

1

Histórias de

SUPER AÇÃO

Empreendedorismo
na pandemia



Inspire-se com casos de
Cooperação
Empreendedorismo
Pessoas

SEBRAE

Histórias de
**SUPER
AÇÃO**

1

Cooperação
Empreendedorismo
Pessoas



Rio de Janeiro, 2022

**©2022. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
no Estado do Rio de Janeiro – Sebrae/RJ**
Rua Santa Luíza, 685, 7º andar, Centro
Rio de Janeiro /RJ. Telefone: (21) 2212-7700.

Todos os direitos reservados. A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei nº 9.610/1998).

Presidente do Conselho Deliberativo Estadual

Antônio Florêncio de Queiroz Junior

Diretor-superintendente

Antônio Melo Alvarenga Neto

Diretor de Desenvolvimento

Sergio Malta

Diretor de Produto e Atendimento

Júlio Cezar Rezende de Freitas

Gerência de Atendimento

Leandro Luis de Sousa Marinho – Gerente

Gerência de Conhecimento e Competitividade

Margareth de Sousa G. Carvalho – Gerente

Luciana Cruz de Freitas Coelho – Analista

Tayná Luíza Batista Arruda – Estagiária

Projeto Gráfico & Revisão

Sense Design & Comunicação

Bibliotecário catalogador – Leandro Pacheco de Melo – CRB 7ª 5471

H673 Histórias de superação: empreendedorismo na pandemia (Parte 1)
[coordenação e organização] Luciana Cruz de Freitas Coelho.
– Rio de Janeiro : Sebrae/RJ, 2022.
164 p.

ISBN 978-65-5818-312-9

1. Estudos de caso. 2. Empreendedorismo. 3. Micro e Pequena Empresa.
I. Coelho, Luciana Cruz de Freitas. II. Sebrae/RJ. III. Título.

CDD 658.0220981
CDU 65.017.3/.32(078.7)

Sumário

Cooperação

9

- 11 **Navegando juntos vamos mais longe**
Maré Mansa Entretenimentos
- 15 **Unindo forças para sobreviver à crise do setor de gastronomia durante a pandemia**
Wallabies Pizzas e Massas

Empreendedorismo

19

- 21 **Encontrando o sentido da vida através do empreendedorismo**
Amor de Vó Ateliê
- 25 **Sobrevivendo na pandemia com inovação**
Califórnia Bakery
- 29 **Em meio ao caos do turismo durante a pandemia**
Canema Pousada
- 33 **Quando o querer é ainda mais importante que o saber**
C&C Cursos
- 37 **Conectando planejamento e sucesso na mesma rede**
CL Informática
- 41 **Ser dona do próprio negócio é bom pra cachorro**
CrisUltraCardio
- 45 **O turismo rural no cinturão verde do estado do Rio de Janeiro**
Ecoplay Tour
- 49 **Estabilidade ou sonho realizado?**
Empório Sou Mais Brasil
- 53 **Ressignificar a moda**
Equal Moda Inclusiva

- 57 A busca por oportunidades na pandemia e o crescimento após diretrizes de gestão**
Feito Por Gita
- 61 Começar, recomeçar, reinventar**
Frutadeli
- 65 Empreendedorismo Feminino**
Horta Local
- 69 Compromisso com a energia dos clientes**
Marquessol Energia Solar
- 73 O estímulo que faltava para acreditar em si**
Michelle Cristian Confeitaria Artesanal
- 77 A chegada do Pezzetto**
Pezzetto
- 81 O medo como combustível para empreender**
Pudim
- 85 Oportunidade de se reinventar como empreendedora**
Puro e Simples Gastronomia
- 89 De distribuidora de bebidas à loja de conveniência inovadora**
Raboni Distribuidora
- 93 Amor por pet é Way: o associativismo em forma de missão**
Rede Way Medicina Veterinária Avançada
- 97 Em busca de oportunidades no turismo diante da pandemia**
Rio Litoral Tour
- 101 Mudança estratégica para alcance de resultados**
Sabores do Nando
- 105 Uma bela história de superação**
Salão Nádia Hair Design
- 109 Atitude de vencedor**
Society & Bar
- 113 Reconstrução de uma identidade empresarial competitiva**
Studio H
- 117 O sabor da liberdade!**
Te Quero Blend

- 121 Do desafio ao sucesso: a hamburgueria que chegou chegando**
Usina Hamburgueria Gourmet
- 125 Tempero de família para famílias**
Varanda de Casa Bolos Artesanais

Pessoas

129

- 131 Investimento em equipe é o maior diferencial**
Adailton Joias
- 135 Autoescola de sucesso**
Autoescola Dirija
- 139 Busca de melhoria contínua para o atendimento de excelência**
Bar do Chuveiro
- 143 Desenvolvendo pessoas para manter a vida longa do negócio**
Drogaria Nossa Senhora dos Navegantes
- 147 Melhorando a produtividade através da gestão de pessoas eficiente**
FisioXtreme
- 151 Como tornar a equipe engajada em tempos de pandemia**
Mari e Sol Chocolates
- 155 Satisfação dos funcionários e aumento na qualidade do serviço**
Max Depyl
- 159 Uma empresa tamanho família**
Sanglargil Modas



Casos e aprendizados

Apresentação

O ano era 2020. Enquanto estávamos em plenas atividades de início do ano, cheios de expectativas para o crescimento econômico, recebemos uma notícia avassaladora: o mundo estava vivendo uma pandemia. Muitos precisaram parar, a maioria teve que se reinventar. Em meio a *home offices* e videoconferências, precisamos entender o que seria essencial para continuarmos. Corremos contra o tempo e fizemos da tecnologia uma aliada. Passamos dois anos nos adaptando. A humanidade deu um show de superação!

Uma instituição como o Sebrae, que tem como propósito o desenvolvimento dos micro e pequenos negócios, não poderia simplesmente fechar as portas. Trabalhamos muito, fizemos de cada cliente um parceiro de trabalho e cada negócio que vencia, que recalculava a rota, que refazia as contas, que investia em tecnologia, era para nós um motivo de sucesso! E continua sendo!

É por isso que essa publicação tem um caráter especial. Apresenta, em sua totalidade, 116 histórias de superação de micro e pequenas empresas fluminenses que enfrentaram problemas de gestão difíceis, durante a pandemia do Coronavírus, no período de 2020 e 2021.

Num conjunto de três e-books, apresentamos casos de superação em diversas temáticas, bem como as soluções de atendimento oferecidas pelo Sebrae Rio para que os empreendedores dessem a volta por cima. Neste volume 1, são apresentadas histórias de cooperação, empreendedorismo e pessoas. Ao final desta edição, você encontrará um [link](#) para os outros dois e-books.

Nosso objetivo é que essas histórias inspirem empresários a seguirem em frente, aplicando as boas práticas apresentadas à realidade de seus negócios. Para isso, a empreitada contou com o envolvimento de colaboradores da Gerência de Atendimento em todo o estado do Rio de Janeiro e a coordenação da Gerência de Conhecimento e Competitividade, com o apoio da Diretoria, Gerências e Coordenações do Sebrae Rio.

Nesse período realizamos mais de 1,8 milhão de atendimentos. Nenhum município do Rio ficou sem o apoio do Sebrae.

Desejo que essas 116 histórias tragam conhecimento e promovam a competitividade nos pequenos negócios. Este é um importante registro para a gestão do nosso conhecimento, para que, no futuro, possamos ter alguns parâmetros que nos norteiem. Estas publicações são, ainda, um importante e relevante documento histórico deste período atípico e difícil para os empreendedores do estado do Rio, do Brasil e do mundo.

Que possamos participar de mais histórias de sucesso! Conte com o Sebrae para apoiar a sua trajetória empreendedora.

Julio Freitas

Diretor de Produtos e Atendimento

A man in a blue shirt and face mask is sitting at a desk, working on a laptop. The laptop screen displays a video conference with multiple participants. The background is a blurred office setting. The image is overlaid with a large teal graphic on the left side, which contains the text 'Histórias de SUPER AÇÃO' and 'Cooperação' in white.

Histórias de
**SUPER
AÇÃO**

Cooperação

**Navegando juntos
vamos mais longe**

Maré Mansa Entretenimentos



 <https://maremansa.com.br/>

 @maremansaboat

Ricardo Barros de Miranda, diretor da Maré Mansa Entretenimentos, tem paixão pela náutica desde jovem, quando o padrasto tinha uma lancha. Em 2018, decidiu transformar sua paixão em profissão e adquiriu uma traineira, começando a trabalhar com eventos náuticos na Marina da Glória, na cidade do Rio de Janeiro. A falta de colaboração entre os empresários do setor náutico afetava a resolução dos entraves que o segmento possuía, principalmente os relacionados ao poder público da cidade do Rio. Então, como mudar a atuação individualista de seus pares e discutir amplamente estes entraves para reivindicar as necessidades do setor aos órgãos competentes e melhorar a situação do setor?

Traineira feita em madeira

Crédito: Adriana Miranda



Segurando a onda

Em 2019, no Salão de Turismo no Rio, Ricardo teve a oportunidade de expor para o então secretário de turismo da cidade os gargalos que o turismo náutico enfrentava. Na ocasião, foi sugerido que os empresários do setor se reunissem para identificar as principais dificuldades relacionadas ao poder público.

Ricardo mobilizou os empresários da região e conseguiu montar um grupo de trabalho que hoje conta com mais de 50 membros.

Além dos problemas relacionados ao poder público como pouca divulgação, falta de píeres, questões relacionadas à Marinha, entre outros, havia um distanciamento desses órgãos no setor.

Em março de 2020, a pandemia ocasionou a suspensão dos eventos e o setor ficou paralisado por seis meses.

Para segurar a onda neste período, as ações tomadas estavam relacionadas a questões de colaboração do setor, já que havia a necessidade de união para avançar.

Unidos até em cima d'água

Em setembro de 2020, Ricardo contou com a ajuda do Sebrae principalmente para auxiliá-los em ações de cooperativismo. A ideia partiu da inspiração de um trabalho que o Sebrae realizou em Angra dos Reis em 2016, chamado Selo de Qualidade do Turismo Náutico na Costa Verde.

O grupo liderado por Ricardo levou ao Sebrae as principais dificuldades do setor. Com isso, foi elaborada uma trilha de capacitação, contando com oficinas e consultorias para atendê-los. Foi possível melhorar as ações colaborativas, amadurecer o grupo e capacitar ainda mais esses empresários.

Com o retorno das atividades presenciais e a adequação aos protocolos de biossegurança, por vezes a demanda de passageiros chegou a ser maior do que a capacidade permitida nas embarcações. Então, os empresários passaram a indicar outras empresas do grupo para que o setor náutico voltasse a se aquecer.

Antes de iniciar o trabalho colaborativo, os empresários não tinham sinergia. Se um deles não pudesse atender o cliente, este ficava à deriva, tendo que buscar outras opções por conta própria. A criação do grupo e a capacitação promovida pelo Sebrae fomentaram o trabalho colaborativo e houve maior envolvimento para enfrentar a pandemia.

A união fez a força

O trabalho colaborativo precisa ultrapassar a barreira da concorrência para que o setor se fortaleça e atravesse momentos de crise de forma menos dolorosa. “Foi necessária a união para que o setor conseguisse avançar”, afirma Ricardo. “Quando um empresário supera a ideia de que precisa competir com todos, fica aberto a novas possibilidades. Esse é o modelo mental que está se destacando nos negócios e é fomentando a cooperação que surgem ideias inovadoras”, diz. Para 2022, ele espera ampliar a oferta de produtos, adquirindo uma lancha e realizando passeios privativos na Maré Mansa. Além disso, empresários do setor planejam animados: “Com o amadurecimento do grupo, pensamos em realizar eventos conjuntamente na Marina, mas iremos estudar isso após a pandemia”.



