2020b) faz orientações do que a atividade de serviços pessoais pode fazer para tentar enfrentar a crise, são elas: organizar o conjunto de clientes (dados e perfil); manter o contato com os clientes aquecidos utilizando mídias gratuitas e as quais os seus clientes tenham acesso; tentar fazer vendas online pode ser com voucher de serviços/venda antecipada ou de produtos *home care* para os clientes se cuidarem em casa; revisão dos contratos de serviços que envolvam gastos mensais, como: telefonia, internet, assinatura de TVs, dados, softwares de gestão, manutenção de equipamentos; organização do estoque, faturas e revisão de compras; negocie o aluguel; reinvente o seu espaço, pense mudanças para deixar o ambiente mais agradável para quando seu cliente retornar; analisar se há necessidade de demissões e de crédito.

A seguir é apresentada a metodologia a ser utilizada na pesquisa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo tem uma abordagem qualitativa e quantitativa. A qualitativa busca descrever uma situação com significados singulares e subjetivos que, ao serem estudados, favorecem o aprofundamento da temática e o desenvolvimento do conhecimento científico; já a quantitativa apresenta dados quantificáveis e análises estatísticas (GIL, 2019). A pesquisa tem caráter exploratório, pois tem um objeto de estudo ainda desconhecido e visa familiarizar o pesquisador com ele (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013). Estas pesquisas permitem conhecer sobre determinado problema e ainda podem auxiliar na elaboração do instrumento ou escala (TRIVIÑOS, 1987).

Assim, optou-se por estudar os empreendimentos voltados para os cuidados de beleza ou estéticos, que são os serviços pessoais indicados pela Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) estas atividades são classificadas conforme Quadro 1.

Quadro 1 - Classificação dos empreendimentos.

Seção	S	Outras atividades de serviços
Divisão	96	Outras atividades de serviços pessoais
Grupo	96.0	Outras atividades de serviços pessoais
Classe	96.02-5	Cabeleireiros e outras atividades de tratamento de beleza
Subclasse	9602-5/01	Cabeleireiros, manicure e pedicure
Atividades		- as atividades de lavagem, corte, enteadado, tingimento e outros tratamentos do cabelo - os serviços de barbearia - as atividades de manicure e pedicure
Não se enquadram		- a fabricação de perucas (3299-0/99) - a atividade de podologia (8690-9/04)
Subclasse	9602-5/02	Atividades de estética e outros serviços de cuidados com a beleza
Atividades		- as atividades de limpeza de pele, massagem facial, maquiagem, etc. - a atividade de depilação - as atividades de massagem estética e para emagrecimento - as atividades de spas que não operam estabelecimentos hoteleiros - outras atividades de tratamento de beleza não especificadas anteriormente
Não se enquadram		As clínicas dermatológicas com recursos para a realização de procedimentos cirúrgicos e exames complementares (8630-5/01)

Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2020a)

A escolha desse segmento foi pelo fato das atividades por eles desempenhadas, na sua maioria, serem de contato direto com as pessoas, o que durante a pandemia não é indicado pela OMS. Segundo o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (2020b), os serviços pessoais, como: salões, centros de estética, esmalterias, barbearias, dentre os pequenos negócios, foram um dos mais afetados pela crise COVID-19.

Além disso, algumas atividades consideradas não essenciais, em uma recessão, são as primeiras a serem cortadas pelas pessoas. Com o avanço da doença no Brasil, o Governo Federal tomou algumas medidas sobre a classificação de serviços essenciais e não essenciais. A partir da classificação, surgiu o Decreto 10282/2020 (BRASIL, 2020a), que posteriormente sofreu atualizações (10342/2020) (BRASIL, 2020b) e (10344/2020) (BRASIL, 2020c). As atividades ligadas a cuidados pessoais se tornaram serviços essenciais na alteração assegurada pelo Decreto 10344/2020. Antes disso eram classificados como não essenciais. Mesmo com esta mudança acabaram sendo impactadas.

Outro fator que acaba prejudicando os empreendimentos de serviços pessoais é que os empreendedores fazem pouco uso de ferramentas de gestão, o que foi constatado por uma das pesquisadoras em atividades profissionais anteriores, nas quais tinha contato para orientação na área de gestão com estes empreendedores, mas em outra cidade.

A pesquisa foi realizada em Erechim-RS, por ser o município polo da região do Alto Uruguai Gaúcho e local de residência de uma das pesquisadoras. Tem uma população estimada para o ano de 2021 de 107.368 (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2021). Sua economia baseia-se principalmente no setor industrial, cuja representatividade é atualmente de 37,53%, com destaque para as do segmento metalmeccânico. No setor primário destaca-se a produção de soja, milho, trigo, feijão, cevada e frutas e criam aves, bovinos e suínos. O setor terciário já contribui com 17,85% da arrecadação do município (ERECHIM, [S.d.]). O setor de serviços, que é a categoria que abrange os serviços pessoais, até maio de 2020 é composto por 5.751 estabelecimentos e é o setor que se destaca na geração de empregos, perdendo apenas para o setor industrial em números brutos, que continua sendo soberano na cidade (SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS, 2020c).

O total de estabelecimentos classificados como serviços pessoais em Erechim não foi possível estimar com precisão, porque os dados cadastrais da Prefeitura Municipal de Erechim estavam defasados e não constavam de um sistema integrado. Contudo, como se trata de um estudo de abordagem qualitativa, estes números não são tão relevantes para o cálculo da amostra. O número de entrevistados/as seguirá as orientações (GASKELL, 2008) e (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013), que escrevem que em determinado momento do estudo novas entrevistas passam a agregar pouco para o resultado da pesquisa, devido às repetições de conteúdo. Isso ocorre porque ainda que as experiências pareçam próprias a um indivíduo, elas são consequência de um processo social. Assim, quando isso ocorrer não serão mais agendadas novas entrevistas.

A coleta de dados ocorreu por meio de entrevistas, que é uma conversa para troca de informações entre entrevistador e entrevistado (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013). Nas pesquisas qualitativas as questões da entrevista são abertas, sem categorias preestabelecidas. Dessa forma, os participantes podem expressar melhor suas experiências, surgindo a partir dos relatos as categorias a serem estudadas (CRESWELL, 2010). A entrevista foi escolhida por conseguir fazer com que os pesquisados demonstrem o que eles observam, vivenciam e analisam seu tempo histórico, seu momento e seu meio social (DUARTE, 2004). Só que, para isso ocorrer, o entrevistador tem que saber ouvir de forma ativa, demonstrar interesse ao que o entrevistado está falando, suas emoções, fazendo outros questionamentos, demonstrando

atenção, mas sem influenciá-lo (BELEI *et al.*, 2008). Nesta pesquisa a entrevista foi realizada de forma semiestruturada, a qual pode combinar questões abertas e fechadas (MINAYO, 2010), possibilita ao entrevistado mais liberdade e espontaneidade ao repassar suas informações, fatores que podem enriquecer a pesquisa (TRIVIÑOS, 1987).

As entrevistas foram realizadas utilizando aplicativos de conversação virtual, como: Meet, Zoom e WhatsApp, podendo o/a entrevistado/a escolher qual queria utilizar. As entrevistas foram agendadas conforme disponibilidade dos entrevistados no período de fevereiro a julho de 2021. Os participantes eram informados com antecedência sobre os objetivos da pesquisa e no início da entrevista eram convidados a confirmar se estariam participando por livre iniciativa e se consentiam com a gravação das mesmas. Isso porque o contato pessoal não era permitido e muitos não tinham como imprimir, assinar e enviar aos pesquisadores o termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE). Os entrevistados foram mantidos anônimos, sendo identificados somente por números arábicos sequenciais de 1 a 15.

Após a realização das entrevistas, estas foram transcritas, o que já se constitui em uma primeira análise dos dados ou pré-análise. Após foram juntadas e foi montado o corpus dos dados, que consiste numa seleção de textos com propriedades homogêneas em torno de um objetivo de pesquisa (MAZIERI, 2016). Estes foram processados no Iramuteq (*Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires*), este é um software gratuito, de fonte aberta, desenvolvido por Pierre Ratinaud (LAHLOU, 2012), que trabalha com a análise léxica do corpus, realizando cálculos estatísticos sobre o mesmo.

