



## DIAGNÓSTICO DAS AÇÕES DE APOIO DO SEBRAE-RN ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS E MICROEMPREENDEDORES INDIVIDUAIS DURANTE A PANDEMIA DO COVID-19

Autor: Vycitor Rodrigues Marinheiro de Souza

Orientador: Prof. Dr. João Paulo Damasio Sales

A pandemia afetou a economia do Brasil, prejudicando as empresas devido às restrições e ao distanciamento social. Diante disso, o Sebrae desempenhou um papel crucial, oferecendo suporte, orientação e recursos *online* para ajudar na gestão e sobrevivência. Nesse contexto, esta pesquisa tem como objetivo identificar as ações de apoio do Sebrae às Micro e Pequenas Empresas e Microempreendedores individuais durante a Pandemia da COVID-19 no estado do Rio Grande do Norte. As metodologias utilizadas foram: Pesquisa Documental: sendo elas do tipo *on line*, através de portais nacionais, e análise de dados secundários, cedidos pelo Serviço de Informação ao Cidadão, além de Entrevista Semiestruturada com representantes do Sebrae-RN. Essas abordagens permitiram registrar o desempenho do SEBRAE e realizar uma análise crítica da narrativa apresentada durante a pandemia, fornecendo *insights* sobre a eficácia das ações de apoio às microempresas. As ações identificadas foram: palestras e treinamento; rodadas de negócios; pesquisas; microcrédito; consultorias, criação de sites e aplicativos; assessoria de comunicação digital, apoio psicológico aos colaboradores, notas técnicas e projetos de captação de recursos. O Sebrae mostrou-se fundamental no combate contra os efeitos da Pandemia aos pequenos negócios, oferecendo soluções diversas de apoio aos empresários no enfrentamento das dificuldades impostas pela crise.

**Palavras-chave:** Empreendedorismo. Micro e Pequenas Empresas. Microempreendedor Individual. SEBRAE. Pandemia. COVID-19.

### 1. INTRODUÇÃO

O impacto da pandemia no Brasil foi significativo, uma vez que o país enfrentou uma série de dificuldades com o alto número de infectados e altos índices de mortalidade causadas pela COVID-19. As medidas de isolamento social adotadas para conter a disseminação do vírus provocaram uma repercussão negativa na economia, com a paralisação provisória ou redução das atividades econômicas. Isso ocorreu em diversos setores como indústria, tecnologia,

agricultura e manufatura. Com a paralisação repentina das grandes corporações, a sociedade se viu diante de um cenário de caos e incertezas (DA SILVA; DA SILVA, 2020).

A Pandemia também agravou as desigualdades sociais no país. Um estudo do Instituto Brasileiro de Economia da Fundação Getúlio Vargas (IBRE/FGV) mostrou que a pandemia afetou fortemente os trabalhadores com menor escolaridade e renda, ampliando as desigualdades sociais no país (NERI, 2021,). Muitos perderam seus empregos e tiveram que acabar por recorrer às atividades informais para garantir sua sobrevivência. Isso gerou ainda mais a exposição da desigualdade social, com a população mais pobre e vulnerável, sendo as mais afetadas pela crise no país (IBGE, 2021). Além disso, a pandemia também expôs desigualdades estruturais existentes na sociedade brasileira, como a falta de acesso a serviços básicos de saúde e educação em algumas regiões do Brasil. As consequências sociais da crise ainda são difíceis de serem avaliadas, mas é possível que elas sejam duradouras e exigirão ações concretas do governo e da sociedade para serem superadas (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2020).

Diante deste cenário, as Micro e Pequenas Empresas (MPEs) foram particularmente afetadas e necessitaram se adequar às circunstâncias econômicas e os Microempreendedores Individuais (MEIs) precisaram se reinventar para se manter no mercado. Nesta conjuntura, o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) tem um papel crucial no apoio e orientação às MPEs e aos MEIs, fornecendo suporte e orientação para as empresas em dificuldade.

Tendo em vista a relevância deste perfil empresarial para a economia brasileira, o SEBRAE viu a necessidade de agir e implementar medidas contingenciais, em forma de ações de apoio, para minimizar os impactos negativos causados pela Pandemia. Essa preocupação se deve ao fato de que cerca de 99% das empresas brasileiras trata-se de Micro e Pequenas Empresas e os programas voltados para elas respondem por 52% dos empregos no setor privado, tornando-as vitais para o funcionamento da economia nacional (SEBRAE, 2020).

Segundo Dornelas (2021), o empreendedorismo é um fator crucial para o desenvolvimento econômico, pois a criação de novos negócios e a geração de empregos são elementos cruciais para o crescimento de um país. O autor destaca ainda que os empreendedores possuem um papel vital na alavancagem econômica, pois são eles que identificam oportunidades de negócios e inovações, o que pode contribuir para a expansão econômica e social de uma nação. Ele também defende que o empreendedorismo não deve ser visto apenas

como uma atividade individual, mas como uma força coletiva capaz de gerar impacto positivo na economia.

Com base nos pensamentos de Dornelas (2021), é perceptível notar a relevância das MPEs e MEIs para o desenvolvimento econômico, pois desempenham um fator chave na alavancagem econômica do país, principalmente, em meio a uma crise pandêmica. Segundo dados do SEBRAE (2023), 54,5% da empregabilidade se origina das Microempresas, portanto, é indispensável que haja investimentos e políticas públicas que apoiem esses empreendedores, para que assim, possam se manter ativos e contribuir para a recuperação econômica do país.

Em face do exposto, o presente estudo tem por objetivo identificar as ações de apoio do Sebrae às Micro e Pequenas Empresas e Microempreendedores individuais durante a Pandemia da COVID-19 no estado do Rio Grande do Norte (RN). Com isso, a pesquisa pretende compreender a vulnerabilidade vivenciada pelas empresas e a assertividade das possíveis ações realizadas para amenizá-las.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno**

O Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte foi criado com o objetivo de estimular o desenvolvimento e a competitividade das Micro e Pequenas Empresas no Brasil. Denominado como Lei Geral, trata-se da primeira política pública de âmbito nacional, voltada para os pequenos negócios no país. A criação da Lei Geral envolveu a colaboração de diversos fatores, incluindo o governo, parlamentares da base governista e da oposição, além de empresários, instituições representativas e de apoio ao segmento. A lei atua em diferentes esferas, abrangendo os níveis federal, estadual, distrital e municipal. O objetivo central da Lei Geral é fomentar o desenvolvimento das micro e pequenas empresas, tornando o ambiente de negócios mais favorável para esses empreendimentos. Para isso, a lei estabelece uma série de medidas e benefícios para as empresas enquadradas nessa categoria, incluindo simplificação de processos burocráticos, redução de impostos e acesso a crédito com juros mais baixos (BRASIL, 2006).

No Brasil, uma empresa com receita anual inferior a R\$4,8 milhões é considerada uma pequena empresa, de acordo com a Lei geral. A lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 identifica as empresas com base na receita e usam uma forma de classificação chamada

"Simples", com base no faturamento bruto anual. O Governo Federal contabiliza o número de funcionários que uma empresa tem para classificá-las como uma empresa e os funcionários mantêm suas estruturas como visto no (Quadro 1).

**Quadro 1: Classificações Brasileiras para Micro e Pequenas Empresas**

| Porte                        | Receita Bruta Anual                                         | ATIVIDADES ECONÔMICAS |                    |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------|
|                              |                                                             | SERVIÇOS E COMÉRCIO   | INDÚSTRIA          |
| Microempreendedor Individual | Até R\$ 60 mil                                              | X                     | X                  |
| Microempresa                 | Menor ou igual a R\$ 360 mil                                | ATÉ 09 PESSOAS        | ATÉ 19 PESSOAS     |
| Pequena empresa              | Maior que R\$ 360 mil e menor ou igual a R\$ 3.6 milhões    | DE 10 A 49 PESSOAS    | DE 20 A 99 PESSOAS |
| Média empresa                | Maior que R\$ 3.6 milhões e menor ou igual a R\$ 35 milhões | X                     |                    |
| Grande empresa               | Maior que R\$ 35 milhões                                    | X                     |                    |

Adaptado de: (SEBRAE, 2023);(SEBRAE, 2014)

De acordo com o relatório da pesquisa do SEBRAE, as MPEs foram responsáveis pela criação de aproximadamente 13,5 milhões de empregos no Brasil entre 2006 e 2019, enquanto as empresas de médio e grande porte fecharam 1,1 milhão de locais de trabalho no mesmo período. Além disso, a arrecadação tributária também é altamente dependente das MPEs, com o Simples Nacional gerando o dobro da arrecadação entre 2007 e 2018, chegando a representar 8,4% do total da arrecadação federal (SEBRAE, 2020). Diante dessas informações e características, o fechamento das MPEs devido à pandemia da COVID-19 se torna um problema econômico e social grave, esse fechamento contribui para a alta taxa de desemprego da população, a queda da renda, o endividamento das famílias e a perda de arrecadação para o governo, o que afeta negativamente a economia do país.

