

PESSOAS APRIMORANDO PROCESSOS

Empresa: Relojoaria Central Ltda. – Varginha/MG
Autoria: Pedro Augusto Xavier de Assis

Introdução

Em meados da década de 70, Wagner Pio enfrentava a vida e buscava alternativas para garantir o futuro não só seu, mas também de sua família. Era considerado uma pessoa com visão de futuro não só para negócios, mas também para sua vida. Raramente sentia-se inseguro, pois sabia tomar decisões corretas, na hora certa, principalmente nos momentos de adversidade, sendo isso um fator chave para o seu sucesso.

Para a maioria das pessoas, boas idéias são aquelas que vêm primeiro, por sorte ou acaso. Para Wagner, as boas idéias eram geradas daquilo que todos conseguiam ver, mas não identificavam algo prático para transformá-las em oportunidade, por meio de dados e informação.

Em uma de suas visões, o empreendedor observou que Varginha, cidade do sul de Minas Gerais, a 300 km da capital, com 120 mil habitantes, cada vez mais, passava a possuir uma classe social que fazia suas compras nos grandes centros, uma vez que não encontrava na cidade os bens que desejava. Exímio identificador de oportunidades, curioso e atento a informações, tinha convicção que suas chances melhoravam, quando seu conhecimento aumentava. Decidiu, então, estudar o mercado, a fim de identificar uma oportunidade adequada ao novo cenário que se estabelecia na região.

“Em 2002, vivi um dos dias mais felizes de minha vida: numa cerimônia emocionante, em Belo Horizonte, nossa empresa foi reconhecida e recebeu o Prêmio.”

Wagner Pio

Transformando visão em ação

Os empreendedores, através do estudo, transformam algo de difícil definição, como uma idéia abstrata, em algo concreto, que funciona, transformando o que é possível em realidade. Foi o que ocorreu com Wagner em 1977, quando sua visão transformou-se em um pequeno negócio, no ramo de joalheria, num espaço considerado ínfimo: oito metros quadrados.

O começo foi muito difícil e penoso. O próprio empresário fazia de tudo na loja.

“Cheguei a trabalhar dezoito horas por dia.” (Wagner Pio)

Por não ter melhores condições financeiras e recursos técnicos, os serviços eram feitos na própria loja, porém, usando-se equipamentos de terceiros.

Mas o trabalho começava a apresentar os resultados e, em 1978, a empresa demonstrou os primeiros sinais de crescimento e o primeiro funcionário foi contratado. O esforço continuou e a persistência ajudou, pois em 1983, as vendas já haviam se triplicado e uma nova loja foi aberta.

“Foram tempos muito difíceis e eu não tinha uma visão empresarial para o negócio, o que me atrapalhou bastante. Apesar dos muitos problemas, sempre senti que estava no ramo da minha vida. Nunca pensei em desistir, por maiores que fossem as dificuldades.” (Wagner Pio)

Sedento pelo saber, aprendia continuamente, pois sabia que, quanto maior fosse seu domínio sobre o ramo de negócio, maior seria sua chance de êxito. Esse conhecimento advinha da experiência prática, de informações obtidas em publicações especializadas, em cursos ou mesmo de conselhos de pessoas da área empresarial, sem contar o apoio familiar.

“O apoio e ajuda da minha família foram fundamentais: minhas filhas começaram a trabalhar na empresa, desde os dez anos de idade, e estão comigo até hoje. Uma é a gerente financeira e a outra gerente de produtos. Como eu, acreditaram e acreditam no nosso negócio, no nosso sonho!”

A hora do desafio

Com o contínuo crescimento dos negócios, os problemas também foram avolumando-se. A empresa vivia no “vermelho”, o que acabou culminando em

uma grave crise financeira iniciada em 1990. Desistir, porém, nunca passou pela cabeça daquele empreendedor. Foi à luta, como sempre.

Buscou consultoria externa, mudou a forma como administrava o negócio. Em 1996, iniciou o Programa SEBRAE de Qualidade Total e investiu na gestão das pessoas. A crise foi superada e com uma nova visão do seu negócio, objetivos e metas estabelecidas, não parou mais.