Vale lembrar que os cálculos estatísticos realizados pelo Iramuteq sobre variáveis qualitativas baseadas nos textos são uma forma de explorar os dados, auxiliando na compreensão e na interpretação dos mesmos, cabendo ao pesquisador as análises (CAMARGO, BRÍGIDO V.; JUSTO, 2013).

Foram desenvolvidas as seguintes técnicas: classificação hierárquica descendente (CHD), análise fatorial de correspondência (AFC) e análise de similitude. A CHD que correlaciona as palavras formando um esquema hierárquico de classes de palavras (CAMARGO; JUSTO, 2013). O dendrograma, que é o gráfico gerado, possibilita visualizar os agrupamentos gerados e a hierarquia de grupos de dados (METZ; MONARD, 2005). A AFC é composta pelo cruzamento das ocorrências de cada forma léxica do vocabulário do corpus com as classes resultantes da CHD, de forma a apresentar as relações existentes entre estas classes num plano cartesiano fatorial (CAMARGO; JUSTO, 2013). A análise de similitude, por sua vez, possibilita a visualização de ligação entre os elementos textuais por meio de indicações de conexidade entre as palavras; quanto maiores forem as palavras, maior será a sua frequência e contribuição para a formação da árvore de conexões (CAMARGO; JUSTO, 2013).

Na sequência são apresentados e analisados os dados da pesquisa.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

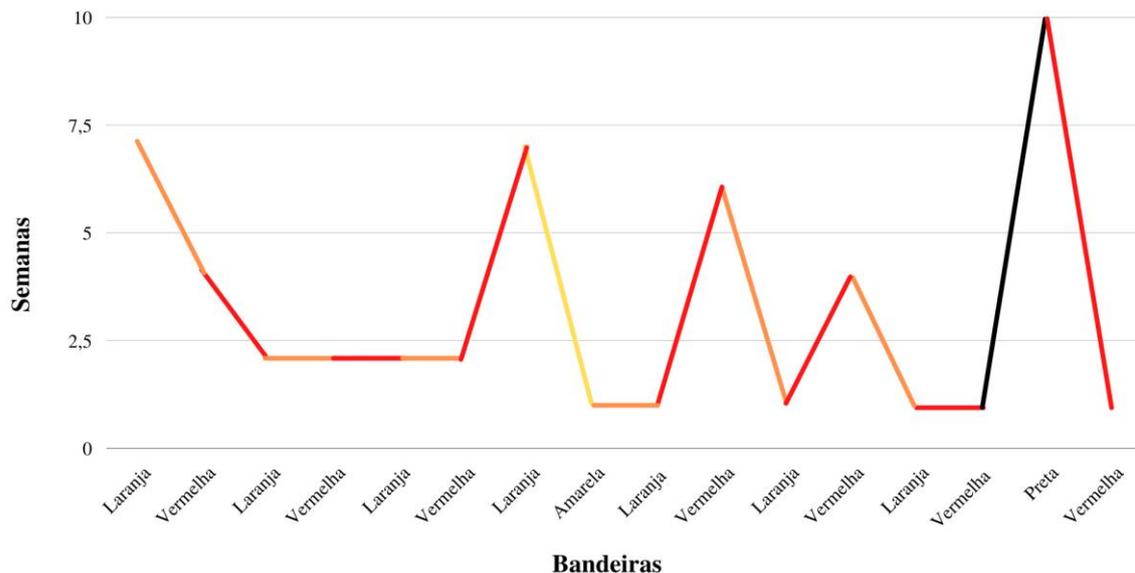
Em consonância com o Decreto Nº 55.128/2020, o Rio Grande do Sul (RS) (RIO GRANDE DO SUL, 2020b) entrou em estado de calamidade pública e começou a anunciar restrições sanitárias envolvendo a Covid-19. O modelo de distanciamento social controlado no estado por meio de bandeiras e protocolos começou a vigorar a partir de 1º de maio de 2020, pelo Decreto Nº 55.240/2020 (RIO GRANDE DO SUL, 2020c).

O modelo de distanciamento imposto previa 4 estágios, ou seja, bandeiras amarela, laranja, vermelha e preta. A amarela significava uma situação amena e flexível, e quando se avançava até a bandeira preta o grau de restrições aumentava. O Rio Grande do Sul foi segmentado

regionalmente e para definir a cor de cada uma das 20 regiões foram levados 11 indicadores em eixos, como a propagação da doença (velocidade, evolução e incidência) e capacidade hospitalar. Aliado a todos esses fatores ainda existia a divisão setorial, os serviços tinham restrições proporcionais ao protocolo de segurança e bandeira adotado (RIO GRANDE DO SUL, 2020a) (Figura 1).

Figura 1 - Ordem cronológica das bandeiras no Rio Grande do Sul.

Ordem cronológica das bandeiras do modelo de distanciamento social para o município de Erechim (RS)



Fonte: Rio Grande do Sul (2020a).

A partir da vivência da pandemia, alguns pontos dos decretos foram sendo flexibilizados. Um exemplo é o que aconteceu em julho de 2020. No antigo protocolo os serviços de higiene (cabeleireiro, barbeiro e estéticas) teriam de permanecer fechados na bandeira vermelha, mas nas atualizações esses serviços poderiam funcionar com 25% da capacidade e distanciamento. O mesmo aconteceu em março de 2021 com a bandeira preta, onde os serviços de higiene poderiam receber seus clientes de forma presencial em um horário pré-definido pelo Governo Estadual (VIECELI, 2021).

O sistema de controle por bandeiras foi substituído pelo “Sistema de Avisos, Alertas e Ações para fins de monitoramento, prevenção e enfrentamento à pandemia de COVID-19”, de acordo com o Decreto Estadual Nº 55.882, de 15 de maio de 2021. No sistema atual, os serviços de higiene pessoal e beleza representam um risco médio de atividade alto e necessitam seguir um protocolo de atividades que envolvem ocupação máxima de pessoas ao mesmo tempo, por área de circulação (1 pessoa a cada 4m²), distanciamento de no mínimo 2 metros entre postos de atendimento e reforço na comunicação sonora e visual ao público e trabalhadores (RIO GRANDE DO SUL, 2021) (Quadro 2).

Quadro 2 - Sistema 3A's e período de vigência.

Sistema 3A's	Período
Avisos	04/08/2021 - 13/07/2021 - 20/05/2021
Alertas	25/01/2022 - 19/01/2022 - 07/07/2021 - 29/06/2021 - 22/06/2021 - 15/06/2021 - 08/06/2021 - 02/06/2021 - 26/05/2021
Ações	02/07/2021 - 4ª Revisão do Plano de Ação da Região 30/06/2021 - 2ª Análise e orientação do Gabinete de Crise 25/06/2021 - 3ª Revisão do Plano de Ação da Região 15/06/2021 - 2ª Revisão do Plano de Ação da Região 10/06/2021 - 1ª Revisão do Plano de Ação da Região 02/06/2021 - Análise e orientação do Gabinete de Crise 28/05/2021 - Plano de Ação da Região

Fonte: Adaptado de Rio Grande do Sul (2021).

As características principais dos pesquisados são apresentadas no Quadro 3.

Quadro 3 - Características dos pesquisados.

ID	Atividades	Tempo de atuação	Formalização	Funcionários
E1	Área dermato funcional: drenagem e massagem, limpeza de pele, sobrancelha, maquiagem, cílios, peeling químico, dermatites e parte clínica com trombose	17 anos	MEI	0
E2	Estética facial: micro pigmentação, design de sobrancelha, maquiagem e depilação.	4 anos	Sem registro	2
E3	Barbearia: corte de cabelo, barba, sobrancelha e química.	4 anos	-	2
E4	Cabeleireira	21 anos	MEI	5
E5	Massagem: estética e terapêutica, reiki e limpeza de pele	21 anos	Sem registro	1
E6	Massagista, depilação, limpeza de pele, cabelo, sobrancelha, micro pigmentação e maquiagem.	12 anos	Sem registro	0
E7	Barbearia	5 anos	Simplex	5
E8	Cabeleireira, maquiagem, micro, alongamento de cílios, mecha, manicure e massagem.	7 anos	MEI	-
E9	Manicure e pedicure	-	MEI	0
E10	Manicure e pedicure	12 anos	Sem registro	0
E11	Design de sobrancelhas e unha	2 anos	MEI encaminhado	0
E12	Limpeza de pele, peeling, agulhamento, drenagem, spa, estria, flacidez, celulite, pré e	-	Sem registro	0

	pós operatório.			
E13	Cabelo, maquiagem, penteado, depilação	20 anos	MEI	0
E14	Manicure, pedicure e depilação	28 anos	Sem registro	0
E15	Massagem, sobrancelha, depilação	3 anos	MEI	0

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Verifica-se que 6 pesquisados não têm registro, 6 são MEI e um está com o MEI encaminhado, 1 não citou e outro é do Simples, ou seja, é microempresa. Quanto ao MEI encaminhado é uma resposta atípica porque o registro sai na hora. O que pode estar aguardando são os alvarás e liberações dos órgãos competentes como prefeitura ou bombeiros.

