

Federação do Comércio de Bens, Serviços e  
Turismo de Santa Catarina

# **Demandas Municipais do Setor de Comércio, Serviços e Turismo em Santa Catarina**

Blumenau/SC

Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC  
Outubro de 2020

## **SUMÁRIO**

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>2</b>
<b>BUROCRACIA .....</b>	<b>3</b>
<b>MOBILIDADE .....</b>	<b>4</b>
<b>SEGURANÇA .....</b>	<b>6</b>
<b>EDUCAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>SAÚDE .....</b>	<b>9</b>
<b>PRINCIPAIS DEMANDAS .....</b>	<b>10</b>

## **INTRODUÇÃO**

O projeto de pesquisa Demandas Municipais do Setor de Comércio, Serviços e Turismo em Santa Catarina foi desenvolvido e encabeçado pela Fecomércio SC em parceria com os sindicatos filiados em nove cidades: Blumenau, Criciúma, Concórdia, Chapecó, Florianópolis, Itajaí, Joinville, Canoinhas e Lages. O projeto foi operacionalizado em duas frentes de coleta e análise de dados: pesquisa qualitativa e quantitativa. A qualitativa, na qual foram conduzidas conversas guiadas em reuniões online de empresários e presidentes dos sindicatos, representantes de setores, buscou compreender quais as principais demandas dos empresários a nível municipal, por meio de discussões abertas, permitindo o aprofundamento dos dados coletados. O objetivo foi o de conduzir esses empresários a pensarem seus problemas e demandas focados na atuação empresarial, e na maneira como o governo municipal impacta, positiva ou negativamente, em seus negócios.

A frente quantitativa da pesquisa caracterizou-se enquanto uma sondagem, com o envio de questionários online, disparados primeiramente por email e aplicativo de mensagens, para base de empresários da Fecomércio SC e dos sindicatos participantes. Também foi realizada coleta dos dados por telefone, baseado na metodologia Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI). Tratando-se de uma sondagem, os dados não possuem significância estatística, pois o objetivo do projeto é entregar aos futuros gestores municipais as principais demandas dos empresários representados pela Fecomércio SC, mas sem a pretensão de falar em nome de todos os empresários, ou mesmo de esgotar a discussão, compreendendo que ela pode ser mutante e precisa sempre ser revisitada pelos gestores.

Os dados a seguir versam sobre as duas etapas. A sondagem irá dialogar os dois dados por meio de análise de conteúdo, apurando os principais temas abordados nas conversas guiadas, realizadas no dia 1 de outubro de 2020 com empresários de Blumenau.

O relatório será apresentado a partir de cinco macro temas explorados como possíveis demandas dos empresários frente às gestões municipais - burocracia, mobilidade urbana, educação, segurança pública e saúde pública municipal-, bem como a questão inicial que incentiva os participantes a apontarem as prioridades para os municípios onde estão sediadas suas empresas.

O evento de Blumenau contou com dois presidentes de sindicatos e empresários do setor de varejo de cama, mesa e banho, representante comercial do ramo de papeis, um supermercadista, varejo de alimentos e automação industrial.

## DEMANDAS TEMÁTICAS

### *Burocracia*

A burocracia em Blumenau foi um tema consenso entre os empresários participantes da dinâmica, que surgiu de maneira não estimulada na primeira interação quando perguntado sobre as principais demandas.

No macro tema burocracia, o tempo para conseguir as liberações e os documentos se destacou, bem como o excesso de etapas no processo. Observando Blumenau, por exemplo, a demora destacada nas falas está relacionada muitas vezes órgãos ambientais, como é possível observar a seguir:

Para construir, para pegar um habite-se, para ter um laudo do IBAMA, é 90,60, 120 dias, para esperar, esperar e esperar, eu acho que esse aspecto a prefeitura precisa olhar muito.

Outro reforça:

Eu vejo que um dos principais entraves é o tempo, demora para se conseguir os documentos necessários. (...) é tudo muito lento, muito demorado. Eu volto a frisar a questão dos órgãos ambientais.

Outro ainda acrescenta: “Há demora em resolver às vezes problemas simples”.

