

***EXIGÊNCIA DE
QUALIDADE E
EFICIÊNCIA***

AS CARACTERÍSTICAS DE COMPORTAMENTO EMPREENDEDOR (CCEs)

O Empretec trabalha com as dez Características de Comportamento Empreendedor (CCEs) associadas ao desempenho de empreendedores bem-sucedidos. Cada CCE representa a síntese de três comportamentos específicos que a compõem, de um total de trinta comportamentos empreendedores que são trabalhados no Empretec.

Pode-se afirmar que um Empreendedor que pratique os três comportamentos de uma CCE possui aquela Característica de Comportamento Empreendedor. Quanto maior a frequência com que o Empreendedor aplica tais comportamentos à sua vida prática, mais forte é a Característica de Comportamento Empreendedor no seu perfil pessoal.

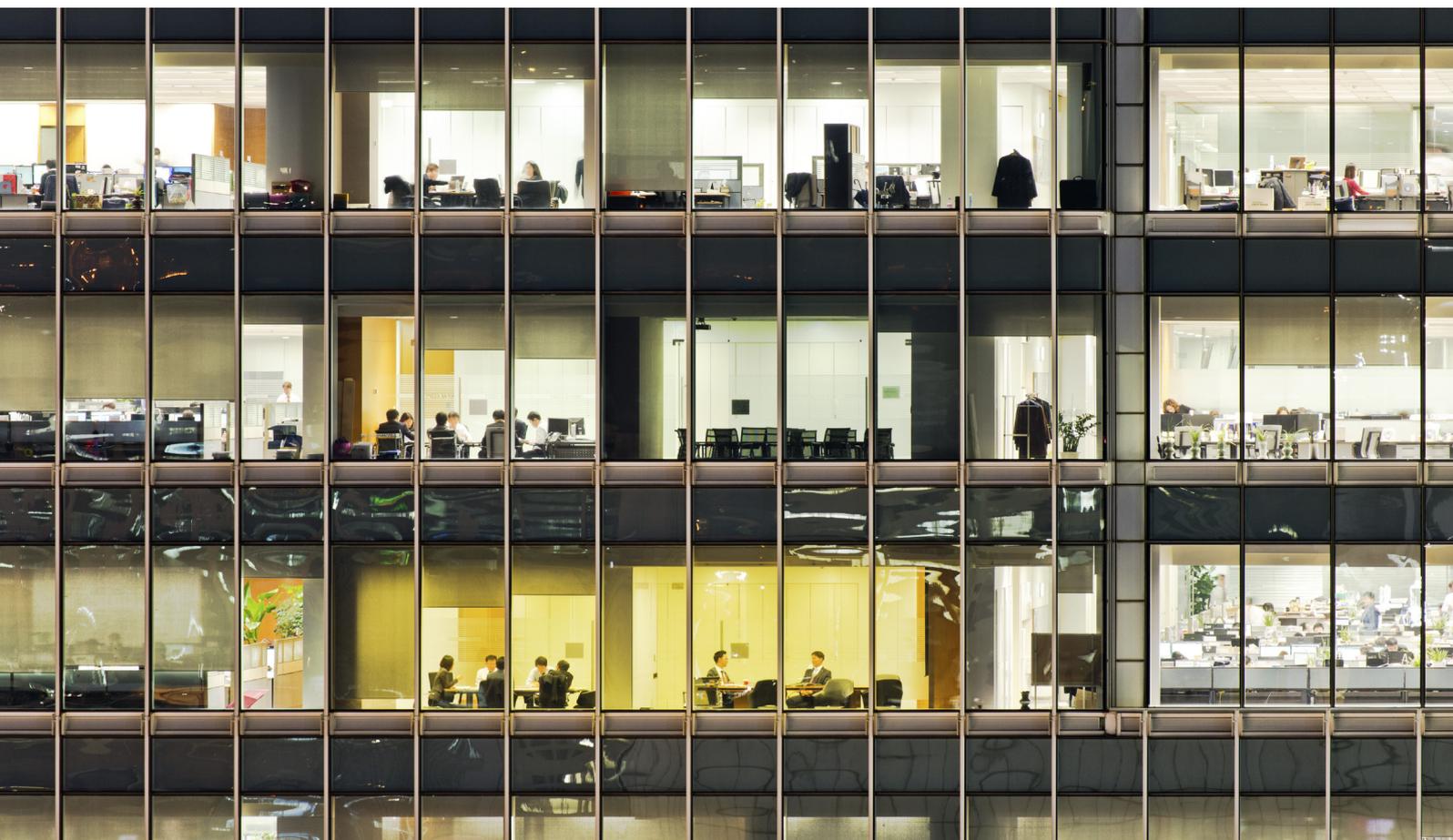
Por sua vez, as CCEs são agrupadas em três diferentes conjuntos, que se diferenciam pela natureza dos resultados alcançados pela sua prática: fazer as coisas acontecerem (realização), enxergar resultados futuros e a forma adequada de alcançá-los (planejamento) e influenciar outras pessoas a seguir sua própria visão (poder). Esse e-book tem o objetivo de possibilitar que você desenvolva e aplique estes comportamentos à sua realidade e seus negócios.