Em janeiro de 2020, o total de microempreendedores individuais (MEI) no país já ultrapassava a soma de 9,4 milhões de brasileiros formalizados e, em abril, o Brasil extrapolou a marca de mais de 10 milhões na modalidade de atuação no mercado de trabalho (EMPREENDEDOR, 2020). O MEI é um regime de tributação simples concebido com o intuito de incentivar e melhorar a formalização de pequenos negócios e de trabalhadores autônomos, criado a partir da Lei Complementar 128 de 2008 (BRASIL, 2008).

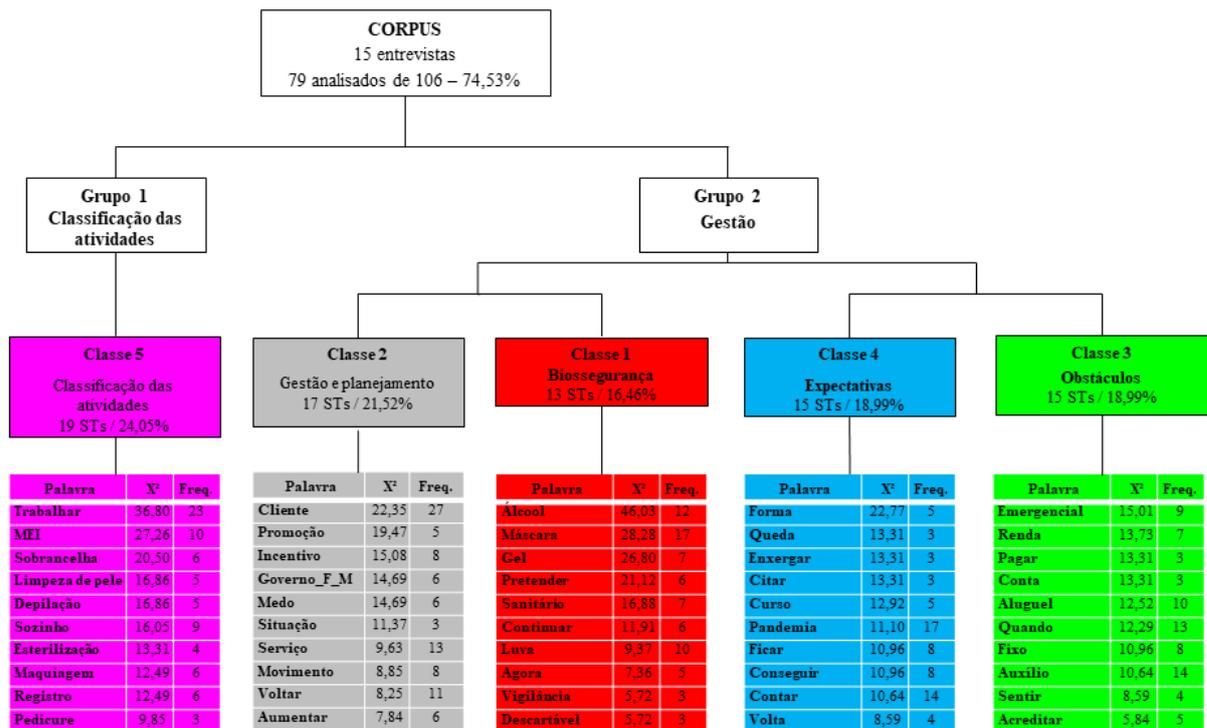
Levantamentos sobre características empresariais no município de Erechim, realizados pelo Data Sebrae, mostram que o perfil de estabelecimentos por porte de acordo com o faturamento é majoritariamente dividido entre microempresas e empreendedor individual, com respectivos valores de 5.789 e 6.446 empresas. As consideradas pequenas e demais portes contribuem com números, respectivamente, de 667 e 891 em cada porte. As informações apuradas em 2020 ainda expõem que as maiores porcentagens no quesito tempo de existência estabelecem-se na faixa de 1 a 2 anos e 3 a 5 anos, ambas com 23% e 6 a 10 anos apresentando índice de 22% do total de empresas (SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO À MICRO E PEQUENAS EMPRESAS, 2020d). Estes dados também são corroborados pelo estudo do Pesquisa Perfil do MEI (SEBRAE, 2022) no qual as faixas entre 01 a 02 anos têm 28%, entre 03 e 05 anos, 26% e entre 06 a 10 anos, 24%.

Destaca-se também que a taxa relativa aos empregadores teve queda nos quesitos com e sem CNPJ, com números ao todo de -9,8% de variação no primeiro trimestre de 2020; já na categoria de outros serviços, houve variação de -16,7%, ambos se comparados com dados anteriores (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2020b).

As entrevistas foram transcritas e a partir disso foi gerado o *corpus* para processamento no Iramuteq. Foram analisados 15 textos, separados em 106 segmentos de texto (ST), com a ocorrência de 3.704 palavras/termos, sendo 1.067 formas e destas 714 ativas e 78 complementares. A CHD, gerada do cruzamento das matrizes de segmentos de texto, teve um aproveitamento de 79 segmentos dos 106, representando um percentual de 74,53%. Este resultado é positivo, a recomendação é de que o aproveitamento deve ser maior que 70% (CAMARGO, 2005). Por outro lado, Pèlissier (2017) indica que, de ser superior a 60%, menos que isso o corpus teria problema de homogeneidade.

A CDH gerou cinco classes que são apresentadas na Figura 2, denominada dendrograma. Nela foram listadas as 10 primeiras palavras de cada classe, todas com significância estatística e ordenadas pelo X^2 decrescente.

Figura 2. Dendrograma



Fonte: Elaborado a partir dos dados extraídos do Iramuteq (2022).

A partir da observação e análise da Figura 2, verifica-se que há cinco classes/clusters e dois conjuntos de dados, sendo que um deles tem dois subconjuntos. O primeiro conjunto com somente uma classe, este conjunto tem a mesma denominação da classe 5, Classificação das atividades. O segundo conjunto foi nomeado de Gestão e contempla dois subconjuntos, cada um com suas classes.

A classe 5, de cor rosa - foi denominada de **Classificação das atividades** -, é composta de 19 STs, representando 24,05% dos segmentos. A classe com maior percentual representativo, acredita-se que, pelo fato de todos os entrevistados terem informado quais atividades desenvolviam, tinham registro, funcionários, entre outras características do empreendimento. Os termos que formam esta classe estão relacionados principalmente às atividades desenvolvidas pelos empreendimentos, com destaque para: **sobrancelha**, **limpeza de pele**, **depilação** e **pedicure**. Apresenta também outras características dos empreendimentos que são não ter funcionários, representado pelo termo **sozinho**. Os que são registrados na maioria são MEI.

Alguns trechos que representam esta classe, sendo que o **negrito** é o destaque do Iramuteq para os termos que caracterizam a classe:

Faço massagem, **depilação**, **limpeza de pele**, **cabelo**, **sobrancelha**, **micro**, **maquiagem**. **Trabalha sozinho**, não tem **registro**. Atendia 15 **pessoas** por dia, já usava **luva** nas tinturas e máscara nas descolorações. (E_6).

[...] área dermato funcional, drenagem e **massagem**, **limpeza de pele**, **sobrancelha**, **maquiagem**, cílios, peeling químico, dermatites e parte clínica com trombose. **Trabalho sozinho**, como **MEI** desde antes **trabalhava** com horários espaçados. (E_1).

[...] **massagem, sobrancelha, depilação...** Atua em salão com outras **pessoas**, tem **MEI** [...]. (E_15).

