

**JUVENTUDE EMPREENDEDORA: ESTRATÉGIAS DE INOVAÇÃO EM UM COMÉRCIO DE ROUPAS E ACESSÓRIOS NO INTERIOR PAULISTA**

Christyan Mateus River Evangelista - Sebrae

Afrânio Maia Miglioli - Sebrae

**Resumo**

O caso da Loja Estrela ilustra os desafios enfrentados por uma loja de moda localizada em São Simão, SP, Brasil. Carla, uma empreendedora determinada, adquiriu uma loja de moda com uma longa tradição na cidade, mas rapidamente percebeu a necessidade de modernizá-la para acompanhar as demandas do mercado contemporâneo. No entanto, essa transição para uma abordagem mais moderna inicialmente resultou em um declínio nas vendas, evidenciando a tensão entre a preservação da tradição e a necessidade de inovação no setor varejista de moda. Para superar esse desafio, Carla buscou o suporte do Projeto ALI Produtividade, do Sebrae, onde recebeu apoio e orientação para implementar ações que revitalizaram as operações da loja. Essas ações abordaram questões como marketing digital, experiência do cliente e gestão de estoque, resultando em um aumento de 13% na produtividade da empresa. A participação no Projeto não apenas impulsionou as vendas, mas também fortaleceu a posição da loja no mercado local, solidificando sua presença como um destaque no cenário varejista de São Simão. Este caso destaca a importância de encontrar um equilíbrio entre tradição e inovação para garantir o sucesso a longo prazo no setor da moda.

**Palavras-chave:** Empreendedorismo. Inovação. Micro e Pequenas Empresas.

**Abstract**

The case of Loja Estrela illustrates the challenges faced by a fashion store located in São Simão, SP, Brazil. Carla, a determined entrepreneur, acquired a fashion store with a long tradition in the city, but quickly realized the need to modernize it to keep up with the demands of the contemporary market. However, this transition to a more modern approach initially resulted in a decline in sales, highlighting the tension between preserving tradition and the need for innovation in the fashion retail sector. To overcome this challenge, Carla sought the support of Sebrae's ALI Productivity Project, where she received support and guidance to implement actions that revitalized the store's operations. These actions addressed issues such as digital marketing, customer experience, and inventory management, resulting in a 13% increase in the company's productivity. Participation in the Project not only boosted sales, but also strengthened the store's position in the local market, solidifying its presence as a standout in the São Simão retail scene. This case highlights the importance of finding a balance between tradition and innovation to ensure long-term success in the fashion industry.

**Keywords:** Entrepreneurship. Innovation. Micro and Small Enterprises.

# **JUVENTUDE EMPREENDEDORA: estratégias de inovação em um comércio de roupas e acessórios no interior paulista**

## **1. INTRODUÇÃO**

O cenário empresarial, especialmente nos setores varejistas, está sujeito a constantes transformações impulsionadas por mudanças nas preferências dos consumidores, avanços tecnológicos e desafios econômicos. Essas mudanças são ainda mais evidentes em comunidades menores e mais tradicionais, como a cidade de São Simão, localizada no interior do estado de São Paulo, Brasil. É nesse contexto que a trajetória da Loja Estrela<sup>1</sup> oferece insights valiosos sobre os dilemas enfrentados por empreendedores que buscam inovar e se adaptar em ambientes comerciais desafiadores, destacando um período crucial durante a pandemia.

Carla, protagonista por trás da Loja Estrela, emerge como uma figura empreendedora forjada por décadas de experiência no comércio e nas vendas. Desde tenra idade, aos 12 anos, ela mergulhou no mundo do atendimento ao público como secretária de uma dentista, marcando o início de sua jornada profissional. Com uma base sólida estabelecida, Carla passou a dedicar dez anos de sua vida a uma loja tradicional, onde aprimorou suas habilidades em lidar com clientes e consolidou sua paixão pelo comércio. Sua jornada empreendedora começou em meados de 2022, quando adquiriu uma loja de moda tradicional e desde então dedicou-se a reestruturá-la para atender às demandas do mercado contemporâneo.