Vitor da Silva Rodrigues trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Rio I. Atuando como gestor regional de projetos de comércio exterior e turismo, interlocutor de treinamentos e influenciador digital, possui MBA em Gestão operacional e logística empresarial e é graduado em Administração. Vitor escolheu escrever sobre a empresa Maré Mansa pelo ótimo relacionamento do empresário com o Sebrae: é participante de projetos e de grupos de turismo e possui paixão pelo empreendedorismo, um forte espírito de liderança e iniciativa.



Unindo forças para sobreviver à crise do setor de gastronomia durante a pandemia

Wallabies Pizzas e Massas



 <http://wallabiespizza.blogspot.com/>

 @wallabiesrestaurant

Marcello Perrone, graduado em Relações internacionais, sempre teve o empreendedorismo como parte da sua vida. Sua família possuía uma confecção de uniformes profissionais, porém ele sempre teve uma paixão pela gastronomia. Após morar quatro anos na Austrália, retornou ao Brasil em 2009, ainda trabalhando no setor de comércio exterior. Em 2011, finalmente tornou seu sonho uma realidade, quando abriu a Wallabies Pizzaria, no município de Maricá/RJ. O negócio sobreviveu à crise econômica de 2015/16, mas a pandemia da covid-19 tem sido o maior desafio da vida empresarial de Marcello. Como sobreviver aos impactos econômicos devastadores impostos pelas políticas de distanciamento social?



Prato caprichado e fachada da Wallabies

Crédito: Maria Lira



Mão na massa

Embora tendo relativo sucesso nos cinco anos iniciais de sua atuação empresarial, quando chegou a aferir resultados positivos entre 12 e 20% ao mês, Marcello começou a enfrentar algumas dificuldades em encontrar e manter mão de obra qualificada em seu restaurante, desafio vivenciado por diversos empresários de gastronomia do município.

Após enfrentar dificuldades no biênio 2015/16 em função da crise econômica, o negócio resistiu mas o empresário percebeu que precisava se qualificar para enfrentar novos desafios que surgissem.

Capacitação, crescimento e sobrevivência

Entre os anos de 2018 e 2019, Marcello participou de várias capacitações em gestão empresarial, por meio de uma parceria do Sebrae com a Prefeitura de Maricá, nas áreas de finanças, marketing, planejamento estratégico, gestão de pessoas e participou do seminário Empretec.

Todos foram muito úteis para melhoria do gerenciamento do seu negócio e para o entendimento do mercado no qual estava inserido.

Uma capacitação na temática associativismo, em especial, tornou-se fundamental como apoio à atuação dos empresários maricaenses. Este trabalho conduzido pelo Sebrae deu origem à Rota Maricá, uma associação empresarial que trabalha para o fortalecimento dos ramos de gastronomia e meios de hospedagem, em conjunto com a prefeitura local e agentes da iniciativa privada.

A Rota Maricá – Gastronomia e Hotelaria tem realizado eventos diversos para movimentar o setor de turismo no município e, conseqüentemente, aquecer a economia fortalecendo os empresários participantes, seguindo todos os protocolos sanitários determinados pela administração pública municipal.

Com a mão na massa

Crédito: Maria Lira



A associação, da qual Marcello é o atual presidente, foi formalmente estruturada em 2019, possuindo CNPJ e estatuto próprios e contando atualmente com cerca de 35 associados. Como todo bom “empreteco”, ele desenvolveu uma visão empreendedora muito apurada, e sabe da importância das ações conjuntas para a sobrevivência dos empresários locais frente às dificuldades impostas pela pandemia.

União para superar a crise

A pandemia da covid-19 trouxe um enorme ensinamento aos empresários em nível global, porém esse especial gru-

po de empresários maricaenses, brilhantemente capacitados pelo Marcello, sabem na prática que a união faz a força, e a representatividade por eles alcançada no município de Maricá ainda trará resultados muito promissores no pós-pandemia.

Em um futuro próximo, Marcello pretende trabalhar fortemente a padronização de seus processos de produção e gestão e tornar a sua marca uma franquia, para alcançar novos mercados oferecendo suas pizzas e massas para outras regiões do país.

Leonardo Martins da Silva trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Leste Fluminense. Atuando como analista de atendimento, interlocutor em ações de desenvolvimento local e gestor de projetos de capacitação empresarial, é graduado em Administração de empresas. Leonardo escolheu escrever sobre a empresa Wallabies pois o empresário é muito participativo e muito dedicado às atividades empresariais propostas pelo Sebrae, tanto individuais quanto coletivas.



Histórias de
**SUPER
AÇÃO**

Empreendedorismo



Encontrando o sentido da vida por meio do empreendedorismo

Amor de Vó Ateliê



 <https://amor-de-vo-atelie.kyte.site/>

 @amordevoatelie_  @amordevoatelie050420

Antes de empreender, Mônica Dias de Jesus trabalhou por mais de 22 anos no funcionalismo público. Nesse tempo, ocupou cargos de liderança, gerência e coordenação de operações. Em 2018, infeliz e emocionalmente doente, começou a apresentar um quadro de transtorno de ansiedade e depressão, precisando ser afastada das atividades e se deu conta que não era essa a vida que gostaria de levar. Foi nesse momento que começou a dar espaço para o empreendedorismo. Veja a seguir como a Amor de Vó Ateliê surgiu, conquistou a Região dos Lagos e outras localidades do Brasil.



Linhas e agulhas

A história de Mônica como empreendedora começou em 2019, em conjunto com seus filhos, que a ajudaram a abrir e gerenciar uma revista, a Nossa Cidade Lagos, que veiculava propagandas empresariais e reportagens de temas variados. O lançamento da primeira edição foi um sucesso.

No segundo semestre de 2019 teve contato com o Sebrae ao participar da primeira edição do projeto Sebrae Delas no estado do Rio de Janeiro. “O projeto foi me dando mais motivação, sabia que o caminho era aquele. Mas meus olhos ainda não brilhavam pela revista” diz.

▼
Costura Criativa

Enxoval completo



▲
Em dezembro de 2019 aceitou o convite de uma amiga e começou um curso de costura para confeccionar o enxoval de sua primeira neta, Maitê. Motivada pela professora por exercer um trabalho de qualidade, resolveu investir seu tempo e recursos nessa área. Com a pandemia da covid-19 se desenhando no mundo e a suspensão das aulas presenciais, seguiu em frente e recorreu às videoaulas do Youtube. Foram muitas agulhas quebradas, muitos cortes e recortes para buscar novos conhecimentos e aperfeiçoar as habilidades.

Encontrando o sentido

Em 2020, o Sebrae quis dar continuidade à edição do Sebrae Delas de forma *online* e ofereceu gratuitamente para

as empreendedoras que participaram do mesmo projeto no ano anterior. Essa foi a chance para Mônica amadurecer a nova ideia de negócio: “Em 2019 participei do programa com a revista e através dessa nova oportunidade comecei a absorver tudo novamente com o olhar para o Ateliê” diz.

Por meio do projeto teve acesso a consultorias de marketing digital, finanças e planejamento, além de oficinas e palestras que ampliaram sua rede de contatos. A decisão de criar o ateliê veio em fevereiro de 2020. No mês seguinte criou o perfil no Instagram, de onde veio a sua primeira cliente e até hoje a plataforma é o seu maior canal de venda. “Em outubro de 2020 tive que fechar a agenda, pois já tinha encomenda até janeiro de 2021” conta. Em junho de 2020 decidiu formalizar a empresa e abriu um CNPJ.

Alguns produtos confeccionados ▲



▲ Enxoval personalizado



Brilho nos olhos

A área financeira sempre foi o seu maior desafio desde a revista e a consultoria de finanças ofertada pelo projeto ajudou a implantar uma ferramenta de gestão de estoque e fluxo de caixa, além de ter aberto a conta empresarial do ateliê para melhorar os controles financeiros. Especializar-se em bolsas maternidade, dar um ar mais profissional ao site e conseguir trabalhar com a pronta entrega são planos futuros. Hoje a empreendedora, mãe, filha e avó da Maitê pode dizer que se superou e encontrou o que faz seus olhos brilharem e provou mais ainda que encontrar o sentido da vida é encontrar o seu dom, e o propósito da vida é compartilhá-lo. Por isso, quer continuar compartilhando e alegrando a vida de muitas outras pessoas com a sua arte.



Karina Monteiro de Barros trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Região Lagos. Atuando no atendimento ao cliente e gestão de projetos, possui MBA em Gestão empresarial e é graduada em Comunicação social e Jornalismo. Karina escolheu escrever sobre a empresa Amor de Vó Ateliê pois, como gestora do projeto Sebrae Delas na Região dos Lagos, pode acompanhar de perto a mudança na vida dessa empreendedora, a sua determinação, vontade de mudança e o sucesso do seu novo negócio.



Sobrevivendo na pandemia com inovação

Califórnia Bakery



 @ocaliforniabakery

O início do sonho de ser empreendedora começou na vida da Vilma Pustilnik após retornar ao Brasil, na década de 1990, depois de alguns anos vivendo no exterior. Desde então, ela passou a sonhar com um carrinho colorido, ao estilo americano, para vender doces. Na década de 2000, chegou a ter alguns pontos em shoppings e supermercados na Barra da Tijuca, onde pode validar suas receitas e ideias com o público. Passou por algumas dificuldades de gestão e financeiras que levaram ao fechamento dos pontos de atendimento. Com muito esforço e comprometimento, voltou ao mercado no início de 2020. Investiu em um carrinho lindo, totalmente personalizado, expondo seus produtos fresquinhos que conquistaram os clientes e fizeram muito sucesso dentro de um supermercado na Barra da Tijuca. Assim,

ela ultrapassou sua meta inicial e consolidou sua tão sonhada empresa, a California Bakery! Quando tudo estava prosseguindo de maneira satisfatória, veio a crise financeira gerada pela pandemia da covid-19, algo que ninguém poderia prever e que acabou mudando os rumos da economia e afetando diretamente os negócios da Vilma.



O simpático carrinho atrai os fregueses

Quando fatores externos influenciam o seu negócio

Com pandemia, os desafios e problemas financeiros começaram. Vilma chegou a ter três funcionários registrados, mas, por conta da crise, teve que dispensá-los e pensou várias vezes em desistir do sonho e fechar as portas. Quando as coisas começaram a normalizar, veio a “segunda onda” da pandemia, no final de 2020, e um novo baque financeiro desestruturou a empresa.

Com o isolamento social imposto, suas vendas despencaram, pois não havia mais circulação de clientes no seu ponto físico e, como a venda é muito sensorial – visual pela beleza do carrinho e dos produtos e olfativa pelo aroma das fornadas de cookies fresquinhos – suas vendas diminuíram, acumulando prejuízos.

Durante o ano, ela tentou se reinventar e segurar os meses de isolamento, lutando bravamente e segurando as contas por meio das vendas remotas, ativando clientes, cortando custos e se organizando. No entanto, no final de 2020, a empresa foi novamente impactada pelo baixo número de vendas e falta de receita para continuar.

A empresária precisava entender melhor o mundo dos negócios digitais e como a sua empresa poderia entrar também nessa nova fase, pois os negócios físicos se transformaram e, para sobreviver, Vilma precisava fazer a transição para o *online*, ampliando suas fronteiras e abrindo novas perspectivas para o seu negócio.

