

A CONEXÃO FOI REESTABELECIDA? ESTRATÉGIAS DE MARKETING DIGITAL UTILIZADAS PARA SE CONECTAR COM O CLIENTE DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19

LÍDIA CRUZETTA¹
LEANDRO HUPALO²

RESUMO

Este estudo investigou as estratégias de marketing digital adotadas por microempresas durante a pandemia da Covid-19. Identificaram-se desafios por meio de autodiagnósticos e propuseram-se soluções pelos Agentes Locais de Inovação (ALIs). Avaliou-se o impacto dessas estratégias na produtividade das empresas em comparação com outras abordagens. A pesquisa, qualitativa, descritiva e analítica, utilizou procedimentos de estudo de campo e análise temática dos dados. Focou-se nas 70 microempresas e empresas de pequeno porte (EPP) do Oeste Catarinense atendidas pelo Programa Brasil Mais entre 2020 e 2022. Concluiu-se que as estratégias de marketing digital, combinadas com outras formas de comunicação e pesquisa de satisfação do cliente, foram eficazes para manter a conexão com os clientes durante a pandemia da Covid-19.

Palavras-chave: marketing digital; Covid-19; estratégias; Sebrae; Programa Brasil Mais.

ABSTRACT

This study investigated the digital marketing strategies adopted by microenterprises during the COVID-19 pandemic. Challenges were identified through self-diagnosis, and solutions were proposed by Local Innovation Agents (LIAs). The impact of these strategies on company productivity was evaluated compared to other approaches. The research, qualitative, descriptive, and analytical, utilized field study procedures and thematic data analysis. It focused on the 70 microenterprises and Small and Medium-sized Enterprises (SMEs) in the Western Santa Catarina region served by the Brazil Mais Program between 2020 and 2022. It was concluded that digital marketing strategies, combined with other forms of communication and customer satisfaction surveys, were effective in maintaining customer connection during the COVID-19 pandemic.

Keywords: digital marketing; Covid-19; strategies; Sebrae; Brazil Mais Program.

1 Mestre em Políticas Sociais e Dinâmicas Regionais (UNOCHAPECÓ) - cruzettalidia@gmail.com.

2 Mestre em Educação (UFFS) - leandrohupalo.lh@gmail.com

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Conforme Sebrae (2020), a pandemia da Covid-19 alterou os processos de 5,3 milhões de pequenas empresas no Brasil, ou seja, aproximadamente um terço do total. Além disso, outras 10,1 milhões, o que equivale a mais da metade das empresas brasileiras, interromperam suas atividades temporariamente.

Torres (2009) já percebia o novo comportamento do consumidor na internet. Com o aumento do uso das redes sociais, as empresas precisaram se adequar às estratégias de marketing, tais como a forma de apresentarem seus negócios e seus produtos, persuadindo o cliente a confiarem neles e levando-os a tomarem as decisões de compras a seu favor.

O marketing digital auxilia os donos de negócios a se relacionar com seu público e, ainda, maximizar as vendas, pois, trata-se de um conjunto de estratégias e tomadas de ações para gerar resultados positivos para os empreendedores, fazendo com que eles tenham sucesso em sua jornada (Sebrae, 2020).

A rentabilidade de uma empresa está diretamente ligada a atratividade que ela oferece. Para tanto, é necessário que se tenha uma compreensão detalhada da sazonalidade do mercado. Além de identificar qual a solução a empresa oferece para o ecossistema onde está inserida, é preciso que se tenha definido qual a persona, ou seja, qual é o público que se deseja alcançar e quais as estratégias que precisam ser identificadas e utilizadas para que haja a conexão entre empresa e cliente. Durante a pandemia da Covid-19 percebeu-se mudanças bruscas no comportamento, no modo de compra e nas necessidades do cliente.

Após o início da pandemia da Covid-19 as estratégias de marketing digital, antes utilizadas para se destacar dos concorrentes, tornaram-se cada vez mais populares e por determinado período foram a única forma de contato entre empresários e clientes. Tendo como base os conceitos apresentados, o presente estudo tem como pergunta norteadora: Quais as estratégias de marketing digital utilizadas para se reconectar com o cliente durante a pandemia da Covid-19?

Para responder à pergunta definiu-se como objetivo geral identificar quais as estratégias de

marketing digital utilizadas pelas microempresas para se reconectar com o cliente durante a pandemia da Covid-19. O estudo tem, ainda, como objetivos específicos: (a) mapear quais dos problemas detectados no autodiagnóstico realizado na empresa foram priorizados pelos(as) empresários(as); (b) pontuar quais as estratégias de soluções foram sugeridas para a solução dos problemas priorizados e; (c) medir o percentual de evolução no índice de produtividade das empresas que adotaram estratégias de marketing digital para solução do problema priorizado.

O presente estudo é dividido em cinco seções. Nas considerações finais apresenta-se a pergunta norteadora do estudo, os objetivos e a justificativa, além de uma contextualização do cenário do tema estudado. Na sequência, o referencial teórico apresenta os principais estudos e autores que serviram de base para a sustentação do tema. Os procedimentos metodológicos são apresentados em seguida, dando suporte científico à pesquisa e os caminhos percorridos. Logo após, apresentam-se os resultados e discussões sobre o estudo relacionando as ações de acompanhamento das empresas com os objetivos da pesquisa. Por fim, são apresentadas as considerações finais, bem como as fragilidades e sugestões de continuidade da pesquisa.

