

Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro



Gestão de Crises

Abertura dos Cabeleireiros Durante a Pandemia COVID-19

Licenciatura em Ciências da Comunicação

Unidade Curricular de Relações Públicas

Docente: Daniela Fonseca

Discentes: Carolina Castro, al71259

Francisca Rocha, al70975

Mariana Rocha, al71063

Tiago Ribeiro, al71003

Vila Real, junho de 2020

Índice

| | |
|---------------------------------|---|
| Introdução..... | 3 |
| Perguntas e Respostas..... | 3 |
| Análise das Entrevistas | 5 |
| Tabela da gestão de crises..... | 6 |
| Conclusão | 6 |

Introdução

No âmbito da Unidade Curricular de Relações Públicas, foi-nos proposto escolher uma região de Portugal e um serviço que foi recentemente reaberto durante a pandemia da COVID-19. De modo a melhor entender as circunstâncias das aberturas dos serviços de cabeleireiro na região de Paredes, e a opinião quer dos funcionários quer dos seus consumidores, decidimos questionar Rufina Ribeiro, funcionária de 46 anos do Salão Emílio Frias, e uma das suas frequentadoras assíduas, Sílvia Moura, uma enfermeira de 26 anos. Para além disso, enviamos também algumas questões a dois jornais locais, “O Paredense” e “O Progresso de Paredes”, de forma a obtermos respostas por parte da comunicação social.

Perguntas e Respostas

Segue, portanto, as devidas perguntas e respostas.

- Perguntas ao dono do estabelecimento/ funcionária do estabelecimento:

Entrevista a Rufina Ribeiro, 46 anos, residente no conselho de Paredes, distrito do Porto, cabeleireira do estabelecimento.

1. P: Qual é o nome do estabelecimento e do seu dono?

R: Salão Emílio Frias; Emílio Frias.

2. P: Quais foram as medidas impostas aos clientes para poder reabrir o cabeleireiro?

R: O cliente terá de levar, obrigatoriamente, máscara, luvas e só pode levar uma carteira com o dinheiro. O salão só pode ter, no máximo, três clientes no seu interior.

3. P: Quais são os procedimentos de higienização utilizados no cabeleireiro?

R: O salão é limpo todos os dias: o chão com água fria e lixivia; os utensílios, tais como, escovas, tesouras, navalhas, são limpos com esterilizadores; são utilizados batas, toalhas e penteadores descartáveis; todas as bancadas têm álcool em gel. Depois de cada passo como, por exemplo, a lavagem, a secagem, o corte, todos os aparelhos utilizados são desinfetados. Antes de sairmos, o salão fica todo esterilizado para podermos receber os clientes na

manhã seguinte, para que estes continuem a procurar-nos, caso observem que há segurança.

4. P: Como é que a população está a reagir à reabertura do seu estabelecimento?

R: Os clientes estão a reagir bem, mas há algumas pessoas, que implicam muito, mas tudo o que fazemos é para o nosso, o vosso e para o bem de todos.

5. P: Acha que estas novas condições irão prejudicar o lucro do cabeleireiro?

R: Sim, o gasto é muito maior, mas é importante para a segurança. Os postos de trabalho e a segurança são as nossas maiores preocupações

• Entrevista a Sílvia Moura, 26 anos, residente no concelho da Maia, distrito do Porto, enfermeira e frequenta salões de cabeleireiros no conselho de Paredes:

1. P: Considera necessária a reabertura dos cabeleireiros ou esta reabertura poderia ser adiada?

R: Considero necessário, mas com as devidas proteções, tendo um limite máximo de pessoas. A nível de saúde, não é uma necessidade básica, mas a nível económica sim, uma vez que há muitas famílias que são sustentadas por este emprego.

2. P: Tem intenção de recorrer a este serviço nos próximos dias?

R: Sim, mas com marcação prévia, já que zelo pela minha saúde

3. P: Mesmo sendo tomadas todas as medidas possíveis, sente-se segura caso venha a frequentar este espaço?

R: Sim, se houverem todas as proteções propostas. Não esquecendo que há lugares, os quais frequentamos, como, os supermercados que têm menos condições e, ainda assim, os frequentamos.

- Perguntas aos órgãos de comunicação social da região de Paredes:
 1. Acham que abrir estes estabelecimentos é uma decisão demasiado prematura?
 2. Irão as novas condições prejudicar o lucro dos cabeleireiros?
 3. Irão haver grandes repercussões, a nível de saúde, após a abertura dos estabelecimentos?
 4. Como é que a população está a reagir a esta decisão?

Infelizmente, não obtivemos nenhuma resposta por parte do jornal “O Paredense” nem do “O Progresso de Paredes”, ficando, portanto, sem conhecer a verdadeira perspetiva de alguns dos comunicadores da região.

Análise das Entrevistas

Analisando a entrevista a Rufina Ribeiro e tendo em conta a segunda e terceira questão tal como as suas devidas respostas, podemos concluir que todos os procedimentos de higienização estão a ser escrupulosamente seguidos. Nenhum cliente pode entrar no estabelecimento sem máscaras e luvas e, o único objeto permitido, é a carteira com dinheiro. Para além disso, é também de salientar que o salão e os utensílios utilizados são desinfetados diariamente e com a devida atenção. Em relação à reação dos clientes, o feedback é, na sua esmagadora maioria, positivo. Como é de esperar, o prejuízo aumentou de uma maneira considerável, mas, não podemos esquecer que a segurança é algo a prezar.

No que diz respeito a Sílvia Moura e à sua opinião, e dando ênfase à sua posição na sociedade neste momento como enfermeira, a mesma afirma que a reabertura destes estabelecimentos é necessária para a sustentação financeira de muitas famílias, alegando que não existe qualquer problema desde que as precauções necessárias sejam tomadas. A mesma sente-se, então, assim segura dentro destes salões de beleza, chegando até a comparar com as idas ao supermercado e como nesses mesmos sítios, onde o fluído de pessoas é maior, também se sente segura.

Para melhor entender a opinião da sociedade decidimos também questionar os órgãos de comunicação social da região. Enviámos quatro perguntas ao jornal quinzenário “O Paredense” e ao “O Progresso de Paredes”, via e-mail, a fim de obtermos respostas que nos pudessem ajudar no levantamento da opinião pública. Infelizmente, não obtivemos nenhuma resposta por parte do jornal “O Paredense” nem do “O Progresso de

Paredes”, ficando, portanto, sem conhecer a verdadeira perspetiva de alguns dos comunicadores da região.

Porém, de maneira a tentar combater esta falta de informação, decidimos presumir que as repostas às questões anunciadas, tendo em atenção o que os outros cidadãos entrevistados responderam, seriam semelhantes ou, pelo menos, apontando para um balanço positivo.

Tabela da gestão de crises

| Crise | Histórico | Consequências previstas | Soluções | Logística | Tomada pública de posição |
|----------|-------------|--|--|-----------|------------------------------------|
| Covid-19 | Inexistente | Menor número de cliente e menos lucros | Novas medidas de higiene para o funcionamento do estabelecimento | ----- | Delegar para 3º a responsabilidade |

Conclusão

Com a informação retirada a partir das respostas às perguntas propostas, podemos concluir, de um modo geral, que a abertura destes estabelecimentos não é de todo prematura, considerando que várias famílias dependem destes estabelecimentos como rendimento do agregado familiar. Repercussões a nível de saúde não é uma preocupação, já que este tipo de serviço se cinge por regras de segurança apertadas. Porém, é por essas mesmas regras que irá haver, provavelmente, um prejuízo considerável. Por fim, em geral, há uma boa reação por parte da população.