Quando o posicionamento do empresário muda o rumo dos negócios

Ela procurou o Sebrae em março de 2020 por considerar a empresa referência em gestão de pequenos negócios e pediu ajuda para continuar com seu negócio. Logo foi orientada e começou a participar do programa nacional Brasil Mais, trabalhando com diagnóstico de produtividade da empresa e implementação de inovação, o que deu um gás e uma nova motivação para seguir adiante. Ao longo do programa, foi orientada a trabalhar com o Sebraetec para implementar e consolidar a presença digital da sua marca no mundo *online*. Iniciou a construção do seu site e todo o negócio foi reposicionado: passou a trabalhar com prestadores de serviço e estruturou seu escritório para atender presencialmente e *online*.

Atualmente, também está inscrita no projeto Sebraelab, construindo a missão, visão, valores da empresa e trabalhando em novas possibilidades de atuação do seu negócio. Está introduzindo novos produtos no seu portfólio. Vilma sabe que ainda tem um caminho a percorrer, mas seus so-



▼
Produtos



nhos e esperanças foram renovados e ela credita a nova fase do seu negócio ao trabalho em parceria com o Sebrae. “O mais bonito é que vocês trabalham o invisível! Vocês conseguem aquilo de mais precioso e ajudam a materializar. Para mim, como empreendedora, é como um respiro”. E complementa: “Eu quero muito fazer essa empresa funcionar, poder dar ao público um produto de qualidade e dar aos meus funcionários uma vida melhor, na qual eles trabalhem num lugar em que acreditem, como eu acredito no meu produto”.

Esperança e persistência

Sempre é tempo de se reinventar e quando você acredita no seu produto e produz com amor você alcança resultados. As perspectivas para o futuro são crescimento no mundo digital e expansão da empresa. O futuro da California Bakery está sendo construído dia após dia, com planejamento estratégico e inovação.

Monik Abreu e Silva trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Rio II. Atuando com gestão local do programa Brasil Mais e do projeto comércio multissetorial e interlocutora de políticas públicas, é mestranda em Educação, pós-graduada em Gestão de pessoas e Gestão de projetos e graduada em Serviço social. Monik escolheu escrever sobre a Califórnia Bakery pois nesse momento crítico que a nossa sociedade e economia passam, ver empresários que se reinventam, se dedicam e não desistem é gratificante e faz o trabalho valer a pena.



Em meio ao caos do turismo durante a pandemia

Canema Pousada



 <https://www.canema.com.br>

 @canemapousada  @canemapousada

Juannita Medeiros, começou a ideia da pousada como um sonho de empreender dentro de um segmento que ama. Situada na cidade de Arraial do Cabo, a Canema Pousada está ao lado dos principais atrativos turísticos da cidade. Seu foco é o atendimento de qualidade para tornar a estadia dos hóspedes acolhedora, como se estivessem em suas casas. Juannita começou do zero, cuidando de forma empírica de toda operação e administração, mas aos poucos foi crescendo e identificando os aspectos em que precisava de apoio profissional para a gestão. Diante da pandemia da covid-19, houve uma completa evasão de turistas em todo setor. Para a Canema Pousada não foi diferente. Como se manter se a ocupação foi a zero sem prazo para retomar?



Entrada da pousada

Quarta família
na Canema



Caos na hotelaria – desafios e desespero

Diante das dificuldades que o mundo está passando em meio à crise da pandemia com a paralisação e a quarentena, as viagens foram canceladas ou adiadas pelos turistas. E com o passar dos meses, quando foi permitido o funcionamento com restrição, surgiu muita oferta para pouca demanda.

A Canema Pousada, assim como outras empresas do ramo hoteleiro, teve de repensar suas estratégias e definir as novas ações para o atual cenário. E o ano de 2020 foi muito difícil para Juannita, pois atua num tipo de negócio no qual é preciso ter muito amor pelo que faz. É um negócio que funciona os 365 dias do ano, e nas datas comemorativas em que todos estão viajando é quando o empreendedor do turismo mais trabalha. Ver seu negócio fechar definitivamente e ficar totalmente vazio quando antes era um local cheio de vida, de carinho e dedicação, além da questão da equipe que dependia daquele negócio, a deixou em desespero.

Atitude empreendedora – desistir não é opção

Foi então que a empresária dedicou tempo em busca de aprimorar seus conhecimentos e poder aplicá-los na gestão hoteleira do seu negócio. Foram muitas palestras e cursos *online*, destacando o curso de gestão financeira intermediário, que trouxe melhorias nas suas rotinas de controle finan-

ceiro e ajudaram a criar estratégias para reduzir custos. Em 2020 teve também a oportunidade de fortalecer o seu perfil empreendedor através do seminário Empretec, que proporcionou mais autoconfiança e conhecimento para focar na gestão do negócio. Também em 2020, Juannita passou a ser acompanhada pelo Sebrae por meio do projeto setorial de fortalecimento dos meios de hospedagem, e vem encontrando diversas formas de manter a saúde da sua empresa, com conhecimentos adquiridos em vários temas: marketing digital, protocolos de segurança e higiene na retomada das atividades hoteleiras, finanças e formação de preço na hotelaria e direcionamento estratégico. Cada um desses temas trouxe mais segurança para enfrentar a crise e confiança para atravessá-la minimizando os prejuízos que vieram com a pandemia.

Entrada da pousada



Dedicação e comprometimento – vencendo as adversidades

Juannita destaca que sua busca por conhecimento está longe de acabar. Com o propósito de manter o seu negócio de pé, o foco da empresária em meio a tantas crises é estar sempre buscando capacitação para o momento desafiador. Melhorar cada vez mais o seu marketing digital é a uma das suas principais estratégias no momento e pretende seguir com apoio profissional do Sebrae para este processo.



Gleiziane M. Queiroz trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Região Lagos. Atuando como orientadora de negócios de atendimento a empresários e no projeto de gastronomia e turismo, possui MBA em Gestão estratégica de pessoas, MBA em Finanças e é graduada em Administração de empresas e Ciências contábeis. Gleiziane escolheu escrever sobre a Canema Pousada por ser cliente do projeto de fortalecimento de meios de hospedagem, sendo acompanhada e orientada e com muito potencial de crescimento com apoio do Sebrae.



Quando o querer é
ainda mais importante
que o saber

C&C Cursos



 <http://www.cursoscec.com.br>

 @cursoscec

A microempresária Hellen Ferreira é sócia da C&C Cursos, de treinamento em desenvolvimento profissional e gerencial, no município de Itaboraí/RJ. A empresa foi criada por ela e seu marido Cléber, em janeiro de 2011, quando decidiram largar seus empregos estáveis como concursados por perceberem uma oportunidade de negócio. Com forte espírito empreendedor, ela entendia que o querer era mais importante que o saber, e tornou a C&C uma empresa pioneira em treinamento industrial na cidade. Com a chegada da pandemia em 2020, Hellen percebeu que precisava buscar novas oportunidades de forma rápida para driblar a crise e manter a empresa aberta. Mas como fazer isso neste período atípico e sem poder abrir as portas devido ao *lockdown*?

Fachada da
C&C Cursos



Enfrentando desafios

Com o início da pandemia da covid-19, Hellen precisou agir de forma rápida para se adaptar ao novo cenário, no qual seus cursos *online* foram essenciais. Mas os treinamentos práticos não poderiam ser adaptados para o formato digital e o espaço físico estava impossibilitado de abrir devido às exigências sanitárias. Muitas turmas foram canceladas e contratos futuros suspensos.

Equipe motivada



Hellen já havia passado pela crise econômica de 2015, que provocou a paralisação do Complexo Petroquímico do RJ (Comperj), principal atividade econômica até então em Itaboraí, e portanto, já tinha sentido como seria passar por outro momento de incerteza.

Mas como a sua empresa, que atuava somente no formato presencial, poderia se reerguer?

Pensando estratégias e adaptando à nova realidade

Já com experiência e conhecimento sobre empreendedorismo, em 2020 Hellen buscou o Sebrae para ampliar seus conhecimentos sobre gestão. Obteve orientações empresariais e realizou o seminário Empretec no mesmo ano.

Durante a crise do coronavírus, adotou procedimentos aprendidos em vivências anteriores da C&C Cursos e também colocou em prática o que aprendeu no Sebrae sobre busca de oportunidades e iniciativa, conceitos que utiliza até hoje em sua unidade.

Mapeou todos os processos internos, eliminou desperdícios, reduziu o quadro de funcionários, cortou despesas e se reestruturou na parte comercial, montando uma equipe de vendas de forma remota, o que proporcionou uma grande redução nos custos da empresa.

Uma outra estratégia assertiva foi a alteração na precificação dos cursos, revisando e reduzindo valores para que as empresas, que também estavam passando por um momento de crise, conseguissem pagar. Devido à pandemia, as turmas acabavam sendo vendidas com os valores cheios para o máximo de participantes, mas eram fechadas com o quórum mínimo, por conta da necessidade do distanciamento social nas salas. Esta estratégia diminuiu os custos por turma e aumentou o volume de cursos e a receita da empresa.

Virando a chave para o sucesso!

Atualmente, a empresa conseguiu reduzir a maior parte das suas despesas e obteve um aumento significativo no faturamento.

Hellen considera que a virada de chave que teve após realizar o Empretec foi fundamental para entender onde era necessário concentrar as suas forças e não ter que fechar a empresa durante a crise. Para os próximos cinco anos, espera administrar a empresa cada vez mais remotamente, fazendo com que os processos funcionem bem sem a presença dos sócios a todo momento. “Mostramos para o aluno a importância de se qualificar. As empresas vão se reajustar, pois o mundo não pode parar”, conclui confiante.



Fernando Scheideger Barreto trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Leste Fluminense. Atuando como orientador de negócios na Agência Niterói, possui MBA em Gerenciamento de projetos, em Coaching e em Consultoria e planejamento empresarial. Fernando escolheu escrever sobre a empresa C&C Cursos pois viu a força de vontade da empresária Hellen em crescer com a empresa e sair do cenário de crise, durante a pandemia da covid-19.



Conectando planejamento e sucesso na mesma rede

CL Informática



 <https://www.clinformaticaeservicos.com.br>

 @clinformaticaeservicos  @clinformaticaeservicos

Depois de trabalhar na área de TI por alguns anos com seu pai, Francisco Ferreira, em março de 2015, Cristhiano Francisco Ferreira Lucas decidiu abrir seu próprio negócio em Nilópolis: a CL Informática. Em decorrência do trabalho com seu pai, Christiano tinha indicações e contatos de empresas grandes, o que ajudou muito no começo do negócio. O empreendimento caminhou bem até o início da pandemia, quando ele então percebeu que precisava de um planejamento adequado para que sua empresa pudesse sobreviver ou não voltaria a crescer de forma gradual.



Fachada da CL Informática

O início de uma parceria

Em 2016, Rennan Silva, amigo de Cristhiano e especialista em estratégia e vendas, fez um trabalho pontual de captação de clientes para a CL Informática. Cristhiano, da área comercial, resolveu convidá-lo para que ele se tonasse seu sócio, preenchendo uma lacuna na estratégia de divulgação e vendas e formando uma parceria que se complementava.

A partir daí, a CL Informática, especializada em automação de processos e vendas de produtos de informática, começou a ter resultados eficazes e aumento do faturamento.

A empresa estava indo bem, com rendimento satisfatório e atendendo um número limitado de empresas, até que em março de 2020, no início da pandemia, houve a paralisação de alguns contratos, pois as empresas tomadoras dos serviços eram em sua maioria comércio e tudo foi fechado. Ele precisava planejar suas ações estrategicamente para conseguir novos clientes e sobreviver neste período desafiador.

Variedade de hardwares



Do caos à inovação

Em maio de 2020, Cristhiano procurou o Sebrae e fez a mini consultoria gratuita, disponibilizada para ajudar o empreendedor a enfrentar a pandemia. Depois dessa consultoria, ficou claro que a empresa tinha dificuldade em traçar os objetivos, colocar em prática as ações, organizar seu quadro de pessoal de acordo com a demandas reais e ainda precisava de uma organização de estoque e do visual da loja presencial.