Cabe ressaltar que a questão dos valores pagos, as taxas em si, neste tema da burocracia não foi destaque, mas sim a demora em se conseguir as aprovações.

Na visão dos participantes, um dos motivos para a burocracia ser tão demorada é a morosidade dos funcionários públicos, bem como o receio de muitos de se comprometerem com determinadas questão, muitas vezes empurrando a situação com “a barriga”, para não ter que se responsabilizar.

Esse dilema também aparece quando observado os dados quantitativos parciais da cidade, por exemplo, no qual a diminuição do tempo, quantidade de documentos e valores dos impostos apareceram como os principais dilemas no tema burocracia. Observando os dados quantitativos, nota-se que a visão do grupo de empresários dialoga com os dados coletados no questionário, onde o tempo e os valores são os principais dilemas dos empresários frente à questão burocrática.

<b>Demandas burocracia Blumenau</b>	
Demandas burocracia	%
Diminuir os valores das taxas e impostos municipais	56,7%
Reducir o tempo de emissão de documentos (autorizações licenças alvarás)	53,3%
Disponibilizar/intensificar atendimento digital	50,0%
Reducir a quantidade de documentação para abertura de empresas concessão de licenciamento alvarás e outros	36,7%
Diminuir os preços para requisição de documentos	36,7%
Aumentar horário de funcionamento dos atendimentos presenciais	23,3%
Total	256,7%

*Nota: Respostas múltiplas, percentual total superior a 100%.*

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC.

## **Mobilidade**

O tema da mobilidade no município é transversal a todos os participantes, citando o problema e a necessidade de duplicar a BR 470, os acessos à cidade e a questão do transporte público. A BR 470 se mostra um dilema para captar investidores para a região.

A BR 470 é um empecilho para o desenvolvimento de toda a região, não só de Blumenau, mas de toda a região do Vale do Itajaí e do Alto Vale também. Hoje para você se deslocar de Rio do Sul é 100km, um dia você demora uma hora e meia, outro dia leva cinco horas, porque se der um acidente não tem por onde desviar.

Um participante até ressalta a necessidade de se duplicar imediatamente a BR 470, pois na visão dele com a duplicação da mesma as demais questões de mobilidade seriam reduzidas. Esse mesmo participante ressaltou um projeto intitulado Centro Vivo, que visa revitalizar o centro do município e passa a priorizar os pedestres e outros transportes além do carro.

Além disso, na região central é necessária uma reestruturação do tráfego, com vias alternativas para desafogar o trânsito da região, que muitas vezes é muito parado, pois serve uma passagem para outros locais.

Também foi comentada a necessidade de se olhar para o transporte coletivo, que segundo entrevistado da Blumenau parece existir uma resistência da população em utilizar o transporte coletivo. Como um respondente acrescenta:

Ônibus lotados diminuem a vontade do consumidor de vir para o centro comprar, como também a falta de horário e estado de conservação precário dos veículos. Tudo isto impacta em menos vendas.

A questão de o transporte público ser pouco utilizado impacta na quantidade de veículos nas ruas. Na opinião de um dos participantes da reunião, não existe a cultura de se utilizar transporte público em Blumenau, ele comenta:

Parece que aqui em Blumenau é cultural de se não prestigiar o transporte público. Existe *uma* certa aversão em se usar o transporte público. Talvez a questão de qualidade possa ser um dos fatores. As pessoas não gostam de usar o transporte público. Fazer algo para fazer os blumenauenses a usar o transporte público, para diminuir a quantidade de veículos.

Para o participante que atua como presidente de sindicato e como representante comercial, o acesso facilitado à compra de veículos individuais também desestimula o uso do transporte público, prejudicando ainda mais o trânsito na cidade.

Ainda dentro do tema mobilidade foi observado que em gestões anteriores teve início a realização de um projeto para implementar ciclovias na cidade, mas que nunca foi finalizado. Nesta fala, os participantes ressaltam e concordam que falta um planejamento e continuidade nas obras e projetos de uma gestão para a outra.

