

O E-COMMERCE COMO ALTERNATIVA DIANTE DA PANDEMIA DO COVID-19: ESTUDO DE CASO COM UMA MICROEMPRESA DE SANTA FÉ DO SUL

Murillo Gabriel Alonso de SOUSA*
Clayton Aparecido Cardoso de MORAES**

RESUMO

Introdução: O ano de 2020 trouxe muitas mudanças, dificuldades e oportunidades no mundo dos negócios. Ficou evidente que as micro e pequenas empresas (MPEs) já vinham enfrentando dificuldades, e tiveram a pandemia como um novo desafio completamente inesperado, levando para um cenário de muitas incertezas. Os principais impactos gerados a partir da crise pandêmica foi o isolamento social e os decretos que forçavam horários de funcionamento, e com a finalidade de continuar seus empreendimentos muitos negócios utilizaram a venda online estratégia para se manter no mercado. Empreendedores buscaram inovar, estudar o comportamento de seus clientes, e novos processos de vendas. **Objetivo:** Mostrar os impactos de vender on-line em micro e pequenos negócios a partir do isolamento social. O objetivo é evidenciar os impactos da pandemia do Covid-19 em MPEs, e a venda online como estratégia de sustentabilidade do negócio. **Metodologia:** Foi realizada a pesquisa bibliográfica e um estudo de caso com uma microempresa do Santa Fé do Sul, que tinha como propósito as vendas na loja física, mas que em decorrência da pandemia passou a investir em vendas e-commerce. Para a coleta dos dados da pesquisa foram confeccionados dois instrumentos, um roteiro de entrevista aplicado ao gestor e um questionário aplicado aos clientes, que para um melhor ajuste passaram por um teste piloto. **Resultados:** A empresa objeto de estudo, diante da pandemia e do isolamento social, ao ser forçada a entrar no e-commerce conseguiu manter seu negócio, e passar pela crise, sendo um posicionamento estratégico diante das dificuldades enfrentadas. **Conclusão:** Foi notável que por diversos fatores, as MPEs foram as que tiveram maiores dificuldades em meio a pandemia, e conforme a pesquisa realizada na empresa estudada, as vendas online se tornaram decisivas para o desempenho positivo da organização, além de um fator de aprendizagem na superação de crises.

Palavras-chave: Pandemia. MPEs, E-commerce.

* Discente do curso de administração do Centro Universitário de Santa Fé do Sul, SP – Unifunec. murillogabryel@hotmail.com

** Orientador. Docente do Centro Universitário de Santa Fé do Sul, SP – Unifunec. clayton.apartamentocaragua@gmail.com