Em junho de 2021, o empresário recorreu ao Sebrae novamente para uma consultoria de planejamento e vendas. Quando finalizou esse processo, iniciou uma obra de ampliação da loja e passou a trabalhar fortemente em plataformas de vendas terceirizadas. Outra questão importante levantada pelo planejamento foi o treinamento e engajamento da equipe, para que estivesse comprometida com a missão da empresa.

Cristhiano percebeu ainda a necessidade de estabelecer estratégias de venda de seus produtos, como mouses, teclado, monitor, dentre outros, e dos serviços oferecidos.

Em decorrência dessas necessidades, ele teve interesse em participar de outras consultorias do Sebraetec para desenvolver um aplicativo para vendas e o *website* da empresa.

Equipe engajada: Rennan Oliveira; Alex Avila; Jonathas Oliveira; Helber Melo e Cristhiano Lucas



Com todas essas mudanças e aprimoramentos, em 2021 a CL Informática é bem mais organizada depois de contratar os serviços do Sebraetec, para desenvolver o seu *website* e aplicativo de vendas. Conseqüentemente, houve um aumento considerável nas vendas, proporcionando visibilidade no mercado e reinvestimento na empresa.

Planejar foi preciso

Hoje a empresa não dá um passo sem ter o planejamento para cada ideia nova que surge.

Os sócios entenderam que, com uma estrutura financeira eficiente e com os processos operacionais mapeados, não há necessidade de terceirizações e o aumento de vendas acontece. Cristhiano e Rennan dividem as tarefas e fazem reuniões periódicas com a equipe para o bom andamento da empresa, e no futuro pretendem ampliar o número de clientes e as vendas com o aplicativo de vendas e novo site.



Vanessa Soares da Silva trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Baixada I. Atuando como orientadora de negócios, gestora de projeto de economia criativa na BFI, gestora das capacitações territoriais e responsável pelas ações do Sebrae no município de Nilópolis, possui MBA em Empreendedorismo para micro e pequenas empresas, é pós-graduanda em Psicologia organizacional e do trabalho e graduada em Gestão de recursos humanos. Vanessa escolheu escrever sobre a empresa CL Informática pois desde 2018 a acompanhou e viu todo o seu empenho em querer planejar-se, sua organização e vontade de empreender.



Ser dona do próprio negócio é bom pra cachorro

CrisUltraCardio



 <https://crisultracardio.wixsite.com/website>

 @crisvetultracardio  @crisvetultra

Cristiane Santos, médica veterinária e especialista em cardiologia animal e ultrassonografias, precisou reavaliar sua forma de atuação. Atendendo aos pets de Macaé e proximidades por meio de clínicas-volante e como contratada de outros consultórios veterinários, ela enfrentava uma rotina de trabalho desgastante e sentia dificuldades para controlar o dinheiro que recebia nesses atendimentos. Em outubro de 2020, precisou se decidir: seria a hora de ser independente, empreender e formalizar o seu próprio negócio?



Fachada do
consultório
CrisUltraCardio

Crédito: Eduardo Zavarize

Plantões e clínicas-volante: vida de cão?

Formada em 2011, a veterinária começou a construir a sua história de experiências atendendo como terceirizada em clínicas. Morando em Duque de Caxias, percebeu uma oportunidade de comprar seu primeiro aparelho de ultrassom em fevereiro de 2013 e passou a realizar consultas em clínicas-volante em municípios do interior do Rio.

Os meses passaram e Cristiane sentia grandes impactos em seus resultados: altos gastos logísticos, falta de tempo livre, rotina estressante e pouco retorno financeiro.

Para minimizar estas questões, decidiu se mudar para Macaé em fevereiro de 2015 e se aproximar de seus clientes. Entretanto, nesta época a cidade litorânea enfrentou a crise do petróleo, o que reduziu o poder de compra local, gerou desemprego, êxodo populacional e, conseqüentemente, afetou o número de atendimentos e clientes do setor veterinário. Com isso, precisou organizar seus custos e ganhos provenientes de seus trabalhos.

A vontade de empreender crescia ao longo dos anos, mas Cristiane ainda tinha receio de se lançar no mercado como dona do seu negócio. Em julho de 2019, constatou que precisaria modificar sua forma de atuação mas, ainda assim, permaneceu como veterinária terceirizada e atuante em clínicas-volante até o fim de 2020, em virtude da essencialidade do seu segmento diante da pandemia.

Os desafios ladram, mas só mordem quem não age

Cristiane sempre ouviu falar do seminário Empretec*, aplicado pelo Sebrae, mas não tinha, ainda, tido a oportunidade de participar. Em julho de 2019, organizou-se para vivenciar os seis dias do treinamento para desenvolver seu comportamento empreendedor. Dali em diante, entendeu que poderia, sim, ter o seu próprio negócio e que precisaria entender mais de gestão para colocar em prática o que aprendeu. E não parou mais: a cada capacitação do Sebrae, fortalecia a sua ideia empreendedora.

Exame ultrassonográfico

Crédito: Eduardo Zavarize



Em julho e outubro de 2020, respectivamente, foi atendida pelas consultorias de finanças e marketing digital do programa Sebrae Delas**, que possibilitaram a mensuração de pontos fortes e oportunidades de melhoria em seu planejamento empresarial. A participação nessas soluções a colocou em um trabalho contínuo de aprimoramento, e trouxe à tona que a abertura de sua empresa e de um consultório próprio era o passo necessário para ter mais autonomia, melhor análise contábil, melhores resultados financeiros e maior realização profissional.

A formalização como microempresa, CrisUltraCardio, finalmente aconteceu em fevereiro de 2021, quando a empresária escalonou suas funções com parceiros internos, investiu nas redes sociais para fortalecer sua marca e passou a atuar de forma direta com seus clientes, tendo menores custos logísticos e ofertando melhores preços.

Empreender é questão de comportamento

A formalização foi a solução encontrada por Cristiane para conquistar sua independência como profissional do segmento veterinário. Ela conseguiu diminuir esforços em atividades secundárias aos serviços prestados ao público pet.

Com a rotina melhor ajustada, a agora empresária pôde atuar de forma expressiva nas redes sociais, gerando conteúdo para pais de pets e veterinários autônomos. A veterinária conta que “o Sebrae apresentou as possibilidades de crescimento que formalizar o negócio traria” e deixa como dica para potenciais empreendedores: “Se você está descontente por trabalhar para os outros, é porque você não nasceu para isso. Saiba aonde quer chegar, como chegar e estude para alcançar seus objetivos, sua realização pessoal e profissional, e por fim sua independência”.



*Metodologia da Organização das Nações Unidas (ONU) aplicada no Brasil pelo Sebrae que busca desenvolver características de comportamento empreendedor e identificar novas oportunidades de negócios

**Programa de empreendedorismo feminino do Sebrae

Eduardo Davi Santos do Rosário trabalha no Sebrae desde fevereiro de 2020, como trainee, no Escritório Regional Norte. Atuando como analista de negócios de comércio e serviços e assistente das ações direcionadas ao Petróleo & Gás, é graduado em Administração de empresas e graduando em Ciências contábeis. Eduardo escolheu escrever sobre a CrisUltraCardio pois aborda a história da empresária veterinária que no início de sua trajetória passou por dificuldades logísticas e estruturais e em contato com as soluções coletivas e individuais do Sebrae, capacitou-se e encorajou-se para formalizar seu negócio, obter melhores resultados e realização profissional.



O turismo rural no cinturão verde do estado do Rio de Janeiro

Ecoplay Tour



 www.ecoplaytour.com.br  [@ecoplay_tour](https://www.instagram.com/ecoplay_tour)

Julianna Rocha é guia de turismo e proprietária da empresa Ecoplay, em Teresópolis/RJ. O turismo sempre fez parte da sua vida, desde as viagens aventureiras, quando ela era adolescente, até a transformação do seu hobby em um negócio de sucesso, em 2016, quando ela decidiu empreender após se especializar na área. Mas como consolidar uma empresa neste setor sem o conhecimento gerencial necessário e sem ter networking suficiente para se aproximar de empresas protagonistas no mercado?



**Julianna e o jipe
que utiliza para
levar os turistas**

Teresópolis com grande potencial para turismo de experiência

Desde pequena, o coração da Julianna bate mais forte quando está em contato com a natureza e quando o assunto é viagem. Em 2011, quando ainda morava no Rio de Janeiro, começou a estudar turismo com foco no receptivo e se formou como guia. Ao se mudar para Teresópolis, no final de 2012, identificou o grande potencial do município para o turismo de experiência, abrangendo também o turismo rural e pedagógico. A empresária, então, conseguiu perceber que os moradores não conheciam a própria cidade, seus pontos turísticos e seus atrativos. Em 2016, ela inaugurou a Ecoplay Tour com a proposta de oferecer aos visitantes e moradores experiências diferenciadas no campo e na cidade de Teresópolis.

A busca de propriedades parceiras e agricultores aptos a abraçarem a proposta de turismo rural foi difícil, já que o turismo em si era algo desconhecido até para os próprios agricultores. O desafio estava ali: como despertar o interesse dos turistas e moradores a conhecer o campo e como fazer o agricultor querer recebê-los?

Os moradores e a cultura de visitação na "roça"

A empresária deu início às atividades do projeto com o turismo interno, levando pessoas do próprio município para conhecerem de verdade a sua cidade, já que nem os mo-

radores locais tinham interesse em visitar a área rural de Teresópolis, apesar dessa ser considerada uma atividade cultural. O contato com as propriedades parceiras e os agricultores que acreditaram no projeto, naquele momento, foram as sementes que Julianna precisava plantar para conseguir concretizar suas ideias. Além disso, a parceria com o Sebrae foi fundamental nesse processo.

Julianna participou ativamente das ações de turismo do Sebrae, como o programa destinos turísticos Inteligentes (DTIs), o treinamento Líder Coach e o seminário Empretec, em 2017. Além deles, ela também realizou as oficinas de integração empresarial, em 2018 e 2019, e participou do programa Investe Turismo, em 2019, e do edital de turismo, também em 2019, além das oficinas de roteirização, que foram muito importantes para a trajetória profissional de Julianna. Todo esse trabalho conjunto contribuiu para a aproximação com os principais protagonistas do setor, além de ter proporcionado o networking necessário para o empreendimento se consolidar e para realizar os contatos necessários para a condução de parcerias de sucesso.

Julianna no campo



O check-in de novos passageiros aconteceu ainda em 2017, quando as agências emissivas do Rio de Janeiro demonstraram interesse na proposta inovadora de turismo rural, tornando possível a operação em parceria com agências de outros municípios e estados.

Referência não só em turismo rural, como também em turismo de experiência

Julianna afirma, a partir de sua própria experiência, que é possível empreender com uma proposta de valor agregada ao negócio e que boas parcerias são essenciais para o sucesso. A Ecoplay pretende ser referência não só em turismo rural mas também em turismo receptivo e proporcionar ainda mais experiências de consumo aos clientes.

E a empresária compartilha dicas valiosas: “Busque atender a uma necessidade das pessoas ou do seu meio. Procure saber onde existe uma oportunidade e tente criar algo que te motive a continuar e a perseverar com foco em algo maior”.



Anna Carolina Nascimento Lentz Plassing trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Serrana II. Atuando com atendimento, gestora local de turismo, gestora local do Empretec, é pós-graduada em Marketing e Gestão estratégica. Anna Carolina escolheu escrever sobre a empresa Ecoplay Tour pois Julianna é cliente atuante dos projetos de turismo do Sebrae e vem crescendo cada vez mais e se tornando referência em turismo rural no município de Teresópolis. Ela merece ter sua história contada para inspirar outros empreendedores rumo ao sucesso.



Estabilidade ou sonho realizado?

Empório Sou Mais Brasil



<https://emporiosoumaisbrasil.com.br/>  @emporiosoumaisbrasil

Marlos Vidal Cunha é nascido em Belford Roxo, mas foi criado em Inhaúma. Ele é engenheiro elétrico, formado pelo IME em 2002, e dedicou parte da vida empresarial trabalhando numa multinacional de óleo e gás. Ele ocupava o cargo de gerente de manutenção até o início da pandemia, em março de 2020. Diante de uma mudança do quadro de funcionários da empresa, surgiu a oportunidade de se mudar para fora do país como representante em outra filial. Mas a proposta não lhe agradava, por conta dos filhos pequenos. Foi quando decidiu deixar o cargo e seguir o desejo antigo de iniciar algo próprio, indo em busca de conhecimento para viabilizar o próprio negócio.



As delícias do Empório reunidas num ambiente agradável e acolhedor

Planejar para acertar

A partir da decisão de abrir seu negócio, Marlos decidiu buscar ajuda do Sebrae. A esposa, que já havia feito o Empretec, o incentivou a buscar informações a respeito do seminário. Dessa forma, em 2020 ele participou da turma que a unidade do Sebrae Petrópolis organizava.

Ele relata que o conteúdo e a experiência que teve a partir disso mudaram completamente a sua forma de pensar, fazendo com que as ideias ficassem mais claras e a tomada de decisão fosse ainda mais rápida! No entanto, no mesmo ano chegou a pandemia e mudou o cenário.

Nasce o empório, com o melhor dos produtos nacionais

Já durante a pandemia da covid-19, Marlos buscou o atendimento remoto do Sebrae e solicitou uma consultoria de plano de negócios com o mesmo facilitador da equipe do Empretec com quem havia passado os seis dias de seminário. A consultoria de 20 horas de duração fez com que ele buscasse as informações relevantes para construção de um planejamento consistente e organizado. Todas as áreas funcionais da empresa, incluindo a escolha do ponto, foram cuidadosamente pensadas, esboçadas e guiadas com muito profissionalismo, por meio das inúmeras reuniões *online*

conduzidas pelo consultor que o acompanhava. Por meio da consultoria, que se estendeu pelo ano de 2020, Marlos afirma que sentiu toda a segurança que precisava. Após ter atestado a viabilidade do negócio, pode enfim abrir sua empresa, o Empório Sou Mais Brasil, um verdadeiro comércio dos melhores produtos nacionais e até mesmo produtores premiados como vinhos, cervejas, cachaças, azeites, castanhas, geleias e cafés.

▲
Marlos e Ana
Beatriz, sócia
e braço direito
no Empório



Seguem os planos para o futuro...

Após a abertura do Empório, Marlos, além da atuação na loja física junto com sua sócia, vende por meio do e-commerce e do iFood. Ele ratifica a importância que o Sebrae teve nesta trajetória de organização e planejamento. Quanto aos planos para o futuro, deseja que o Empório seja cada vez mais conhecido e reconhecido pela qualidade dos produtos ofertados. Por isso, ele tem investido muito em estratégias de marketing por meio do Instagram. Ele espera que, em breve, possa abrir uma segunda loja pela Zona Oeste ou Zona Sul do Rio de Janeiro.

Aiany Abrantes trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Rio II. Atuando com gestão do Empretec e do projeto Sebrae Beleza e Estética, é pós-graduada em Gestão de pequenos negócios, possui especialização em Comunicação empresarial e Gestão de crise e é graduada em Comunicação social, com habilitação em Jornalismo. Aiany escolheu escrever sobre o Empório Sou Mais Brasil por acompanhar uma demanda de atendimento que resultou na abertura de uma empresa tão organizada, com sócios felizes e realizados, a fez e faz sentir enorme gratidão por fazer parte do time Sebrae!



Ressignificar a moda

Equal Moda Inclusiva



 <https://www.silvanalouro.com.br>  @equalmoda

Silvana Louro é estilista e possui uma microempresa de roupas no município de Niterói/RJ, a Equal Moda Inclusiva. A sua trajetória empresarial começou em 2011: depois de trabalhar em um projeto com paratletas, teve a percepção da dificuldade e dor para se vestirem, e passou a desenvolver peças adaptadas e viu ali uma oportunidade de desenvolver um produto para atender este nicho de mercado. A empreendedora estudou a fundo este universo por dois anos até esse projeto virar empresa e sair do papel, fazer a modelagem e desenvolver a primeira coleção cápsula adaptada. Mas como atuar num mercado tão específico?



**Modelo Hilanna
Santiago**

Crédito: Felipe Lessa

A importância do planejamento

Depois que Silvana iniciou a Equal Moda Inclusiva os desafios começaram, e mesmo tendo realizado uma pesquisa com 300 questionários sobre as necessidades do público, logo na primeira coleção teve dificuldade nas vendas. Também identificou vários gargalos: necessidade de uma tabela de custo, registro da marca e desenvolvimento de um site.

A empresária começou a ouvir mais de perto o seu público-alvo e entendeu que estava adotando posturas excludentes, não antes percebidas. Refez o projeto com 50% de roupas adaptadas, 50% não adaptadas e a partir daí identificou que precisava se capacitar em gestão empresarial. Após algumas capacitações em 2013, desenvolveu um plano de negócios de sua empresa e percebeu também a importância de trabalhar a marca: o *branding*.

Empatia como propósito do negócio

Quando Silvana buscou o Sebrae, em 2013, passou a participar de várias capacitações para adquirir novos conhecimentos. Esteve no projeto moda sustentável e fez o seminário Empretec, curso de gestão financeira que foi de extrema importância na gestão do seu negócio. Aplicou os conhecimentos adquiridos nos treinamentos que utiliza até hoje em sua empresa.

Em 2015, produziu os uniformes para os paratletas das Paralimpíadas Escolares, onde viu a materialização do seu

projeto, pois as peças eram confortáveis. Essa ação trouxe reconhecimento: o uniforme faz parte do acervo do Museu Paralímpico do Engenhão. Teve a oportunidade de participar de alguns programas de TV que possibilitaram uma maior projeção da marca Equal Moda Inclusiva. Com a pandemia causada pela covid-19 teve a ideia de produzir a máscara com transparência para pessoa com deficiência auditiva que atendeu alguns museus, empresas do segmento hospitalar e o mercado exterior, no Chile e Uruguai. Investiu em mídias sociais, marketing utilizando diferentes ferramentas (site responsivo, Google Adwords, marketplace, Instagram e Facebook), passou a participar de eventos específicos do setor de moda, com o objetivo de tornar a marca conhecida e, para atingir o objetivo inicial, buscou parcerias.

Equipe



Atualmente atende a marca Reserva com a coleção Reserva Adapt&, uma linha de roupas adaptadas. Atenta e persistente, teve como desafio socializar a moda e fazer com que a empatia fosse o propósito do negócio. Com esse pensamento inovador e inclusivo, a empreendedora buscou tornar a Equal uma empresa voltada para essa causa.

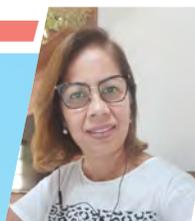
Moda para pessoas 'invisíveis'

Hoje a Silvana entende que criação sem materialização é devaneio e que é importante pensar na empresa como um negócio que dá retorno e, também, que não se deve lançar produto sem buscar uma preparação, formação e informação. É importante conhecer, ser e viver o seu público-alvo. Es-



tudar anatomia fez a diferença para a criação dos modelos. A empresária destaca: “Não é para ter medo das barreiras, sair da caixinha é fundamental. Devemos sorrir com os desafios; receber o não às vezes é mais importante que receber o sim. Não deixe ninguém jogar areia nos sonhos. A empresária almeja ter franquias no Brasil que promovam a experiência sensorial e física das roupas.

Damaris Gomes da Silva trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Leste Fluminense. Atuando como analista de negócios e gestora local de projetos (moda, beleza e Sebrae Delas), é pós-graduada em Gestão de pessoas, Gestão de projetos e Gestão de pequenos negócios e graduada em Pedagogia. Damaris escolheu escrever sobre a empresa Equal Moda Inclusiva pois é apaixonada por moda e percebeu que o futuro da moda é ter um olhar voltado para a empatia.



A busca por oportunidades na pandemia e o crescimento após diretrizes de gestão

Feito Por Gita



 @feito_por_gita

Gitanaci Vanderlei Coelho, empresária que deu nome à marca Feito Por Gita, iniciou as atividades na empresa em 2005, após ter sido diagnosticada com síndrome do pânico. Em busca de refúgio e distração, começou a utilizar miçangas para confecção de colares. Sua primeira cliente foi uma amiga, que ficou encantada com as peças produzidas e passou a fazer encomendas. Após as mais variadas produções e o sucesso que as peças faziam, ela decidiu, em 2017, formalizar a atividade. Então, saiu em busca de conhecimento para que pudesse aperfeiçoar a gestão do pequeno negócio.

A busca incessante de Gita pelo conhecimento

Gita faturava em torno de R\$ 1.000,00 com as peças, como forma complementar de renda. Não sabia precificar, misturava todo o dinheiro da empresa com o dinheiro de pessoa física e, por muitas vezes, nem via o dinheiro indo embora. Ciente de que, com a decisão de dar continuidade às atividades, precisava dar mais atenção aos controles e obrigações legais da empresa, Gita decidiu procurar ajuda para entender melhor da gestão de seu pequeno negócio.



Colar feito com sementes

Feito por Gita atuante nos projetos do Sebrae

Ao buscar ajuda do Sebrae, de quem sempre ouvia falar, ela se inscreveu em 2019 no projeto Sebrae Delas que, por meio de trilhas de capacitações coletivas e consultorias individuais nas mais variadas áreas temáticas da empresa, fez com que Gita começasse a estruturar a gestão de seu negócio.

Sempre muito engajada em ações sobre o meio ambiente, passou a trabalhar com peças recicláveis e naturais, produzindo mesmo sem encomendas. Ela levava o que havia feito para as aulas de psicologia, sua área de formação. Entre as peças estavam brincos, colares, pulseiras, anéis e marcadores de livros.

Durante a pandemia, momento em que o Sebrae, como forma de reinventar o atendimento, organizava eventos e capacitações *online*, Gita participou de nada menos que 40 *talks* e foi de fato onde tudo mudou! Passou por consultorias nas temáticas de modelo de negócios, finanças, marketing digital e vendas e capacitações coletivas, e mudou toda a sua gestão.

Percebendo que levava jeito e que podia fazer mais, começou a inovar nas peças de artesanato.

De lá para cá, por meio de todo o conhecimento e o suporte adquirido com o apoio do Sebrae, ela desenvolveu a marca e a logo da empresa e alugou um espaço para fazer o seu ateliê que, até o início da pandemia, funcionava em casa.

Hoje, participa ativamente de projetos da área de comunidades, de negócios de impacto social por meio do Sebrae, onde foi reconhecida pela atuação em conformidade com ações de sustentabilidade.

O engajamento e a satisfação de Gita depois de tanto conhecimento!

Feito Por Gita continua como MEI, mas hoje o seu faturamento aumentou em 20%, mesmo com a pandemia.

Continua com as vendas por meio do ateliê e do site Elo7, fazendo entregas próximas por meio de parcerias com moto-

O cantinho preferido de Gita, no ateliê



boys. Sempre muito focada e inteirada no assunto de sustentabilidade e reciclagem, Gita continua fazendo suas peças no ateliê, mas agora com todo o planejamento adequado, precificação correta e cada dia mais atenta às redes sociais, que têm sido o seu maior e melhor canal de vendas. Como ela mesma diz: “Pelo menos uma pessoa de cada escritório do Sebrae/RJ me conhece”. Isso se deve às inúmeras participações, ao envolvimento e comprometimento de Gita com a melhoria e com os resultados que desejava.



Amanda Siqueira Lima trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Rio II. Atuando como orientadora de negócios, possui MBA em Gestão de pessoas e é graduada em Administração de empresas. Amanda escolheu escrever sobre a empresa Feito Por Gita pois, além ter sido o primeiro contato da empresária no Sebrae, por meio do projeto Sebrae Delas, sabe de sua gratidão pela grande mudança em sua vida pessoal e profissional.



Começar, recomeçar, reinventar

Frutadeli



 <https://frutadelisorvetes.ola.click/products>  @frutadeli.sorvetes

Imaginem uma pessoa inquieta e apaixonada pelo que faz. Essa é a Wal Almeida, o gênio criativo por trás dos sorvetes, gelatos e açaís da marca Frutadeli. Ela começou sua trajetória em 2015 no mercado de sorvetes artesanais. Possuía inicialmente uma loja, no bairro Rancho Novo, em Nova Iguaçu/RJ, e recebeu a proposta para abrir uma nova unidade no centro de Nova Iguaçu, com um sócio, em 2019. A sociedade se desfez no início da pandemia, levando-a a enfrentar o desafio de se reinventar ou desistir do seu sonho.



▼
Meringata - gelato italiano de flor de leite, mesclado com geleia caseira de morando e suspiros

O recomeço

Quando aceitou a sociedade em 2019, Wal transferiu toda fabricação para a nova unidade no centro de Nova Iguaçu e transformou a primeira loja, no Rancho Novo, somente em espaço de atendimento e vendas.

Em março de 2020, a Wal percebeu que se encontrava com um sério problema: a parceria terminou e consequente a Frutadeli perdeu o espaço que era utilizado para a fabricação dos produtos, paralisou a fabricação, perdeu um ponto de venda estratégico e tudo isso bem no início da pandemia.

Três meses depois desse impacto sofrido, ela não desistiu do negócio, recomeçou em um novo espaço cedido pelo pai e se reinventou por completo, mantendo o varejo com o *delivery* partindo de sua residência e passou a fornecer para restaurantes da região, ambas estratégias implementadas em meio a pandemia.

Reinventar para mudar o caminho

Wal enfrentou esse desafio buscando informações e contando com o apoio do Sebrae através do combo de consultorias de marketing digital ao longo da pandemia e recebeu todo apoio necessário para a reestruturação de seu modelo de negócio, abrindo o seu olhar para o marketing digital.

A empresária afirma que, nos momentos que pensou em desistir da empresa, foi o apoio do Sebrae que a fez mudar

de ideia, os momentos em que se sentiu mais perdida foram aqueles em que o Sebrae que lhe deu forças e ferramentas para se reestruturar e seguir seu caminho de sucesso.

Neste período as melhorias foram diversas, tais como aumento da carteira de clientes devido ao *delivery* e desenvolvimento de novas parcerias ao fornecer para restaurantes de qualidade da região. Além disso, passou a ter um olhar diferente e mais apurado para novas oportunidades de mercado, vislumbrando uma perspectiva de crescimento.

Lições para inspirar

Muitas lições foram aprendidas em sua trajetória, mas recomendar, acreditar no que faz, persistir perante as adver-

Sorvetes, gelatos e açaí artesanal ▲



sidades e sair da zona de conforto foram as grandes lições aprendidas.

Wal tem muitos pontos que serviriam de inspiração e ela deixa a sua mensagem de que ser empresário não é apenas gerar riqueza material, mas principalmente gerar ações que possam inspirar outras pessoas, uma vez que se apaixonar pelo que faz e encantar as pessoas é uma sensação inigualável.

A empresária afirma que, nos momentos em que pensou em desistir da empresa, foi o apoio do Sebrae que a fez mudar de ideia. Quando se sentiu perdida, o Sebrae foi o abrigo para os seus momentos de turbulências, a força para nunca desistir e a bússola para direcionar o seu horizonte de sucesso.



Tamires Souza Pereira trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Baixada I. Atuando como orientadora de negócios e gestora regional de projetos, é mestranda em Práticas em desenvolvimento sustentável, pós-graduada em Gestão de pequenos negócios e graduada em Administração de empresas. Tamires escolheu escrever sobre a empresa Frutadeli pois a acompanha desde 2015 e esteve presente em vários momentos de sua trajetória, a admiração que tem por sua perseverança e a criatividade que sempre a move e nunca a deixa desistir de sua empresa.



Empreendedorismo feminino

Horta Local



 <https://hortalocal.com.br/>

 @hortalocal  @hortalocalrj

Em 2015, prestes a ser mãe pela primeira vez, Vanessa Ventura atuava na área de gerenciamento de projetos no setor de petróleo. Com a licença maternidade, ela se reinventou a partir de uma necessidade pessoal: não havia opções de comidas prontas, que fossem saudáveis, disponíveis no mercado. Criou, então, a Horta Local, com receitas de refeições práticas e acessíveis para pronta entrega. A abertura de sua empresa se concretizou em março de 2016, inicialmente em sua residência. Depois, ela migrou para uma cozinha mais bem equipada no bairro da Praça da Bandeira, na cidade do Rio de Janeiro, e logo estava vendendo por aplicativos de *delivery*.

O negócio foi crescendo com o passar dos anos e a empresa foi fidelizando cada vez mais clientes adeptos à alimentação caseira mais saudável.

Porém, em 2019, a empresária viu que, apesar do crescente volume de vendas, os resultados apresentados eram de grandes prejuízos. Como poderia manter o negócio com resultados negativos?

A conta não fechava

O mercado de *delivery* se encontrava aquecido e em constante crescimento. Só em 2019 o segmento teve um aumento de 20% em relação ao ano anterior, segundo dados da Abrasel (Associação Brasileira de Bares e Restaurantes).

A Horta Local se encontrava inserida neste mercado e numa situação de demanda crescente, com clientes fidelizados e novos clientes surgindo por meio dos aplicativos de entrega. Para atendê-los, precisou estender seu horário de funcionamento para uma jornada de 12 horas por dia.

Entretanto, os resultados financeiros amargavam grandes prejuízos e a empresa chegou ao ponto de não conseguir se manter em funcionamento.

Em julho de 2019, a empresária se viu obrigada a paralisar as atividades, deparando-se com dívidas que não saberia como honrar.

Arrumando a casa

Em 2019, a empresária decidiu procurar o Sebrae para entender o motivo pelo qual um negócio que, aparentemente, ia tão bem, quebrou.

Foram sugeridas consultorias em planejamento estratégico, financeiro e mercadológico, com a expectativa de refazer o seu plano e identificar os erros. Nesse momento, iniciou uma busca contínua pelo conhecimento em gestão e pelas particularidades do mercado no qual seu negócio estava inserido. Em 2020, Vanessa teve a oportunidade de participar do programa Sebrae Delas, que estimula o empreendedorismo e empoderamento feminino. A partir de então, a empresária começou a calcular os riscos de forma planejada e, com visão focada nos resultados assertivos, conseguiu identificar os custos mais altos da empresa, aqueles que a impediam de lucrar, mesmo com um número de vendas alto.

Em paralelo aos estudos, a empresária abraçou a oportunidade de reabrir a empresa num espaço mais modesto no bairro de São Cristóvão, reiniciando com um ritmo mais brando e com menos funcionários.

Pouco tempo depois, já em 2020, a pandemia da covid-19 a obrigou a alterar seus planos novamente.

Durante os seis meses seguintes, pensou em encerrar as atividades da empresa mais uma vez. No entanto, contou com o apoio de seus funcionários, que não a deixaram desistir, e continuou tocando as vendas mesmo à distância.

Prato: hambúrguer de berinjela, massa fit integral e legumes

Crédito: Reinaldo Hingel



Para sua surpresa, a demanda do mercado de *delivery* aumentou ainda mais durante a pandemia e suas vendas continuaram aquecidas.

Em 2021, fez uma nova mudança de endereço da empresa, para a Zona Sul do Rio de Janeiro, região onde se encontra a maior parte do seu público-alvo.

Capacite-se!

Atualmente, Vanessa está investindo em serviços de mídias digitais e amadurecendo novas ideias: a elaboração de conteúdo para venda de e-books e a prestação de serviço de consultoria para pessoas que estão iniciando no mercado de *delivery* de refeições.

Para quem está começando, a empresária enfatiza a importância da informação e orientação especializada para abrir um negócio. Ela afirma que essa busca prévia por aprendizado vale para todos, não importando o grau de instrução que a pessoa possui.



Danubia de Oliveira Marques trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Rio I. Atuando como analista de negócios e de atendimento, possui MBA em Gestão estratégica em pessoas e é graduada em Pedagogia. Danubia escolheu escrever sobre a empresa Horta Local pela história, aprendizado, novo olhar para o negócio, foco no planejamento e comportamento empreendedor.



Compromisso com a energia dos clientes

Marquessol Energia Solar



 @marquessol.rj

Com cinco anos de mercado, a empresa de energia Marquessol já enfrentava problemas financeiros. Com a pandemia, em 2020, este quadro se agravou ainda mais. O casal de empresários e sócios Denise e Carlos Henrique Marques não conseguia dar conta de todas as ações necessárias para fazer a empresa deslanchar. Isso acabou desgastando a relação entre eles, além de acarretar problemas nos prazos de entrega de serviços para os clientes, colocando em risco a qualidade com a qual sempre se comprometeram. Precisavam agir rápido. Mas como aumentar a visibilidade da empresa nas mídias sociais e captar novos clientes?



Equipe em ação

A parceria

A Marquessol existe há cinco anos, com sede no município de São João de Meriti. A empresa é comandada por Denise Marques e seu marido, CEO do negócio, Carlos Henrique Vieira Marques. A principal atividade exercida é a instalação de placas fotovoltaicas e, como atividade complementar, eles prestam serviço de instalações elétricas em geral. Com o sonho de trabalhar na área, Carlos decidiu se especializar e apostar todos os recursos que tinha para abrir a empresa.

Os sócios possuem personalidades bem diferentes e isso causa problemas na tomada de decisão da empresa. Carlos é responsável pela captação de clientes e, com a ânsia de obter êxito nesta tarefa, se preocupa em entregar o serviço com agilidade, muitas vezes sem se preocupar com o pós-venda, correndo o risco de gerar reclamações da clientela. Denise, por sua vez, é a responsável pelas finanças e se preocupa mais com o atendimento de qualidade do início ao fim, tentando manter a satisfação e o bom feedback aos clientes. Mas não consegue se envolver a fundo nos negócios por conta de outra atividade profissional que exerce paralelamente.

Compromisso no atendimento ao cliente

A relação da Marquessol junto ao Sebrae existe desde 2019, com a participação de Denise no projeto Sebrae Delas, no qual teve acesso às mentorias, oficinas e consultorias nas

temáticas relacionadas ao comportamento empreendedor, finanças e marketing digital.

A empresária não teve dúvidas de que o Sebrae poderia apoiá-la na condução da empresa! Participou das consultorias e mentorias acompanhada de Carlos e ambos perceberam que, se não houvesse o devido comprometimento, a empresa sofreria ainda mais impacto na gestão e nas vendas. Com as consultorias de marketing digital, eles obtiveram vários insights e ideias: lançaram um site próprio e profissionalizaram a divulgação dos serviços por meio das redes sociais, criando um perfil da empresa que, até então, utilizavam-se das redes pessoais para divulgar os serviços. Investiram em cursos e capacitações sobre gestão financeira para ajudar no controle das contas do negócio, e também buscaram mentoria na temática de comportamento empreendedor, o que os ajudou a otimizar a qualidade no atendimento ao cliente.