2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa caracteriza-se como qualitativa, descritiva e analítica. Quanto aos procedimentos, caracteriza-se como estudo de campo, pois procurou aprofundar as questões propostas onde o pesquisador realiza a maior parte do trabalho pessoalmente, enfatizando a importância de o pesquisador ter tido ele mesmo uma experiência direta com o ambiente de estudo (Gil, 2008).

Para realizar a análise dos dados coletados no campo, optou-se pela organização temática do conteúdo, seguindo as três etapas da análise de conteúdo temático, conforme menciona Minayo (1994): pré-análise e escolha do material a ser analisado, posteriormente exploração do material obtido na pesquisa e interpretação dos dados e avaliação dos resultados encontrados nas etapas anteriores. O campo de estudo foi a Região Oeste de Santa Catarina e os sujeitos desta pesquisa foram 70 microempresas (ME) e/ou empresas de

pequeno porte (EPP), atendidas pela Agente Local de Inovação (ALI), durante o desenvolvimento dos trabalhos junto ao programa Brasil Mais, nos anos de 2020, 2021 e 2022, nos Ciclos 1 ao 4, sendo que cada ciclo teve duração de quatro meses e foram atendidas em torno de 22 empresas em cada ciclo.

O Programa Brasil Mais é uma iniciativa do Governo Federal que visa aumentar a produtividade e a competitividade das empresas, diminuindo os custos e/ou aumentando o faturamento mediante uma metodologia desenvolvida pelo Sebrae que facilita o processo de inovação nas empresas com o uso de ferramentas de gestão e acompanhamento de um agente local de inovação (Brasil, 2020).

Ao todo 70 mil empresas já foram atendidas, gerando empregos para mais de 300 mil famílias, 2,8 mil municípios acompanhados e mais de 1 mil bolsistas em campo e que proporcionaram um aumento do 18% no faturamento e mais de 52% de aumento na produtividade das empresas brasileiras. Para Santa Catarina os dados são ainda melhores, sendo de 24% de aumento no faturamento e 66% de aumento da produtividade, ficando assim, acima da média brasileira.

A Imagem 1 apresenta a trilha da jornada da inovação para a produtividade do Programa Brasil Mais.

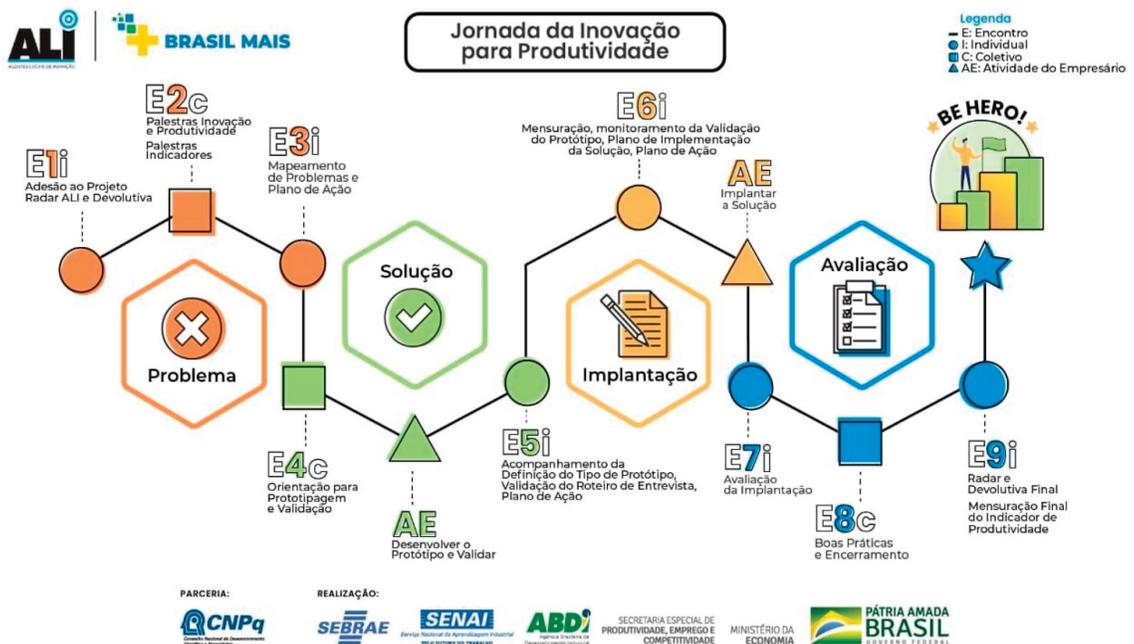


Imagem 1: Trilha da jornada da inovação para a produtividade do Programa Brasil Mais
Fonte: (Sebrae, 2020).

Conforme trilha disponibilizada na Imagem 1, é possível identificar a jornada dividida em 4 etapas: problema, solução, implantação e avaliação, distribuídas nos quatro meses possibilitando a realização de nove encontros com cada empresa inscrita (Brasil, 2020).

3. APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Na jornada da inovação, por meio de diálogos entre o ALI e os(as) empresários(as) aplicou-se um autodiagnóstico na empresa onde analisou-se 18 dimensões que são subdivididas em 6

categorias que são: gestão por indicadores: indicadores chaves, estabelecimento de metas e monitoramento; gestão das operações: operação enxuta, gestão por processos, e cultura de alta performance; marketing: satisfação do cliente, formação de preços, publicidade; prática sustentáveis: gestão de energia, gestão da água e redução de desperdícios; inovação: inovação nos processos, inovação de produtos ou serviços e cultura de inovação e; transformação digital: digitalização interna, presença digital e meios eletrônicos de pagamentos e recebimentos.

Durante a aplicação do autodiagnostico foi possível identificar quais as áreas da empresa possuem mais problemas, e sempre em comum acordo com o(a) empresário(a) um destes problemas é priorizado para que a solução do mesmo, e conseqüentemente gerar uma inovação na empresa. Os demais problemas são registrados em um plano de ação com prazos para soluções, que são atualizados a cada encontro, portanto nenhum, problema fica sem as devidas tratativas.

O Gráfico 1 apresenta quais os problemas que as 70 empresas analisadas priorizaram.

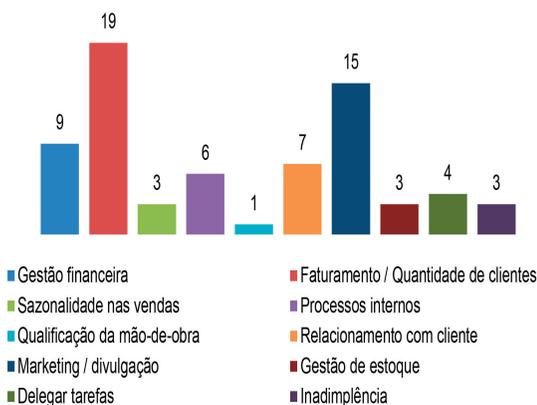


Gráfico 1: Problemas priorizados

Fonte: Os autores (2022).

Analisando o Gráfico 1 é possível perceber que a maioria das empresas analisadas, ou seja, 19 delas, priorizaram o problema referente ao faturamento e a quantidade de clientes, 15 empresas priorizaram o marketing e a divulgação, enquanto 9 resolveram dar maior ênfase na gestão financeira. 7 delas perceberam a necessidade de melhorar o relacionamento com o cliente. 6 preferiram melhorar os processos internos,

4 empresas identificaram a necessidade de delegação de tarefas. Enquanto, 3 empresas sentiram uma dor maior na sazonalidade das vendas, outras 3 priorizaram a gestão de estoque e 3 ainda preferiram priorizar a inadimplência. Apenas 1 achou que o principal problema estava na qualificação da mão-de-obra.

Para resolver estes problemas priorizados, o ALI e o(a) empresário(a) precisam ser criativos e pensar em ideias inovadoras, capazes de resolver o problema e ao mesmo tempo gerar inovações.

No Gráfico 2 estão expostas as soluções sugeridas para resolução do problema priorizado.

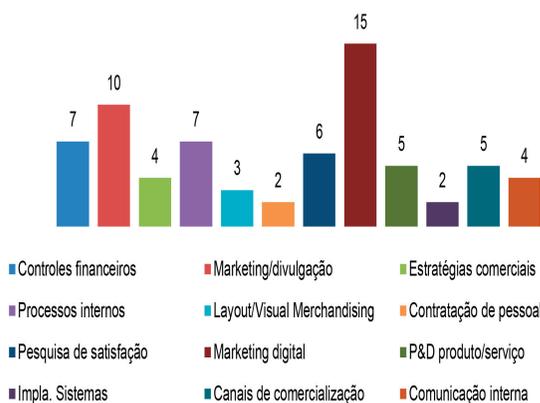


Gráfico 2: Soluções sugeridas para resolução do problema priorizado

Fonte: Os autores (2022).

Conforme o Gráfico 2, das 70 empresas analisadas, 15 delas adotaram as sugestões para implantar estratégias inovadoras no marketing digital e 10 delas no marketing geral e divulgação, de modo que, ainda, 7 empresas precisaram melhorar os processos internos e outras 7 empresas preferiram implantar ou melhorar a gestão financeira. Na mesma análise, 6 empresas preferiram ouvir o cliente para entender se estão satisfeitos ou não, assim como e quais as suas contribuições de melhorias, 5 empresas resolveram ampliar os canais de comercialização e outras 5 focaram no desenvolvimento de um novo produto ou serviço. As demais soluções sugeridas e adotadas foram: implantação de estratégias comerciais, melhorias na comunicação interna entre gestores e funcionários, renovação no layout e visual merchandising, contratação de pessoal e implantação de software para gestão.

O aplicativo de mensagens WhatsApp tem se mostrado uma excelente ferramenta para atendimento e conexão entre as pessoas. Com a versão Business as empresas conseguem usufruir de outras funções que são voltadas para facilitar o contato, proporcionando um atendimento ao cliente mais eficiente e organizado. Entretanto, muitos empresários de pequenos negócios ainda

desconhecem a versão business, ou conhecem, mas com receio de perder as mensagens na migração acabam utilizando o aplicativo pessoal também para atender clientes e gerar negócios.