[...] clínica de estética facial, faço **micro**, design de **sobrancelha, maquiagem, depilação...** **Trabalhamos** em 2 **pessoas**, sem **registro**[...]. (E_2).

Os serviços prestados são **maquiagem**, cortes e tinturas para **cabelos**, penteados e **depilação**. **Trabalho sozinha**, tenho **MEI**. (E_13).

[...] design de **sobrancelha** e unhas. **Trabalho sozinha**, estou obtendo o **MEI**. No início atendia à domicílio e **depois** no centro, com hora marcada por organização, por conta da **esterilização** [...]. (E_11).

As atividades e características dos empreendimentos presentes nesta classe fecham com as apresentadas na Figura 2. Em estudo liderado pelo aplicativo que presta auxílio a microempreendedores Easyme, baseado no banco de dados disponível no Portal do Empreendedor, aponta que o registro mais comum de MEI está conectado com os profissionais da área da beleza. O segundo e terceiro lugar vão, respectivamente, para atividades de comércio varejista de roupas e acessórios e obras de alvenaria (CARRIJO, 2020).

Na sequência serão apresentadas as classes do Grupo 2, denominado **Gestão**, nas quais as classes estão relacionadas a atividades de gestão utilizadas, ou que tiveram que ser empregadas durante a pandemia, percalços e expectativas.

A classe 2, de cor cinza, denominada de **Gestão e planejamento**, tem 17 STs, que representa 21,52% dos segmentos, é a segunda mais representativa. Recebeu este nome porque os termos e os segmentos selecionados relatam como atuaram durante a pandemia. Os termos que se destacaram foram: cliente, promoção, incentivo, medo, situação, serviço, entre outras. Cabe destaque para governo federal e municipal que foram mais citados do que o governo estadual que não apareceu muito, nem de forma positiva e nem negativa.

Os trechos com mais representativos da classe são apresentados na sequência:

Trabalho com as mesmas **clientes** que **já** tinha. Teve **aumento** de insumos, **não** repassei para os **preços** por conta da **situação** delicada, [...] (E_9).

Três semanas com o salão fechado, consegui **auxílio** emergencial. Atendemos com os **protocolos** propostos de proteção sanitária, mas os **clientes** têm **medo** da **situação** financeira **ainda**, estão com receio não teve nenhum **incentivo** do **governo federal** ou **municipal**. (E_14).

Sem **incentivo** ou **auxílio** do governo estadual ou municipal. As **clientes** **voltaram** naturalmente, mas **ainda não** 100%, mas **já** atingiu 80% **clientes**, do grupo de risco, idosos **ainda não voltaram**. Foi preciso **umentar** o **preço** dos atendimentos em virtude do **umento** dos materiais. (E_2).

[...] nenhum **incentivo** do **governo federal** ou **municipal**. A maioria dos **clientes** retornou, salvo raras exceções. Não houve **promoções**, pois trabalhamos com a ideia de **não aumentar** o **valor** dos **serviços** desde o início da pandemia. (E_5).

Na última edição da PPEmp, 21,4 % das empresas em funcionamento adotaram pelo menos uma medida com apoio do governo. Os entrevistados destacaram em 47,9% que conseguiram adiar o pagamento de impostos e 61,6% obtiveram uma linha de crédito emergencial para pagamento da folha salarial (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2021b). Em contraponto, na presente pesquisa, as medidas de apoio passaram apenas pelo Auxílio Emergencial, sendo que, em sua maioria (66,6%), não foram contemplados pelo programa por descumprir algum dos critérios necessários.

A classe 1, vermelha, que está ligada a dois, tem 13 STs e representa 16,46% dos segmentos, foi nomeada de **Biossegurança**, porque os termos que a compõem são na maioria relacionados a este fator: álcool, máscara, gel, sanitário, luva, vigilância e descartável, sendo que álcool foi

o termo com maior X^2 de todos, não somente desta classe, com 46,03. A pesquisa Pulso Empresa mostrou também que medidas extras de higiene foram adotadas por mais de 84% dos empreendimentos pesquisados (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2021b). As outras palavras também fazem relação a esta característica, como pretender, continuar e agora. Os entrevistados ressaltaram que muitas das práticas de biossegurança implementadas neste período, eles pretendem continuar usando. Esta preocupação pode ser percebida nos trechos a seguir:

Mesmo **quando** a pandemia acabar **pretendo continuar** com os **cuidados sanitários** adotados, **propé e álcool em gel** por exemplo. Sempre usei **máscara e luva** por causa do contato próximo ao paciente, os clientes acabam se sentindo mais seguros com os **cuidados**. (E_12).

Pretendo continuar álcool em gel e os outros **cuidados** que já vinham tendo, como **máscara** e autoclave permanecem independente do período. (E_2).

Tem **álcool em gel** em todos lugares, **máscara** disponível para cliente higieniza tudo. Na troca de clientes **pretendo** manter o **álcool em gel** [...]. (E_6).

Nota-se um predomínio na amostra estudada em manter pelo menos uma condição de biossegurança no estabelecimento, como o álcool em gel, mesmo após a pandemia encerrar. Vale ressaltar que tinham participantes que já trabalhavam antes com equipamentos de proteção individual como luvas, propé e/ou máscara por conta das atividades desempenhadas que são, em sua totalidade, de contato direto com o cliente.

A classe 4, azul, foi denominada Expectativas, que foi o que alguns dos entrevistados relataram sobre o que esperam do futuro, por isso alguns termos surgem, como: enxergar, citar, curso, pandemia, ficar, conseguir, contar, volta, entre outros. Neste sentido, verifica-se o seguinte relato:

Para um futuro próximo **enxergo** a possibilidade de aliar aos serviços oferecidos no **salão** com tratamentos capilares, há uma procura grande por **conta** da **pandemia** e o estresse sentido, que acarretam enfraquecimento capilar e **também** quem passou a doença **fica** com muita **queda** de cabelo. (E_13).

Além de aprendizados que tiveram e que vão usar em outros momentos.

A experiência no ramo de **estética** contribuiu para que **conseguisse enxergar** de **forma** mais ampla meu empreendimento, vindo de fora e observando os déficits com a retomada do **salão, mesmo** com as limitações **impostas** pela **pandemia** buscou novo foco. (E_13).

Cuidar com as quantidades para não **ficar** com o **produto parado** e, conseqüentemente, dinheiro. (E_6).

Durante esse **período** e na **volta** aos atendimentos não parou de ter demanda de atendimento acredita que pelo fato do **cuidado pessoal**. (E_5).

A classe 3, verde, que foi nomeada de **Obstáculos**, pelas dificuldades vividas pelos profissionais neste período e pelos termos que compõem a classe: auxílio emergencial, renda, pagar, conta, aluguel, fixo, entre outras.

Dos 15 entrevistados, 10 não receberam o auxílio emergencial e 5 receberam. Alguns trechos desta classe que relatam a questão do auxílio emergencial:

[...] **economizei** passei **meses** com dinheiro contado, **não pedi auxílio emergencial** [...] (E_9).

[...] por **não** ter essa conta **fixa não** solicitou **auxílio emergencial**. (E_5).

[...] fui contemplada com o **auxílio emergencial** em 2020, **logo** que **começou** a pandemia [...]. (E15).

Quanto aos incentivos e **auxílios não** consegui acesso **ao auxílio emergencial** por conta da **renda** familiar. (E_13)

[...] **não pedi auxílio emergencial**, o salão **fechou** em fevereiro e **março** causando **muito** impacto no negócio. (E_12).

[...] tentei **auxílio** mas **não** consegui. (E_4).

Todas as pessoas do salão pediram auxílio emergencial. (E_8).

Entre todo esse cenário, o Governo Federal necessitou criar medidas econômicas através de benefícios financeiros que se encontram em vulnerabilidade financeira e social. Neste contexto, surge o auxílio emergencial, instituído pela Lei Federal 13.892/2020, que assegura a algumas classes de trabalhadores o benefício de R\$600,00, podendo alcançar R\$1.200,00 para mulheres provedoras de sua família. Essa medida governamental foi concebida com o intuito de alcançar os trabalhadores informais, microempreendedores individuais (MEI), autônomos e desempregados nos critérios empregados pelo governo. O pacote anticoronavírus abrange ainda antecipação do 13º salário para os segurados do INSS, prorrogação de cobrança de impostos para empresas e financiamentos de folhas de pagamento, viabilidade de reduzir jornada e salário em até 70% com compensação no seguro-desemprego de mesma proporção ao que se teria direito, se demitido. Além disso, antecipação do abono salarial, reforço ao programa Bolsa Família, redução temporária do Imposto sobre Operações Financeiras (IOF) nos empréstimos. Na parte de crédito, implementação de 5 bilhões para Micro e Pequenas Empresas, dispensa de documentos (CDN) para renegociar crédito, dentre outras (BRASIL, 2020d).

