

Minuto Varejo

TÂNIA MEINERZ/JC

# ‘Quem não entrar vai estar fora do mercado’

**Arcione Piva cita pesquisa da FBV que indicou baixa adesão às novas tecnologias e indica vantagens ao setor**

Patrícia Comunello  
patriciacomunello@jornaldocomercio.com.br

Sinal amarelo aceso no setor lojista. A tecnologia mais disruptiva do momento, com aplicação que pode agilizar e trazer mais eficiência ao varejo, ainda não está sendo assimilada como deveria ou percebida com a importância que merece. O alerta é do presidente do Sindilojas Porto Alegre, Arcione Piva. O dirigente cita pesquisa durante a Feira Brasileira do Varejo (FBV), em maio, e a maior até agora do evento, que sinalizou para uma intenção de uso ainda acanhada, principalmente entre micro e pequenos negócios, perfil do público da feira na Capital. “Perguntamos aos participantes quem estava utilizando para os negócios. A maioria afirmou que nunca usou e não tem nem intenção de usar no curto prazo. Isso nos preocupa porque a IA veio para ficar e tudo hoje está sendo ligado a essa tecnologia. Quem não entrar vai estar fora do mercado. Ela é um meio, não é o fim e as pessoas precisam estar preparadas. Vendedor ou caixa de loja vão lidar com essas ferramentas, tema obrigatório”, afirma. Sobre o impacto das cheias para o setor, Piva acredita que “o Centro precisa passar por uma transformação muito grande de tipos de negócios, não só de comércio, mas entretenimento, alimentação e outros serviços. Uma das medidas seria ter mais residências para voltar a ter o público”.

**Minuto Varejo - A enchente mudou a agenda do comércio?**

**Arcione Piva** - É uma preocupação que a gente tem que estar sempre atento e cuidando e ver como conviver com essas incertezas. O Centro de Porto Alegre teve mudanças, com novos negócios. Muitos antigos que estão saindo

porque perderam tudo, não querem mais correr risco. A gente vem de um histórico recente de eventos climáticos, desde 2022 em boa parte do Rio Grande do Sul. Isso afetou a circulação de pessoas e as vendas. As lojas atingidas hoje têm planos de evacuação prontos se precisar acionar.

**MV - É possível recuperar o que o Centro foi no passado como local de comércio?**

**Piva** - A gente teve, a partir da pandemia, algumas mudanças nos centros do mundo inteiro. No caso de Porto Alegre, a gente foi duplamente impactado, primeiro pela pandemia e recentemente pelas enchentes, que afastaram um pouco do público, de vir para o centro da cidade. Isso realmente é um fato que não tem como a gente negar. Primeiro a pandemia, depois as enchentes. Infelizmente, não acredito que volte a ter aqueles movimentos do final de 2019. O Centro precisa passar por uma transformação muito grande de tipos de negócios, não só de comércio, mas entretenimento, alimentação e outros serviços. Uma das medidas seria ter mais residências para voltar a ter o público. Hoje os bairros estão se estruturando para atender as necessidades das pessoas, sem terem de ir ao Centro. Precisa da união do poder público e iniciativa privada para transformar o Centro.

**MV - Os eventos climáticos reforçam o tema da sustentabilidade. O comércio está fazendo a sua parte?**

**Piva** - Somos a ponta final entre o produtor e o consumidor. A pesquisa do JC mostra que as pessoas concordam em ter mais produtos sustentáveis, mas na hora de comprar não preferem esse item. O consumidor é reflexo do próprio empreendedor. Precisamos de muito trabalho, muita conscientização em todos os sentidos, do consumo ao empreendedor, do consumidor ao empreendedor, não basta o discurso. A gente sabe que as gerações mais novas estão olhando para esse tema.



Dirigente diz que lojas atingidas por enchente no Centro têm hoje planos de evacuação, para o caso de uma nova elevação do Guaíba

**MV - A gente fala de enchente e tem a IA batendo no balcão: seus colegas estão usando a “nova” tecnologia?**

**Piva** - A maioria (meus colegas) na Capital ainda não está preocupada, embora em alguma medida já usem. A gente usa na vida pessoal, um chatGPT, outras ferramentas dessa linha aí de geração de textos, de geração de respostas. Na FBV, perguntamos aos participantes quem estava aplicando nos negócios. A maioria afirmou que nunca usou e não tem nem intenção de usar no curto prazo. Isso nos preocupa porque a IA veio para ficar e tudo hoje está sendo ligado a essa tecnologia. Quem não entrar vai estar fora do mercado. Ela é um meio, não é o fim e as pessoas precisam estar preparadas. Vendedor ou

caixa de loja vão lidar com essas ferramentas para operações básicas, repetitivas, que serão automatizadas.

**MV - Loja física voltando com força, mas ela tem de entregar o quê?**

**Piva** - Hoje são as experiências que o consumidor espera ter na compra, independentemente se ela é de forma física ou digital, ele quer ter uma, quer ter o atendimento, quer se sentir bem. O grande desafio é como atender a expectativa do consumidor. A gente pode até ter a oportunidade de fazer algumas perguntas muito rapidamente para entender como é que ele gosta de ser, como é que ele espera a experiência. É como entregar essas experiências para o consumidor, esse é o grande desafio nosso como varejista, não tem outro. Não interessa se é de forma digital, se é de forma física, enfim, a experiência não é só na hora de olhar o produto, escolher o produto, é na hora de pagar, na hora de levar para casa, ou na hora de receber em casa, quem leva, como leva. É um conjunto, por isso são “as experiências”.

**MV - Mas o que mais garante a venda?**

**Piva** - Não adianta ter uma loja linda, bonita, bem iluminada, com perfume único, se não tem produtos bem expostos, se o vendedor está triste e atende mal

ao consumidor. Ou ele pode fazer tudo isso aí muito bem feito e na hora de receber a mercadoria, vai lá um entregador que está sujo, que está mal cheiroso, mal educado. Estragou tudo, né.

**MV - Sobram vagas, falta gente. Como sair dessa equação?**

**Piva** - O varejo é uma entrada de primeiro emprego muito grande. Sempre foi, mas hoje a gente tem dificuldade enorme de encontrar pessoas com qualificação, com disponibilidade de gerar para o consumidor aquelas experiências que a gente estava falando antes. Temos uma dificuldade enorme que é de educação, de profissionais com qualidade para poder assimilar todos esses avanços, como a IA. Este não é um problema só dos governos, mas da sociedade.

**MV - Como a conjuntura de juro e inadimplência nas alturas afeta o setor?**

**Piva** - O varejo depende muito de crédito, de prazo, do custo do dinheiro para financiar, para que as parcelas caibam no bolso do consumidor. Juro alto significa reduzir prazo. Se manter prazo, precisa cobrar juros. Se cobrar juros e diminuir prazo, diminui a capacidade de pagamento dos consumidores. Quanto menor o prazo, maior a prestação. A consequência? Redução de vendas. Teremos consequências negativas no varejo nos próximos meses.



O Centro de Porto Alegre precisa passar por uma transformação muito grande dos tipos de negócios