O Quadro 1 apresenta várias estratégias que são sugeridas para as empresas melhorarem, organizarem e otimizarem tempo no atendimento ao cliente pelo WhatsApp.

| O que foi melhorado? | Tipo de solução | Estratégias | Justificativa |
|----------------------|-------------------|---|--|
| WhatsApp | Marketing digital | Baixar WhatsApp business | Possui várias funções gratuitas como: 1) mensagens automáticas de ausência, de recepção; 2) endereço da empresa; 3) horários de funcionamento; 4) etiquetar as conversas; 5) Inserir informações sobre a empresa; 6) Inserir catálogo com os produtos; entre outras possibilidades de melhorias. |
| WhatsApp | Marketing digital | Aquisição de um novo chip de celular | Para separar os contatos pessoais do empresário, com os contatos da empresa. Assim descentraliza o recebimento de mensagens no número do empresário, viabilizando o seu tempo, pois as mensagens podem ser respondidas por outras pessoas da equipe. |
| WhatsApp | Marketing digital | Gerar o link do WhatsApp e renomear. | O fato de clicar em um link ao invés de ter que adicionar um número aos contatos para chamar a empresa gera mais praticidade. É importante renomear com o nome da empresa para deixar o link personalizado. |
| WhatsApp | Marketing digital | Promoções que incentivem o cliente a salvar o número das empresas nos contatos. | Para um contato mais aproximado com o cliente, assim ele pode acompanhar nos status as promoções e divulgações da empresa. Outra opção é fazer listas de transmissão ou grupos. Nestes casos a empresa foge do algoritmo das redes sociais e consegue alcançar mais assertivamente o cliente. |

Quadro 1: Estratégias de marketing digital pelo WhatsApp

Fonte: Os autores (2022).

Atualmente estamos vivenciando a cultura do imediatismo. Os clientes não estão dispostos a esperar para obter respostas e os proprietários de empresas que querem gerar negócios precisam estar dispostos a inovar para responder o cliente o mais breve possível. A versão de WhatsApp business além de ser gratuita pode facilitar esta conexão entre empresa e cliente de forma mais automatizada, por meio de mensagens de ausência, recepção, horários de atendimento, localização, catálogos com produtos e valores além da possibilidade de etiquetagem das conversas de acordo com o status da conversa, como pendência de pagamentos, pedido finalizado, entre outras.

Outras estratégias de conexões oferecidas pelo aplicativo é a criação de grupos de WhatsApp, listas de transmissão e o próprio status que pode ser aproveitado para divulgar os produtos fugindo do algoritmo das redes sociais. Obviamente que para isso é necessário usar do bom senso, para não cometer exageros nas publicações e não acabar sendo “cancelados” pelos clientes menos sociáveis que podem entender como “invasivos” os métodos utilizados, atrapalhando a privacidade do mesmo. Então antes de adicioná-lo em listas ou grupos é sempre interessante ter o consentimento do cliente.

O Quadro 2 apresenta as estratégias de marketing digital para conexões pelo Instagram e Facebook.

| O que foi melhorado? | Tipo de solução | Estratégias | Justificativa |
|----------------------|-------------------|---|--|
| Instagram /Facebook | Marketing digital | Criar ou alterar o perfil para comercial | Com o perfil comercial no Instagram é possível fazer a mensuração dos acessos e interações, além das configurações serem voltadas para as empresas. Anúncios e Impulsioneamento de posts, opção de compras, entre outras. Entretanto nada disso resolve se os seguidores não têm interesse no produto. Orientou-se a definir quem é a persona e posteriormente prospectar mais seguidores com potencial para virarem clientes. No Facebook um perfil pessoal pode ter no máximo 5 mil amigos, além da empresa correr o risco de ter o perfil bloqueado por estar infringindo as regras. Com a fanpage profissional não há limites de seguidores que curtem a página. |
| Instagram | Marketing digital | Revisão nas descrições da Bio do Instagram | A Bio do Instagram ou perfil na fanpage Facebook é o primeiro contato do potencial seguidor com a rede social visitada. 1) Precisa estar claro e objetivo qual a solução que a empresa oferece; 2) se usar emojis devem estar todos alinhados; 3) Usar o link do Linktree possibilita a inserção de vários links de outras redes sociais, os canais de comercialização, ou pode direcionar diretamente com o que o cliente busca, mas quando não é possível pelo menos deixar o link do WhatsApp Business já facilita o contato para maiores informações. |
| Instagram /Facebook | Marketing digital | Fotos de qualidade no feed | As fotos postadas no feed precisam ser tiradas com qualidade, pois é lá que os seguidos vão visitar e ter uma ideia de como é o profissionalismo e credibilidade da empresa. |
| Instagram | Marketing digital | Organização das pastas destaques | Para melhor organização das informações dos produtos, feedbacks de clientes que constatarem a prova social sobre a empresa ou produto; é uma forma de aproveitar as postagens que ficariam apenas 24 horas nos storys. |
| Instagram /Facebook | Marketing digital | Planejamento do conteúdo a ser postado no feed e nos storys | A empresa precisa marcar presença diária nas redes sociais, ter um calendário com planejamento e agendar as postagens pela ferramenta estúdio de criação, facilita para ter um conteúdo de melhor qualidade, organizado e postado nos horários que geram mais visualizações e engajamento. A rotina diária geralmente é intensa e sem planejamento é fácil de passar o dia sem publicações. |
| Instagram | Marketing digital | Gravação de vídeos no formato Reels | Os vídeos publicados na forma de Reels tem maior alcance de visualizações. Permite levar entretenimento, divulgar os produtos para um número maior de pessoas, chamar a atenção dos clientes e gerar interação e engajamento com o público, pois as pessoas não entram na rede social especificamente para comprar. Elas entram por outros motivos e sentindo o desejo, acabam comprando. |
| Instagram /Facebook | Marketing digital | Criação de lives ao vivo | Organização dos itens necessários para a elaboração de lives para vendas dos produtos, demonstrações ou live de conversas interessantes com outros profissionais para gerar engajamento com o público interessado. |
| Instagram /Facebook | Marketing digital | Presença do empresário nas redes sociais | Apesar de estarmos vivenciando a era digital, e um aumento das divulgações e vendas online. Pessoas fazem negócios com pessoas. Portanto, a presença do empresário nas redes sociais é muito importante para gerar a conexão com os clientes. |