## 2.2 Definição e Papel do "Sistema S"

O "Sistema S" é um conjunto de nove organizações privadas que foram criadas em 1946 através da Lei nº 8.029/90, entre outras regulamentações, visando promover o desenvolvimento

social e econômico do país por meio da capacitação profissional e prestação de serviços aos trabalhadores. Essas entidades são financiadas por meio de contribuições obrigatórias das empresas, que destinam uma porcentagem de sua folha salarial para o sistema (BRASIL, 1990a).

Cada entidade que compõe o Sistema S tem suas áreas de atuação específicas. O SENAI oferece cursos de capacitação profissional voltados para a indústria, enquanto o SENAC concentra-se em cursos para o setor do comércio. O SESI dedica-se a fornecer serviços sociais aos trabalhadores da indústria e seus dependentes, e o SESC realiza atividades semelhantes para os trabalhadores do comércio e seus dependentes.

Além dessas quatro entidades mencionadas anteriormente, o Sistema S também é composto pelo SENAR, SEST, SENAT, SEBRAE e SESCOOP. Cada uma dessas organizações desempenha um papel fundamental no aprimoramento da mão de obra especializada, na promoção da inovação e no estímulo ao empreendedorismo em diferentes setores da economia.

Com foco na formação profissional e na assistência técnica e social. Essa iniciativa contribui para fortalecer a capacitação do profissional brasileiro, impulsionando o crescimento do país e promovendo a melhoria contínua no mercado de trabalho (Brasil, 2022).

O Serviço Social da Indústria (SESI) e o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) são voltados para a capacitação de trabalhadores da indústria. O SESI atua na área de saúde, segurança do trabalho, qualidade de vida e educação, enquanto o SENAI, é responsável por cursos técnicos e profissionalizantes para a indústria (SESI, 2023 e SENAI, 2023).

O Serviço Social do Comércio (SESC) e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) são destinados aos trabalhadores do comércio e serviços. O SESC oferece serviços de lazer, cultura, saúde e educação, enquanto o SENAC é responsável pela capacitação técnica e profissionalizante do comércio e serviços (SESC, 2023 e SENAC, 2023).

O Serviço Nacional de Aprendizagem Rural (SENAR) é voltado para a qualificação de trabalhadores do setor agrícola, e o Serviço Social do Transporte (SEST) e o Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte (SENAT) atuam na capacitação de trabalhadores do setor de transporte (SENAR, 2023 e SEST, 2023).

O SESCOOP (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo) atua na capacitação de trabalhadores do setor cooperativo, visando a melhoria da qualidade de vida e desenvolvimento das cooperativas (SESCOOP 2023).

Assim, o "Sistema S" desempenha um papel crucial no cenário nacional ao fornecer serviços essenciais que visam aprimorar a mão de obra, incentivar a inovação e apoiar o empreendedorismo, contribuindo para o desenvolvimento social e econômico do Brasil.

#### 2.1.1 Definição e Papel do Sebrae

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) é uma entidade privada sem fins lucrativos que tem como objetivo apoiar a criação, desenvolvimento e consolidação de Micro e Pequenas Empresas no Brasil. O SEBRAE foi criado em 1972, sendo um dos componentes do Sistema S, conjunto de organizações que oferecem serviços de capacitação profissional, assistência social e técnica, financiamento e pesquisa aplicada em diversas áreas (SEBRAE, 2023).

O SEBRAE trabalha por meio de uma rede de unidades espalhadas por todo o país, que oferecem serviços de orientação, consultoria e capacitação em gestão empresarial, marketing, finanças, recursos humanos, entre outros temas relevantes para o desenvolvimento de pequenos negócios. Além disso, o SEBRAE também promove ações de estímulo à inovação e ao empreendedorismo, como feiras, eventos e programas de incubação de empresas (SEBRAE, 2023).

Em 1972, pela Lei nº 8.029/1990 como resultado da iniciativa conjunta entre o Governo Federal, a Confederação Nacional da Indústria (CNI) e as associações comerciais e industriais dos estados, o SEBRAE foi criado em um momento de expansão do setor industrial no país, que impulsionou o surgimento de muitas pequenas empresas (BRASIL 1990b).

O SEBRAE é uma das principais referências no Brasil quando se trata de apoio às Micro e Pequenas Empresas. De acordo com dados do próprio SEBRAE, a entidade já atendeu mais de 12 milhões de empresários e empreendedores em todo o país e já capacitou mais de 6 milhões de pessoas. Além disso, o SEBRAE também é responsável pela criação de diversos programas e iniciativas que têm como objetivo fomentar o desenvolvimento de pequenos negócios no Brasil, como o Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE), o Programa de Acesso ao

Crédito (PAC) e o Programa de Apoio à Competitividade das Micro e Pequenas Empresas (PROCOMPI) (SEBRAE, 2023).

A forma de custeio do SEBRAE é realizada por meio da cobrança de uma contribuição obrigatória das empresas registradas no Simples Nacional, que é calculada com base em uma tabela progressiva. Essa contribuição é calculada de acordo com a tabela que varia de 0,3% a 0,6%, de acordo com o faturamento anual da empresa. A Contribuição é recolhida pelo Simples Nacional juntamente com os demais impostos das empresas, e é repassada ao SEBRAE para financiar suas atividades, além disso, o SEBRAE recebe recursos do Governo Federal por meio de emendas parlamentares e outros instrumentos legais (Senado Federal, 2023).

Sendo assim, o SEBRAE é uma entidade fundamental para o desenvolvimento econômico do país, especialmente no que diz respeito às MPEs. Com uma ampla rede de unidades espalhadas por todo o território nacional, garante a sustentabilidade financeira da entidade e permite que ela continue cumprindo sua missão de apoiar o desenvolvimento das Micro e Pequenas Empresas no Brasil (SEBRAE, 2023).

### 2.1.3 Atuação do Sebrae no Rio Grande Do Norte

O Sebrae-RN é o Serviço de apoio às Micro e Pequenas Empresas atuantes no estado do Rio Grande do Norte. É uma organização sem fins lucrativos, estabelecida por escritura pública como uma entidade associativa de direito privado. Sua atuação é regulada pela Lei Nº 8.029/1990 e pelo Decreto Nº 99.570/1990 (BRASIL, 1990b). O objetivo principal do Sebrae-RN é ampliar as oportunidades econômicas para os micro e pequenos negócios, reconhecendo sua importância na geração de empregos e renda. Para isso, desenvolve um conjunto de ações que envolvem iniciativas tanto públicas quanto privadas (SEBRAE, 2023).

Os projetos do Sebrae no RN visam consolidar um modelo de desenvolvimento nacional que facilite o acesso a recursos produtivos, como conhecimento, crédito, tecnologia e capacitação, em benefício dos micro e pequenos negócios e empreendimentos emergentes. Dessa forma, busca promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dessas empresas, além de estimular o empreendedorismo (SEBRAE, 2023).

Para atingir sua missão, o Sebrae-RN trabalha em oito escritórios regionais localizados em Natal, Mossoró, Açu, Caicó, Pau dos Ferros, Santa Cruz, Currais Novos e Nova Cruz. Além disso, atende a todas as cidades do estado através das Salas do Empreendedor que são pontos

de atendimento das prefeituras municipais, facilitando os processos de abertura, regularização e encerramento de empresas, além de fornecer serviços exclusivos para MEI (SEBRAE, 2023).

### **2.3 Impactos da Pandemia da COVID-19**

A pandemia da COVID-19 tem sido uma das maiores crises enfrentadas pelo Brasil e pelo mundo nos últimos tempos com mais de 37.579.028 Casos confirmados e 702.664 Mortes confirmadas (DATA SEBRAE, 2023), desde o seu início em março de 2020, o país tem enfrentado uma série de desafios na área econômica e social, com consequências ainda incertas e duradouras (MATTA et al., 2021).

No dia 8 de abril de 2021, foi apresentada uma petição ao Supremo Tribunal Federal (STF), solicitando medidas de lockdown e intervenções econômicas. Esse documento, fez o STF intervir e exigir do governo federal a implementação de um lockdown de 21 dias naquele mês, causando assim a parada dos setores produtivos e de serviços, juntamente com a disponibilização de um auxílio emergencial para a população, a solicitação se fundamentou no agravamento da pandemia da COVID-19 e na crise do sistema de saúde nacional. (FERREIRA, 2021) ressaltar que, na data de protocolização do documento (6 de abril), o número de óbitos chegou a 4.195 pessoas.

Ressaltando a área econômica, a pandemia teve um grande impacto em diversos setores da economia. O fechamento de empresas e a paralisação de atividades econômicas geraram uma série de desafios para a retomada da economia, além disso, a crise também gerou um aumento significativo do desemprego no país, com muitas pessoas perdendo seus empregos ou tendo suas jornadas de trabalho reduzidas. Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o número de empresas fechadas no Brasil aumentou 6,7% no segundo trimestre de 2020 em relação ao mesmo período do ano anterior (IBGE 2020).

Além disso, a pandemia também afetou o mercado de trabalho. De acordo com dados do IBGE, a taxa de desemprego no Brasil no início do trimestre era de 11,2% que aumentou para 14,6% no terceiro trimestre de 2020, atingindo cerca de 14,1 milhões de pessoas (IBGE 2020). A queda na atividade econômica e o fechamento de empresas foram os principais fatores que contribuíram para o aumento do desemprego.

A pandemia também teve um grande impacto na área social, com muitas famílias enfrentando dificuldades financeiras e tendo dificuldade em manter um padrão de vida

adequado. O governo federal implementou uma série de medidas de assistência social para minimizar os efeitos da crise, como o auxílio emergencial. Mas ainda há uma grande parcela da população em situação de vulnerabilidade, como os trabalhadores informais e as comunidades carentes. Segundo dados do IBGE (2021), a pandemia afetou a renda de 27,9% da população brasileira em 2020.

Em suma, os impactos da pandemia da COVID-19 no Brasil têm sido significativos tanto na área econômica quanto na área social, exigindo ações imediatas e a longo prazo para minimizar suas consequências. As consequências sociais da crise ainda são difíceis de serem avaliadas, mas é possível que elas sejam duradouras e exigirão ações concretas do governo e da sociedade para serem superadas (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2020).

### **3. METODOLOGIA**

O estudo utilizou o método Qualitativo de Pesquisa para identificar as ações de apoio do SEBRAE às Micro e Pequenas Empresas e Microempreendedores Individuais durante a pandemia da COVID-19. A pesquisa qualitativa é uma abordagem utilizada nas Ciências Sociais e Comportamentais que busca compreender e interpretar fenômenos complexos e os significados atribuídos pelos indivíduos envolvidos. Ela envolve a coleta de dados por meio de técnicas como entrevistas individuais ou em grupo, observação participante, análise de documentos, entre outros, e tem como objetivo obter uma compreensão mais profunda e contextualizada dos fenômenos estudados. É amplamente utilizada em áreas como sociologia, psicologia, antropologia, ciências da saúde, educação e ciências sociais em geral (LAKATOS E MARCONI, 2003).

O estudo foi dividido em três etapas: Pesquisa Documental *On Line* (Portais Nacionais), Pesquisa Documental (Documentos disponibilizados) e Entrevista Semiestruturada (SEBRAE-RN), conforme descrições etapas descritas nos tópicos 3.1 a 3.3

#### **3.1 Pesquisa Documental *OnLine***

A *Primeira Etapa* deste estudo utilizou-se de Pesquisa Documental *On Line* como forma de explorar os dados disponíveis nacionalmente nos portais do SEBRAE, com o objetivo de identificar as informações disponíveis nestes espaços públicos da rede SEBRAE que descreviam as ações contingenciais planejadas e exercidas no período pandêmico. Este método

caracteriza-se como Pesquisa Documental *Online*, Segundo Camboim et al. (2015), a Análise de Documentos na Internet ou Pesquisa Documental *Online* considera trabalhar com um grande volume de documentos interconectados na Web, a instabilidade e diversidade dos textos *online*, a estrutura multimodal dos documentos e a necessidade de ajustar as técnicas de pesquisa a essas características. Isso inclui definir os limites das páginas a serem pesquisadas, adaptar os instrumentos analíticos e realizar amostragens teóricas ou intencionais. No entanto, é importante reconhecer as limitações dessa abordagem e utilizar a triangulação com outros métodos de pesquisa para obter uma compreensão mais completa do assunto em estudo.

O estudo abrangeu cada um dos 26 estados brasileiros e o distrito federal, totalizando 27 endereços diferentes. Os sites escolhidos para análise foram os principais portais de comunicação e notícia de cada uma das unidades do SEBRAE em todos os estados brasileiros, desde que sejam de conhecimento público, conforme a Medida provisória nº 869 também conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) que regula a coleta, armazenamento e uso de dados pessoais, assegurando direitos aos titulares, estabelecendo finalidades legítimas, exigindo medidas de segurança e impondo penalidades para o não cumprimento (BRASIL, 2018).

Dessa forma, uma equipe de três pesquisadores desenvolveu uma busca exaustiva de informações relacionadas ao tema, como forma de contemplar informações e identificar programas e ações contingenciais destinadas ao apoio de MPEs e MEIs durante a pandemia da COVID-19. A coleta de informações foi realizada por pares que atuaram na categorização das ações por tipos e áreas geográficas. Os participantes desta etapa organizaram as informações coletadas em planilhas, como forma de comparar a diversidade de atividades entre os estados de acordo com as principais atividades desenvolvidas em cada uma das regiões brasileiras. Esta etapa deu origem a diferentes categorias a serem filtradas e posteriormente confrontadas por meio de entrevistas, a serem realizadas na terceira etapa da pesquisa.

### **3.2 Pesquisa Documental**

Como *Segunda Etapa* desta pesquisa, realizou-se a solicitação formal no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no dia 28 de março de 2023, com retorno dos dados no dia 19 de abril de mesmo ano, através do número de identificação Nº **#0506425**. A resposta atendeu a solicitação para o acesso a documentos, notícias ou demais dados que possibilitaram a descrição das ações realizadas pelo Sebrae como atividades contingenciais, durante a pandemia de

COVID-19. A pergunta que norteou a solicitação foi: quais ações foram realizadas pelo SEBRAE junto às Micro e Pequenas Empresas e Micro Empreendedores Individuais durante a Pandemia do COVID-19? Como resposta a solicitação, o órgão responsável forneceu acesso às planilhas solicitadas, além de disponibilizar o endereço de banco de dados de acesso público sobre a produtividade do SEBRAE em território nacional. Os documentos disponibilizados para análise trata-se de tabelas, gráficos, *dashboards* de estudos e relatórios de produtividade.

Quanto a Pesquisa Documental trata-se de uma técnica que emprega fontes documentais para investigar um tema específico, sendo especialmente útil para estudos históricos e análises de documentos. Para conduzir essa técnica são necessárias habilidades analíticas e interpretativas, bem como uma busca sistemática por informações em diversas fontes. Esta técnica pode ser complementada por outras, como entrevistas e observações, a depender do problema em questão (MARCONI ; LAKATOS, 2003).

### **3.3 Entrevista com equipe Sebrae-RN**

Para maior aprofundamento da pesquisa e contextualização das análises documentais, houve a necessidade de realizar uma confrontação dos dados obtidos nas pesquisas documentais anteriores, com as ações realizadas nas unidades locais do Sebrae-RN. Logo, para a *Terceira Etapa* deste estudo, foi realizada uma Entrevista com Roteiro Semiestruturado. Essa confrontação de dados e triangulação de técnicas, revelou que os dados da pesquisa estavam alinhados às informações fornecidas. com base nessa constatação, a Entrevista foi direcionada para contextualização e esclarecimento dos dados coletados, sendo possível compreender as etapas pelas quais o Sebrae-RN idealizou, planejou, executou e avaliou as ações em questão.

