

INOVAÇÃO EM PRODUTO NA EMPRESA

Belluzzo e Vieira Gestão de Negócios – Imobiliária

Jefferson Cândido Sampaio

Programa Brasil Mais – Tocantins/Colinas do Tocantins.

ABERTURA, CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROTAGONISTA E DA ORGANIZAÇÃO

Vilcerlei Alberto Belluzzo nasceu no estado de São Paulo, filho de comerciantes, iniciou sua vida profissional como açougueiro aos 14 anos na capital paulista. Aos 17 anos administrava seu próprio comércio de carnes e aos 18 anos formalizou seu empreendedorismo. Sempre aproveitou as oportunidades e evoluiu do setor varejista para o atacadista que atendia toda a Zona Leste da cidade de São Paulo, litoral e região metropolitana do ABC paulista. Sempre carregou consigo todas as lições que a vida lhe ofereceu.

As crises econômicas pelas quais o país vivenciou nos últimos 40 anos também afetaram, ao empresário, já casado e com três filhas a experimentar o dissabor da falência. Até que a economia brasileira se estabelece em um patamar de estabilidade, com o Plano Real, na década de 1990, Belluzzo viu seu patrimônio desmoronar em que justifica, entre os vários fatores, o fato de não ter preparo e conhecimento técnico para enfrentar as situações econômicas daquela época. Entendeu que não bastava ter espírito empreendedor, seria necessário sistematizar a experiência através da formalização de seu conhecimento.

Sua falta de formação técnica custou caro, tanto no setor financeiro, quanto nos recursos humanos, possuía em seu patrimônio caminhões, cinquenta funcionários, giro mensal de R\$600.000,00 (1997), algo em torno de R\$2.000.000,00 se atualizado para 2022. Sentindo-se como se estivesse em uma luta de box, apesar da força, mas sem a técnica, e como resultado um nocaute sem condição de reversão, na linguagem do esporte, foi literalmente à lona!

Em seu pensamento, com a experiência adquirida de sua falência e perda de todo seu patrimônio, entendeu que seria o momento de desbravar novos lugares e oportunidades no país. Escolheu Tocantins como seu novo desafio, agora mais maduro, Belluzzo optou por um lugar em que tudo seria novidade, estado recém-formalizado no país, como ele, chegavam ali vários empreendedores com o objetivo de também empreender em algo inédito. Inicialmente

optou por desenvolver a atividade de apicultor, fundou uma associação com outros profissionais da área e comercializou mel na cidade de Colinas do Tocantins.

Com o passar do tempo, desfez de bens no estado de São Paulo, como uma casa de praia e adquiriu uma fazenda, apesar de não ser produtor rural, aproveitou a expansão agrícola para trabalhar com compra e venda de terras cultiváveis. Aproveitou seu tempo também para adquirir mais conhecimentos, iniciou o curso universitário e a instituição percebendo seu espírito empreendedor o incorporou a um grande empreendimento local, como resultado aprimorou seu conhecimento e experiência empresarial, além de ficar conhecido na cidade, foi convidado a fazer parte da administração pública e ministrar aulas em cursos de bacharelado, em 2008.

No ano seguinte, em 2009, graduado e pós-graduado, foi selecionado no processo de credenciamento do SEBRAE e também aproveitou a experiência de vida e conhecimento técnico adquiridos para empreender no campo imobiliário, quase como consequência de sua atividade informal com bens da família, mas desta vez optou por detalhado estudo das oportunidades e riscos, e com isso, fundou a Imobiliária Belluzzo, objeto deste estudo de caso.

A Belluzzo e Vieira Gestão de Negócios, estabelecida em Colinas do Tocantins desde 2009 vislumbrou o quadro e se apresentava com objetivo de oferecer soluções e tranquilidade aos clientes. Em 2016 iniciou participação no mercado imobiliário, utilizando as ferramentas adquiridas pela experiência em consultoria, gestão empresarial e a percepção de que o mercado comportaria a atividade no setor imobiliário, assim como fatores de boa relação e respeito a empresa na região e apresentando a inovação de ser a primeira empresa com foco na administração e especial atenção para comercialização, com conhecimento e respeito a todas exigências dos órgãos de controle (esferas municipal, estadual e federal).

A empresa busca a manutenção e preservação de imagem positiva em relação aos seus clientes, parceiros, colaboradores e amigos e para isso, mantém equipe de colaboradores profissionais para dar suporte e tranquilidade aos clientes com corretores, administradores, advogados e prestadores de serviços em manutenção predial altamente qualificados.

Belluzzo, que também exerce a atividade de consultor, tem ciência que as inovações e conhecimento devem sempre ser procurados porque se avolumam e evoluem de forma rápida. Ao ser selecionado pelo SEBRAE para desenvolver o diagnóstico do acompanhamento de sua empresa, não pensou duas vezes, tinha ciência de que seria fundamental para estabelecer novos paradigmas em um acompanhamento que seria de utilidade nos afunilamentos em

relação, principalmente, no foco ao cliente, no planejamento estratégico, no fortalecimento da equipe, nas boas práticas de administração e no respeito ao meio ambiente.

CONTEXTUALIZAÇÃO DO DILEMA

O mercado imobiliário no estado do Tocantins se fundamenta em quatro eixos básicos que permitem que o investimento neste setor pode trazer ótimos resultados: qualidade de vida; elevado potencial de crescimento; agronegócio sempre em alta, mesmo durante a pandemia; e a tríade, turismo, sustentabilidade e planejamento urbano.

Tocantins oferece no quesito qualidade de vida, paisagens exuberantes, evolução permanente em prestação de serviços e mobilidade, desenvolvimento econômico e social em que a renda, educação e saúde tem aumentado e seu Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), saltou de 0,439 em 2010 para atuais 0,788 ponto.

Este segmento do mercado está em alto índice de crescimento, por ser um estado recentemente fundado (1989) ainda oferece muitas oportunidades para empreendedores que vislumbram em seu desenvolvimento socioeconômico a possibilidade de abertura de novos negócios que atendam as demandas locais, trazendo sua experiência de centros em que a concorrência se apresenta de forma acirrada.

O agronegócio proporciona a oportunidade de aquisição e venda de terras para investidores e mesmo durante o período de Pandemia da COVID-19 (desde 2020 e previsão de ser retirado o status este ano de 2022), que teve a paralisação de vários setores, mas não deste que aumentou seu potencial e abriu novas oportunidades, em especial na exportação.

Na tríade que abarca o turismo, a sustentabilidade e em especial o planejamento urbano, as cidades do estado possuem o privilégio de crescerem em época que já se têm várias experiências a respeito dos três setores e as soluções podem ser implementadas ao longo de seu crescimento. O turismo apresenta enorme potencial, cercado por natureza exuberante, praias fluviais, ambiente intocado e clima agradavelmente quente, tornam-se atrativos para que turistas optem por visitar seus locais de interesse. Na sustentabilidade, está para o estado, mais fácil manter do que reconstruir, e junto com o planejamento urbano, podem ser atrativos para investimentos e também novos negócios que impulsionam a economia local e principalmente o setor imobiliário.

SOLUÇÃO DO DILEMA

A Belluzzo e Vieira Gestão de Negócios, atualmente com forte atuação no setor imobiliário em Colinas do Tocantins foi analisada e acompanhada durante um período distinto, uniu-se a Pandemia o fato de ser desenvolvido o projeto no período de fim de ano, quando empresas estão preocupadas não apenas com o décimo terceiro de colaboradores, mas também em fechar o ano com saldo positivo, o que foi extremamente dificultado pelas circunstâncias que a emergência de saúde, em nível mundial, impôs à economia.

O desafio tornou-se maior pelas peculiaridades apresentadas, o que não intimidou, nem os empresários ou os agentes ALIs e como resultado, pôde se constatar que a empresa poderia não apenas firmar-se no seu mercado, mas também buscar estar sempre a frente de seus concorrentes, seja em suas políticas, em sua gestão e na apresentação de produtos ou serviços.

A assessoria foi dividida em temas, na questão das práticas sustentáveis e ideias inovadoras, foi menos complicado, uma vez que seus administradores já aplicavam alguns conceitos e apenas se atualizaram com novas práticas que possibilitaram evolução do conhecimento e aplicação dos fundamentos.

Esta empresa teve facilidade em estabelecer os parâmetros sugeridos pelo Agente ALI pelo fato, já descrito, de que seus administradores têm formação em consultoria e buscam sempre estar atualizados pelas tendências de mercado, mas que em algum momento sentiram a necessidade de auxílio de profissionais que não fizessem parte do quadro de colaboradores para obter uma visão imparcial e sem influências que pudessem prejudicar uma análise mais precisa e certamente necessária para mudanças em sua forma de administração.

Esta consultoria do Programa Brasil Mais pôde avaliar a gestão profissionalizada da empresa e assim, em vários setores, não precisar intervir de forma mais intensiva, colaborando assim com maior efetividade no processo final de administração da empresa. São eles:

- **Monitoramento** – passou a utilizar a sistemática após orientação e pode sentir que houve melhoria na produtividade.
- **Cultura lean** – intensificou processo, melhorou o foco no cliente, eliminou “distrações” que não agregam valor.
- **Gestão de processos** – permitiu que se inovasse nos processos, com melhoria geral em todos os setores da empresa.
- **Cultura de Alta Performance** – estabeleceu diretrizes para melhoria contínua e trouxe estímulo à equipe para evolução de resultados.

- **Satisfação do cliente** – utiliza as informações obtidas em retorno do cliente para melhorar desempenho futuro.
- **Inovação de processos** – utilizou processos já realizados com sucesso para estabelecer e desenvolver novos projetos com o objetivo de apresentar novidades, de forma permanente, no mercado.
- **Inovação de produtos e serviços** – apresentou serviços e modelos inovadores de negócios que foram aceitos positivamente pelos clientes.
- **Cultura de inovação** – importante característica que foi incorporada à rotina da empresa, buscando na observação e recebimento de sugestões, a utilização destas informações para implementar novos projetos e políticas na empresa.
- **Presença Digital** – presença nas várias possibilidades que a internet proporciona (sites, mídias sociais, comunicadores) que possibilitou mais espaço para divulgação de produtos e maior interação com clientes.

Com utilização dos métodos oferecidos pelos agentes ALI, através do Programa Brasil Mais, a empresa evoluiu em vários setores e seus administradores concluíram que apesar de atuarem como consultores, o auxílio de profissionais externos pôde trazer novos paradigmas, ideias e possibilidades de ações que impactam positivamente no sucesso de suas empresas e colaboram na gestão como um todo.

A seguir apresento-lhes duas ideias que foram direcionadas pelo agente local de inovação, Jefferson Candido, no período em que a empresa estava sendo atendida pelo Programa Brasil Mais e o resultado/impacto final na produtividade da empresa após essas ações:

Figura 01: Mapa de Processos



Fonte: Elaborada pelo autor (2022)

Como comprova a Figura 1, 90% dos problemas da gestão de imóveis acontecem devido a não obediência aos processos, assim criamos um mapa, uma trilha a ser seguida para diminuir o retrabalho e melhorar as ações internas na empresa. Foi feito uma placa e anexada na empresa aos olhos de todos.

Figura 02: Níveis de estresse



Fonte: Elaborada pelo autor (2022)

A Figura 02 representa que dentro do projeto, percebemos que os colaboradores, incluindo o empresário, muitas vezes se estressavam, então criamos um mecanismo interno para indicar quando alguém na empresa estava precisando fazer uma pausa e descansar.

Figura 03: Resultado final da produtividade da empresa após o Programa Brasil Mais.



Fonte: Elaborada pelo autor (2022)

Várias questões podem ser levantadas para que promova uma reflexão em relação ao tema: como determinar a relevância dos serviços a serem oferecidos ao meu público alvo? como agregar valor aos serviços que ofereço, de forma que eles se tornem essenciais? como envolver minha equipe para atuar de forma sistêmica? como utilizar a tecnologia em favor do melhor desempenho da empresa?

Importante destacar que a empresa buscou a assessoria do Programa Brasil Mais para estar atualizada com as inovações e o conhecimento que poderiam proporcionar, porque instituições como o SEBRAE podem agregar, em termos de tecnicidade e novas informações, todo um portfólio que engloba profissionais de todo o país e conhecedores das mais diferentes realidades regionais.

O destaque especificamente para este caso, é de que a empresa já seguia alguns parâmetros de boa gestão e inovação mais pôde sentir a diferença em vários setores como no foco do cliente, no planejamento e no fortalecimento da equipe, através da aplicação sistêmica do Planejamento Estratégico, o uso do pós-venda e a valorização da equipe por meio de premiações e estímulos, sob orientação do Agente ALI.

Os resultados demonstraram a evolução da empresa, que até então não tinha sido assessorada por profissional externo, com determinação de objetivos, controle de resultados e a necessidade de permanente inovação para se manter atenta as condições econômicas que podem mudar mediante fatores que muitas vezes nem podem ser controlados.

PARTICIPAÇÃO DO SEBRAE E DOS PARCEIROS PARA A SOLUÇÃO DO DILEMA

O Programa Brasil Mais possibilitou que a empresa recebesse uma nova visão em seu desempenho, tanto administrativo, de forma específica, como em sua gestão como um todo, em especial, trouxe profundas modificações em relação ao seu planejamento estratégico, com abertura de novas perspectivas de desenvolvimento, de aproximação mais efetiva com o público-alvo, trouxe um estímulo extra para a permanente busca por inovação e a utilização de recursos tecnológicos como suporte na administração, marketing, gestão e forma geral. O agente local de inovação criou para a empresa o mapa de processos, através de uma trilha a ser seguida para diminuir o retrabalho e melhorar as ações internas na empresa, algo que antes não existia. Assim como o semáforo do comportamento que possibilitou aos colaboradores melhor relacionamento interno e maior produtividade, através da valorização do trabalho individual e pertencimento da cultura da empresa, valorizando o bem-estar do colaborador.