Quadro 2: Estratégias de marketing digital pelo Instagram/Facebook

Fonte: Os autores (2022).

O Quadro 2 apresenta várias opções gratuitas sugeridas as empresas para melhorarem o marketing digital. As redes sociais Instagram e Facebook estão sendo cada mais acessadas. É um importante canal de comunicação entre cliente e empresa. Durante a pandemia da Covid-19 percebeu-se um aumento ainda maior nas mídias digitais, bem como nas compras realizadas de forma online. Saber aproveitar melhor estas ferramentas para ganhar seguidores, gerar engajamento, negócios e conexões com o público tem se mostrado indispensáveis.

O campo do marketing é amplo, e quando planejado estrategicamente é imprescindível para os pequenos negócios. Conforme o dito popular: 'quem não é visto não é lembrado'. Com base nisso, orientou-se os empresários a pensar nas várias formas de marketing possíveis. A "pensar fora da caixa" inovar, aproveitar a própria equipe de trabalho para ter novas ideias, novos insights para agir de maneira mais assertiva.

No Quadro 3 apresenta-se outras maneiras de marketing e divulgação que vão além do digital.

| O que foi melhorado? | Tipo de solução | Estratégias | Justificativa |
|---------------------------------|-----------------------|---|---|
| Propagandas no rádio | Marketing /Divulgação | Mais interação do empresário ou gerente com o comunicador | As pessoas tendem a não prestar atenção quando o anúncio for repetitivo e com a mesma tonalidade de voz. Nosso ouvido acostuma e os sons passam despercebidos. A interação com o empresário o comunicador precisa usar de estratégias que despertem os ouvintes para realmente ouvir o anúncio. |
| Panfletagens | Marketing /Divulgação | Entregar panfletos com ofertas | A panfletagem não é mais uma técnica muito utilizada, mas dependendo da cultura da região e da persona, questões de idades e classes sociais ainda é uma técnica para divulgar a empresa e os produtos. |
| Visibilidade do ponto comercial | Marketing /Divulgação | Instalações de wind banner (bandeirolas) | Com a mente cada vez mais agitada, é comum passarmos em frente da empresa, da vitrine de alguma loja, fixando nosso olhar no trânsito, ou no celular. A implantação de wind banner coloridas que balançam com o vento, é uma ação de baixo investimento e que chama a atenção, o resultado foi surpreendente. |
| Placas de identificação | Marketing /Divulgação | Placas de identificação | Instalações de placas de identificação também auxiliam a trazer mais visibilidade para a empresa, porém é necessário ser assertivo na decisão do local de fixação da placa, cores utilizadas e quantidade de informações. |
| Relação com o cliente | Marketing /Divulgação | Pesquisa de satisfação | Ouvir o cliente é sempre algo muito importante. Saber se ele está satisfeito é essencial. Realizando uma pesquisa de satisfação é possível entender o que pode ser fortalecido e o que precisa ser alterado. Pode ser aproveitado para sondar de qual canal de comunicação o cliente conheceu e acompanha a empresa. Além disso, o formulário pode ter um campo aberto para sugestões de melhorias ou que ainda gostaria de encontrar na empresa. |

Quadro 3: Estratégias de marketing e demais divulgações

Fonte: Os autores (2022).

Conforme pode ser observado no Quadro 3 as formas de marketing e divulgações sugeridas para as empresas atendidas vão além do digital. As divulgações por meio de anúncios nas rádios, a própria panfletagem dependendo da idade, região e cultura, classe social da persona pode trazer bons resultados. As instalações de wind banner proporcionaram maior visibilidade para as empresas que utilizaram da técnica, pois além de possuir a logo da empresa as mesmas são balançadas pelo vento chamando a atenção das pessoas que passam na rua. As placas de identificação quando bem instaladas e

conservadas, ou expostas em locais estratégicos também melhoram a visibilidades da empresa.