Em 1997, participou do Programa SEBRAE Ideal e, em 1998, foi a vez do EMPRETEC. O planejamento estratégico foi iniciado em 2000. 2001 foi marcado pela abertura de uma nova loja em Três Corações.

Wagner sabia construir uma rede de contatos que o auxiliava no ambiente externo da empresa, junto a clientes, fornecedores e entidades de classe. Foi por três mandatos Presidente da ACIV (Associação Industrial de Varginha) e também Vice-Presidente da FEDERAMINAS (Federação das Associações Comerciais de Minas Gerais), trazendo muitos resultados⁶⁰ para a comunidade.

“Sempre me preocupei com a responsabilidade social da empresa e estamos sempre apoiando e participando de eventos e programas comunitários. É a minha forma de agradecer tudo o que recebi e recebo de meus clientes.” (Wagner Pio)

Os empreendedores utilizam seu capital intelectual para criar valor para a sociedade, com a geração de empregos, dinamizando a economia e inovando, sempre usando sua criatividade em busca de soluções para melhorar a vida das pessoas.

Otimismo e paixão pelo negócio

Wagner e sua família adoravam o trabalho que realizavam. Era esse amor pelo que faziam o principal combustível que os mantinham cada vez mais animados e autodeterminados, tornando-os melhores vendedores de seus produtos e serviços, pois sabiam, como ninguém, de que maneira fazê-lo. O otimismo fazia com que sempre enxergassem o sucesso, em vez de imaginarem o fracasso.

Mesmo em momentos difíceis, alheios ao ambiente de negócio, a família não desistia. Como exemplo dessa perseverança, pode ser citado o seqüestro, seguido de assalto que abalou as estruturas de Wagner e de sua família: enquanto os familiares eram mantidos reféns em casa, a loja era assaltada.

⁶⁰Ver Anexo I

“O esforço e o trabalho de tantos anos desaparece em questão de horas. Parecia o fim. Pensei que tudo havia acabado. Mas não nos deixamos abater. Passado o susto, arregaçamos as mangas e com trabalho e persistência, começamos de novo. Pouco a pouco, fomos reconstruindo as perdas ocorridas. Nada me faria desistir, jamais!”

Gestão empresarial com foco nas pessoas e resultados

Os empreendedores de sucesso planejam cada passo de seu empreendimento, desde o primeiro rascunho dos planos até a definição das estratégias do negócio, sempre obtendo, como base, a forte visão de negócio que possuem. Conquistar o “Premio Excelência Empresarial SEBRAE Minas/GERDAU” foi uma meta estabelecida e cumprida com muito trabalho e esforço de todos da empresa *“Realmente não foi fácil. As exigências são muitas e nos obrigaram a um aperfeiçoamento contínuo: mas, em 2002, vivi um dos dias mais felizes de minha vida: numa cerimônia emocionante, em Belo Horizonte, nossa empresa foi reconhecida e recebeu o Prêmio. É algo que jamais esquecerei. Me emocionei muito. Senti que era a coroação e o reconhecimento por 25 anos de árduos esforços e muitas dificuldades vencidas.”*

A Relojoaria Central, uma empresa familiar, tem na “valorização de seus colaboradores” o seu principal diferencial competitivo. Ações, como treinamentos constantes, programa de incentivos e recompensas são evidências do compromisso da empresa com essa política.

A empresa detinha, em 2002, uma fatia expressiva do mercado local e regional, possuindo ainda alguns clientes internacionais. A empresa contava, nesse período, com uma força de trabalho própria de treze pessoas e três terceirizados, perfazendo um total de 16 colaboradores. O nível de escolaridade de sua equipe era, em sua maioria, o ensino médio. A equipe era jovem, motivada e criativa. O comprometimento com o trabalho e a busca de soluções para os problemas da empresa, através do trabalho em times, era uma constante na rotina dos colaboradores da Relojoaria Central.

O programa “Nossas Realizações” foi uma boa prática para manter e proteger o capital intelectual e incentivar o pensamento criativo e inovador. Os colaboradores propunham idéias que colaboravam para melhoria dos processos. Caso a sugestão fosse aprovada pela diretoria, a idéia era transformada em projeto e, posteriormente, era implementada.

