

UM NEGÓCIO BEM CUIDADO

Empresa: Drogaria São Geraldo– Divinópolis/MG
Autoria: Izabela Andrade Lima e William Mayne Moyle

Introdução

Muitos empreendimentos começam com experiências pessoais que estimulam o empreendedor a enfrentar desafios e dificuldades sempre na direção do seu propósito maior: tornar um sonho abstrato em fato real.

Nascido na Comunidade Santana da Prata, em Conceição do Pará-MG, Francisco Faria Campos levava uma vida simples e de muita luta. Desde cedo, contribuía com seu trabalho para a sobrevivência da família, trabalhando como agricultor, na propriedade de seu pai.

Acometido aos 17 anos por uma doença, abandonou a família e mudou-se para a cidade de Santo Antônio do Monte, com a certeza de que poderia obter melhores condições para o diagnóstico e a cura de sua doença.

Morando com o irmão mais velho, que trabalhava como auxiliar de enfermagem na Santa Casa da cidade, Francisco, mesmo com sua saúde bastante comprometida, trabalhava como pequeno produtor.

Internado, durante algum tempo, na Santa Casa, para iniciar seu tratamento, Francisco estreitou uma grande convivência com médicos e enfermeiros, passando a admirar o trabalho desses profissionais, devido à dedicação, à abnegação e ao carinho deles para com os pacientes. Foi neste local que

“Quando ouço falar em qualidade, eu entendo como respeito ao ser humano e é dessa forma que procuramos trabalhar em nossa empresa.”

*Francisco
Campos*

sua vocação foi despertada e iniciou-se a trajetória da sua vida profissional, responsável pela direção e rumo de sua história empreendedora.

Passado o período de sua convalescença, estabeleceu um desafio: cuidar de doentes, oferecendo atenção, carinho e incentivo na luta pela vida e pela cura.

O despertar de um ideal

O êxodo rural é uma prática antiga e comum entre jovens que buscam novas e melhores condições de vida e de desenvolvimento profissional.

Com Francisco Faria Campos não foi diferente. Entretanto, além da necessidade de conquistar seus ideais, alguns fatos da vida, nada positivos, levaram-no a deixar sua pequena comunidade de Santana da Prata.

Santo Antônio do Monte foi a cidade escolhida para o início de uma vida nova, uma nova oportunidade, em que haveria possibilidades para a concretização de suas esperanças e de seus sonhos.

Naquela época, em 1958, a cidade, de origem rural, possuía, aproximadamente, 5.000 habitantes e a economia era voltada para a atividade agrícola.

Experiente agricultor, Francisco, ao mudar-se para a cidade, conseguiu trabalho como produtor. Essa atividade lhe garantiu uma pequena renda, auxiliando-o nas despesas da casa, divididas com seu irmão mais velho.

Após o período em que esteve internado e seguindo sua verdadeira vocação profissional, Francisco tornou-se auxiliar prático de enfermagem, na Santa Casa de Santo Antônio do Monte. Lá, cuidava dos enfermos, dando-lhes atenção, ao mesmo tempo em que aperfeiçoava uma prática diferente, a qual desencadearia uma nova atividade profissional.

“De doente transformei-me em auxiliar de enfermagem na Santa Casa da cidade. Veja como é o destino.” – lembra Francisco

Entretanto, percebia que precisava crescer e aprimorar seus conhecimentos de forma mais ampla e com novas oportunidades profissionais. Certo dia, decidiu buscar seu desenvolvimento profissional, assim como melhores condições de vida. Mudou-se “de mala e cuia”, sem temor, em 1963, para a cidade de Divinópolis.

Nessa época, Divinópolis já estava sendo considerada a melhor cidade da região, apresentando franco crescimento no setor empresarial. Hoje, é considerada a cidade da confecção, possuindo o maior pólo de confecção de moda de Minas Gerais, extremamente desenvolvida no campo empresarial, com marcas que competem em diferentes cidades do país.

Com a experiência que possuía no tratamento de enfermos, Francisco logo conseguiu trabalho, como balconista, na tradicional Farmácia Maciel. Aprendeu a trabalhar de forma respeitosa e profissional, cativando colegas, clientes e a comunidade. Tornou-se conhecido por sua cordialidade e presteza no atendimento às pessoas que buscavam orientação junto aos balconistas. “É a vantagem de fazer aquilo de que se gosta”, destaca Francisco.