Quando observamos os dados quantitativos, na pergunta fechada que questionava especificamente sobre as demandas de mobilidade, observa-se um equilíbrio, com manutenção das vias públicas e investimentos em transporte alternativos na casa dos 50%, enquanto a ampliação dos horários do transporte público e ampliação dos estacionamentos rotativos com empata em 43,3%, demonstrando a complexidade do tema.

<b>Demandas de mobilidade urbana Blumenau</b>	
Demandas de mobilidade	%
Manutenção constante das vias públicas	53,3%
Investimento em meios de transportes alternativos	50,0%
Ampliação dos horários do transporte público	43,3%
Intensificar/ implementar estacionamento rotativo	43,3%
Aumento da frota do transporte público	33,3%
Ampliação das calçadas	20,0%
Modernização da frota	16,7%
Outro	13,3%
Implementação/ ampliação de ciclovias	13,3%
Disponibilizar estacionamento rotativo	3,3%
Total	290,0%

*Nota: Respostas múltiplas, percentual total superior a 100%.*

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC.

## **SEGURANÇA**

O tema segurança pública municipal, segundo os participantes, não é uma demanda urgente para os empresários participantes. Muitos afirmaram ter ainda uma boa sensação de segurança no município e que não sentem ser uma questão que impacte em seus negócios e empreendimentos. O município de Blumenau está em sétimo lugar entre os municípios catarinenses com mais cem mil habitantes na taxa de homicídios, com 14,1%, dialogando com a fala dos participantes.

Muitos fazem a comparação da cidade com outras para demonstrar que nesse quesito a cidade está bem, como é possível observar na fala a seguir:

Olha na nossa empresa (...) nunca tivemos problemas graves ou que atrapalhem a empresa. Acho que em termos de segurança em Blumenau não está tão mal quanto a gente vê em outras cidades. A nossa situação em termos de segurança não é catastrófica, eu diria que é regular. Eu não tenho ouvido muita reclamação de empresário (o entrevistado também é presidente de sindicato patronal). (...) Blumenau ainda é uma cidade tranquila, o que acontece é raramente, e eu estou falando em termos do centro.

Outro participante concorda que a fala do outro entrevistado e diz ter o “mesmo sentimento de segurança” e que não é um grande problema, mas destaca que a segurança sempre é uma demanda a ser observada. Ele comenta:

Eu tenho amigos que trabalham na polícia civil e militar que dizem que falta estrutura para trabalhar. Mas a cidade como um todo, sobre o meu ponto de vista, não me parece ser um item que precise ser colocado em primeiro lugar, ele está sobre controle.

Apesar disso, comentaram que teve considerável aumento de andarilhos na cidade.

A gente tem notado, principalmente na região do centro, algumas situações que tem crescido. O número de andarilhos, e tudo mais eu acredito que muito ligado ao momento que a gente está passando (pandemia). Segurança sempre é bem vinda, quanto mais melhor. Mas eu não veria ela, na nossa realidade, como crítica. Sabemos sim que tem bairros em Blumenau que estão em uma situação um pouco mais crítica.

A questão da segurança sendo como algo sobre controle pode, e de pouco impacto negativo nos negócios, também pode ser observada na fala de outro participante:

A questão de segurança não nos tem atrapalhado. Possuímos equipamento de segurança (...). Não temos tido problema que prejudicassem ou que inibissem de ampliar os negócios.

Apesar de a segurança não parecer uma grande demanda, que prejudique especificamente os negócios, a gestão pública não podem deixar de cuidar e ter a manutenção da segurança, bem como manter bom relacionamento com a polícia civil e militar.

Contudo, o tema de segurança que aparece como um dilema é relacionado ao trânsito, voltando ao macro tema antes observado, demonstrando que o foco na mobilidade precisa ser realmente observado.

Quando analisado o tema pelo viés quantitativo, contudo, outros micro temas aparecem, como a ampliação das rondas dos guardas municipais (66,7%), o aumento do efetivo (56,7%), bem como a ampliação/instalação do monitoramento de câmeras (50%).

<b>Demandas segurança pública Blumenau</b>	
Demandas segurança	%
Ampliação das rondas dos guardas municipais	66,7%
Aumento do efetivo da guarda municipal	56,7%
Ampliação/instalação do monitoramento de câmeras	50,0%
Aumento das delegacias e postos da guarda municipal	40,0%
Implementação da Guarda Municipal	23,3%
Outro	6,7%
Total	243,3%

*Nota: Respostas múltiplas, percentual total superior a 100%.*

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC.