Existiam três tipos de sugestões:

- 1) economia de recursos.
- 2) agilização da produção;
- 3) aumento do faturamento.

As pessoas eram recompensadas em dinheiro, com valor correspondente ao tipo do benefício. O resultado do programa foi além dos benefícios, a melhoria constante dos processos e a motivação contínua da equipe.

A participação ativa do empresário na solução dos problemas, com a equipe, criava um clima de envolvimento e comprometimento. O Organograma⁶¹ da empresa, em forma de planetário, mostrava a preocupação da liderança com a inovação. O código de ética⁶² demonstrava a seriedade e comprometimento da empresa com a disseminação de seus valores e cultura.

O programa “Colega Ouro” era também uma outra demonstração da gestão voltada para as pessoas e seus resultados. O projeto funcionava, mensalmente, a partir de uma eleição, na qual todos votavam e ofereciam suas notas de 1 a 5 aos colegas, considerando os seguintes quesitos:

- Marketing pessoal: auto-apresentação;
- qualidades pessoais: cooperação com os colegas, linguajar e outros;
- desempenho das atividades;
- comprometimento com a empresa;
- disciplina e organização.

Ao final da votação, emitia-se uma listagem com os nomes e notas, revelando o vencedor do mês. Como prêmio, o ganhador recebia da empresa uma quantia em dinheiro que equivalia a 20% do seu salário.

Além do prêmio em dinheiro, o vencedor tinha o direito de ter sua foto 25 x 20 cm em um quadro, em lugar de destaque, com os seguintes dizeres no rodapé: “Sou o Colega Ouro do mês”. O resultado refletia-se em um melhor ambiente de trabalho, melhor desempenho, e ainda permitia a avaliação e resultados do desempenho individual dos colaboradores em todos os quesitos.

A empresa ainda oferecia oportunidade para a equipe ganhar, ao final de cada ano, o 14º salário, caso atingissem as metas mensais, além de oferecer a participação nos lucros.

⁶¹Ver Anexo II

⁶²Ver Anexo III

Conclusão

A Relojoaria Central, sediada em Varginha, investiu em qualidade e na construção ética de relacionamentos com funcionários, fornecedores, clientes e comunidade. A empresa beneficiou-se de sua gestão moderna voltada para as pessoas e resultados, firmando-se como líder de mercado.

Com um faturamento estável, a empresa dobrou o espaço físico de suas instalações e adquiriu novos maquinários, possibilitando atender melhor os seus clientes. A conquista do Prêmio Excelência Empresarial, foi preponderante para consolidar a imagem de uma empresa planejada e estruturada para ser modelo.

Utilizando modernas técnicas e ferramentas de gestão, para garantir a eficiência de seus processos e eficácia dos resultados, a busca de novas tecnologias tornou-se vantagem competitiva sustentável, traduzindo o espírito inovador e visionário do empreendedor e sua organização.

A criação da Equipe de Planejamento Estratégico, dando abertura ampla e contínua aos canais de comunicação entre os setores da empresa e evidenciando tendências descentralizadoras, mostra, mais uma vez, que a modernidade faz parte da política de gestão empresarial da Relojoaria Central.

Os Programas “Nossas Realizações” e “Colega de Ouro” demonstram, na prática, que o incentivo à produtividade, com criatividade, trazem resultados financeiros e proporcionam um clima organizacional satisfatório a todos.

Pontos para discussão

1. Quais as características empreendedoras que podem ser identificadas em Wagner Pio?
2. O que levou Wagner a identificar a oportunidade de negócio de sua vida? Quais fatores influenciaram sua decisão?
3. Identifique as principais fases da vida de Wagner, procurando fazer um paralelo com algum empreendedor de sucesso que você conhece. Quais as semelhanças entre eles? Quais as diferenças? Como a identificação da oportunidade de negócios ocorreu em cada caso?
4. Qual o diferencial competitivo da Relojoaria Central? Esse diferencial é sustentável? Justifique sua resposta.