Tendo em vista que as duas primeiras etapas desta pesquisa deram origem a uma quantidade extensa de dados, por se tratar de informações em panorama nacional, o estudo optou pela escolha do estado do Rio Grande do Norte como recorte para aprofundamento do estudo. O critério para escolha deste estado se deu por afinidade, acesso à instituição de atuação local, posição geográfica e possibilidade efetiva de contribuições por meio da pesquisa, por se tratar do mesmo estado em que a Universidade pesquisadora está localizada. Além disso, dentre as informações obtidas, optou-se por dedicar-se às informações referentes ao período de maio de 2020 a junho de 2021, por se tratar do momento de melhor representação da Pandemia, pois, trata-se do período inicial do distanciamento social, ocasião essa, de maior comoção social e paralisação das atividades econômicas (MATTA et al., 2021).

Entrevista semi-estruturada significa que o entrevistador faz poucas perguntas pré-estabelecidas e permite que novas perguntas surjam durante o processo de coleta. Embora essa técnica permita maior liberdade para exploração das informações, também pode apresentar desvantagens, como dificuldade de comparação e análise das respostas. Por isso, é fundamental que o entrevistador tenha conhecimento aprofundado sobre o tema e utilize outras técnicas de coleta de dados complementares, como a Pesquisa Documental, obtendo assim, dados prévios a serem confrontados (LAKATOS ; MARCONI, 2022).

Dessa forma, em abril de 2023 foram realizadas entrevistas com representantes do Sebrae-RN, atuantes nos seguintes cargos: Analista Técnica da Unidade de Negócios, Inovação e Tecnologia, e, Analista de Mercado do Escritório Metropolitano. A entrevista foi realizada coletivamente entre o pesquisador e os representantes do Sebrae-RN e durou em média 35 minutos, de forma que as análises feitas pelo acervo disponível e pelo conteúdo *On Line*, foram confrontados e melhor compreendidas.

#### 4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A presente pesquisa foi conduzida em etapas, com o objetivo de obter dados abrangentes e validados sobre o tema. Cada etapa utilizou uma abordagem específica para coletar informações e garantir a precisão dos resultados.

##### 4.1 Categorias iniciais de ações nacionais em função da Pandemia

Com base nas pesquisas *OnLine* junto aos portais em rede nacional, foi possível categorizar as seguintes ações conforme Quadro 2

**Quadro 2: Ações Promovidas pelo SEBRAE em Nível Nacional durante a Pandemia e suas definições.**

| Ações                                                   | Caracterização                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Palestras e treinamentos de orientação específica       | O SEBRAE ofereceu palestras e treinamentos <i>online</i> abordando temas relevantes para a gestão durante a pandemia, auxiliando empresários na tomada de decisões. |
| Rodadas de negócio para necessidades durante a pandemia | O SEBRAE organizou rodadas de negócio virtuais, facilitando parcerias e oportunidades comerciais entre empresas de diferentes setores em meio                       |

|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pesquisas para obtenção de diagnósticos e situações das empresas durante a pandemia | O SEBRAE realizou pesquisas para entender o impacto da pandemia nas micro e pequenas empresas, fornecendo diagnósticos e informações atualizadas para orientar ações de apoio.                      |
| Microcrédito                                                                        | O SEBRAE divulgou linhas de microcrédito para ajudar pequenos negócios a obter recursos financeiros para capital de giro, investimentos e necessidades emergenciais durante a crise.                |
| Consultorias em função das necessidades causadas pela pandemia                      | O SEBRAE ofereceu consultorias especializadas para apoiar empreendedores na implementação de soluções específicas, como reestruturação financeira e mudança de modelo de negócio.                   |
| Criação de Sites/APPs para orientação e funcionalidades durante a pandemia          | O SEBRAE desenvolveu sites e aplicativos com informações atualizadas sobre medidas governamentais, protocolos sanitários e acesso a crédito, facilitando a tomada de decisões pelos empreendedores. |
| Assistência de Comunicação Digital durante a pandemia                               | O SEBRAE ofereceu suporte para adaptação das empresas ao ambiente digital, capacitando em marketing digital, estratégias de presença online e uso de ferramentas de comunicação digital.            |
| Apoio psicológico aos funcionários do SEBRAE                                        | O SEBRAE disponibilizou suporte psicológico e apoio emocional para seus colaboradores lidarem com a crise da COVID-19.                                                                              |

**Fonte:** Autor (2023)

Cada uma das ações oferecidas pelo SEBRAE auxiliaram as empresas de diferentes maneiras durante a pandemia. As palestras e treinamentos de orientação específica forneceram conhecimentos e informações relevantes para as gestões das empresas, ajudando os empresários nas tomadas de decisões diante dos desafios enfrentados durante esse período.

As rodadas de negócio foram oportunidade para as empresas estabelecerem parcerias e identificarem necessidades mútuas, facilitando a busca por soluções conjuntas. Essa interação entre as empresas de diferentes setores pode trazer benefícios, especialmente durante a

pandemia, quando a colaboração e o compartilhamento de recursos foram fundamentais para a sobrevivência dos negócios.

As pesquisas realizadas pelo SEBRAE foram cruciais para um diagnóstico preciso e sempre se manter com informações atualizadas sobre o impacto da pandemia nas MPEs e MEIs, permitindo que o próprio tivesse uma compreensão mais precisa da situação e orientando ações de apoio. Essas pesquisas possibilitaram contribuições para o desenvolvimento de políticas e estratégias direcionadas às necessidades específicas das empresas.

A disponibilização de linhas de microcrédito pelo SEBRAE foi uma forma de auxílio importante para as MPEs e os MEIs obterem recursos financeiros para capital de giro, investimentos e outras necessidades emergenciais durante a crise. O acesso a crédito foi crucial para que as empresas conseguissem manter suas operações e se adaptar às novas demandas e desafios impostos pela pandemia.

As consultorias especializadas oferecidas pelo SEBRAE forneceram um suporte para as empresas, auxiliando na implementação de soluções específicas na pandemia, e na reestruturação e a mudança de modelo de negócio de diversas empresas

A criação de sites e aplicativos pelo SEBRAE com informações atualizadas, vitrine de negócios para divulgação de produtos, empresas e profissionais, além de oferecer orientações para aprimorar ideias de negócios e encontrar o melhor ponto comercial para as empresas, foi uma ferramenta extremamente útil para os empreendedores. Essas iniciativas facilitaram o acesso a informações relevantes. Além disso, tiveram outros recursos que forneceram orientações específicas sobre medidas governamentais e protocolos sanitários, ajudando as empresas a se manterem atualizadas e em conformidade com as diretrizes vigentes.

O suporte oferecido pelo SEBRAE para a adaptação das empresas ao ambiente digital, por meio de capacitação em marketing digital, estratégias de presença *online* e uso de ferramentas de comunicação digital, foi fundamental durante a pandemia. a transformação digital foi sem dúvida um critério importante para que as empresas consigam alcançar seus clientes e manter suas operações de forma eficiente.

Cada uma das regiões brasileiras apontou ações diferentes de acordo com o perfil econômico de cada uma delas. É nítido a necessidade e desafios enfrentados pelos

empreendedores que variam em diferentes áreas. Portanto, as ações adotadas pelo SEBRAE foram adaptadas para atender às demandas específicas de cada região,

Também é válido ressaltar que algumas ações foram comuns em boa parte dos estados. Por exemplo, as palestras e treinamentos de orientação específica, as rodadas de negócio virtuais e as pesquisas para diagnósticos foram iniciativas adotadas em diversas regiões. Essas ações demonstram a preocupação em fornecer suporte e informações relevantes para os empreendedores, independentemente da localidade.

#### **4.3 Ações Generalistas de Apoio do Sebrae às Micro e Pequenas Empresas**

Durante a pandemia da COVID-19, o Sebrae-RN desempenhou um papel fundamental no desenvolvimento de diversas iniciativas de apoio aos microempreendedores no enfrentamento à crise, como destacado nos tópicos 3.1 ao 3.3, a entrevista conduzida no Sebrae-RN com o intuito de validar os dados coletados nas pesquisas documentais confirma e complementa as informações acerca das ações realizadas durante a pandemia destacando-se:

1. **Palestras e treinamentos de orientação específica:** O SEBRAE ofereceu palestras e treinamentos *online*, abordando temas relevantes para o contexto da pandemia, como gestão financeira, estratégias de vendas, adaptação aos novos protocolos sanitários e outros assuntos relevantes para auxiliar os empresários na tomada de decisões durante a crise.
2. **Rodadas de negócio para necessidades durante a pandemia:** O SEBRAE organizou rodadas de negócio virtuais, conectando empresas de diferentes setores e facilitando parcerias e oportunidades comerciais em meio às mudanças no mercado causadas pela pandemia.
3. **Pesquisas para obtenção de diagnósticos e situações das empresas durante a pandemia:** O SEBRAE realizou pesquisas para entender o impacto da pandemia nas micro e pequenas empresas, obtendo diagnósticos e informações atualizadas sobre a situação dos negócios, o que contribuiu para o desenvolvimento de estratégias e ações mais adequadas de apoio.
4. **Microcrédito:** O SEBRAE divulgou linhas de microcrédito para auxiliar os pequenos negócios a obterem recursos financeiros para o capital de giro, investimentos e outras necessidades emergenciais durante a crise.