Instalação residencial de placas fotovoltaicas ▲



Novas energias

Com todo o apoio e orientação recebida pelo Sebrae, os empresários começaram a se comprometer mais com os negócios, e com as orientações obtidas, chegaram à conclusão de que a entrada de um novo sócio seria uma boa solução futura, para que pudessem manter o foco necessário em maximizar os resultados, alavancar a empresa e seguir prezando pelo compromisso com os clientes.



Ana Paula da Silva Lima Ferreira trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Baixada II. Atuando como gestora do projeto Sebrae Delas, do projeto de negócios sociais e analista responsável por ações de políticas públicas nos municípios de Guapimirim e São João de Meriti, é pós-graduada em Gestão pública e formada em Administração de empresas. Ana Paula escolheu escrever sobre a empresa Marquessol pois a empresária possui um excelente relacionamento com o Sebrae e sua história demonstra que é possível superar desafios e os dilemas que aparecem ao longo do percurso de quem empreende.



O estímulo que faltava para acreditar em si

Michelle Cristian Confeitaria Artesanal



 <https://msha.ke/michellecristianooficial>

 @michellecristianooficial

Desde muito jovem, Michelle Cristian, moradora de Duque de Caxias, tinha vontade de empreender. Desde os tempos de escola, ela já conseguia uma renda extra como explicadora de seus colegas de classe. Em 2015, começou a trabalhar na área da confeitaria, vendendo bolos, tortas e doces feitos por ela. Sempre com muitas ideias e planos, porém sem saber como atingir as metas pretendidas, acabou se vendo frustrada e desmotivada a continuar com a seu primeiro negócio. Michelle precisava de um fermento especial para fazer o sonho crescer.



Doces finos para festas e eventos, carro-chefe da "Michelle Cristian Confeitaria Artesanal"

Sobrecarga gera desmotivação

Michelle se formalizou como MEI em 2015, com o objetivo de fazer da empresa Delícias da Mi a sua principal fonte de renda. No início, estava bem empolgada com as novas possibilidades e vantagens que um CNPJ pode proporcionar como, por exemplo, acesso ao crédito para microempreendedores individuais, a possibilidade de comprar insumos com menor custo junto aos fornecedores e poder emitir nota fiscal para clientes PJ. Porém, logo se deparou com as dificuldades que muitos empreendedores iniciantes enfrentam. Por trabalhar sozinha, tinha que dar conta da produção e da entrega dos produtos, além de cuidar da gestão financeira, do marketing e das vendas. Tudo isso a deixava sobrecarregada, o que impactava toda a cadeia de processos. Quatro anos depois, já se questionava se de fato possuía a capacidade necessária para ser empreendedora. Ela precisava de algo que a fizesse recobrar a confiança em si mesma e no negócio, e trouxesse de volta a esperança de se reconectar com a Michelle empresária.

A confeitaria empreendedora iniciando a mudança

Sua visão empreendedora e a forma como geria o seu negócio começaram a mudar em 2019, quando foi convidada a participar do fórum Sebrae Na Mesa, realizado no Museu Ciência e Vida, em Duque de Caxias. No evento, ela foi sor-

O dia da virada
de chave:
participação
no Fórum Sebrae
Na Mesa



teada com uma consultoria de finanças e começou a se animar para continuar a sua empreitada.

Após a realização da consultoria, a empresária procurou se qualificar tanto na parte técnica quanto na área da gestão. Participou de oficinas e palestras promovidas pelo Sebrae: Como administrar um pequeno negócio, em 2019; a palestra Empretec e o Share ID Mindset Empreendedor, ambos no início de 2020, pouco antes da pandemia. Estes novos aprendizados a ajudaram a incrementar suas redes sociais, fazer uma gestão financeira de forma mais sustentável e, principalmente, deram confiança e estímulo para desenvolver seu negócio de maneira mais estruturada. Além disso, iniciou a graduação em Gestão e empreendedorismo, pela Universidade Estácio de Sá.

Durante a pandemia, viu a oportunidade de compartilhar seu conhecimento a partir de um método desenvolvido por ela mesma e criou o projeto social Confeitaria empreendedora, ministrando aulas em sua própria casa para pessoas interessadas em empreender na área de confeitaria, seguindo todos os protocolos de saúde e segurança da pandemia da covid-19, prezando sempre pela proteção dela mesma e de seus alunos.

Uma nova Michelle

Hoje, mudou o nome de seu negócio para Michelle Cristian Confeitaria Artesanal e segue a todo vapor com a produção dos doces e com as aulas da Confeitaria empreendedora. Está construindo um espaço mais adequado para receber os alunos. Em agosto de 2020, a sua história foi matéria de duas páginas no Jornal O Dia. Michelle segue em frente, agora preparando dois novos projetos: o livro Sou uma empreendedora que decidiu vencer e as aulas de confeitaria e empreendedorismo em comunidades carentes. Que doce transformação!



Rafael de Araujo Alves trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Baixada II. Atuando como orientador de negócios e gestor do projeto de varejo de moda em Duque de Caxias, é graduado em Marketing. Rafael escolheu escrever sobre a empresa por se tratar de uma história de superação e virada de chave desta empresária e que pode servir de estímulo para outros microempreendedores individuais que muitas vezes se veem vivendo o mesmo dilema. Além disso, a empresária valoriza o papel que o Sebrae teve em sua trajetória, tanto é que desde então tornou-se participante assídua dos eventos da Instituição.



A chegada do Pezzetto

Pezzetto



 www.pezzetto.com.br  [@pezzetto](https://www.facebook.com/pezzetto)  [@pezzetofastfood](https://www.instagram.com/pezzetofastfood)

A vontade de empreender já era grande quando, em 2006, o empresário Marcelo Lemos saiu de sua cidade natal, Sete Lagoas/MG. Formado em Design de moda e Desenho industrial, chegou a Valença/RJ. Em sua própria casa iniciou no setor de confecção. Depois, ampliou as instalações para um galpão. Neste cenário, com os resultados positivos e o desenvolvimento da marca, a empresa contava com 80 colaboradores e, paralelamente, Marcelo administrava também mais dois outros empreendimentos: um na área de informática e uma lan house. Mais tarde, em 2015, percebeu uma nova oportunidade de empreender voltada para o ramo alimentício. Assim surgiu o Pezzetto, uma empresa focada na venda de pizzas e massas, com uma forma diferente de

servir. Seu diferencial foi oferecer uma forma pessoal do cliente montar seu prato, com um modelo de negócio semelhante ao de uma franquia, mas essa inovação foi objeto de preocupação, pois na cidade ainda não havia nada parecido.



Marcelo Lemos

Pensando na inovação

Em 2014, mediante contratação de empresa especializada em pesquisa e com os resultados em mãos, decidiu unir pizza e massa, gerando uma combinação de sucesso. Para isso, buscou aperfeiçoamento profissional em São Paulo.

A Pezzetto abriu suas portas em junho de 2015, com uma maneira pessoal e diferente de servir pizza e massa. A empresa tinha em seu quadro 23 funcionários.

Buscando parceria

Marcelo aponta que, à frente da administração da empresa e com uma equipe numerosa apresentando vários desafios, sentiu a necessidade de fortalecer suas habilidades e de melhorar seu desempenho empresarial devido à sua insegurança na tomada de decisões e na elaboração de metas. Um dos desafios foi o medo de encarar suas limitações quanto à capacidade de atuar em conjunto com a sua grande equipe e atingir os resultados esperados. Neste sentido, sua participação, em 2016, no seminário Empretec ofereci-

do pelo Sebrae, foi um processo totalmente transformador, pois proporcionou um novo olhar sobre as possibilidades. Ele destaca que “o limite é não ter limites” e as oportunidades de aprendizagem são infinitas.

Colocando em prática suas habilidades comportamentais fortalecidas no seminário, começou seu planejamento de gestão, onde a empresa pode contar com uma área de marketing exclusiva. A ferramenta Smart passou a ser adotada em todos os procedimentos da empresa, resultando em benefícios para todos e destacando sua persistência em fazer sempre mais e melhor. Dando continuidade ao atendimento do Sebrae, foi sugerida sua participação no curso líder coach, o que o levou a implantar medidas importantes na gestão de sua equipe, intensificando sua liderança como gestor e motivando seus colaboradores.

Planejando sempre

Uma vez que o mercado é dinâmico, Marcelo ressalta que “estamos sujeitos a uma série de variáveis incontrolláveis para o sucesso ou não da empresa. Aspectos como o nível de inovação e a capacidade de percepção apurada do gestor para perceber as oportunidades e ameaças, afetam diretamente os resultados do negócio”. E dá uma dica valiosa: desafios como as questões trabalhistas, a carga tributária e outros tantos podem ser administrados com um planejamento a curto prazo e a busca constante do estreitamento das parcerias produtivas.

Desde sua abertura, os clientes têm respondido de forma bastante positiva à inovação do negócio. Pezzetto tornou-se uma referência para a cidade, pois nele foram realizados vários eventos com público diverso, inclusive infantil.

Com a pandemia, implantou o sistema de *delivery* e criou seu aplicativo próprio para continuar atendendo de forma especial o seu público fiel.

Leda Maria Diniz Barreto trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Médio Paraíba. Atuando como gestora de atendimento e de projetos de Valença e Vasouras com políticas públicas, faz atendimentos de MEI, ME, EPP e produtores rurais, assim como na oferta de soluções avançadas e intermediárias. É pós-graduanda em Marketing digital, graduada em Ciências Econômicas e possui curso de especialização em Gestão de projetos. Leda escolheu escrever sobre a empresa Pezzetto pois as soluções utilizadas pelo empresário foram decisivas para o seu crescimento.



O medo como combustível para empreender

Pudim



 <http://www.pudimapp.com/>

Aline Felix Assunção é sócia e administradora da Inspire-se, empresa tradicional da área de segurança do trabalho, fundada em fevereiro de 2011, em Volta Redonda/RJ, com atendimento principalmente a postos de combustíveis. Em agosto de 2020 resolveu empreender novamente em uma empresa de tecnologia e iniciar uma *startup*. A ideia surgiu a partir de uma necessidade própria: descobrir experiências de viagens e turismo. Mas como fazer isso sem experiência prévia no setor?



APP Pudim

A ideia que nasceu de uma necessidade

Aline queria fazer uma viagem em família, não sabia o destino, mas sabia as características e o que desejava conhecer. Tentou várias formas de pesquisa, mas sem sucesso. Pensou então em criar uma ferramenta que permitisse uma busca mais rápida e assertiva. Assim, inicia-se a história do Pudim, um aplicativo e rede social que explora as experiências de viagens e turismo.

Aline já tinha um relacionamento com Sebrae desde 2011, quando fundou a Inspire-se. Em setembro de 2020, resolveu procurar a instituição novamente e apresentar essa ideia. Durante seu atendimento, a analista do Sebrae conversou sobre a importância da validação da ideia com os usuários e estabelecimentos de turismo, antes mesmo de iniciar o desenvolvimento do app. Dessa forma, ela poderia verificar, de forma mais ágil e com o baixo custo, a ideia e o modelo de negócio.

Busca por parceria faz a ideia acontecer

Aline inscreveu-se no edital de Statup Win Ideação, que tem como objetivo auxiliar as *startups* a tirarem uma ideia do papel, a partir de encontros coletivos e individuais. A participação no edital trouxe importantes contribuições.