Desenvolvendo-se profissionalmente de forma persistente, também buscou sua realização pessoal, casando-se, em 1965, com Vicentina Lopes de Faria Campos, com quem teve dois filhos: Francisco Júnior e Renato Sérgio de Faria.

Em 1973, surgiu uma grande oportunidade para o empregado Francisco: tornar-se sócio da Drogaria Galeno. Essa proposta despertou em Francisco um desejo empreendedor, que lhe permitiria colocar em prática suas idéias e projetos, baseados em seu conhecimento e aprendizado conquistados nos últimos anos. A sociedade transcorreu bem, a farmácia crescia e atraía sempre mais clientes.

No entanto, Francisco, como todo empreendedor, possuía um desejo pessoal que contemplava o seu futuro. Tinha um sonho empreendedor e começou a despender todos os seus esforços para realizar e concretizar seu sonho: ter sua própria farmácia.

Em 1980, com muito esforço, inaugurou a Drogaminas, conseguindo realizar seu sonho e criar seu próprio empreendimento. Francisco contava com o auxílio e, o trabalho de seu filho Francisco Júnior. Seu segundo filho, Renato, passou nos exames para cursar Farmácia, na Universidade Federal de Minas Gerais, em 1990. Esse fato contribuiu para a persistência e manutenção do negócio no ramo farmacêutico.

No ano de 1993, Francisco e Renato investiram em uma nova farmácia. Criaram a Drogaria São Geraldo. Foi o início do empreendimento familiar.

Eram, assim, duas empresas funcionando simultaneamente.

“A idéia original era essa, mas eu não consegui conciliar a minha atividade nos dois locais, pois a minha presença era cobrada pelos clientes. O cliente de farmácia é diferente. Às vezes, ele precisa mais da atenção do que do remédio.”, conta Francisco.

Dessa maneira, Francisco e os filhos tomaram uma decisão estratégica. Resolveram correr o risco de fechar a Drogaminas, mantendo somente a Drograria São Geraldo, na cidade de Divinópolis.

Em 2001, uma outra empresa da família, no mesmo ramo, foi inaugurada na cidade vizinha de São Sebastião do Oeste, a Drograria São Geraldo II; e em 2003, mais um novo empreendimento, foi inaugurada a Drograria São Geraldo Genéricos, em Divinópolis.

Desenvolvimento Contínuo

Formado em farmácia, Renato Sérgio de Faria passou a atuar ativamente junto a seu pai e a seu irmão, na Drograria São Geraldo.

Vislumbrando uma nova oportunidade de negócio, no ramo farmacêutico, Renato ampliou o foco da empresa, investindo na área de manipulação.

Este segmento apresentou crescimento contínuo, e o movimento na farmácia aumentou significativamente. Reformas de ampliação foram necessárias, e novos investimentos em infra-estrutura e equipamentos foram feitos. Tudo isso para atrair novos clientes, demonstrando a modernidade do negócio.

Entretanto, uma nova situação de vida abalou a família. Um novo e grave problema de saúde acabou por afastar Francisco das atividades administrativas e gerenciais, precipitando a sucessão do negócio e a modernização da administração da empresa. Percebendo a importância de continuar realizando uma excelente gestão do negócio, gerentes e técnicos foram contratados para auxiliar Renato e seu irmão Francisco Júnior. Era preciso garantir a sobrevivência e o crescimento da farmácia.

Investindo em qualidade

Em 1997, frente ao crescimento do mercado e buscando a competitividade, Renato, Francisco e sua equipe implantaram o primeiro programa de qualidade na empresa. Tinham conhecimento que uma empresa para crescer e se desenvolver precisa demonstrar para seus clientes um efetivo processo de gestão para a qualidade

Francisco e os filhos sempre acreditaram que o alcance da qualidade depende do respeito e da valorização dos funcionários enquanto seres humanos. Com uma boa equipe de trabalho, conseguiram implantar um processo ágil e eficiente de qualidade, com base no princípio da crença de que a qualidade no atendimento é fator primordial para quem trabalha no comércio e presta serviço à comunidade.

“Quando ouço falar em qualidade, eu entendo como respeito o ser humano. É dessa forma que procuramos trabalhar em nossa empresa.”, afirma Francisco.