Observando o tema infraestrutura, questionado na pesquisa quantitativa, nota-se que dialoga diretamente com as demandas do macrotema segurança pública, demandando a revitalização de áreas degradadas (83,3%).

<b>Demandas infraestrutura Blumenau</b>	
Demandas infraestrutura	%
Revitalização de áreas degradadas (becos vielas mal iluminado locais abandonados falta de revitalização)	83,3%
Ampliação de espaços públicos de convivência	70,0%
Revisão do plano diretor municipal	43,3%
Investimento em sinalização dos principais pontos da cidade	30,0%
Investimentos no patrimônio histórico cultural	20,0%
Outro	6,7%
Revisão de estacionamento rotativo e/ou vagas p/ carga/descarga	3,3%
Total	256,7%

*Nota: Respostas múltiplas, percentual total superior a 100%.*

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC.

## **EDUCAÇÃO**

A educação é outro tema que, segundo os entrevistados da pesquisa qualitativa, não tem sido um dilema ou problema para os empresários da cidade. Um dos entrevistados, dono de grande rede de varejo de cama, mesa e banho, e também presidente do sindicato varejista, diz que não tem ouvido reclamação de funcionários e de empresários, o que entende ser “um bom sinal”.

Apesar disso, ele comenta que a educação não pode nunca deixar de ser uma prioridade para o governo, mesmo não impactando diretamente.

Agora em termos de educação geral, acho que nós nunca devemos nos dar como satisfeitos. A educação tem que ser fundamental na cidade de Blumenau. Acho que todo progresso nosso, passa pela a educação. Então a educação tem que ser primordial.

Um dos entrevistados cita o exemplo do bairro onde mora e avalia que as creches lá funcionam, além de terem um projeto com a prefeitura para levar as crianças.

Observa-se que a questão da mobilidade e urbanização volta em outros temas, como na fala do mesmo entrevistado, que reivindica melhores condições de acesso e trânsito de pessoas.

Nas escolas do meu bairro, o maior problema é que jogam as crianças para a rodovia que corta o bairro. Isso é um problema.

Outro participante, empresário do setor supermercadista, entende que a questão dos horários e disponibilidade de creches é um problema:

A gente costuma ver e ouvir bastante, principalmente porque a nossa atividade tem um horário mais estendido, fora do padrão normal, então isso passa a ser sim um problema, principalmente quando é final de ano. Então, eu não diria que falta necessariamente a vaga, mas a disponibilidade não facilita para o colaborador, para o bairro onde ele mora. Ai entra a complexidade dos horários que se disponibiliza a creche e os horários de disponibilidade do funcionário.

No entendimento desse empresário, a questão da educação impacta, por possuir empregados que atuam em horários diversos. Na sua visão falta uma organização que permitisse olhar para setores com horários diferenciados.

Essa questão de falta de vagas e creches é um dilema para outro empresário do varejo, que possui um quadro de colaborados formado amplamente por mulheres, que em datas como feriados e domingos não têm a creche para deixar os filhos.

Ele comenta que já tentou no passado fazer um projeto de abrir uma creche para sanar essa demanda, e o projeto foi feito, mas quando foi para contratar capital humano, eles não queriam trabalhar domingos e feriados, não resolvendo o problema.

Outro entrevistado diz ser pouco impactado, porque precisa de profissionais com ensino técnico e não enxerga que a educação básica disponibilizada pelas prefeituras é um problema.

Apesar disso, todos concordam que a educação precisa ser sempre olhada e aperfeiçoada com frequência para que a cidade evolua.

Analizando os dados quantitativos, observamos que quantidade de vagas nas creches é realmente um dilema (80%) que precisa ser observado pela próxima gestão municipal.