Na segunda quinzena de junho de 2020, de acordo com dados levantados pelo IBGE, um percentual de 70,4% de empresas conseguiu adiar o pagamento de impostos com o auxílio do governo e 76,4% obtiveram acesso a linhas de crédito emergencial para remuneração dos funcionários (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2020b).

Outros trechos enfatizam as dificuldades no pagamento das contas fixas, como aluguel:

Como atendo a domicílio, não tinha **espaço** físico, **não precisava pagar aluguel** [...] (E_9).

O **espaço** em que se localiza o atendimento é próprio, então quanto **ao aluguel** me **senti** um pouco mais calma[...]. (E_5).

[...] por ser autônomo se **não** trabalha **não** tem, e as **contas fixas como aluguel** e outras continuam chegando normalmente. (E_12).

Notei aumento em alguns produtos usados, **procuro** me programar sempre antes de realizar as compras e, às vezes, **economizo** em outras áreas para conseguir manter o padrão. (E13).

A pesquisa Pulso Empresa apresenta que, em torno de 60% dos empreendimentos tiveram problemas para a realização de pagamentos de rotina (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2021b). Outro obstáculo enfrentado pelos empreendimentos foi a diminuição do fluxo de clientes e a insegurança destes ao receber o serviço.

Além do receio com o vírus, os clientes que eram tidos **como fixos** continuavam vindo, mas mesmo **assim diminuiu** o movimento. (E_7).

Sento inseguranças das clientes em gastar em serviços que **não** são essenciais no **momento como** massagem e afins. (E_12).

Antes do período pandêmico, mesmo trabalhando sozinha, atendia uma média de 8 a 10 pessoas por dia **quando** houve a primeira parada em **março sentiu** um baque pois

a **renda não** ficou **fixa** mas as **contas** permaneceram **momento muito** difícil e de incertezas. (E_13)

[...] **senti** impacto com a falta de eventos, clientes relatam que **não procuram** o serviço. (E_14).

Há também quem disse que procurou complementar a renda em outra atividade.

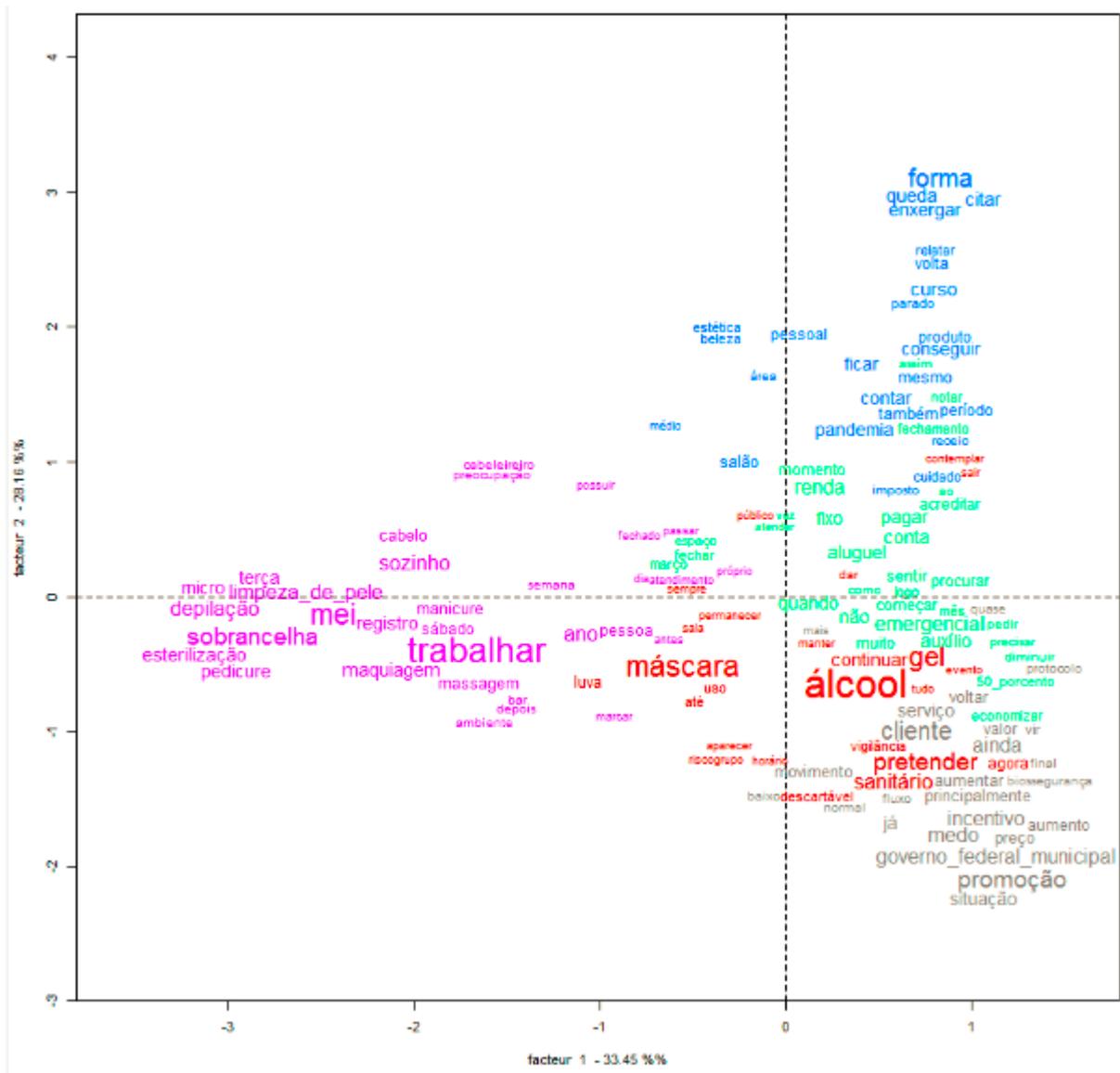
Procurei outro trabalho fora do ramo para complementar **renda** e dar volta nas **contas** de casa. (E_9).

A pesquisa Pulso Empresa constatou que 18,7% das empresas com atividade de serviços encerraram temporariamente as atividades e 19,4% encerraram definitivamente. O Brasil comporta um vasto território e, portanto, existem diferentes realidades acerca da pandemia dentro do país. Os efeitos nas atividades ligadas a serviços não são de difícil compreensão, pois com o fechamento ou não de estabelecimentos a fim de frear a disseminação do vírus, em momentos de crise, os consumidores tomam receio em gastar naquilo que não é fundamental (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2021b).

Mas, felizmente, observa-se que esta realidade está se modificando. De acordo com os dados levantados pela Pesquisa Mensal de Serviços (PMS) do IBGE, o setor de serviços cresceu na margem de 2,4% entre outubro de novembro de 2021, após dois meses de taxas negativas, recuperando a perda acumulada. O resultado faz com que o setor fique 4,5% acima do patamar de pré- pandemia mas ainda 7,3% abaixo do recorde que foi alcançado em novembro de 2014 (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2022).

Na Figura 3 observa-se que as classes vermelha e cinza são próximas, pois fazem parte de um subgrupo de seus temas relacionados. A classe rosa está mais isolada à esquerda e é mais espalhada, porque faz parte de um grupo independente. A classe azul e a cinza estão distantes, em direções opostas. A rosa e a azul não se interconectam. A rosa e a cinza também não se interconectam. A classe verde e a vermelha que mais se relacionam com as outras.

Figura 3 - Análise fatorial de correspondência.