5. **Consultorias em função das necessidades causadas pela pandemia:** O SEBRAE ofereceu consultorias especializadas para apoiar os empreendedores na identificação e implementação de soluções específicas para enfrentar os desafios impostos pela pandemia, como reestruturação financeira, mudança no modelo de negócio, inovação, entre outros.
6. **Criação de Sites/APPs para orientação e funcionalidades durante a pandemia:** O SEBRAE desenvolveu sites e aplicativos com informações atualizadas sobre as medidas governamentais, protocolos sanitários, acesso a crédito e outras orientações relevantes para os pequenos negócios durante a pandemia, facilitando o acesso às informações necessárias para a tomada de decisões.
7. **Assistência de Comunicação Digital durante a pandemia:** O SEBRAE ofereceu suporte para as empresas se adaptarem ao ambiente digital, por meio de ações como capacitação em marketing digital, criação de estratégias de presença online, uso de redes sociais e outras ferramentas de comunicação digital, contribuindo para a continuidade das atividades comerciais em meio à pandemia.
8. **Apoio psicológico aos funcionários Sebrae:** O SEBRAE também se preocupou com o bem-estar dos seus próprios colaboradores, oferecendo suporte psicológico e apoio emocional para superar a crise da COVID-19

No decorrer da pandemia, o Sebrae-RN realizou pesquisas próprias para compreender a demanda e oferecer apoio às empresas. Além disso, o Sebrae ofereceu consultorias especializadas para ajudar as empresas a se estabelecerem no mercado, promoveu rodadas de negócios para micro e pequenos empresários apresentarem seus produtos, aumentarem sua visibilidade no mercado e estabelecerem parcerias com outras empresas.

Para auxiliar as empresas durante esse período desafiador, o Sebrae-RN também facilitou o acesso a microcréditos, uma vez que os bancos não estavam oferecendo crédito facilmente. Dessa forma foram criadas plataformas como o "Mercado Azul" e o "Radar Sebrae", voltadas para o varejo, com o objetivo de ajudar as empresas a venderem seus produtos e promovê-los para futuros clientes e parceiros de negócios. O Sebrae também ofereceu assessoria e suporte para empresas que ainda não haviam ingressado na era digital, ajudando-as a adotar estratégias de comunicação e assessoria digital.

No ambiente digital, o Sebrae-RN disponibilizou diversas opções gratuitas, como cartilhas, folders, palestras e transmissões ao vivo, para ensinar as empresas a utilizar

ferramentas gratuitas e ingressar em plataformas como o iFood, entre outras. Além disso, foram oferecidas consultorias pagas através do Sebraetec, um serviço do SEBRAE que subsidia o acesso dos pequenos negócios aos serviços tecnológicos para inovação e melhoria de seus processos, produtos e serviços. O Sebraetec auxiliou esses negócios nos setores de atendimento online, por meio de videochamadas, WhatsApp e ligações. Também foi ampliado para ensinar as empresas a usar o WhatsApp Web, criar lojas virtuais, vender pela internet e aproveitar as oportunidades do Instagram.

## 4.2 Vulnerabilidade das Empresas

De acordo com os dados das pesquisas do SEBRAE (2020), foi constatado um aumento significativo no número de atendimentos, o que levou à realização de uma pesquisa mais aprofundada para compreender as razões e causas desse aumento, destacando as áreas que se que se encontravam em situação de vulnerabilidade, considerando critérios como os setores econômicos afetados, tais como turismo, eventos, restaurantes, bares, academias e salões de beleza. Esses segmentos foram amplamente impactados pelas restrições e medidas de distanciamento social decorrentes da pandemia.

A queda no faturamento em comparação com o período pré-pandemia e o número de funcionários também foram critérios importantes para a seleção das áreas vulneráveis. Além disso, outros fatores, como localização geográfica e tempo de operação, podem ter sido considerados, dependendo das políticas específicas adotadas, a fim de identificar as indústrias mais afetadas, como outras categorias e os pequenos negócios mais vulneráveis dentro desses setores.

Dessa forma permitiu-se identificar os segmentos que foram mais impactados pela situação de vulnerabilidade, oferecendo uma visão mais clara sobre as áreas que necessitavam de apoio e intervenção adequados. Com base nessas descobertas, medidas específicas puderam ser implementadas para auxiliar os negócios em dificuldades e promover a recuperação econômica nesses setores afetados.

### Quadro 3 : Total de negócios em situação de vulnerabilidade

| Total de Pequenos negócios | Negócios em Situação de Vulnerabilidade |
|----------------------------|-----------------------------------------|
| 217,3 mil                  | 163,2 mil                               |

**Fonte:** (SEBRAE, 2023)

Com base nos dados do (Quadro 3), podemos fazer uma comparação entre o número de pequenos negócios e o número de pequenos negócios nos segmentos mais vulneráveis nos estados do Rio Grande do Norte, comparando com seus estados vizinhos Paraíba e Ceará.

No estado do Rio Grande do Norte, existem um total de 217,3 mil pequenos negócios, dos quais 163,2 mil pertencem aos segmentos mais vulneráveis. Na Paraíba, podemos encontrar um total de 221,3 mil pequenos negócios, sendo que 167,8 mil deles estão nos segmentos mais vulneráveis. No Ceará, por sua vez, o número de pequenos negócios é consideravelmente maior, alcançando um total de 538,1 mil, dos quais 416,6 mil estão nos segmentos mais vulneráveis.

É notável que o Ceará possui o maior número absoluto de pequenos negócios, seguido pela Paraíba e, por último, o Rio Grande do Norte. Entretanto, quando consideramos a proporção entre o número total de pequenos negócios e o número de negócios nos segmentos mais vulneráveis, todos os estados apresentam uma proporção similar.

É importante destacar que os estados da Paraíba e do Ceará são vizinhos do Rio Grande do Norte, o que pode indicar uma tendência semelhante nas condições socioeconômicas e nos desafios enfrentados pelos pequenos negócios nessa região.

**Quadro 4: Distribuição de pequenos negócios mais vulneráveis por categoria**

| Distribuição de pequenos negócios mais vulneráveis por categoria |             |
|------------------------------------------------------------------|-------------|
| Microempreendedores Individuais                                  | 100,501 mil |
| Micros Empresas                                                  | 56,996 mil  |
| Empresas de Pequeno Porte                                        | 5,749 mil   |

**Fonte:** (SEBRAE, 2023)

Comparando a distribuição de pequenos negócios mais vulneráveis por porte do (Quadro 4) no estados do RN, comparando com os estados vizinhos Paraíba e Ceará, podemos observar o seguinte:

No Rio Grande do Norte:

- Microempreendedor individual: 100.501 (49,4%)
- Microempresa: 56.996 (28,0%)
- Empresa de pequeno porte: 5.749 (2,8%)

Na Paraíba:

- Microempreendedor individual: 107.988 (49,8%)
- Microempresa: 53.538 (24,7%)
- Empresa de pequeno porte: 6.319 (2,9%)

No Ceará:

- Microempreendedor individual: 255.397 (55,9%)
- Microempresa: 149.349 (32,6%)
- Empresa de pequeno porte: 9.849 (2,2%)

Observamos que o número de microempreendedores individuais é maior no Ceará em comparação com os outros dois estados, seguido pela Paraíba e pelo Rio Grande do Norte. No entanto, o Rio Grande do Norte possui um número maior de microempresas em relação à Paraíba, mas um número menor em comparação com o Ceará. No quesito de empresas de pequeno porte, o Ceará lidera, seguido pela Paraíba e pelo Rio Grande do Norte.