A pesquisa de satisfação é outra maneira de gerar uma conexão entre empresário e cliente. Além da equipe interna o empresário pode questionar o próprio cliente e entender melhor o nível de satisfação do mesmo, o que pode ser melhorado e quais os canais de comunicação acompanha a empresa.

No Quadro 4 apresenta-se a evolução no nível de produtividade na mensuração inicial comparando com a mensuração ao final da jornada da inovação.

| Empresas do ciclo 1 | Produtividade Inicial Nov/2020 | Produtividade Final Abr/2021 | Δ% | Soluções sugeridas | Δ% Média da produtividade |
|---------------------|--------------------------------|------------------------------|------|---|---------------------------|
| Empresa 1 | R\$ 7.572,07 | R\$ 8.519,72 | 13% | Marketing digital | 110% |
| Empresa 2 | R\$ 403,33 | R\$ 1.713,29 | 325% | Marketing digital | |
| Empresa 3 | R\$ 1.639,26 | R\$ 1.503,66 | -8% | Marketing digital | |
| Empresa 4 | R\$ 1.174,25 | R\$ 1.250,00 | 6% | Marketing/divulgação e pesquisa de satisfação | 19% |
| Empresa 5 | R\$ 3.088,84 | R\$ 3.300,00 | 7% | Marketing/divulgação e pesquisa de satisfação | |
| Empresa 6 | R\$ 2.934,84 | R\$ 3.016,35 | 3% | Marketing/divulgação e pesquisa de satisfação | |
| Empresa 7 | R\$ 4.303,16 | R\$ 6.862,70 | 59% | Marketing/divulgação e pesquisa de satisfação | |
| Empresa 8 | R\$ 2.951,75 | R\$ 2.275,71 | -23% | Demais soluções | 28% |
| Empresa 9 | R\$ 2.002,20 | R\$ 1.975,00 | -1% | Demais soluções | |
| Empresa 10 | R\$ 3.358,06 | R\$ 4.805,60 | 43% | Demais soluções | |
| Empresa 11 | R\$ 6.176,83 | R\$ 6.298,18 | 2% | Demais soluções | |
| Empresa 12 | R\$ 3.515,25 | R\$ 7.702,14 | 119% | Demais soluções | |

Quadro 4: Evolução na produtividade das empresas do ciclo 1

Fonte: Os autores (2022).

É possível perceber no Quadro 4 que as empresas do ciclo 1, que adotaram estratégias de marketing digital conseguiram aumentar a produtividade em 110%, enquanto as empresas que adotaram técnicas de marketing mais tradicionais e divulgações e pesquisas de satisfações aumentaram 19%. As demais soluções sugeridas apresentaram aumento de 28%.

Entretanto convém aqui justificar que as empresas 8 e 9 apresentaram evolução negativa, porém isso ocorreu devido a sazonalidade das vendas nos períodos mensurados e não devido as ideias sugeridas.

No Quadro 5 é possível analisar os resultados das empresas do Ciclo 2.

| Empresas do ciclo 2 | Produtividade Inicial Abr/2021 | Produtividade Final Set/2021 | $\Delta\%$ | Soluções sugeridas | $\Delta\%$ Média da produtividade |
|---------------------|--------------------------------|------------------------------|------------|---|-----------------------------------|
| Empresa 1 | R\$ 7.710,33 | R\$ 8.231,13 | 7% | Marketing digital | 55% |
| Empresa 2 | R\$ 4.717,00 | R\$ 6.828,50 | 45% | Marketing digital | |
| Empresa 3 | R\$ 4.254,00 | R\$ 5.933,33 | 39% | Marketing digital | |
| Empresa 4 | R\$ 863,84 | R\$ 3.376,50 | 291% | Marketing digital | |
| Empresa 5 | R\$ 2.843,96 | R\$ 3.636,03 | 28% | Marketing digital | |
| Empresa 6 | R\$ 4.220,28 | R\$ 4.209,51 | 0% | Marketing digital | |
| Empresa 7 | R\$ 8.300,00 | R\$ 5.935,00 | -28% | Marketing digital | |
| Empresa 8 | R\$ 1.872,14 | R\$ 2.640,00 | 41% | Marketing/divulgação e pesquisa de satisfação | 109% |
| Empresa 9 | R\$ 674,44 | R\$ 1.736,98 | 158% | Marketing/divulgação e pesquisa de satisfação | |
| Empresa 10 | R\$ 15.037,16 | R\$ 43.861,27 | 192% | Marketing/divulgação e pesquisa de satisfação | |
| Empresa 11 | R\$ 4.209,51 | R\$ 6.116,67 | 45% | Marketing/divulgação e pesquisa de satisfação | |
| Empresa 12 | R\$ 5.400,00 | R\$ 6.678,36 | 24% | Demais soluções | -4% |
| Empresa 13 | R\$ 3.539,33 | R\$ 3.802,16 | 7% | Demais soluções | |
| Empresa 14 | R\$ 3.650,00 | R\$ 4.539,00 | 24% | Demais soluções | |
| Empresa 15 | R\$ 2.530,00 | R\$ 1.790,91 | -29% | Demais soluções | |
| Empresa 16 | R\$ 2.586,10 | R\$ 1.403,50 | -46% | Demais soluções | |

Quadro 5: Evolução na produtividade das empresas do ciclo 2

Fonte: Os autores (2022).