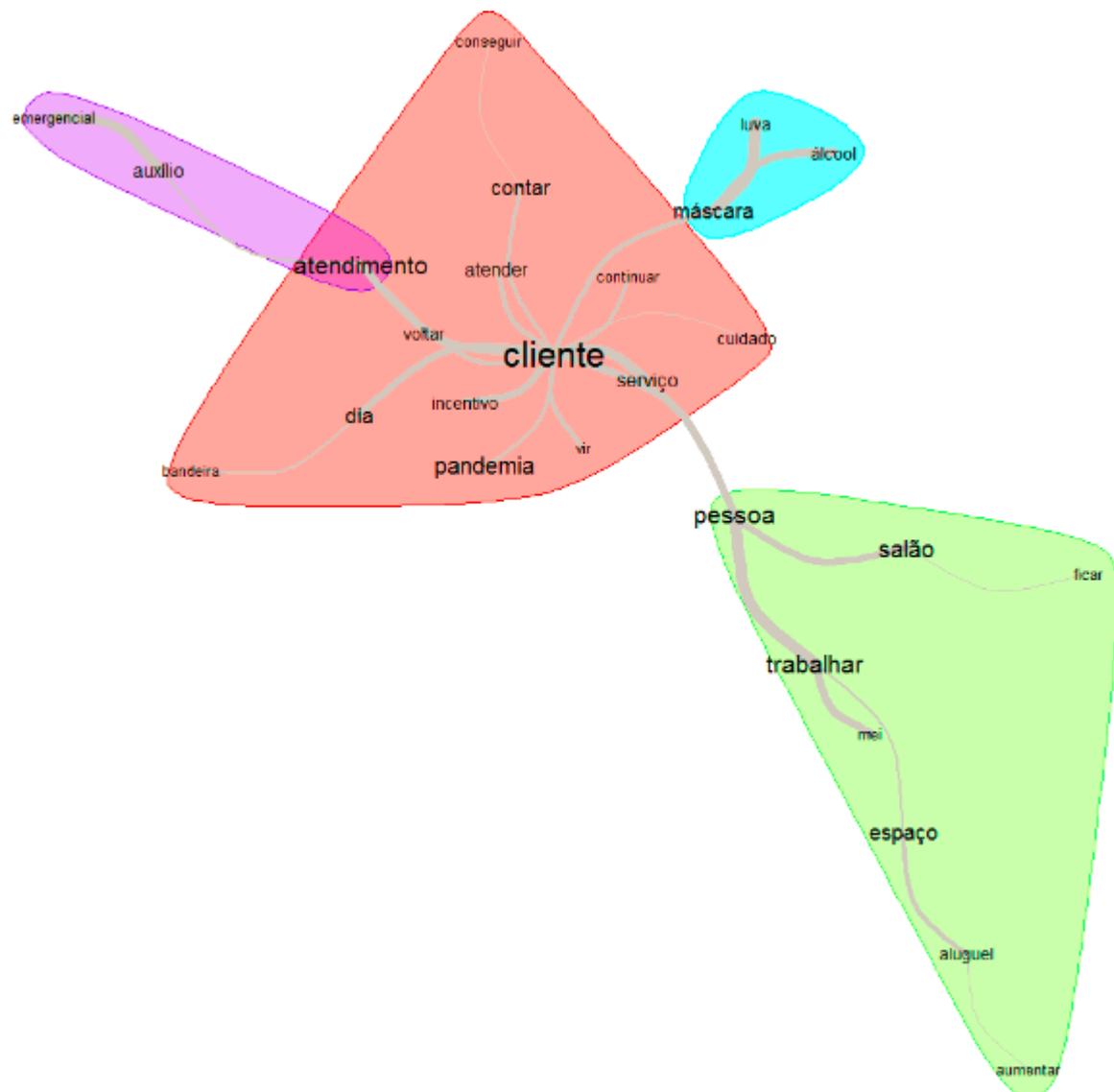


Fonte: Extraído do Iramuteq (2022).

A análise de similitude identifica as ocorrências simultâneas entre as palavras e suas conexões (BRITO, 2019), ou seja, apresenta as coocorrências entre as palavras, mostrando a conexão entre elas. Isto auxilia a conhecer o conteúdo geral do corpus das entrevistas.

Observa-se que o foco dos entrevistados está no cliente e sua relação com o seu atendimento, a pandemia, o uso de máscara e outros mecanismos para prevenção da contaminação, a relação das pessoas com o espaço e os custos para as condições de trabalho adequadas. Isso fica mais evidente na Figura 4.

Figura 4 - Árvore de similitudes com configurações.



Fonte: Extraído do Iramuteq (2022).

Esta verificação de que o cliente, o consumidor, está no centro da atenção dos empreendimentos também é sentida quando se observam as atividades escolhidas pela maior parte dos empreendedores iniciais que buscam atividades econômicas orientadas para o consumidor final e, em segundo lugar, atividades que compõem a indústria, fator semelhante quando comparado aos níveis do país. Entre as categorias de empreendimentos nascentes, novos e estabelecidos os dados variam na categoria de cabeleireiros e outras atividades de tratamento de beleza, em ordem de 4,6%, 8,4% e 6,6%. A concentração feminina no setor de beleza atinge percentuais de 12,7%, em comparação a outros serviços (GLOBAL ENTREPRENEURSHIP MONITOR, 2018).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A crise sanitária vivenciada pela SARS-CoV-2 fragilizou a economia brasileira com baixas no PIB e recessão. Um dos principais reflexos a ser encarado frente à situação é a falta de estratégias conexas de recuperação econômica e, em consonância, o esforço em controlar a pandemia.

As atividades de cuidados pessoais, em um tempo tão complicado, acabaram por se tornar um luxo e não mais cotidianas, com os clientes destinando uma parte do orçamento mensal para este tipo de gasto. O contato próximo exigido na execução do trabalho, em primeiro momento, colaborou com o afastamento de clientes e sua demora para voltar a procurá-los. Assim também, os regimes adotados para monitoramento da Covid-19 no estado do Rio Grande do Sul influenciaram diretamente a recuperação da clientela e o tempo levado para tal.

O estudo se propôs a investigar e descrever as dificuldades de empreendimentos da área de serviços pessoais em Erechim-SC durante a pandemia da COVID-19, o que foi exitoso, embora tenha enfrentado adversidades pela questão pandêmica do momento.

Para o alcance do objetivo principal foram elencados dois objetivos específicos. O primeiro foi descrever as dificuldades e oportunidades vivenciadas pelos empreendimentos da área de serviços pessoais durante a pandemia do COVID-19. Neste sentido, os empreendedores da categoria de serviços pessoais enfrentaram dificuldades em adaptação de serviços no estilo delivery, como foi o caso dos serviços de alimentação. Os fatores impeditivos variam desde meio de transporte para chegar até o cliente, a procura pelo serviço e os equipamentos, que por vezes acabam não sendo portáteis para realizar os atendimentos, impedindo a realização de alguns serviços na casa do cliente. Em contrapartida, é notável o empenho para manter os clientes ativos por meio das mídias digitais, gerando conteúdos atrativos e fazendo com que se tenha uma relação de proximidade. Outras estratégias como manter o preço dos serviços oferecidos de um ano para o outro sem alteração e não ter estoque de produtos também se destacaram como alternativas para enfrentamento.

No geral, no setor de serviços pessoais ficou nítida a preocupação com os clientes e a adoção de medidas de biossegurança antes já necessárias à atividade, mas negligenciadas pelos profissionais, sendo que a maioria ressalta que vai manter as medidas após a pandemia.

O segundo objetivo específico era verificar as implicações das ações governamentais para incentivar a economia nos empreendimentos da área de serviços pessoais em Erechim e percebeu-se que foram poucas as ações governamentais das três esferas de Governo para a categoria. As ações criadas foram gerais e, mesmo assim, não usufruídas pela maioria dos pesquisados, por não se encaixar ou por acharem que não valia a pena.

Quanto às limitações da pesquisa, pode ser citada a limitação geográfica de abrangência da amostra que foca em uma só cidade, mas o que não invalida a pesquisa; apenas reforça a necessidade de expandir os estudos, aumentar as escalas de abrangência, para comparar os resultados. O fato de a pesquisa ter que ser realizada de forma totalmente online, com entrevistas por meio de sistemas de conversação, pode ter prejudicado tanto na questão da limitação de alguns pesquisados que foram contactados, mas não aceitaram participar neste sistema por não terem familiaridade e problemas de conexão; e pelo fato de ser mesmo perceptível ao pesquisador toda a linguagem não verbal do pesquisado.