#### **Quadro 5 : Distribuição de pequenos negócios mais vulneráveis nos grandes setores**

| Distribuição de pequenos negócios mais vulneráveis nos grandes setores |                 |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Comércio                                                               | 81.973 (50,21%) |
| Serviços                                                               | 59.149 (36,23%) |
| Indústria                                                              | 22.083 (13,53%) |
| Agronegócio                                                            | 41 (0,02%)      |

**Fonte:** (SEBRAE, 2023)

Como observado no (Quadro 5) Distribuição de pequenos negócios mais vulneráveis nos grandes setores do RN, comparando com os estados vizinhos Paraíba e Ceará, podemos observar os seguintes dados:

No Rio Grande do Norte, o setor de Comércio representa aproximadamente 50,21% dos pequenos negócios mais vulneráveis, enquanto Serviços representa cerca de 36,23%, Indústria representa cerca de 13,53% e Agronegócio representa apenas 0,02%.

Na Paraíba, o setor de Comércio representa aproximadamente 36,28% dos pequenos negócios mais vulneráveis, Serviços representa cerca de 23,56%, Indústria representa cerca de 9,56% e Agronegócio também representa cerca de 0,02%.

Já no Ceará, o setor de Comércio tem a maior representatividade, com aproximadamente 47,59% dos pequenos negócios mais vulneráveis, seguido por Serviços com cerca de 30,42%, Indústria com cerca de 13,53% e Agronegócio com aproximadamente 1,89%.

#### **Quadro 6: Distribuição de pequenos negócios entre os segmentos mais vulneráveis**

| Distribuição de pequenos negócios entre os segmentos mais vulneráveis |        |
|-----------------------------------------------------------------------|--------|
| Varejo Tradicional                                                    | 35.110 |
| Moda                                                                  | 24.099 |
| Construção Civil                                                      | 21.742 |
| Serviços De Alimentação                                               | 17.304 |
| Beleza                                                                | 15.986 |
| Saúde                                                                 | 10.422 |
| Oficinas E Peças Automotivas                                          | 9.618  |
| Logística E Transporte                                                | 8.489  |
| Turismo                                                               | 6.667  |
| Serviços Educacionais                                                 | 5.103  |
| Artesanato                                                            | 3.988  |
| Pet Shop E Serviços Veterinários                                      | 2.416  |
| Economia Criativa (Eventos E Produções)                               | 1.821  |
| Indústria De Base                                                     | 481    |

**Fonte:** (SEBRAE, 2023)

No (Quadro 6) O setor que aparece como o maior segmento é Varejo Tradicional com o número de pequenos negócios, com 35.110 estabelecimentos. Isso indica que o comércio varejista é uma área de destaque no estado e pode ser considerado um setor sólido da economia potiguar. O segmento de Moda vem em segundo lugar, com 24.099 pequenos negócios. Isso implica uma presença de mercado ativa para roupas, acessórios e outros itens relacionados à moda, indicando a existência de uma demanda significativa de mercado nesse setor. A Construção Civil aparece como o terceiro lugar com um número considerável de pequenos negócios, totalizando 21.742 estabelecimentos. Isso pode refletir a atividade de construção e infraestrutura no estado com investimentos nessa área.

Os Serviços de Alimentação também são representativos, com 17.304 estabelecimentos. Esse número indica a existência de uma demanda por serviços de alimentação, como restaurantes, lanchonetes e outros estabelecimentos relacionados à comida e bebida. Outros segmentos, como Beleza, Saúde, Oficinas e Peças Automotivas, Logística e Transporte, Turismo, Serviços Educacionais, Artesanato, *Pet Shop* e Serviços Veterinários e Economia Criativa (Eventos e Produções), apresentam um número menor de pequenos negócios, mas ainda assim desempenham um papel relevante na economia estadual.

Por fim, a Indústria de Base é o segmento com menor representatividade, contando com apenas 481 estabelecimentos. Isso pode indicar um cenário de menor atividade industrial no estado, sendo importante analisar os fatores que podem estar impactando esse setor. Diante de tais dados é possível concluir que o varejo tradicional, moda, construção civil e serviços de alimentação são os setores mais representativos e ativos na economia local.

#### **4.3 Impactos da Pandemia do Coronavírus às Micros e Pequenas Empresas**

A partir das pesquisas conduzidas pelo Sebrae-RN (2021a) foi realizada uma compilação dos dados e análise das estatísticas relacionadas à média das porcentagens. Durante o período da pandemia, constatou-se uma média de restrição de 40,33% na circulação de pessoas nos municípios estudados. Em relação às empresas, 11,4% estão funcionando da mesma forma que antes da crise, enquanto 55,89% estão funcionando com mudanças decorrentes da crise. Além disso, 28,11% das empresas tiveram seu funcionamento interrompido temporariamente e 3,78% fecharam definitivamente.

No início da pandemia, 18% das empresas demitiram funcionários, mas esse número diminuiu ao longo dos meses, chegando a 9%, com variações intercaladas entre 8% na 10ª

pesquisa, realizada entre 25 de fevereiro e 01 de março de 2021, tendo um aumento em 11%. Outro dado relevante é que 69% dos pequenos negócios têm dívidas, sendo que entre as Micro e Pequenas Empresas (MPEs), 76% possuem dívidas, onde desse 76%, 47% estão em dia e 29% estão em atraso Sebrae-RN (2021b).

Constatou-se que desde o início da pandemia, 30% das empresas tentaram buscar empréstimos, chegando a 49% em 2021 SEBRAE (2021c). Esses dados mostram que as empresas estão enfrentando dificuldades financeiras devido à crise e que muitas estão buscando empréstimos para sobreviver. Essas estatísticas refletem os desafios enfrentados pelas empresas durante a pandemia, com restrições na circulação de pessoas, mudanças na forma de funcionamento, interrupção temporária e fechamento definitivo de algumas empresas, além de demissões e aumento do endividamento. É importante considerar esses dados para compreender o panorama atual dos pequenos negócios e tomada de decisões estratégicas do SEBRAE para enfrentar a crise.

#### **4.4 Resultado das Ações de Apoio do Sebrae-RN**

Com base nas pesquisas do Sebrae-RN do banco de dados de ações do Sebrae durante a pandemia da COVID-19, foi constatado que o impacto econômico nas micro e pequenas empresas foi significativamente mitigado, com apenas 5% das empresas declarando falência já no âmbito estadual no RN identificou-se 1,5% e desses negócios fechando suas portas, um número muito menor do que o esperado diante dos desafios enfrentados, acolhendo também o trabalhador que diante do mapa de empregos do RN o número de contratações ultrapassou o número de demissões sendo eles 157,454 mil trabalhadores admitidos e 135,685 mil trabalhadores desligados. Esses resultados positivos são resultado das várias iniciativas promovidas pela instituição, que rapidamente adaptou-se ao cenário digital, ampliando seu atendimento por meio de canais online e disponibilizando conteúdo novo diariamente voltado ao apoio aos empreendedores e suas empresas

Além disso, o SEBRAE desempenhou um papel fundamental na formulação de políticas públicas em parceria com os poderes legislativo e executivo, visando reduzir os impactos econômicos da pandemia nas micro e pequenas empresas. Essa atuação proativa contribuiu para a implementação de medidas como o adiamento do recolhimento do imposto do Simples Nacional, a liberação de recursos pelo Programa de Geração de Renda (PROGER) para

empréstimos de capital de giro e o Pronampe, um programa de crédito simplificado com juros mais baixos.

Com o resultado da entrevista, apurou-se informações detalhadas sobre os programas e iniciativas implementadas pelo Sebrae durante a pandemia, a entrevista constatou em detalhes o funcionamento das ações e como o Sebrae se esforçou para atender às necessidades de seus clientes.

O Sebrae dividiu suas ações em três momentos durante a pandemia. O primeiro momento foi dedicado ao conhecimento e a ações gratuitas. Foram oferecidos diversos programas e iniciativas sem custo para os clientes, iniciativas para auxiliar os empreendedores no âmbito financeiro, como o relacionamento com bancos por meio de programas com a Caixa e o Banco do Brasil para concessão de crédito. Além disso, foram disponibilizadas *lives* e um contato direto para ajudar os empresários a entenderem melhor o cenário econômico e a tomarem decisões mais estratégicas. No âmbito digital, foram oferecidas diversas opções gratuitas, como cartilhas, *folders*, palestras e *lives* para ensinar a utilizar ferramentas gratuitas, entrar em plataformas como o *Ifood*, entre outras. Também foram oferecidas consultorias pagas por meio do Sebraetec, com cerca de 1.300 atendimentos realizados. O atendimento *online* por meio de vídeo, *WhatsApp* e ligações também foi ampliado, ensinando como usar o *WhatsApp Web*, como criar uma loja virtual, como vender pela internet e como usar o *Instagram*.