INTRODUÇÃO

Na década de 90, lembro-me que no Brasil várias grandes empresas iniciaram a implantação dos Programas de Qualidade Total. No início tudo era muito complexo, assim como tudo que se inicia e requer mudanças, inclusive gerando muita resistência em boa parte dos funcionários de grandes corporações.

Com o passar do tempo, foi possível notar que um grupo de pessoas, se adaptava mais fácil e muito mais rápido que outro grupo. Os primeiros chegavam a se destacar e até recebiam prêmios pelo desempenho.

Ao observar esses dois grupos, percebi que o grupo que se adaptou mais fácil às mudanças, e ao sistema de Gestão da Qualidade, tinha um comportamento também de qualidade, atenção e manutenção dessa qualidade em outros ambientes onde estavam inseridos como o clube, ambientes sociais, escola, dentro da família entre outros.



NAQUELA ÉPOCA, RECORDO-ME QUE FOI UMA REVOLUÇÃO, IMPLANTAR MELHORIAS INTERNAS NOS SETORES DAS EMPRESAS E FAZER COM QUE TODOS RESPONDESSEM DA MESMA FORMA A ESTE “ESTÍMULO”.

E é exatamente aí que confirmamos a diferença de comportamento entre as pessoas que têm as mesmas condições e oportunidades, no entanto, apenas um grupo faz a diferença. Esse ponto é o que diferencia os empreendedores de sucesso das pessoas comuns.



**CARACTERÍSTICA DE COMPORTAMENTO
EMPREENDEDOR:
TÉCNICA ≠ COMPORTAMENTO**

Tecnicamente todas as pessoas podem ser preparadas para utilizar a qualidade diariamente para o fornecimento ou produção de produtos e serviços, porém, já está mais do que comprovado que, não se pode obter o mesmo resultado com quem não tem desenvolvido ou já tem internalizado Características de Comportamentos Empreendedores, no nosso caso, a CCE de Exigência de Qualidade e Eficiência.

OU SEJA, QUEM A POSSUI SE COMPORTA DE MANEIRA A FAZER AS COISAS MELHOR, MAIS RÁPIDO OU MAIS BARATO, AGEM DE MANEIRA QUE SATISFAZEM OU EXCEDEM OS PADRÕES DE EXCELÊNCIA E/OU DESENVOLVEM OU UTILIZAM PROCEDIMENTOS PARA ASSEGURAR QUE O TRABALHO SEJA TERMINADO A TEMPO OU QUE ATENDA AOS PADRÕES PREVIAMENTE COMBINADOS COM O SEU CLIENTE.





Para os empreendedores, a qualidade geralmente resulta da convicção de que qualquer produto ou serviço pode ser sempre melhorado. É uma busca constante para melhorar o jeito de fazer as coisas.

Qualidade não é simplesmente uma técnica, é um estado de espírito que leva os empreendedores a promoverem inovações como por exemplo as que temos visto nos aparelhos eletroeletrônicos, celulares, automóveis, construção civil, produção de alimentos, comunicação, entre outros.

ESSE COMPORTAMENTO NEM SEMPRE É EXPRESSADO PELO DONO DA EMPRESA, ELE PODE ESTAR PRESENTE NATURALMENTE NA SUA EQUIPE.

EXEMPLOS DE EXIGÊNCIA DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA

Lembro-me de uma garçonete de um restaurante que, no momento em que o cliente acabava de almoçar, ela sempre chegava com um carrinho de sobremesa. Certa feita presenciei uma cena que, havia um cliente, funcionário de uma empresa local, almoçando com o uniforme da sua empresa. Ela, após o almoço dele, ofereceu os doces, e ao servi-lo desenhou a marca da empresa no doce, com de calda de chocolate. O cliente ficou encantado e quase não comeu o doce, admirando o cuidado e o carinho dispensado pela atendente. Um gesto simples, que encanta.



Outro dia a minha esposa estava participando de um trabalho na Chapada Diamantina e na hora do lanche, procurou um determinado tipo de açúcar. Quando já estava se conformando por não encontrar à mesa, o responsável perguntou o que ela estava procurando, mas falou para ele que estava tudo bem, entendia que ali seria difícil. Ele imediatamente se deslocou e trouxe o açúcar que ela procurava.



Até aí, tudo bem né? O que é um açúcar? Isso seria bem normal se o local não fosse uma Vila com apenas 400 habitantes, que para chegar até ela é necessário subir por uma estrada estreita de 07 km de pedras e que no comércio local não se encontra à venda esse tipo de açúcar. Ela ficou encantada com o ocorrido se referindo à atenção da pessoa que a atendeu de forma muito comprometida com a sua necessidade individual. A pessoa estava focada na necessidade do cliente.

***A QUALIDADE E A EFICIÊNCIA DEVEM ESTAR
PRESENTES EM TODOS OS MOMENTOS ONDE QUER
QUE A SUA EMPRESA ESTEJA INSERIDA.***



A QUALIDADE DOS PRODUTOS E/OU SERVIÇOS, DEVERIA SER ALGO INTRÍNSECO E COMUM PARA A ROTINA EMPRESARIAL E NÃO UM DIFERENCIAL.

NO ENTANTO, AINDA EXISTEM MUITAS PESSOAS QUE LIDAM COM NEGÓCIOS QUE NÃO PERCEBEM ESSA NECESSIDADE. ASSIM, QUEM A PERCEBE PASSA A TER UM DIFERENCIAL COMPETITIVO.

A QUALIDADE É SEMPRE A PERCEPÇÃO DO CLIENTE E A EFICIÊNCIA É O QUE SE FAZ NOS BASTIDORES DA EMPRESA.

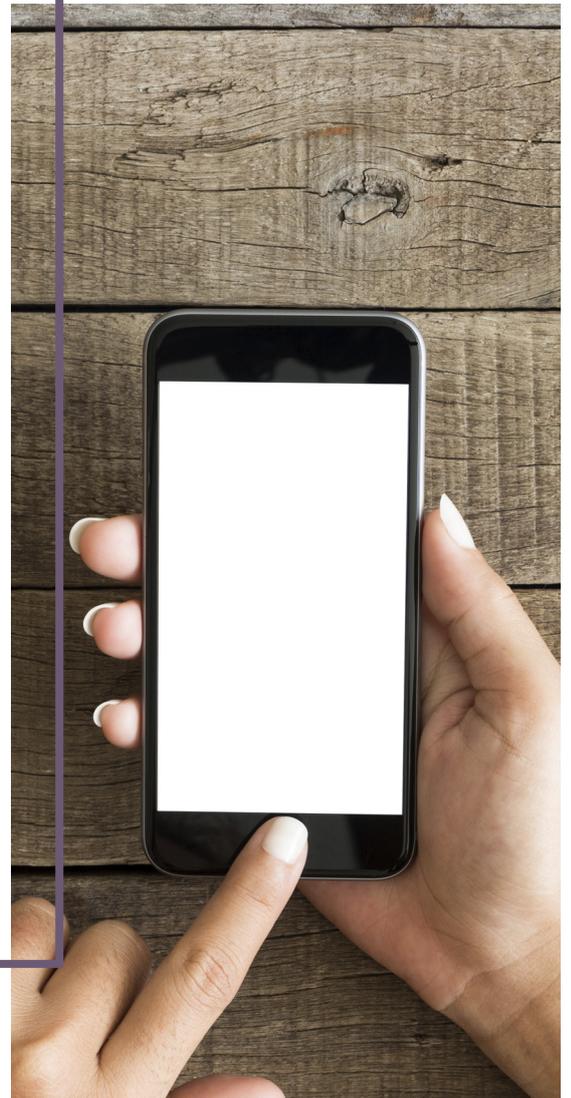
Quando você ou qualquer outro cliente compra um produto ou serviço e fica satisfeito com a embalagem, atendimento, apresentação ou utilidade, você sempre se refere a ele como um produto de qualidade, sem pensar que, por trás de toda aquela produção, há sempre um processo produtivo eficiente que garanta essa sua percepção de qualidade.



SE VOCÊ DESEJA INOVAR OU MELHORAR ALGUM PRODUTO OU SERVIÇO, PRECISA LEMBRAR-SE DE SER EFICIENTE, OU SEJA, NÃO AUMENTAR OS CUSTOS DO PRODUTO AO PONTO DE PASSAR PARA UM OUTRO PATAMAR, NÃO AUMENTAR O TEMPO DE PRODUÇÃO, CHEGANDO A DEMORAR MAIS QUE ATUALMENTE E SEMPRE PRIMAR PELA MANUTENÇÃO DA QUALIDADE. ISTO EXIGE PERSISTÊNCIA.