Com o avanço da vacinação e a flexibilização das medidas sanitárias, paira no ar um futuro mais harmonioso que os vivenciados nos últimos 2 anos de pandemia. Para trabalhos futuros, sugere-se expandir o horizonte geográfico da área de abrangência da amostra para melhor comparação de resultados e homogeneidade. Além disso, fazer um acompanhamento destes

empreendimentos para verificar como estão após o período crítico da pandemia e a liberação para o retorno das atividades da forma como eram antes da pandemia e o estudo de outras atividades empreendedoras, fazendo um paralelo entre antes da pandemia, período pandêmico e pós pandêmico.

AGRADECIMENTOS

Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio Grande do Sul (FAPERGS).

REFERÊNCIAS

- ACOSTA, E. G. **Impactos econômicos da COVID-19 nas famílias brasileiras**. 2021. 48 f. Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Ciências Econômicas da Pontifícia Universidade Católica De Goiás, 2021. Disponível em: <https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/handle/123456789/1712> Acesso em: 02 fev. 2022
- BELEI, R. A. *et al.* O uso de entrevista, observação e videogravação em pesquisa qualitativa. **Revista Cadernos de Educação**, v. 30, p. 187–199, 2008. Disponível em: <https://transcricoes.com.br/wp-content/uploads/2014/11/O-uso-de-entrevista-observa%C3%A7%C3%A3o-e-videograva%C3%A7%C3%A3o-em-pesquisa-qualitativa.pdf> Acesso em: 02 fev. 2022
- BRASIL. **Decreto Nº 10.282, de 20 de março de 2020**. Brasília: [s.n.], 2020a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10282.htm Acesso em: 01 set. 2021
- BRASIL. **Decreto Nº 10.342, de 7 de maio de 2020**. Brasília: [s.n.], 2020b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10342.htm Acesso em: 01 set. 2021
- BRASIL. **Decreto Nº 10.344, de 11 de maio de 2020**. Brasília: [s.n.], 2020c. Disponível em: <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=DEC&numero=10344&ano=2020&ato=835EzYU1EMZpWT2a9>. Acesso em: 01 set. 2021
- BRASIL. **Lei Complementar Nº 128, de 19 de dezembro de 2008**. Brasília: [s.n.], 2008. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp128.htm. Acesso em: 01 set. 2021
- BRASIL. **Medidas econômicas voltadas para a redução dos impactos da Covid-19 (Coronavírus)** — linha do tempo. Ministério da Economia, abr. 2020d. Disponível em: https://www.gov.br/economia/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/boletins/covid-19/timeline?b_start:int=390. Acesso em: 01 set. 2021.
- BRITO, L. M. **Elementos de influência no apego ao lugar de destino pelos turistas em Minas Gerais**. p. 95, 2019. Disponível em: https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/27365/Tese_DINTER_EAESP_Lelis%20Maia%20Brito.pdf. Acesso em: 05 nov. 2021

CAMARGO, B. V. Alceste: um programa informático de análise quantitativa de dados textuais. In: MOREIRA, A. S. P. et al. (Org.). **Perspectivas teórico-metodológicas em representações sociais**. João Pessoa: Ed. Universitária, 2005. p. 511-540.

CAMARGO, B. V.; JUSTO, A. M. IRAMUTEQ: um software gratuito para análise de dados textuais. **Temas em Psicologia**, v. 21, n. 2, p. 513–518, 2013. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/tp/v21n2/v21n2a16.pdf>. Acesso em: 05 nov. 2021

CARRIJO, W. Microempreendedor Individual: veja o ranking das 10 profissões que mais possuem MEI. **Rede Jornal Contábil**, 19 jul. 2020. Disponível em: <https://www.jornalcontabil.com.br/ranking-das-10-profissoes-que-mais-possuem-mei/>. Acesso em: 05 nov. 2021

COLLIER, P. **Os milhões da pobreza**. Lisboa: Casa das Letras, 2020.

CONTADOR, C. R. A pandemia do COVID-19 e o mundo em trevas: notas econômicas para tirar o sono. **Estudos e Negócios Academics**, v. 1, n. 2, p. 41–53, 2021. Disponível em: <https://portalderevistas.esags.edu.br/index.php/revista/article/view/47/41>. Acesso em: 05 nov. 2021

COSTA, S. da S. Pandemia e desemprego no Brasil. **Revista de Administração Pública**, v. 54, n. 4, p. 969–978, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-761220200170>. Acesso em: 05 nov. 2021

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: método qualitativo, quantitativo e misto**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

DOLABELA, F. **Oficina do empreendedor**. Rio de Janeiro: Sextante, 2008.

DOSHI, H., KUMAR, P. & YERRAMILI, V. Uncertainty, capital investment, and risk management. **Management Science**, 64(12), 2017. p. 5769-5786. Disponível em: <https://doi.org/10.1287/mnsc.2017.2815>. Acesso em: 09 mar. 2023

DUARTE, R. Entrevistas em pesquisas qualitativas. **Educar**, n. 24, p. 213–225, 2004. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0104-4060.357>. Acesso em: 02 fev. 2020

EMPREENDEDOR, Portal Do. Estatística. Brasília, 2020. Disponível em: <http://www22.receita.fazenda.gov.br/inscricaoemi/private/pages/relatorios/opcoesRelatorio.jsf>. Acesso em: 01 set. 2021

ENDEAVOR. **Navegando pela crise – Benchmarks**. Endeavor, abr. 2020. Disponível em: <https://endeavor.org.br/?s=navegando+pela+crise>. Acesso em: 01 set. 2021.

ERECHIM. **Economia**. Erechim, [S.d.]. Disponível em: <https://www.pmerechim.rs.gov.br/pagina/147/economia>. Acesso em: 01 set. 2021

GASKELL, G. Entrevistas individuais e grupais. In: BAUER, M; GASKELL, G. (Org.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis-RJ: Vozes, 2008.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas em ciências sociais**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GIONES, F. *et al.* Revising entrepreneurial action in response to exogenous shocks: considering the COVID-19 pandemic. **Journal of Business Venturing Insights**, v. 14, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jbvi.2020.e00186>. Acesso em: 05 nov. 2021

GLOBAL ENTREPRENEURSHIP MONITOR. **Empreendedorismo no Rio Grande do Sul**. [S.l.]: Ibqp. Disponível em: <https://ibqp.org.br/PDF%20GEM/Empreendedorismo%20no%20Rio%20Grande%20do%20Sul%202018%20-%20web%20compactado.pdf>. Acesso em: 01 set. 2021

GURGEL, N. **Aspectos ideológicos do empreendedorismo**: um estudo das condições objetivas e subjetivas de trabalho do microempreendedor individual na cidade de Fortaleza-CE. 91. p. 2022. Dissertação (Mestrado em Serviço Social, Trabalho e Questão Social) - Centro de Estudos Sociais Aplicados, da Universidade Estadual do Ceará. 2022. Disponível em: <file:///C:/Users/debor/Downloads/DISSERTA%C3%87%C3%83O%20NATHALIA%20-%20FINAL.pdf> Acesso em: 09 mar. 2023.

HISRICH, R. D.; PETERS, M. P.; SHEAPHERD, D. A. **Empreendedorismo**. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Após dois meses de queda, serviços crescem 2,4% em novembro. **Estatísticas Econômicas - Agência IBGE**, jan. 2022. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2022-01/setor-de-servicos-cresce-24-em-novembro-apos-dois-meses-de-queda>. Acesso em: 03 fev. 2022

_____. **Cidades**. [S.l: s.n.]. 2021. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados>. Acesso em: 05 nov. 2021.

_____. Classificação Nacional de Atividades Econômicas. **Comissão Nacional de Classificação**, 2020a. Disponível em: <https://ibge.gov.br/estatisticas/metodos-e-classificacoes/classificacoes-e-listas-estatisticas/9078-classificacao-nacional-de-atividades-economicas.html>. Acesso em: 01 set. 2021.