Anexo I

Wagner foi, por 3 mandatos, Presidente da ACIV (Associação Comercial e Industrial de Varginha), onde conquistou entre outras coisas :

- Construção do SESI;
- Construção do SENAC;
- Abertura da Escola Técnica de Formação Gerencial do Sebrae (ETFG) e Varginha;
- Vinda do curso de MBA do grupo Prisma para Varginha;
- Criação do Curso de Comunicação Social , na faculdade de Filosofia de Varginha (hoje UNIS);
- Criação da ACICRED;
- Modernização da ACIV e de várias Associações Comerciais da Região.

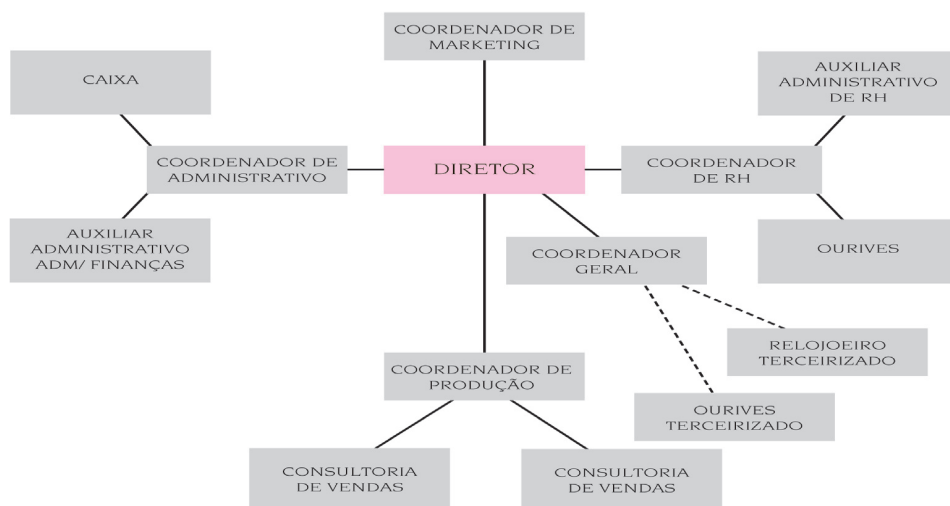
Também foi Vice-Presidente da FEDERAMINAS (Federação das Associações Comerciais de Minas Gerais).

- Fez o EMPRETEC em 1999;
- Fez parte do Projeto Ideal (SEBRAE) 1998 –1999;
- Implantou o PQT (Programa de Qualidade Total) SEBRAE em sua empresa, com 100% de aplicação , em 1996 –1997;
- Cursa o 2º ano da Faculdade de Direito da FACECA - Varginha - MG.

Anexo II

Organograma

Relojoaria Central Ltda.



Anexo III

CÓDIGO DE ÉTICA DO ELENCO DA RELOJOARIA CENTRAL

DEMONSTRAR fé nos méritos da minha profissão, esforçando-me para conseguir honrosa reputação, mercê da excelência dos meus serviços.

LUTAR pelo êxito e pleitear toda remuneração ou lucro que, eqüitativa e justamente mereça, recusando, porém, aqueles que possam acarretar diminuição de minha dignidade, devido à vantagem injusta ou ação duvidosa.

LEMBRAR que, para ser bem sucedido nos negócios ou empreendimentos, não é necessário destruir os dos outros. Ser leal com os clientes e sincero comigo mesmo.

DECIDIR contra mim mesmo no caso de dúvida quanto ao direito ou a ética de meus atos perante meu próximo.

PRATICAR a amizade como um fim e não como um meio. Sustentar que a verdadeira amizade não é o resultado de favores mutuamente prestados, dado que não requer retribuição, pois recebo benefícios com o mesmo espírito desinteressado com que os ofereço.

TER sempre presente meus deveres de cidadão para com minha localidade, meu estado e meu país, sendo-lhes constantemente leal em pensamento, palavras e obras, dedicando-lhes, desinteressadamente, meu tempo, meu trabalho e meus recursos.

AJUDAR ao próximo, consolando o aflito, fortalecendo o débil e socorrendo o necessitado.

SER comedido na crítica e generosa no elogio; construir e não destruir.

VERDADE, a única e uma só, ou está com você ou não está. É dever de toda criatura buscar sempre a verdade, não usando sua inteligência para distorcê-la.

Wagner de Brito Pio