Assim, eles investem na capacitação, no treinamento e na realização do pessoal interno, continuamente. Há um sério investimento na capacitação dos funcionários e na relação positiva com fornecedores. Além disso, buscam, também, a melhoria nos seus processos, fazendo uma avaliação do grau de satisfação dos clientes com o negócio.

Em 1999, a Drogaria São Geraldo implantou o programa 5S; e, em 2000, o Programa Boas Práticas de Manipulação (SEBRAE Minas/Associação Nacional das Farmácias Magistrais - ANFARMG), através do qual perceberam a necessidade da construção de laboratórios mais modernos e dotados de tecnologia, para inspirar maior confiança nos médicos e clientes.

Através do trabalho de consultores especializados da ANFARMG, o laboratório da empresa foi adaptado e preparado para operar dentro dos mais rígidos requisitos do setor, tornando a drogaria uma referência na região.

A certificação na Norma ISO 9000 foi outra solução encontrada para manter a empresa na busca pela melhoria contínua e em condições de enfrentar a concorrência.

Pioneira na cidade de Divinópolis na implantação de programas de qualidade, a Drogaria São Geraldo vem, com seu empenho e dedicação, cada vez mais, conquistando respeito da sociedade pelos produtos e serviços ofertados à população.

O reconhecimento

Em contato com o SEBRAE na região, Renato tomou conhecimento do Prêmio Excelência Empresarial, premiação oferecida a empresas dos setores Comércio, Indústria, Indústria e Comércio, Serviços e Empresa Cidadã, que se destacam pela sua excelência em gestão.

Como a Drogaria São Geraldo já se encontrava inserida nos processos pela busca incessante da qualidade e melhoria contínua, Renato não hesitou em inscrevê-la, para que concorresse ao Prêmio do SEBRAE.

Durante dois anos, a empresa competiu e obteve o resultado, como finalista, no seu setor. Com os relatórios de gestão recebidos pela equipe avaliadora, estudou cada detalhe que deveria ser aprimorado, organizou-se e orientou sua equipe. Era o momento de buscarem o prêmio máximo, o prêmio da excelência, conquistado, com grande mérito, no ano de 2004. Nesse ano, a empresa foi reconhecida como a melhor em sua categoria.

Dando continuidade a jornada pela excelência, a empresa participou do Prêmio Mineiro da Qualidade e conquistou o reconhecimento na categoria bronze. Segundo Renato, *estes dois resultados simultâneos demonstraram que vale a pena investir no desafio de tornar a empresa cada vez melhor.*

Conclusão

A Drogaria São Geraldo representou a concretização do ideal de valorização e ajuda às pessoas, defendido por Francisco, o empreendedor. Seu exemplo foi um reflexo para seus filhos.

Hoje, a empresa é uma drogaria conceituada e respeitada em Divinópolis. Tudo isso devido à qualidade em seus processos, produtos, serviços e atendimento.

Mas essa história não pára por aqui. Renato descobriu e desenvolveu suas características empreendedoras e com seu irmão Francisco Jr, a equipe e seu pai, Francisco, o criador e idealizador da empresa, continuam buscando o crescimento do negócio, por meio da diversificação e da inovação. Querem crescer...

O próximo passo do grupo de empreendedores é diversificar o negócio da empresa na área de produtos naturais e ampliar a loja de São Sebastião do Oeste. Para que seja dado mais esse passo, muito trabalho será necessário e, com muita determinação, mais esse desejo empreendedor poderá ser realizado.

É importante perceber que todo o empreendimento para ser bem sucedido necessita de muito empenho e dedicação de todos os que acreditam nesta possibilidade. Quando iniciado pelo pai, como no caso do negócio de Francisco, toda a família é envolvida e comprometida. Isso permite o crescimento de um empreendimento.

Pontos para discussão

1. A diversificação na gama de produtos e serviços prestados é a melhor opção para a garantia da competitividade?
2. A profissionalização da estrutura da empresa, proposta pelo empreendedor, contribui para a melhoria na administração e no gerenciamento da mesma?
3. Na sua opinião, como os filhos de Francisco darão continuidade ao crescimento do negócio? Qual a visão deles de futuro?
4. Renato deu continuidade ao negócio criado pelo pai. Eles possuem características empreendedoras semelhantes? Ele é empreendedor como seu pai?