É necessário que você identifique o perfil do seu cliente, quais as necessidades e o que você pode fazer por ele (quais produtos ou serviços o atendem). Além disso, é importante observar periodicamente como esse produto pode ser melhorado, sem perder a qualidade, aumentar o custo ou tempo de produção.

Exemplo clássico é dos aparelhos de celular que logo no início quando chegaram ao Brasil, as linhas eram muito caras, tínhamos que nos deslocar para uma empresa credenciada pela operadora para solicitar a habilitação e após 15 dias, a linha era liberada para uso, dependendo da cidade ou região; os preços dos aparelhos eram altíssimos e as funções eram apenas fazer e receber chamadas. Com o processo de melhoria contínua, os celulares ficaram relativamente mais baratos, a habilitação da linha é feita em menos de 05 minutos pelo próprio usuário e em qualquer lugar, e as funções são as mais diversas possíveis. Esse é um exemplo de percepção da necessidade do cliente e implantação das inovações e melhoria de forma contínua, visando sempre a manutenção da Qualidade e Eficiência, com foco no cliente.



A BUSCA CONSTANTE POR MELHORIA DE UM PRODUTO OU SERVIÇO, DEVE VISAR SEMPRE A NECESSIDADE DO CLIENTE. ISTO PORQUE OS CLIENTES MUDAM CONSTANTEMENTE OS SEUS HÁBITOS E COSTUMES E OS SERVIÇOS E PRODUTOS, PRECISAM SE ADEQUAR A ESSA REALIDADE.

Se você fizer a mesma coisa sempre, apenas pensando operacionalmente e não estrategicamente, você está fadado(a) a ficar para trás e ter sempre resultados iguais ou piores, o que vai tornar o seu negócio menos competitivo.

O EMPREENDEDOR DEVE PENSAR ESTRATEGICAMENTE, OLHAR O NEGÓCIO DO ALTO COMO SE FOSSE UM REFLETOR DE UM ESTÁDIO DE FUTEBOL. A QUALIDADE E EFICIÊNCIA DEVEM ESTAR PRESENTES EM TODA E QUALQUER EMPRESA. INDEPENDENTE DO PORTE OU FATURAMENTO. AFINAL, O VALOR AGREGADO AO PRODUTO OU SERVIÇO TEM A VER COM O COMPORTAMENTO DO EMPREENDEDOR E NÃO COM NEGÓCIO EM SI.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa característica de comportamento empreendedor, faz parte de um conjunto de características, em que fui aprendendo e colocando em prática ao longo dos anos. Com toda certeza foi essencial para grande parte dos meus resultados profissionais e pessoais positivos que alcancei até aqui.

GOSTOU DO CONTEÚDO? SE QUISER APRENDER MAIS ACOMPANHE A SÉRIE DE VÍDEOS E TODO MATERIAL DE APOIO DO EMPRETEC TALKS PROMOVIDO PELO SEBRAE BAHIA, QUE TEM COMO INTUITO REFORÇAR O QUE FOI APRENDIDO E VIVENCIADO, NO EMPRETEC, ESPECIALMENTE PARA VOCÊ QUE JÁ PARTICIPOU.

SOBRE O SEBRAE BAHIA

O Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) é um entidade privada sem fins lucrativos, que conta com uma rede de quase 700 pontos de atendimento presencial em todo o Brasil, sendo 31 somente na Bahia. Com o apoio e a orientação do Sebrae, as micro e pequenas empresas se fortalecem e geram mais empregos e renda para todo o Brasil.

O Sebrae na Bahia foi concebido para apoiar e fomentar a criação, a expansão e a modernização das micro e pequenas empresas do Estado, capacitando-as para cumprir, eficazmente, o seu papel no processo de desenvolvimento econômico e social. Para facilitar o atendimento em diversas regiões do estado, foram inauguradas diversas unidades de atendimento.

Desta forma, o Sebrae na Bahia fica ainda mais próximo de seus clientes, oferecendo soluções em educação, consultoria, acesso ao crédito e ao mercado, além de incentivar a abertura de novos pequenos negócios e a qualificação das empresas já existentes. Tudo para fomentar o progresso econômico e social do povo.

Mais conteúdos aqui:

www.ba.sebrae.com.br 0800 570 0800



SebraeBahia

Empretec Talks

Edição: Sebrae/BA - Unidade de Gestão do Portfólio

Gerente da Unidade: Norma Lucia O. da Silva

Responsável Técnico: André Gustavo de A. Barbosa

Autor: Jozelito Ribeiro

Agosto/2017