A transição para o empreendedorismo não foi apenas uma mudança de carreira, mas sim uma evolução natural de seu trajeto profissional. Seu perfil comunicativo e sua afinidade em interagir com as pessoas se mostraram ativos inestimáveis ao longo de sua jornada. Carla compartilha sua convicção de que o sucesso nos negócios é fortemente influenciado pela autenticidade e pela capacidade de conectar-se genuinamente com os clientes.

São Simão, com sua economia baseada principalmente na agricultura, pecuária e turismo, apresenta um contexto único para o desenvolvimento empresarial. Em uma cidade onde as relações pessoais e as tradições locais desempenham um papel crucial, a introdução de mudanças significativas em um negócio estabelecido pode ser desafiadora e complexa. A Loja Estrela enfrentou essa realidade ao tentar modernizar sua imagem e oferta de produtos, resultando em uma redução inicial nas vendas e uma desconexão percebida entre a nova direção da loja e as expectativas dos consumidores locais.

No entanto, a história da Loja Estrela também é um testemunho da resiliência e da capacidade de adaptação dos empreendedores. Em busca de soluções para seus dilemas empresariais, Carla participou do Projeto ALI Produtividade do Sebrae, um recurso valioso que oferece orientação especializada e suporte prático para empresas em crescimento. Através do programa, Carla e sua equipe foram capazes de desenvolver estratégias específicas e implementar ações direcionadas para alavancar as vendas e posicionar a Loja Estrela como uma marca inovadora e confiável no mercado local.

O caso da Loja Estrela ilustra um dilema clássico de equilibrar inovação com tradição no contexto do varejo de moda. A tentativa da loja de modernizar seu negócio, incorporando um novo estilo e marca, reflete a tensão entre a necessidade de adaptação a um mercado dinâmico e a importância de manter a lealdade de uma base de clientes existente, profundamente enraizada em práticas comerciais tradicionais. Esta dualidade evidencia a complexidade da gestão de mudanças no varejo, sugerindo a necessidade de uma abordagem estratégica que incorpore inovação enquanto valoriza e respeita as tradições locais e os relacionamentos existentes.

## 2. CONTEXTO E REALIDADE INVESTIGADA

Carla, empreendedora que anteriormente desempenhava funções como vendedora em uma loja que encerrou suas atividades devido à pandemia, decidiu empreender por conta própria. Adquiriu uma loja tradicional e a transformou na Loja Estrela, especializada em roupas e acessórios. Estrategicamente localizada em São Simão, SP, no centro da cidade para facilitar o acesso dos clientes.

A cidade de São Simão, localizada no Estado de São Paulo, Brasil, é um exemplo marcante de como pequenas municipalidades podem se destacar por suas particularidades geográficas e culturais. A economia de São Simão, apresenta características peculiares que refletem tanto as oportunidades quanto os desafios enfrentados por municípios de menor porte no contexto brasileiro. Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2020), a cidade tem em sua base econômica a agricultura, a pecuária e o turismo, principalmente devido à sua represa, que atrai visitantes pela beleza natural e pelas atividades de lazer que oferece.

A dinâmica empresarial de São Simão, como analisada por Ferreira e Oliveira (2019), evidencia um cenário onde pequenas e médias empresas buscam adaptar-se às flutuações econômicas nacionais, enquanto tentam aproveitar as particularidades locais para fomentar o crescimento. Essas empresas, frequentemente familiares, representam um papel crucial na sustentação econômica da cidade, gerando empregos e estimulando o desenvolvimento local.

O município de São Simão, de dimensões reduzidas, exibe uma economia singular que exerce impacto direto no cenário empresarial local. Além disso, a influência limitada da cidade sobre os municípios vizinhos e a sua proximidade com centros urbanos mais expressivos, como Ribeirão Preto, apresentam desafios logísticos e na captação de clientes.

No entanto, mesmo diante desses desafios, São Simão possui uma comunidade empreendedora vibrante, que busca constantemente inovar e se destacar no mercado regional. A valorização dos produtos locais, o turismo rural e a preservação das tradições culturais têm se mostrado importantes estratégias para impulsionar a economia do município.