No segundo momento, ocorreu a flexibilização de alguns negócios que anteriormente estavam sob observação. Nesse momento, diversos estabelecimentos reabriram suas portas adotando protocolos de segurança. Esses protocolos incluíam a utilização de tapetes de higienização na entrada, o uso obrigatório de máscaras, a disponibilidade de álcool para os clientes, a limitação do número de pessoas por ambiente e a realização frequente de higienização dos espaços. Além disso, o Sebrae introduziu a solução do Selo de Bioprevenção com mais de 400 consultorias tecnológicas sebraetec na ficha técnica “boas práticas higiênico-sanitárias e cuidados contra a COVID-19” com o objetivo de ajudar os empreendedores a adaptarem seus estabelecimentos às medidas de prevenção da COVID-19.

Por fim, no terceiro momento, o foco do Sebrae foi na retomada e reposicionamento dos clientes, uma vez que muitos empresários fecharam seus MEIs e muitas pessoas desempregadas decidiram abrir suas próprias empresas. Foram oferecidas diversas consultorias de planejamento para auxiliar os empreendedores nessa nova fase. Em resumo, o Sebrae mostrou-

se uma importante instituição na luta contra os efeitos da pandemia para os pequenos negócios, oferecendo soluções diversas para auxiliar os empresários a enfrentarem as dificuldades impostas pela crise.

Os resultados alcançados são evidenciados pelo próprio SEBRAE nacional que em uma análise de dados constatou que das cerca de 100 mil empresas atendidas pelo SEBRAE durante o período pandêmico teve aumento médio de 22% na produtividade. Além disso, mesmo com os desafios econômicos, as empresas atendidas registraram um aumento de 8% no faturamento, quando considerada a inflação. Esses indicadores comprovaram a efetividade das soluções oferecidas pelo SEBRAE na promoção do desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios, reforçando seu papel fundamental no apoio aos empreendedores brasileiros, em momentos de crise.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O objetivo desta pesquisa foi informar sobre as principais ações do SEBRAE durante a pandemia no Rio Grande do Norte. As ações identificadas foram: Palestras/Treinamento, Rodada de Negócios, Pesquisas, Microcrédito, Consultorias, Criação de sites/App, Assessoria de comunicação digital, Apoio PSI colaboradores, Notas técnicas e Projeto para captação de recursos. Embora não tenha tido acesso a todo o banco de dados do SEBRAE, foi possível identificar as ações prioritárias para empresas de ramos específicos. Essas ações se mostraram efetivas dentro das segmentações de mercado em que foram trabalhadas, sendo determinantes para a recuperação da economia em suas respectivas regiões.

Foi demonstrado, por meio de pesquisas do próprio SEBRAE, a reestruturação de diversas empresas com um novo modelo de negócio que conseguiram contratar funcionários novamente, contribuindo para a redução da taxa de desemprego no RN e ajudando organizações em estado crítico. No entanto, observou-se que o SEBRAE agiu de maneira diferenciada nas regiões brasileiras, havendo uma disparidade em suas ações de auxílio.

Enquanto limitações para este estudo, é possível destacar a falta de acesso ao banco de dados do SEBRAE por completo, isso gerou a limitação quanto à abrangência dos resultados, o que provavelmente levou a uma compreensão parcial das ações implementadas durante a pandemia. Além disso, não foram considerados outros fatores organizacionais que podem ter influenciado os resultados, o que pode ter afetado a compreensão completa do impacto das ações do SEBRAE.

Recomenda-se que pesquisas futuras considerem essas limitações e busquem incluir outros fatores organizacionais relevantes. Além disso, sugere-se uma análise mais aprofundada dos dados para entender melhor o impacto das ações do SEBRAE em diferentes regiões do Brasil e suas disparidades. Também seria valioso investigar o feedback e a satisfação das empresas atendidas pelo SEBRAE em relação às ações implementadas durante a pandemia, a fim de obter uma compreensão mais abrangente do seu desempenho e identificar possíveis áreas de melhoria.

## 6.0 REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto nº 99.570, de 9 de outubro de 1990b**. Decreto nº 99.570, de 9 de Outubro de 1990. Disponível em: <https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:decreto:1990-10-09:99570>. Acesso em: 25 maio 2023.

BRASIL. Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006. Lei Complementar nº 123 de 14/12/2006. **Diário Oficial da União**, 15 dez. 2006. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/norma/572878>. Acesso em: 25 maio 2023.

BRASIL. **Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990a**. Lei nº 8.029, de 12 de Abril de 1990. Disponível em: <https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:lei:1990-04-12:8029>. Acesso em: 25 maio 2023.

BRASIL. **Medida provisória nº 869, de 27 de dezembro de 2018**. Disponível em: <https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:medida.provisoria:2018-12-27:869>. Acesso em: 17 maio de 2023.

Brasil. **Senado Federal** - Praça dos Três Poderes - Brasília DF. Agência senado, 2022.Sistema-S. Disponível em: < <https://www12.senado.leg.br/noticias/glossario-legislativo/sistema-s> >. Acesso em: 27 de set de 2022.

CAMBOIM, L. G.; BEZERRA, E. P.; GUIMARÃES, Í. J. B. Pesquisando na Internet: uma análise sobre metodologias utilizadas em dissertações do PPGCI-UFPB. **Biblionline**, v. 11, n. 2, p. 123–134, 2015.

DA SILVA, M. L.; DA SILVA, R. A. ECONOMIA BRASILEIRA PRÉ, DURANTE E PÓS-PANDEMIA DO COVID-19: IMPACTOS E REFLEXÕES. **Observatório Socioeconômico da COVID-19**, 19 jun. 2020.Disponível em:<<https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/820/2020/06/Textos-para-Discuss%C3%A3o-07-Economia-Brasileira-Pr%C3%A9-Durante-e-P%C3%B3s-Pandemia.pdf>>

DATA SEBRAE. **Sebraetec**. Disponível em: <https://datasebrae.com.br/sebraetec/>. Acesso em: 25 maio 2023.

DORNELAS, J. **Empreendedorismo, transformando ideias em negócios**. [s.l.] Empreende, 2021.

FERREIRA, DEIVISON MATIAS. **O USO DO LOCKDOWN NO ENFRENTAMENTO À PANDEMIA DE COVID-19 NO BRASIL**. 2021. 54 p. Dissertação de graduação — UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO, VITÓRIA DE SANTO ANTÃO, 2021. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/43320>. Acesso em: 25 maio 2023.

IBGE. **Desemprego chega a 14,6% no terceiro trimestre, com alta em 10 estados**. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/29520-desemprego-chega-a-14-6-no-terceiro-trimestre-com-alta-em-10-estados>>. Acesso em: 5 maio. 2023.

IBGE. **Desemprego recua para 12,6% no terceiro trimestre e atinge 13,5 milhões de pessoas | Agência de Notícias**. 19 nov. 2021. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/32362-desemprego-recua-para-12-6-no-terceiro-trimestre-e-atinge-13-5-milhoes-de-pessoas>. Acesso em: 25 maio 2023.

LAKATOS, E. M.; DE ANDRADE MARCONI, M. **Metodologia científica: ciência e conhecimento científico, métodos científicos, teoria, hipóteses e variáveis** 2003. [s.l: s.n.].

LAKATOS, Eva M. Fundamentos de Metodologia Científica. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2021. E-book. ISBN 9788597026580. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597026580/>. Acesso em: 16 mai. 2023.

MARCONI, Marina de A.; LAKATOS, Eva M. Metodologia Científica. Rio de Janeiro – RJ – 20040-040: Grupo GEN, 2022. E-book. ISBN 9786559770670. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559770670/>. Acesso em: 16 mai. 2023.

MATTA, G. C. et al. **Os impactos sociais da Covid-19 no Brasil: populações vulnerabilizadas e respostas à pandemia**. [s.l.] SciELO - Observatório Covid-19 Fiocruz/Editora Fiocruz, 2021.