Em análises do Quadro 5 percebe-se que as empresas que adotaram as sugestões de marketing digital apresentaram evolução de 55% na produtividade comparada ao início e final da jornada, as que priorizaram outras formas de marketing aumentaram 109% e as demais soluções apresentou resultado negativo de -4%, mas como é possível identificar as empresas identificadas como 15 e 16 diminuiram a produtividade também devido a sazonalidade de vendas ocorridas entre o período analisado, porém em outros períodos apresentaram bons resultados também.

As empresas do ciclo 3 e ciclo 4 ainda não chegaram no período da mensuração final, então os dados ainda não puderam ser tabulados e analisados para a elaboração deste estudo. É possível observar que não existe uma regra a ser seguida, por isso é importante entender o comportamento do consumidor, testar, analisar, dialogar sobre o nível de satisfação. Só assim a empresa usará de estratégias com maior potencial de assertividade e melhor atenderá o seu cliente.

Ao primeiro contato do ALI com a empresa é aplicada um autodiagnóstico que permite identificar diversos problemas nas mais variadas áreas. Todos os problemas devem receber as devidas tratativas, porém conforme pede na metodologia do programa Brasil Mais, somente um deles deve ser priorizado, para maior enfoque, e conseqüentemente gerar uma inovação.

Diante do mapeamento destes dados das 70 empresas analisadas, percebeu-se que a maioria delas, ou seja 19, priorizaram o problema do baixo faturamento e poucos clientes, 15 delas já sentiam a necessidade de melhorias no marketing e divulgações. 9 empresas preferiram dar mais atenção para a gestão financeira. 7 preferiram melhorar a relação com o cliente. As demais empresas em menor número priorizaram problemas diversos, como sazonalidade nas vendas, processos internos, delegação de tarefas, falhas na gestão de estoques, alto índice de inadimplência e qualificação de mão-de-obra.

No intuito de resolver o problema priorizado, sugeriu-se ideias de soluções inovadoras para serem implantadas em áreas específicas da empresa. Onde, das 70 empresas analisadas, 15 delas adotaram sugestões para implantar estratégias inovadoras no marketing digital e 10 delas no marketing e divulgação. 7 empresas

preferiram melhorar os processos internos, 7 delas focaram na gestão financeira, 6 preferiram ouvir o cliente para entender qual o nível de satisfação e quais as suas contribuições. 5 resolveram ampliar os canais de comercialização e outras 5 focaram no desenvolvimento de um novo produto ou serviço. As demais soluções sugeridas e adotadas foram: implantação de estratégias comerciais, melhorias na comunicação interna entre gestores e funcionários, renovação no layout e visual merchandising, contratação de pessoal e implantação de software para gestão.

Quanto as estratégias de soluções foram sugeridas pelo ALI para a resolução dos problemas priorizados e gerar inovações, identificou-se melhorias no uso das mídias digitais. Já na versão de WhatsApp business, onde é possível por meio das respostas automáticas, amenizar a percepção do tempo em que o cliente aguarda pela resposta, por meio de mensagens de ausência, recepção, horários de atendimento, localização, catálogos com produtos e valores, entre tantas outras possibilidades.

Percebeu-se também um grande número de estratégias de marketing digital voltadas para as redes sociais Instagram e Facebook, visando identificar a persona, aumentar o número de seguidores, gerar engajamento, negócios e conexões com o público. A constante revisão dos perfis da empresa e empresários(as) tanto no Facebook quanto no instaram, são muito importantes, pois apresentam-se como uma vitrine virtual da empresa. Constatou-se também que o marketing planejado estrategicamente tornou-se imprescindível para os pequenos negócios.

Averiguou-se que as formas de marketing foram além do digital. As divulgações por meio de anúncios nas rádios, a própria panfletagem dependendo da idade, região e cultura, classe social da persona também trouxeram bons resultados. As instalações de wind banner proporcionaram maior visibilidade para as empresas, bem como as placas de identificação quando bem instaladas e conservadas, ou expostas em locais estratégicos também melhoraram a visibilidades das empresas. A pesquisa de satisfação é outra maneira de gerar uma conexão entre empresário e cliente. Além da equipe interna o empresário pode questionar o próprio cliente e entender melhor o nível de satisfação do mesmo, o que pode ser melhorado e por quais os canais de comunicação

ele acompanha a empresa, auxiliando a empresa a criar campanhas de marketing mais direcionadas e assertivas para os clientes.

Quanto ao percentual de evolução no índice de produtividade das empresas que adotaram estratégias de marketing digital e divulgações para resolução do problema priorizado em comparação com as demais soluções mensurou-se que as empresas do ciclo 1 que adotaram estratégias de marketing digital conseguiram aumentar a produtividade em 110%, enquanto as empresas que adotaram técnicas de marketing mais tradicionais e divulgações e pesquisas de satisfações aumentaram 19%. As demais soluções sugeridas apresentaram aumento de 28% apesar de duas empresas apresentarem resultados negativos devido a sazonalidade de vendas no período comparado.