_____. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - PNAD Contínua**. [S.l: s.n.], 2020b Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/2044-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios>. Acesso em: 01 set. 2021

_____. **Pulso Empresa**. [S.l: s.n.], 2021b Disponível em: <https://ibge.gov.br/estatisticas/sociais/saude/28291-pesquisa-pulso-empresa-impacto-da-covid-19-nas-empresas.html>. Acesso em: 01 set. 2021

INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION. **ILO Monitor: COVID-19 and the world of work**. Second edition Updated estimates and analysis. [S.l: s.n.]. Disponível em: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/briefingnote/wcms_740877.pdf. Acesso em: 05 nov. 2020

JORDÀ, Ò.; SINGH, S. R.; TAYLOR, A. M. Longer-run economic consequences of pandemics. Federal Reserve Bank of San Francisco Working Paper 2020-09. **Federal Reserve Bank of San Francisco**, p. 22, 2020. Disponível em: <https://www.frbsf.org/economic-research/publications/working-papers/2020/09/>. Acesso em: 05 nov. 2021.

LAHLOU, S. Text mining methods: an answer to Chartier and Meunier. **Papers on social representations**, v. 20, n. 38, p. 1–7, 2012. Disponível em: <https://eprints.lse.ac.uk/46728/1/Text%20mining%20methods%28lsero%29.pdf>. Acesso em: 05 fev. 2021.

LECOSSIER, A.; PALLOT, M. Innovation Strategies of Mature Resilient Businesses during the Covid-19 crisis. **Proceedings - 2020 IEEE International Conference on Engineering, Technology and Innovation, ICE/ITMC 2020**, 2020. Disponível em: <https://doi.10.1109/ICE/ITMC49519.2020.9198355> Acesso em: 01 fev. 2021

MACHADO, V. T. *et al.* Ferramentas da gestão da qualidade utilizadas pelas empresas como estratégia de sobrevivência em tempos pandêmicos. **Brazilian Journal of Development**, v. 7, n. 8, p. 80917–80937, 2021. Disponível em: <https://doi.10.34117/bjdv7n8-349>. Acesso em: 05 nov. 2021

MAZIERI, M. R. **Patentes e a inovação frugal em uma perspectiva contributiva**. 2016. 371 f. Universidade Nove de Julho, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1679-395174424>. Acesso em: 01 fev. 2021

MEIRELLES, D. S. e. **Serviços: características e organização de mercado**. 2006. Disponível em: <https://www.pucsp.br/sites/default/files/download/eitt/artdimaria.pdf> Acesso em: 09 mar. 2023

METZ, J.; MONARD, M. C. **Clustering hierárquico: uma metodologia para auxiliar na interpretação dos clusters**. 2005, São Leopoldo: [s.n.], 2005. Disponível em: <http://www.lbd.dcc.ufmg.br/colecoes/enia/2005/061.pdf>. Acesso em: 09 set. 2020.

MINAYO, M. C. S. Técnicas de pesquisa: entrevista como técnica privilegiada de comunicação. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: Hucitec, 2010. p. 261–297.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Folha informativa – COVID-19 (doença causada pelo novo coronavírus)**. Principais informações. [S.l: s.n.], 24 abr. 2020 Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19>. Acesso em: 01 fev. 2021

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. Histórico da pandemia de COVID-19. **Folha informativa sobre COVID-19**, 2020. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>. Acesso em: 05 nov. 2020.

PAULO, L. G. de *et al.* **Desafios da gestão em meio à pandemia**. 2021. 40 f. Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, 2021.

PÉLISSIER, D. **Initiation à la lexicométrie: Approche pédagogique à partir de l'étude d'un corpus avec le logiciel Iramuteq (No. 6)**. Toulouse. Disponível em: https://presnumorg.hypotheses.org/files/2016/04/Initiation_lexico_Iramuteq_Mars2017_v6.pdf Acesso em: 01 set. 2021

PEREIRA, C. A. Ambiente, empresa, gestão e eficiência. **Controladoria: uma abordagem da gestão econômica - GECON**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

RIO GRANDE DO SUL. Bandeiras e protocolos: entenda o modelo de distanciamento controlado. **Gov.RS**, Porto Alegre, 30 abr. 2020a. Disponível em:

<https://estado.rs.gov.br/bandeiras-e-protocolos-entenda-o-modelo-de-distanciamento-controlado>. Acesso em: 05 nov. 2020

_____. **Decreto Nº 55.882, de 15 de maio de 2021**. Porto Alegre: [s.n.]. Disponível em: <https://coronavirus-admin.rs.gov.br/upload/arquivos/202105/17103015-55882.pdf>. Acesso em: 01 set. 2021

_____. **Decreto Nº 55128, de 19 de março de 2020**. Porto Alegre. 2020b Disponível em: <https://leisestaduais.com.br/rs/decreto-n-55128-2020-rio-grande-do-sul-declara-estado-de-calamidade-publica-em-todo-o-territorio-do-estado-do-rio-grande-do-sul-para-fins-de-prevencao-e-de-enfrentamento-a-epidemia-causada-pelo-covid-19-novo-coronavirus-e-d>. Acesso em: 01 set. 2021

_____. **Decreto Nº 55240 de 10 de maio de 2020**. Porto Alegre, 2020c. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=395059>. Acesso em: 01 set. 2021

SAMPIERI, R. H; COLLADO, C. F.; LUCIO, M del P. B. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

SANAR. **Linha do tempo do Coronavírus no Brasil**. [S.l: s.n.], 2020. Disponível em: <https://www.sanarmed.com/linha-do-tempo-do-coronavirus-no-brasil>. Acesso em: 01 fev. 2021

SANTOS, J. B.; SPRING, M. (2015). **Are knowledge intensive business services really co-produced?** Overcoming lack of customer participation in KIBS. *Industrial Marketing Management*, 50, 85-96. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2015.04.005>. Acesso em: 05 nov. 2021

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. 5ª Edição da Pesquisa Perfil do MEI: pesquisa quantitativa. Mar. 2022. Disponível em: https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2022/08/relatorio_perfil_mei_2022_v15.pdf Acesso em: 09 mar. 2023

_____. Dez dicas para negócios de beleza enfrentarem a crise COVID-19. **Empreendedorismo**, abr. 2020a. Disponível em: <https://respostas.sebrae.com.br/dez-dicas-para-negocios-de-beleza-no-enfrentamento-a-crise-covid19/>. Acesso em: 01 fev. 2021

_____. Impactos e tendências da COVID-19 nos pequenos negócios. **Boletim de impactos e tendências da COVID-19 nos pequenos negócios**, abr. 2020b. Disponível em: https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Boletim%2001%2024_03.pdf. Acesso em: 05 mar. 2021

_____. **Perfil das cidades gaúchas: Erechim**. [S.l: s.n.], 2020c Disponível em: https://datasebrae.com.br/municipios/rs/Perfil_Cidades_Gauchas-Erechim.pdf. Acesso em: 08 mar. 2021

_____. **Data Sebrae Indicadores**. [S.l: s.n.], 2020d Disponível em: <https://datasebraeindicadores.sebrae.com.br/resources/sites/data-sebrae/data-sebrae.html>. Acesso em: 01 fev. 2021.

SIDDIQUEI, M. I; KHAN, W. Economic implications of coronavirus. **Journal of Public Affairs**, 10(1002), 2020. 1-3. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/pa.2169> Acesso em: 09 mar. 2023.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VIECELI, L. RS permanece em bandeira preta, mas governo libera salões de beleza, restaurantes, comércio e outros serviços. **Gaucha ZH**, Porto Alegre, 19 mar. 2021. Disponível em: <https://gauchazh.clicrbs.com.br/coronavirus-servico/noticia/2021/03/rs-permanece-em-bandeira-preta-mas-governo-libera-saloes-de-beleza-restaurantes-comercio-e-outros-servicos-ckmgr36m30038016unqu9iu1r.html>. Acesso em: 05 nov. 2021

VITÓRIA, M. de F. C.; MEIRELES, E. O microempreendedor em tempos de pandemia: uma análise do impacto econômico em cenário de crise. **Brazilian Applied Science Review**, v. 5, n. 1, p. 313–327, 2021. Disponível em: <https://doi.10.34115/basrv5n1-020>. Acesso em: 05 nov. 2021

UNITED NATIONS. World Economic Situation And Prospects. **Department of Economic and Social Affairs**, v. 146, n. February, 2021. Disponível em: <https://www.un.org/development/desa/dpad/publication/world-economic-situation-and-prospects-february-2021-briefing-no-146/>. Acesso em: 01 set. 2021.