MELO, N. M. E. **SEBRAE e empreendedorismo: origem e desenvolvimento**. Dissertação de mestrado—Universidade Federal de São Carlos: [s.n.].Disponível em: <<https://repositorio.ufscar.br/handle/ufscar/1476>> Acesso em: 5 maio. 2023

**Ministério da Saúde**. Boletim Epidemiológico COVID. Disponível em:<[https://www.gov.br/saude/pt-br/media/pdf/2020/dezembro/22/boletim\\_epidemiologico\\_covid\\_44.pdf](https://www.gov.br/saude/pt-br/media/pdf/2020/dezembro/22/boletim_epidemiologico_covid_44.pdf)>. Acesso em 5 maio de 2023.

NERI, Marcelo. **Desigualdade de Impactos Trabalhistas na Pandemia**. [S. l.]: FGV Social, 2021.

**Sebrae e Caixa vão ampliar o acesso de pequenos negócios a crédito - Sebrae**. Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/sebrae-e-caixa-vao-ampliar-o-acesso-de-pequenos-negocios-a-credito,9c10d1e079a71710VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 5 maio. 2023.

SEBRAE. **A força do empreendedor brasileiro - Sebrae**. Disponível em: <[https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/canais\\_adicionais/conheca\\_quemsomos](https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/canais_adicionais/conheca_quemsomos)>. Acesso em: 5 maio. 2023.

SEBRAE. **35025-3: BOAS PRÁTICAS HIGIÊNICO-SANITÁRIAS E CUIDADOS CONTRA A COVID-19**. [S. l.]: Sebraetec, 2020. 6 p. Disponível em: <https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/10/Boas-Práticas-higiênico-sanitárias-e-cuidados-contr-a-COVID-19-SST35025-3.pdf>. Acesso em: 25 maio 2023.

SEBRAE. Biblioteca Interativa Sebrae. Disponível em: <<https://bis.sebrae.com.br/bis/>>. Acesso em: 5 maio de 2023.

SEBRAE. O Impacto da pandemia de coronavírus nos Pequenos Negócios **UGE – Unidade de Gestão Estratégica**, 2020; 4ª ed;. Disponível em: <<https://datasebrae.com.br/covid/>>. Acesso em: 5 maio. 2023.

SEBRAE. O Impacto da pandemia de coronavírus nos Pequenos Negócios **UGE – Unidade de Gestão Estratégica**, 2021a; 8ª ed;. Disponível em: <<https://datasebrae.com.br/covid/>>. Acesso em: 5 maio. 2023.

SEBRAE. O Impacto da pandemia de coronavírus nos Pequenos Negócios **UGE – Unidade de Gestão Estratégica**, 2021b; 9ª ed;. Disponível em: <<https://datasebrae.com.br/covid/>>. Acesso em: 5 maio. 2023.

SEBRAE. O Impacto da pandemia de coronavírus nos Pequenos Negócios **UGE – Unidade de Gestão Estratégica**, 2021c; 10ª ed;. Disponível em: <<https://datasebrae.com.br/covid/>>. Acesso em: 5 maio. 2023.

SEBRAE. O Impacto da pandemia de coronavírus nos Pequenos Negócios-RN **UGE – Unidade de Gestão Estratégica**, 2021d; 11ª ed;. Disponível em: <<https://datasebrae.com.br/rn-estudos-de-mercado/>>. Acesso em: 5 maio. 2023.

SEBRAE. **Participação das Micro e Pequenas Empresas na Economia Brasileira**. [S. l.]: Unidade de Gestão Estratégica, 2014. 108 p. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Estudos%20e%20Pesquisas/Participacao%20das%20micro%20e%20pequenas%20empresas.pdf>. Acesso em: 25 maio 2023.

**SEBRAE. Portal Sebrae - coronavírus.** Disponível em:  
<<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/coronavirus>>. Acesso em: 5 maio. 2023.

**SEBRAE. Portal Sebrae - Sebrae.** Disponível em:  
<<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae>>. Acesso em: 5 maio. 2023.

**SENAC Quem Somos.** Disponível em: <<https://www.sp.senac.br/sobre-o-senac>>. Acesso em: 5 maio. 2023.

**SENAD Quem Somos.** Disponível em: <<https://www.senad.org.br/quem-somos/>>. Acesso em: 5 maio. 2023.

**SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS- SEBRAE. Pequenos negócios em números.** Disponível em:  
<<https://m.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/sp/sebraeaz/pequenos-negocios-em-numeros,12e8794363447510VgnVCM1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 5 maio. 2023.

**SESI. Quem Somos.** Disponível em:  
<<https://www.portaldaindustria.com.br/sesi/institucional/quem-somos>>. Acesso em: 5 maio. 2023.

**SEST SENAT. Quem Somos.** Disponível em: <<https://www.sestsenat.org.br/sobre-o-sest-senat/sobre-o-senat>>. Acesso em: 5 maio. 2023.

**SISTEMA SEBRAE. [Análise de mudança de porte das empresas brasileiras via Cadeias de Markov (2010-20 13)].** 20 mar. 2023. Localização: Relat-Markov-mudança-porte-empresas-vcorr1. Disponível em: <https://datasebrae.com.br/data/docs/relatorios-tecnicos/Relat-Markov-mudança-porte-empresas-vcorr1.pdf>. Acesso em: 25 maio 2023.

**SISTEMA, O. C. B. Somos Cooperativismo.** Disponível em:  
<<https://www.sescoop.coop.br/quem-somos>>. Acesso em: 5 maio. 2023.

**Sobre o SENAI.** Disponível em:  
<<https://www.portaldaindustria.com.br/senai/institucional/quem-somos/>>. Acesso em: 5 maio. 2023.

**Sobre o SESC.** Disponível em: <<https://www.sesc.com.br/portal/site/Quem-Somos/>>. Acesso em: 5 maio. 2023.

## **Apêndice 1: ROTEIRO SEMIESTRUTURADO DE ENTREVISTA**

**Instituição Pesquisada:** Sebrae-RN

**Entrevistadas:** Analista de Mercado e Analista Técnica

1. Em princípio, foi realizada uma pesquisa documental por meio de informações públicas contidas nos sites oficiais do Sebrae nos diferentes estados brasileiros e foi identificada diferentes ações emergenciais de orientação e intervenção do Sebrae em função da crise estabelecida pela pandemia:

| <b>Agrupamento de Ações Categorizadas</b>                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------|
| - Palestras e treinamentos de orientação específica;                                  |
| - Rodadas de negócio para necessidades durante a pandemia                             |
| - Pesquisas para obtenção de diagnósticos e situações das empresas durante a pandemia |
| - Microcrédito                                                                        |
| - Consultorias em função das necessidades causadas pela pandemia                      |
| - Criação de Sites/APPs para orientação e funcionalidades durante a pandemia          |

|                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - Assistência de Comunicação Digital durante a pandemia                                           |
| - Apoio psicológico aos funcionários Sebrae                                                       |
| - Notas Técnicas                                                                                  |
| - Tutoriais com orientações específicas para necessidade que surgiram durante o período pandêmico |
| - Auxílio na elaboração de projetos para capacitação de recursos                                  |

Com base nestas informações previamente coletadas, pedimos que nos informem quais destas ações foram realizadas em sua unidade e se houveram outras ações não relatadas acima?.

2. Informe a repercussão e os resultados das ações empregadas, desde que sejam ações contingenciais advindas exclusivamente durante a pandemia da COVID-19 e que responda a pergunta da pesquisa: Quais ações foram realizadas pelo Sebrae junto às MPEs MEIs durante a pandemia do COVID-19?

3. Algumas das ações mencionadas foram direcionadas para orientação e capacitação. Como essas ações foram adaptadas para o formato digital? Quais ferramentas foram utilizadas e quais foram os desafios enfrentados nesse processo de adaptação?

4. Houve parcerias ou colaborações com outras instituições ou órgãos governamentais para a implementação das ações durante a pandemia? Quais foram essas parcerias e como elas contribuíram para o sucesso das iniciativas?

5. Além das ações mencionadas, houve algum programa de incentivo específico para a retomada econômica das empresas após o período mais crítico da pandemia? Quais foram os principais objetivos desse programa e quais foram os resultados alcançados?

6. Em termos de atendimento às micro e pequenas empresas, como o Sebrae adaptou suas estratégias e canais de comunicação durante a pandemia? Quais foram as principais mudanças realizadas e como elas impactaram o relacionamento com os empreendedores?