<b>Demandas educação</b>	
Demandas educação	%
Ampliar a quantidade de vagas nas creches	80,0%
Disponibilizar turmas de ensino integral	63,3%
Ampliação do horário de atendimento das creches e escolas	53,3%
Criar projetos de contra turno escolar	43,3%
Disponibilizar mais vagas para a educação de jovens e adultos	20,0%
Ampliar a quantidade de vagas no ensino fundamental	20,0%
Melhorar a qualidade do ensino	3,3%
Outro	3,3%
Total	286,7%

*Nota: Respostas múltiplas, percentual total superior a 100%.*

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC.

## **SAÚDE**

A saúde pública foi muito elogiada, conforme um comenta: “funciona muito bem, até com hora marcada”. Outro fala: “Aqui no meu bairro funciona, e funciona muito bem”. Existem reclamações no pronto atendimento, mas são pontuais.

Além disso, não foram listadas questões que impactam os empresários, pois os atendimentos são com hora marcada, tirando o colaborador por menos tempo do posto de trabalho. Um empresário ainda reforça o elogio “em termos gerais, a saúde no município é exemplar”.

Quando observado os dados quantitativos do tema saúde, nota-se que as opções mais elencadas têm relação com os atendimentos nos postos de responsabilidade da prefeitura, como a ampliação dos horários de atendimento e a modernização no formato de agendamento.

<b>Demandas de saúde pública</b>	
Demandas saúde	%
Ampliar horário de funcionamento dos postos de saúde	60,0%
Modernizar e agilizar a forma de agendamento e consultas (Exemplo: aplicativos e tele atendimento)	46,7%
Mais locais para atendimento de urgência e emergência	43,3%
Intensificar ações de saúde preventiva (Vacinações saúde da familiar)	30,0%
Intensificar o fornecimento de medicamentos gratuitos	23,3%
Outro	10,0%
Total	213,3%

*Nota: Respostas múltiplas, percentual total superior a 100%.*

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC.

## PRINCIPAIS DEMANDAS

Na fala inicial dos empresários participantes, dois grandes temas foram abordados: Burocracia e mobilidade urbana. O tema tecnologia também apareceu, apontando a necessidade da cidade se modernizar, conforme percepção de um representante comercial, que em outras oportunidades destaca que a burocracia não é um dilema para a sua área de atuação, mas reconhece que, entre seus contatos e clientes, por exemplo, o excesso da burocracia na cidade é entendido como algo que emperra o funcionamento da atividade empresarial na cidade.

A mobilidade, que também foi explorada no item específico, aparece na fala de todos os ramos participantes, pois impacta desde a chegada do colaborador na empresa, até o escoamento de produtos e entregas. O tema chega a aparecer até em outros macro temas, como segurança e educação, demonstrando que a mobilidade é uma questão que precisa ser rapidamente avaliada pelos futuros gestores municipais.

Quando observada essa questão na etapa quantitativa, é possível perceber que realmente a mobilidade urbana e a burocracia são dilemas, com a mobilidade urbana citada por 23,3% e menos burocracia por 10%.

<b>Principal demanda para o município</b>	
Principal demanda	%
Mobilidade urbana	23,3%
Menos burocracia	10,0%
Recuperar pandemia	10,0%
Trazer clientes	6,7%
Investir em turismo	6,7%
Competitividade	6,7%
Planejamento estratégico	3,3%
Mão de obra especializada	3,3%
Impostos	3,3%
Outro	26,7%

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC.

A opção outros teve 26,7%, mas reúnem respostas que tiveram apenas uma citação ou que não foi possível realizar agrupamentos.

### **Outros**

Harmonizar - custos x receitas

Acredito que no caso de Blumenau que está evoluindo em questão de infra estrutura em geral, como de ruas, melhoria no trânsito, o maior desafio mesmo é cultural. Quebrar paradigmas, abrir a mente para coisas novas e dar oportunidade para novos empreendimentos e empresários.

Uma igualdade de direitos para lojistas de rua e shopping

Ter visibilidade comparado às grandes empresas

Profissionalização dos empresários

Não há dificuldade para nós, porque não temos varejo; nossas mercadorias são despachadas por transportadoras selecionadas pelo excelente atendimento. Entregamos em 28h até o extremo oeste do nosso Estado.

Se reinventar e inovar de forma continuada.

Financeiro

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC.