

CASOS DE SUCESSO SEBRAE

Salão de beleza e estética é caso de sucesso na avaliação do Sebrae.

Mari Zanotto veio de Mantena, Minas Gerais, aos oito anos de idade para a cidade de Colorado do Oeste com a família em 1981. Os sacrifícios foram muitos no desbravamento da cidade onde não havia escola, tampouco formas de evolução para capacitação. A mãe tinha uma pequena fábrica de salgados onde Mari começou a ajudar nos negócios ainda na infância.

Percebeu o despertar para uma vida diferente e melhor quando se mudou para Vilhena, lá entrou para o mercado de trabalho formal recebendo seus proventos.

Na cidade maior e com mais opções buscou ampliar conhecimentos em cursos e depois de trabalhar longo tempo como caixa de supermercado, procurou emprego melhor. Conquistou vaga em empresa de móveis,

CASO DE SUCESSO

É descrição da trajetória realizada pela empresária Mari Zanotto e as etapas superadas para alcançar o sucesso na gestão de sua microempresa. O Sebrae fez parte dessas etapas com consultoria e capacitação.



logo foi promovida a gerente e conseguiu atingir seus objetivos com troféu por superar metas de vendas, recebimentos e des-
taques.

Com essas realizações pas-
sou a organizar outras lojas do
mesmo grupo, mas como foi fi-
cando difícil mudar tanto de ci-
dades resolveu sair da empresa
e montar a própria loja. Naquela
ocasião fez o **Empretec** e outros
cursos de capacitação profissio-
nal. Tendo em mente a falta de
oportunidade que teve em Colo-
rado para seu aprimoramento,
percebeu que suas filhas pre-
cisavam viver em um local com
melhores opções para estudo.
Ela e o marido, que é vendedor
de máquinas e equipamentos,
transferiram-se para Porto Ve-
lho. Na capital do estado Mari
trabalhou em uma empresa de
marketing multinível, em suas
atividades conseguiu viajar no
Brasil e em Cancun no México.
Como sempre teve afinidade e
gosto pela área de beleza, no
momento certo deixou a empre-
sa de marketing de rede e abriu
a Accanto Beleza e Estética,
empresa de pequeno porte, há
três anos, com foco e estraté-
gias bem definidas.

Avaliação

O salão de beleza e estética
tem fatores críticos de sucesso
que ao serem aplicados permi-
tem êxito nas atividades do em-
preendimento. Quando esses
fatores são desprezados pelo
gestor da empresa, ou não são
levados em conta pela equipe
de trabalho, poderá haver pre-
juízo. São vários os fatores crí-
ticos de sucesso existentes, mas
vamos destacar cinco que são
importantes no mercado da be-
leza e estética:

- Atendimento com otimização
do tempo a preços justos
- Competência profissional com
qualidade, higiene e limpeza

- Disponibilidade de agenda com
comodidade e de fácil acesso
- Controle financeiro e gestão
de processos

- Marketing de relacionamento
com satisfação do cliente

A Accanto Beleza e Estética
atende plenamente esses fato-
res críticos de sucesso, como
podrá ser observado nas me-
todologias a seguir descritas. A
empresa faz parte do programa
de agentes locais de inovação
(ALI) do Sebrae em Rondônia.
Os agentes ao tratarem da ino-
vação nas empresas atendidas
utilizam a análise de forças,
oportunidades, fraquezas e
ameaças ou matriz SWOT.

O ambiente interno da empre-
sa é constituído pelas forças e
fraquezas e o ambiente externo
pelas oportunidades e amea-
ças. A análise do programa **ALI**
serviu para a realização de um
diagnóstico da Accanto e após
recomendações da consultoria
realizada, ela passou a ocupar
melhor lugar no mercado de
Porto Velho.

O estudo de caso que o Se-
brae realizou é destinado a re-
gistrar a atual situação como
um caso de sucesso empre-
sarial. Para considera-la como
tal, iniciou-se uma análise nos
moldes da metodologia SWOT
que relaciona forças, fraquezas,
oportunidades e ameaças, na
qual verificamos a transforma-
ção considerável de seu status
como empreendimento realiza-
dor e rentável. Esse instrumen-
to de análise proporciona uma
visão dos ambientes interno e
externo do negócio.

Empretec é uma metodologia da
Organização das Nações Unidas
(ONU) voltada para o desenvolvimento
das características do comportamento
empreendedor e para a identificação
de oportunidades de negócios,
promovido em 34 países.

No Brasil o Empretec é realizado
exclusivamente pelo Sebrae e já ca-
pacitou 215 mil pessoas, em 9.100
turmas distribuídas por todos os esta-
dos. A cada ano o Empretec capacita
em torno de 10 mil participantes.

O Sebrae criou o Programa Agen-
tes Locais de Inovação (ALI) com o
objetivo de promover a prática con-
tinuada de ações de inovação nas
empresas de pequeno porte, por
meio de orientação proativa, gratuita
e personalizada. Esta orientação é
realizada por ALI, bolsistas do CNPq,
selecionados e capacitados pelo Se-
brae, para acompanhar um conjunto
de empresas definidas pelo Sebrae
em Rondônia.

Ambiente interno

Os pontos fortes são caracterizados por

A gestão financeira tem por base a célula de custos que permite calcular e praticar preços mais justos, o software atualmente em operação dinamizou os procedimentos.

A Gestão de custos no modelo Hair Size que é uma capacitação oferecida pelo Sebrae, com ferramentas específicas para aproveitamento pleno de produtos nos serviços de beleza e estética.

Modelo de Cobrança com preços competitivos e economia de estoque, porque há produtos que são utilizados nos serviços que estão no estoque de representação.

Controle de estoque dos produtos de representação com software independente do sistema de estoque de uso do salão

Finanças organizadas com acompanhamento de consultoria e programação de ampliação com filial em andamento

Coleta seletiva de resíduos sólidos, orgânicos como cabelos e unhas e de uso como luvas, agulhas e seringas, sendo acondicionados em embalagens padronizadas pela legislação. Utiliza coleta com horário agendado, paga a taxa específica para retirada dos resíduos orgânicos que ficam em local de fácil acesso e protegido até o momento do recolhimento.

Marketing Local, a fachada do estabelecimento é praticamente um outdoor de ampla visibilidade, porque além de estar numa esquina, fica próxima a um sinal de trânsito entre duas avenidas de grande movimento. O tempo de parada dos semáforos é variado, porque há

conexão para vários destinos, permitindo que o marketing por panfletagem possa ser realizado com intervalo que permite distribuir para vários condutores de veículos.

Serviços de excelência com ótimo atendimento, a equipe é bem capacitada, as instalações e o conforto permitem aprimorar essa vantagem.

Os pontos fracos são caracterizados por

A manutenção dos equipamentos é feita em Ariquemes (a 200 Km) e São Paulo, não há como sair dessa situação, porque para que os serviços sejam realizados com aprovação da Vigilância Sanitária devem ter qualidade. E só se consegue em especialistas com garantias de excelência, os mais próximos em Ariquemes e quando não atendidos lá enviam para São Paulo.

Há demora em receber os produtos. Esse é um problema que afeta Rondônia pela distância dos centros de distribuição, basicamente atinge aos comerciantes em geral, portanto afeta a Accanto na mesma proporção que seus concorrentes.

Ambiente externo

Oportunidades

Atende noivas e formandas em solenidades nos locais dos eventos, e modelos em ensaios fotográficos em locais escolhidos de acordo com os cenários.

O Mercado de estética é promissor e vai ampliar sua linha com novos produtos e abertura de filial, pretende ainda franquizar interessados para capilarizar pontos de venda e de serviços.

A equipe é composta por empresários e empresárias individuais

Coleta Seletiva... Quando os resíduos sólidos constituem risco ao serem manuseados, torna-se primordial o descarte seguro para evitar contaminações. No caso da estética há descarte de seringas e materiais orgânicos, da mesma forma na depilação, manicure e no corte de cabelo os resíduos precisam ser acondicionados em caixas fabricadas especificamente para essa finalidade. A coleta desse material é feita pela limpeza urbana municipal quando as taxas são pagas, há um agendamento com data de horários prescritos para o recolhimento do material. A Agência Nacional de Vigilância sanitária frequentemente faz vistorias para verificar se os procedimentos estão sendo realizados conforme a regulamentação.

(MEI) com qualificação, fato que facilita redução de burocracia e encargos sociais. Os profissionais são atualizados constantemente com treinamentos pela Accanto.

A empresa pretende oferecer cursos para outros profissionais de beleza e estética.

Ameaças

Tributação excessiva. Para salões de beleza e tratamentos de estética há uma sucessão de taxas e tributos que pesam muito na programação e planejamento de custos. Cada uma das componentes exigidas por lei é cumulativa e ao final perfaz um somatório exagerado de despesas com impostos.

Aluguel alto. Não há como fugir dessa despesa porque o ponto é excelente e está localizado conforme as especificações ideais recomendadas para as atividades.

Alto custo com energia, as opções de conforto oferecidas não podem dispensar a climatização. Com a iluminação já se utilizam as alternativas viáveis para redução de despesas operacionais com a utilização de luz natural. No caso da depilação, não há como restringir a iluminação artificial, que precisa ser ampla e intensa para garantir qualidade ao trabalho. Os equipamentos tão logo se encerram os procedimentos são desligados para diminuir consumo de energia.

Exigências com pouco tempo para adequação por parte da Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Muitas vezes a Anvisa faz vistorias e dá prazos curtos para que os profissionais se habilitem às mudanças nos procedimentos. Nesse caso há treinamento intensivo para que haja celeridade na adaptação da equipe aos comportamentos recomendados.

Concorrentes com preços mais baixos realizam serviços em outros estabelecimentos. Nessas circunstâncias a tolerância deverá ser a resposta, porque com toda perseverança em reduzir custos e estabelecer preços justos, a empresa precisa ter margem suficiente para as despesas e rentabilidade. O jeito é aguardar, porque honestamente esses concorrentes não poderão se manter por muito tempo nessa situação.

Essa metodologia, utilizada inicialmente pelo programa ALI, agora em sua segunda aplicação, já configurou modificações na empresa que destacam seu perfil de atuação. Mas, a metodologia melhor pronunciada para caracterizar um caso de sucesso empresarial faz uso da análise VRIO: Valor, Raridade, Imitabilidade e Organização = Vantagem Competitiva.

Essa ferramenta busca a identificação de vantagens sustentáveis e começa sua análise elegendo dez atividades ou situações da empresa. Essas características representam todo aquele conjunto inicial que definiu os cinco fatores críticos de sucesso. E as prioridades escolhidas foram as seguintes atividades e situações:

A 1 – Ambiente amplo e aconchegante
A 2 – Representa as marcas Mix Use e SPA da Pele
A 3 – Implantação do segmento diet
A 4 – Estacionamento amplo com boa visualização de manobras
A 5 – Localização privilegiada
A 6 – Atendimento especial para eventos e ensaios fotográficos
A 7 – Preparação para abertura de filial
A 8 – Equipe de profissionais muito bem preparados
A 9 – Tratamento diferenciado
A 10 – Reuniões semanais para aplicação do Regimento Interno

O Microempreendedor Individual, MEI, é a pessoa que trabalha por conta própria e que se legaliza como empresário. Para ser um MEI é necessário faturar no máximo até R\$60.000,00 por ano e não ter participação em outra empresa como sócio ou titular. O MEI pode ter um empregado contratado que recebe salário mínimo ou o piso da categoria. Entre as vantagens oferecidas está o registro no CNPJ, o que facilita a abertura de conta bancária e a emissão de notas fiscais.

A 1 – Ambiente amplo e acolhedor dividido nas áreas de trabalho para cabelo, maquiagem, estética e depilação. Acima dos padrões de conforto, o espaço da Accanto supera as expectativas das clientes, a climatização é ponto forte e oferece condições para que os profissionais trabalhem com precisão e segurança. As instalações são bem iluminadas e além da área de trabalho possuem ambientes de recepção e reuniões com móveis montados em ergonomia adequada ao bem estar. Esse espaço é Vantagem Sustentável.

A 2 – A empresa representa com exclusividade as marcas Mix Use de Porto Alegre, RS e Spa da Pele de Maringá, PR. O mercado de estética é bom, produtos de estética e beleza que se afirmam com marcas de credibilidade tem demanda garantida. A exclusividade em vender Mix Use garante demanda e a Spa da Pele com seus artigos de home care oferecem opção de tratamento para as pessoas que não conseguem agendar horários e tempo para frequentar salões de beleza e estética.

A 3 – Implantação do segmento de dieta. A estética é ponto forte da Accanto, há uma demanda crescente por tratamentos estéticos que estabeleçam uma relação com dietas e terapias para controlar o surgimento de acne, flacidez, celulite e protelem o envelhecimento. O planejamento já está em fase final de elaboração e ainda neste exercício de 2016 serão contratados profissionais como nutricionistas para melhorar o plano alimentar, bem como estabelecer rotinas para essa nova missão.

A 4 – Estacionamento. É um dos pontos fortes da Accanto. Espaço na avenida Prefeito Chiquilito Erse e na rua Ametista que é uma rua de esquina, tranquila com muitas vagas.

A 5 – Localização próxima aos principais condomínios da cidade. A Accanto está situada no trajeto que liga o centro da cidade aos principais condomínios com potenciais clientes de classe média e média alta, que optam por esses residenciais devido a segurança. Ao passar na avenida Prefeito Chiquilito Erse, já visualizam a opção de beleza em seu trajeto.

A 6 – Atendimento para eventos com tratamento personalizado para noivas, formandas e ensaios fotográficos. A preocupação com o atendimento de agenda possibilita reserva de horários com segurança para as clientes. Em eventos de grande procura por maquiagem, cortes e penteados há uma equipe preparada com espaço e equipamentos suficientes para a especial assistência sem atropelos. Quando há necessidade de maquiagem, detalhamento de cortes e penteados no local da cerimônia, a equipe se desloca com seu equipamento e lá preparam as participantes, ou as modelos para ensaios fotográficos.

A 7 – Preparação para abertura de filial. É uma iniciativa apon-tada como atividade interna por ainda estar na fase de planejamento. Já está com o local alugado sendo preparado com equipamentos e adaptação de espaços para as diferentes atividades. O ponto é bom, com logística adequada ao padrão das clientes e dos clientes.

A 8 – Equipe de profissionais muito bem preparados. Antes do regimento interno os profissionais trabalhavam sem instruções normativas. Após a implantação com consultoria de acompanhamento, alguns profissionais saíram e uma nova equipe foi constituída, capacitada e orientada.

A 9 – Tratamento diferenciado. A constância na atualização dos colaboradores, principalmente com a legislação fiscalizada pela ANVISA, mantém a equipe preparada para melhor atender trazendo a fidelização das clientes. A qualidade da equipe já mencionada na atividade interna anterior é reforçada pela gestora da empresa que prepara um especial protocolo de recepção, atendimento e tratamento. O acompanhamento pós-venda é realizado com interlocução junto às clientes, sempre em busca de sugestões e melhorias que constituem o diferencial de acolhimento.

A 10 – Reuniões semanais para aplicação do regimento interno. A inserção de um conjunto de novas regras de comportamento e atuação profissional não é uma tarefa simples e bem aceita de imediato. A aplicação do regimento interno é decorrente da construção de consensos que são trabalhados por consultoria específica, com o objetivo seguro de trazer metodologias ajustadas ao sucesso do empreendimento. Esse processo não é único, tampouco estático, ele passa por adaptações contínuas e novas compreensões. Por esta razão, semanalmente o grupo se reúne para estabelecer raízes de conduta e aprimoramento coletivo. Os resultados são visíveis para toda equipe e sob orientação da consultoria tornaram-se rotina na empresa.

Esses referenciais são agora classificados na metodologia VRIO

Atividade Interna	Valiosa?	Rara?	Difícil de Imitar?	Aproveitada pela Empresa?	Implicada Competitiva	%
A.1	Sim	Sim	Sim	Sim	VANTAGEM SUSTENTAVEL	70
A.2	Sim	Sim	Sim	Sim	VANTAGEM SUSTENTAVEL	
A.3	Sim	Sim	Sim	Sim	VANTAGEM SUSTENTAVEL	
A.4	Sim	Não	Sim	Sim	VANTAGEM TEMPORARIA	
A.5	Sim	Sim	Não	Sim	VANTAGEM TEMPORARIA	
A.6	Sim	-	Sim	Sim	VANTAGEM TEMPORARIA	
A.7	Sim	Sim	-	Sim	VANTAGEM TEMPORARIA	
A.8	Sim	Não	-	Sim	PARIDADE COMPETITIVA	30
A.9	Sim	-	Não	Sim	PARIDADE COMPETITIVA	
A.10	Sim	Não	-	Sim	PARIDADE COMPETITIVA	

A Accanto apresentou três vantagens sustentáveis: ambiente amplo e aconchegante; representação das marcas Mix Use e Spa da Pele e a implantação do segmento de dieta. Apresentou quatro vantagens temporárias: estacionamento com muitas vagas com acesso fácil e boa visibilidade; localização próxima aos principais condomínios da cidade; atendimento para noivas, formandas e fotografias, e preparação para abertura de filial. Apresentou três paridades competitivas: equipe profissional muito bem preparada; tratamento diferenciado e reuniões semanais para aplicação correta do regimento interno.

As vantagens competitivas somam 70% das atividades internas da empresa, não há desvantagens competitivas, os outros 30% são paridades que no universo de empresas do mercado de Porto Velho não ameaçam a Accanto. A atenção se faz necessária na busca por transformar as vantagens temporárias em sustentáveis.

Por esta razão, acrescida das análises anteriormente realizadas com relação aos fatores críticos de sucesso e a matriz SWOT, o Sebrae em Rondônia classifica a Accanto Beleza e Estética como um caso de sucesso empresarial.



Contribuição deste Caso de Sucesso

• Vantagem Competitiva = Valiosa + Rara + Difícil de Imitar + Aproveitada pela Empresa

• Estética... Filosofia da Arte, estudo do que é belo nas manifestações artísticas naturais... Em empreendedorismo é uma forma de vender serviços para aprimorar a beleza das pessoas...

• Regimento Interno na iniciativa privada pode ser chamado de regulamento interno da empresa, deve ser baseado no bom senso e possui regras que fazem parte do contrato de trabalho do colaborador, e observam a legislação trabalhista.

EXPEDIENTE

Banco da Amazônia
Banco do Brasil
Caixa Econômica Federal
Faperon
Facer
FCDL
Fecomércio
Feempi
Fiero
Seagri
Sebrae
Sepog
Unir

Conselho Deliberativo Estadual

Marcelo Thomé

Presidente do Conselho Deliberativo Estadual

Valdemar Camata Júnior

Diretor Superintendente

Carlos Berti Niemeyer

Diretor Administrativo e Financeiro

Samuel Silva de Almeida

Diretor Técnico

Cristiano Borges Rodrigues

Gerente da Unidade de Marketing e Comunicação

Denis Pinto Farias

Analista Técnico

Mário Antônio Veronese Varanda

Analista Técnico

Marcos Caetano Ramos

Analista Técnico

Matheus de Oliveira Bispo

Estagiário

Lohana Oliveira Galvão

Menor Aprendiz