A análise do perfil econômico de São Simão revela que o município possui uma população de 13,4 mil habitantes e um Produto Interno Bruto per capita de R\$ 32,5 mil, valores inferiores às médias estadual e regional (CARAVELA, 2024). Nesse contexto, empreendedores como Carla enfrentam desafios significativos para consolidar seus negócios e capturar uma fatia de mercado significativa.

Desde sua inauguração, a Loja Estrela tem se esforçado para estabelecer uma presença sólida no mercado local, oferecendo uma ampla gama de produtos e mantendo um atendimento personalizado. No entanto, o cenário competitivo no setor varejista de moda é desafiador, com marcas consolidadas e o crescente impacto do comércio eletrônico disputando a preferência dos consumidores.

As mudanças nas preferências do consumidor, como a crescente demanda por experiências de compra online e a busca por marcas sustentáveis, representam desafios adicionais para a Loja Estrela.

O caso da Loja Estrela, exemplifica o desafio de equilibrar inovação com tradição no contexto do varejo de moda. A tentativa da loja de modernizar seu negócio, incorporando novas práticas, reflete a tensão entre a necessidade de adaptação a um mercado dinâmico e a importância de manter a lealdade de uma base de clientes existente, profundamente enraizada em práticas comerciais tradicionais (KOTLER & KELLER, 2016).

### **3. DIAGNÓSTICO DO PROBLEMA E/OU DA OPORTUNIDADE**

Ao adquirir a loja tradicional, conhecida por suas vendas fiado, um método profundamente enraizado na cultura local de São Simão, Carla buscou modernizar sua marca e oferta de produtos para atrair um público mais amplo e se posicionar como um varejista de moda contemporânea. No entanto, essa mudança estratégica resultou em uma diminuição inicial nas vendas, indicando resistência por parte da clientela habitual e, possivelmente, uma desconexão entre a nova imagem da loja e as expectativas dos consumidores locais.

Nesse cenário, a empresária da Loja Estrela deparou-se com a necessidade premente de encontrar soluções que impulsionassem suas vendas e fortaleceram a presença de sua marca no mercado local.

Motivada por esses desafios, Carla visualizou oportunidades de soluções ao iniciar a participação no Projeto ALI Produtividade (Agentes Locais de Inovação) do Sebrae, uma iniciativa que oferece suporte às empresas em busca de inovação e crescimento.

Por meio desse Projeto, ela teve a oportunidade de receber suporte de um Agente Local de Inovação para desenvolver ações personalizadas e direcionadas, com o objetivo claro de enfrentar os desafios que surgiram no cotidiano de sua empresa. Essas medidas não apenas visavam impulsionar as vendas, mas também buscavam abordar questões-chave, como a conscientização sobre a importância do comércio local, a gestão de riscos financeiros e a definição de uma política de precificação competitiva. Esse exemplo ilustra a relevância de buscar apoio externo e especializado ao enfrentar os complexos desafios de gestão e inovação, especialmente em ambientes comerciais adversos, como o de uma cidade do interior.

### **4. INTERVENÇÕES PROPOSTAS**

A participação de Carla no Projeto ALI Produtividade fez com que ela, por meio do apoio do Agente Local de Inovação e de consultorias especializadas oferecidas pelo Sebrae, pudesse planejar e implementar intervenções em diversas funções-chaves da Loja Estrela, como marketing, finanças e planejamento estratégico.

No âmbito do marketing, o Sebrae ofereceu consultorias para ajudar a desenvolver uma campanha de marketing eficaz, incluindo a identificação de público-alvo, estratégias de comunicação e análise de mercado. Além disso, foram fornecidos recursos para aprimorar a presença online da empresa, incluindo estratégias de mídia social e marketing digital. Nas questões financeiras, as consultorias do Sebrae auxiliaram na análise e no controle de fluxo de caixa, na gestão de custos e na implementação de práticas de gestão financeira sólidas, como a introdução de boletos para lidar com vendas fiado e inadimplências.

No campo do planejamento estratégico, o Sebrae ofereceu orientações para desenvolver um plano de negócios abrangente, identificar metas claras e elaborar estratégias para alcançá-las. Além das consultorias específicas, o Sebrae disponibilizou uma ampla gama de capacitações, workshops e cursos de formação empresarial, abordando temas que vão desde gestão de equipe até técnicas de vendas e atendimento ao cliente.