Entretanto, no Ciclo 2, percebeu -se que as empresas que adotaram as sugestões de marketing digital apresentaram evolução de 55% na produtividade comparada ao início e final da jornada, as que priorizaram outras formas de marketing aumentaram 109% e as demais soluções apresentou resultado negativo de -4%. Apesar do resultado negativo ser gerado devido a sazonalidade nas vendas, foi possível perceber a importância do marketing para estas empresas. Os dados referentes as empresas do ciclo 3 e ciclo 4 ainda não puderam ser tabulados e analisados para a elaboração deste estudo devido à ainda não estarem no período da mensuração final.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do objetivo principal deste artigo que foi o de identificar quais as estratégias de marketing digital utilizadas pelas microempresas para se reconectar com o cliente durante a pandemia da Covid-19, contatou-se durante as análises dos dados presentes neste artigo que as estratégias de marketing digital, bem como as outras maneiras de divulgação utilizadas juntamente com a pesquisa de satisfação do cliente, sugeridas pela ALI e colocadas em prática contribuíram para reconectar as empresas com os clientes durante a pandemia da Covid-19. Espera-se que sejam mantidas no pós-pandemia, e constantemente atualizadas.

Em atendimento ao primeiro objetivo específico, mapeou-se quais dos problemas detectados no

autodiagnóstico realizado na empresa foram priorizados pelos(as) empresários(a). Em análises deste mapeamento percebeu-se que um maior número de empresas priorizou o baixo faturamento e já visualizavam a necessidade de prospecção de clientes, enquanto outros logo identificaram que havia problemas no marketing da empresa. Em análise das estratégias de soluções foram sugeridas pelo ALI para a resolução dos problemas priorizados e gerar inovações ficou evidente que a maioria foram para voltadas ao marketing digital, pois a pandemia pegou muitos(as) empresários(a) despreparados(a), sem conhecimento ou habilidades para gerir as mídias sociais, sem planejamento de marketing e sem tempo para pensar estratégias para se reconectarem com seu público.

Identificou-se também que o percentual de evolução no índice de produtividade das empresas que adotaram estratégias de marketing digital, outras formas de marketing mais tradicionais, e análises de satisfação dos clientes apresentaram melhores resultados em comparação com empresas que priorizaram resolver outras questões. Entretanto não pode-se levar isso como uma regra. Em se tratando de empresas, não existe receita pronta. O que funciona adequadamente com uma pode não funcionar na outra, como o oposto também é verdadeiro. O que funciona é colocar a mão na massa, observar, conversar e se colocar no lugar do cliente. Ouvir a equipe interna, fazer reuniões frequentes, planejar, prototipar, testar e validar. Buscar conhecimento, parcerias, network, conexões, e realmente querer inovar.

O Programa Brasil Mais mostrou-se ser uma excelente oportunidade para as empresas embarcarem gratuitamente rumo a prosperidade, diminuindo seus custos, ou aumentando as vendas e consequentemente o faturamento. Juntos podemos tornar um Brasil Mais produtivo por meio da inovação. Quando o ALI recebe uma empresa, ele passa a agir como se a empresa fosse dele, pois, seus resultados individuais e coletivos também dependem dos resultados daquela empresa. Ele veste a camisa, abraça, protege, sofre junto, fica zangado com as remarcações devido ao tempo que parece estar cada vez mais curto para os(as) empresários(as), comemora as conquistas da empresa, entre tantas outras sensações que permeiam a vida de um ALI.

Quanto a limitação da pesquisa pode ocorrer variações nos resultados a sazonalidades nas vendas e demandas de serviços nos períodos que discorrem entre a mensuração inicial e a mensuração final. Como pesquisas futuras sugere-se finalizar as mensurações da evolução no índice de produtividade das empresas do ciclo 3 e ciclo 4. E constatado a relevância destas estratégias para as empresas, sugere-se também a realização de pesquisas futuras sobre o tema em questão.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Economia. **Quer dar um salto tecnológico na sua empresa industrial e entrar numa Jornada de Transformação Digital?** 2020. Disponível em: <https://brasilmaisprodutivo.mdic.gov.br/>. Acesso em: 10 abr. 2022.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. Editora Atlas SA, 2008.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Interdisciplinaridade: funcionalidade ou utopia?. **Saúde e sociedade**, v. 3, p. 42-63, 1994. Disponível em: <https://www.scielo.org/article/sausoc/1994.v3n2/42-63/pt/>. Acesso em: 10 mar. 2022.

SEBRAE. **3 estratégias de marketing para ter sucesso na crise do coronavírus**. 2020. Disponível em: [em https://respostas.sebrae.com.br/3-estrategias-de-marketing-para-ter-sucesso-na-crise-do-coronavirus](https://respostas.sebrae.com.br/3-estrategias-de-marketing-para-ter-sucesso-na-crise-do-coronavirus). Acesso em: 24 de nov. de 2021.

TORRES, Cláudio. **A bíblia do marketing digital: tudo o que você queria saber sobre marketing e publicidade na internet e não tinha a quem perguntar**. Novatec Editora, 2018.