As capacitações e consultorias forneceram à empresária da Loja Estrela o conhecimento necessário para implementar com sucesso as ações sugeridas e enfrentar os desafios do mercado com confiança e competência.

A ação inicial concentrou-se em um diagnóstico abrangente, utilizando a ferramenta Radar ALI, para identificar tanto as potencialidades da empresa quanto os pontos de melhoria. Esse processo, que incluiu uma análise detalhada do grau de maturidade financeira e dos desafios enfrentados, serviu como base sólida para a definição das próximas etapas. Com base nesse diagnóstico, um plano de ação minuciosamente elaborado foi desenvolvido, delineando

objetivos claros, indicadores de desempenho e uma estratégia integrada para abordar os desafios identificados.

As principais ações desenvolvidas pela Loja Estrela, que contribuíram para uma evolução de cerca de 13% na sua produtividade, são apresentadas na sequência.

### **Ação I - Campanha de Marketing**

Para enfrentar o desafio de aumentar a visibilidade da Loja Estrela e atrair um público mais amplo, a empresária decidiu lançar uma campanha de marketing abrangente e estrategicamente planejada. A ideia surgiu durante uma análise profunda do mercado local e das tendências de consumo, identificando a necessidade de uma abordagem mais proativa para alcançar novos clientes. Após consultar especialistas em marketing e realizar pesquisas de mercado, ficou claro que uma campanha integrada, envolvendo tanto mídias tradicionais quanto digitais, seria essencial para alcançar os objetivos desejados. A campanha foi implementada em várias etapas, começando com o desenvolvimento de uma identidade visual atraente e consistente para a marca, seguida pela criação de conteúdo envolvente e relevante para as mídias sociais, como posts, vídeos e stories. Além disso, foram realizadas parcerias estratégicas com influenciadores locais e eventos da comunidade para amplificar a mensagem da marca. Os resultados foram surpreendentes, com um aumento significativo no tráfego de clientes na loja e um aumento nas vendas, demonstrando o impacto positivo da campanha de marketing na organização.

### **Ação II - Estratégias de Vendas e Atendimento ao Cliente**

Com o objetivo de melhorar as estratégias de vendas e a experiência do cliente, a empresária implementou uma série de medidas direcionadas. A ideia surgiu após análises detalhadas do comportamento dos consumidores e feedback dos clientes. Decidiu-se que seria crucial oferecer um atendimento personalizado e de qualidade para diferenciar a Loja Estrela da concorrência. Para isso, a equipe de vendas passou por treinamentos intensivos em técnicas de vendas e atendimento ao cliente, focando na empatia, na escuta ativa e na solução de problemas. Além disso, foram criados protocolos de atendimento padronizados para garantir uma experiência consistente em todos os pontos de contato com os clientes. Como resultado, houve um aumento na satisfação do cliente e na fidelidade à marca, refletido no aumento das recomendações boca a boca e nas avaliações positivas online.

### **Ação III - Diversificação de Produtos e Serviços**

Para expandir o mix de produtos e serviços oferecidos pela Loja Estrela e atrair uma base mais ampla de clientes, a empresária decidiu investir na diversificação do portfólio da loja. A ideia surgiu durante uma análise do mercado e da demanda do consumidor, que revelou oportunidades de crescimento em segmentos específicos. Após pesquisas de mercado e análises de viabilidade, foram identificados produtos complementares que poderiam ser adicionados ao catálogo existente da loja. Essas iniciativas resultaram em um aumento nas vendas de produtos complementares e na geração de receita, contribuindo para a expansão e o fortalecimento da marca Loja Estrela no mercado local.

### **Ação IV - Implementação de Boletos**

Diante da necessidade de lidar com as vendas fiado e inadimplências, a empresária reconheceu a importância de implementar uma solução que não apenas mitigasse os riscos financeiros associados a essa prática, mas também proporcionasse aos clientes uma opção de pagamento mais segura e conveniente. A ideia de implementar boletos como método de pagamento surgiu após uma análise cuidadosa das práticas de gestão financeira da empresa e uma avaliação dos desafios enfrentados no controle de contas a receber.

A decisão de adotar boletos como forma de pagamento foi tomada após uma análise detalhada de diversas opções disponíveis e de suas respectivas vantagens e desvantagens. A empresária e sua equipe realizaram pesquisas de mercado e consultaram especialistas financeiros para garantir que a escolha fosse a mais adequada para a situação da Loja Estrela.

A implementação dos boletos foi realizada em várias etapas, começando com a seleção de um sistema de emissão de boletos confiável e compatível com as necessidades da empresa. Em seguida, foram realizados testes e ajustes para garantir que o processo de emissão e pagamento dos boletos fosse eficiente e livre de erros.

Os resultados dessa ação foram significativos. A implementação dos boletos permitiu à Loja Estrela reduzir significativamente os riscos financeiros associados às vendas fiado e inadimplências. Além disso, proporcionou aos clientes uma opção de pagamento mais conveniente, aumentando a satisfação e a fidelidade do cliente. A empresa observou uma diminuição nas taxas de inadimplência e uma melhoria geral na saúde financeira do negócio, demonstrando o impacto positivo dessa estratégia na gestão financeira da Loja Estrela.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E CONTRIBUIÇÕES

O caso da Loja Estrela destaca a importância da inovação estratégica e da adaptação às necessidades do mercado em ambientes comerciais desafiadores, como as cidades do interior. A participação no Projeto ALI Produtividade do Sebrae demonstrou que o apoio externo especializado pode ser fundamental para identificar oportunidades de melhoria e implementar ações eficazes para solucionar dilemas empresariais. Além disso, a experiência da Loja Estrela ressalta a importância de equilibrar a modernização do negócio com a preservação das práticas comerciais tradicionais e da relação com a clientela local.

Apesar do sucesso inicial, a Loja Estrela ainda enfrenta desafios à medida que busca consolidar sua posição no mercado e expandir sua base de clientes. A empresa precisa continuar acompanhando as mudanças nas preferências do consumidor e adaptando sua oferta de produtos e serviços de acordo. Além disso, é fundamental manter um equilíbrio entre inovação e tradição, garantindo que as mudanças implementadas não alienem a base de clientes existente.

As mudanças nas preferências do consumidor, incluindo uma crescente demanda por experiências de compra online e preocupações com sustentabilidade, exigirão que a empresa continue a adaptar sua oferta de produtos e serviços. Além disso, mudanças no ambiente geral, como flutuações na política econômica e regulamentações em constante evolução, podem impactar as operações e estratégias da Loja Estrela. A concorrência também permanece como um desafio constante, com a possibilidade de surgimento de novos concorrentes e a necessidade de diferenciar-se no mercado.

A trajetória da Loja Estrela ilustra como a combinação de visão empreendedora, apoio especializado e uma abordagem estratégica pode levar ao sucesso em ambientes comerciais desafiadores. Ao enfrentar os dilemas empresariais com resiliência e determinação, Carla e sua equipe não apenas transformaram sua própria empresa, mas também contribuíram para a vitalidade econômica e social de sua comunidade local.

## REFERÊNCIAS

CARAVELA (2020). São Simão - SP. Disponível em <https://www.caravela.info/regional/s%C3%A3o-sim%C3%A3o---sp>

FERREIRA, J. C.; OLIVEIRA, L. M. de. (2019). Pequenas empresas em cidades de pequeno porte: Desafios e estratégias de sobrevivência em São Simão - SP. **Revista Brasileira de**

**Gestão e Desenvolvimento Regional**, 15 (4), 122-139. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (2020). **Caracterização e evolução da economia das cidades brasileiras**. Disponível em <https://cidades.ibge.gov.br/>

KOTLER, P.; KELLER, K. L. (2016). **Administração de marketing**. Pearson Education do Brasil.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS (2023). **Projeto ALI Produtividade: Agentes Locais de Inovação**. Acesso em 2023.

TUSHMAN, M. L.; O'REILLY, C. A. (1996). **Ambidextrous organizations: Managing evolutionary and revolutionary change**. *California Management Review*, 38 (4), 8-30.

---

<sup>1</sup> O nome da empresa e da empreendedora foram alterados para preservar sua identidade