Dentro do programa, Aline entendeu que era importante ter um nicho para seu produto e serviço e realizar validações para não cair no achismo. Decidiu então, que sua *startup* seria um app de viagens em família. O foco é a inclusão da PcD (Pessoa com deficiência), um público com grande poder de compra, mas que na maioria das vezes encontra dificuldades em viajar por não ter informações prévias de locais que são acessíveis, tendo experiências frustrantes.

Aline recebia constantes feedbacks em relação ao nome do App e foi também durante o programa de *startups* que realizou a validação e verificou que para seu público de usuários, classe C, o nome era interessante, sendo necessários ajustes visuais para entender rapidamente que se tratava de app de turismo.

Depois de ter a ideia validada no processo de ideação, o Pudim ganhou três sócios: um administrador, um desenvolvedor e um responsável pelo marketing. Atualmente, eles estão participando do edital Sebrae *Startup Win* Operação e Tração, para enfim, desenvolver o MVP (mínimo produto viável), com objetivo de torná-lo escalável para vendas e definir métricas de mensuração de resultados

Feito é melhor do que perfeito

Aline deixa um recado para quem deseja empreender: “Utilize o medo como combustível, ele te ajuda a deixar os pés

no chão, mas sem impedir que você aja. Se não tem conhecimento, faça como eu fiz, busque o Sebrae para ajudar. É preciso medir os riscos e fazer, ter persistência. Feito é melhor do que perfeito, então coloque o bloco na rua e vá corrigindo aos poucos”.

O próximo passo é lançar o produto que está em desenvolvimento e ganhar escalabilidade, a principal característica de uma *startup*.



Nathália Corrêa Malaquias Teodoro trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Médio Paraíba. Atuando como gestora de atendimento, responsável pelas ações da cadeia da construção civil e na oferta de soluções intermediárias e avançadas, possui MBA em Gestão de pequenos negócios, MBA em Gerenciamento de projetos e é graduada em Engenharia de produção. Nathália escolheu escrever sobre a empresa Pudim pois o caso apresenta uma empresária tradicional que enxergou uma oportunidade de negócios e mesmo sem conhecimentos tecnológicos buscou orientação de como tornar sua ideia possível.



Oportunidade de se reinventar como empreendedora

Puro e Simples Gastronomia



 @puroesimples.congelados

 @purosimples

Em março de 2020, após o fechamento do distrito do Sana, em Macaé/RJ, por conta da pandemia da covid-19, a empresária Lucia Giarolla se deparou com um dilema: o local, altamente turístico, fechou e durante sete meses o acesso se deu para os moradores. Seu empreendimento, Puro e Simples Gastronomia, até então girava em torno de três negócios: a fabricação de congelados, um bistrô e uma pousada. Sem receber visitantes e com um cenário incerto, a empreendedora precisava agir e se reinventar.



Pizza Vegetariana

Crédito: Dirceu Domingues Júnior

Vislumbrando novos horizontes

Durante anos organizando jantares veganos e vegetarianos em casa, a empresária, formada em Relações públicas, não imaginou onde essa paixão a levaria. Por causa desses encontros, ela e seus familiares decidiram empreender com melhor qualidade de vida: mudaram-se de Niterói para o Sana, na área serrana do município de Macaé. Daí nasceu o restaurante Puro e Simples Gastronomia, que já colecionava onze anos de vitórias e alguns obstáculos superados com muita perseverança. Sempre com o apoio familiar, a equipe é composta pelo esposo e seus três filhos.

Entretanto, não contavam com a pandemia. e uma das primeiras ações feitas por Lucia e família foi contatar seus clientes e pedir apoio vendendo voucher dos produtos congelados. O resultado acabou superando as expectativas. Mas mesmo com a retomada do turismo, em setembro de 2020, o fluxo não era o mesmo de antes.

Com o cenário ainda incerto, a empresária apostou cada vez mais nos congelados e aproveitou a oportunidade de investir no *delivery* desses itens nos municípios de Macaé, Rio de Janeiro e Niterói.

Mesmo com todas essas iniciativas empreendidas, Lucia ainda se questionava se valia a pena manter os três negócios.

Nutrindo novas oportunidades

Cliente do Sebrae desde 1996, ela sempre buscou novas capacitações, pensando em fortalecer seu comportamento empreendedor. Ao longo de 2020, participou do programa Sebrae Delas e recebeu a consultoria de replanejamento de negócios, que foi o grande marco da sua decisão.

Filho: Chef
Ishina Giarolla

Crédito: Livia Campos



Em março de 2021, a empresária viu a necessidade de vender o bistrô e a pousada e sair do Sana em função da dificuldade de locomoção, falta de mão de obra e chegada de fornecedores. Percebeu, então, a oportunidade de estabelecer a fábrica de produtos veganos e vegetarianos congelados em Rio das Ostras, por ser uma cidade vizinha e de melhor acesso. No mês seguinte, investiu em um plano de negócios para esse novo empreendimento.

Após essas decisões tomadas, Lucia ampliou o seu mercado ao se dedicar completamente ao segmento de comidas congeladas para veganos e vegetarianos, além de conquistar também um público que não faz parte desse nicho. Isto reforça, depois de todos esses meses de reinvenção, que o diferencial do Puro e Simples é oferecer uma comida nutritiva com foco no tripé da alimentação saudável: beleza, sabor e saúde.

Para abrir um negócio, conheça o todo

A pandemia deixou um legado: se reinventar e estudar mais. Lucia recomenda que os futuros empreendedores não tenham pressa e planejem com cautela antes de iniciar um negócio. Não basta somente ter dinheiro e coragem ou ser um bom vendedor ou comprador: “É importante procurar se informar do todo e analisar bem as oportunidades que aparecem”, diz.



Planos não faltam: em um futuro próximo, seu atual empreendimento se transformará em uma fábrica modelo!

Silvia Andréa Carvalho Romão Pereira trabalha no Sebrae desde 1995 como orientadora de negócios e desde 2012 no Escritório Regional Norte, atendendo aos municípios de Macaé e Conceição de Macabu. Atuando como gestora dos projetos de turismo, Sebrae na Mesa e Programa Delas, é graduada em Pedagogia e possui curso de extensão em Gestão de pequenos negócios e analista de negócios. Silvia escolheu escrever sobre a empresa Puro e Simples Gastronomia pois desde que chegou no Escritório Norte acompanha a trajetória da empreendedora e sua participação ativa nas causas do turismo e gastronomia da região.



De distribuidora de bebidas à loja de conveniência inovadora

Raboni Distribuidora



 @rabonibebidas

Thiago Cabral e Victor Sabino se conheceram quando Victor possuía um *delivery* de comida japonesa, na Penha, zona norte do Rio de Janeiro, em frente à distribuidora de bebidas Raboni. Ambos trocavam experiências sobre seus distintos negócios e assim nasceu a amizade que futuramente se tornou uma parceria profissional. Após a crise dos caminhoneiros em 2018, Victor passou por dificuldade em seu negócio e, nesse momento, resgatou o antigo desejo de abrir um *delivery* de bebidas. Quando se deu conta de que poderia unir seu projeto à amizade com Thiago, acendeu a ideia dessa parceria.

O ultimato - de um negócio para outro

Em 2018, quando Victor estava prestes a inaugurar uma nova unidade de seu negócio de comida japonesa, Thiago deu um ultimato e o questionou sobre a possibilidade de dedicação exclusiva à Raboni. Foi quando Victor deixou sua empresa e se uniu a Thiago como consultor em um novo projeto: a Raboni Conveniência, inaugurada em agosto e que serviu como piloto para as futuras lojas.

Victor encarou o desafio de iniciar um novo empreendimento, braço da Raboni Distribuidora.

Ainda em 2018, mesmo com todos os acontecimentos simultâneos com o encerramento de sua empresa, início de uma nova parceria comercial e estruturação de um novo modelo de negócio, Victor não deixou de procurar informações para realizar um antigo sonho.

Equipe Olaria



A importância do planejamento para a estruturação do negócio

Em outubro, Victor buscou o Sebrae Zona Norte para participar do Empretec e relata que o seminário foi fundamental no processo de crescimento, pois foi a partir do quadro de modelo de negócios apresentado durante o curso que construiu com detalhes o planejamento da Raboni Conveniência. Em junho de 2019, eles encontram um local, em Olaria, onde começam a estruturar a loja modelo, que atualmente é o replicado nas demais unidades. Optaram inicialmente por focar somente no *delivery* de bebidas e, em meio à pandemia da covid-19, no dia 10 de abril de 2020, inauguram o estabelecimento com atendimento exclusivo via entrega.

Em 2021, com o sucesso da unidade de Olaria, surgiu a oportunidade de abertura de mais uma loja e expansão da marca, e assim se instalaram no Polo Gastronômico de Vista Alegre.

Equipe Vista Alegre ▲



O conhecimento como chave do sucesso

Atualmente, há o projeto de abertura de mais uma loja da Raboni Conveniência. O projeto está em andamento e se concretizará em 2022.



Victor enfatiza sobre a importância de buscar e compartilhar conhecimento como um dos pontos chaves para o sucesso do negócio e a capacidade de se adaptar a novos cenários.

Naíra Cansação Silva trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Rio III. Atuando como Interlocutora do Empretec e Sebraetec, responsável pelo projeto de turismo, é formada em Turismo. Naíra escolheu escrever sobre a empresa Raboni Distribuidora em função da rápida expansão do negócio após participação no Empretec.



Amor por pet é Way: o associativismo em forma de missão

Rede Way Medicina Veterinária Avançada



 <https://wayvet.com.br/>

 @way_vet

Um grupo de veterinários que se conhece há mais de 25 anos, desde a faculdade, idealizava um projeto de associação entre eles. Todos já faziam compras com seus fornecedores, focados em boas negociações de forma independente para suas respectivas clínicas, mas isso comprometia uma boa parte do capital. Até que, em 2017, um encontro foi o ponto de partida para uma ideia já sonhada pelo grupo. Mas como promover uma mudança de comportamento perante o mercado e formatar uma associação para alcançar os resultados e objetivos em comum?



Medicina Avançada
e excelência no
atendimento

O início de uma parceria de sucesso

Neste encontro - na verdade uma reunião em um jantar de negócios, em 2017 - Dr. Ângelo, Dr. Górdio, Dr. Eloi, Dr. Joaquim, Dr. Alexandre e Dr. Claudio, compartilharam suas necessidades, dores e seus ideais para alcançarem um patamar de excelência na medicina veterinária. Com consenso e união entre todos os envolvidos, eles viram a necessidade de um auxílio profissional e técnico nesta transição. O objetivo era claro e, embora tivessem a paixão e toda a técnica necessária para atuação dentro de suas clínicas, eram veterinários que se tornaram empresários. Por isso a necessidade da aproximação com o Sebrae.

Nasce a Rede Way

Em 2018, iniciaram uma consultoria de associativismo, com duração de um ano e meio de trabalho cooperado. No decorrer do processo, em reuniões semanais, foram sendo trabalhados aspectos extremamente importantes para a montagem de uma associação, como coesão do grupo, tomada de decisão, práticas de marketing e expansão, vendas, formalização, compras, entre outros.

Após estudos de marketing e vários briefings, nasceu a nova marca: Rede Way Medicina Veterinária. O lançamento se deu em um evento promovido pelo próprio Sebrae RJ, em 2019, na feira de mercado Pet, a Rio Vet Trade Show. Logo



▼
**Ambiente externo –
Padronização Rede Way**

**Lançamento da
marca Way – Medicina
Veterinária Avançada
na Rio Vet Trade
Show, em 2019, no
stand do Sebrae RJ**



após, foram iniciadas mudanças estruturais significativas, como a padronização de todas as oito fachadas das clínicas, *layout* interno, comunicação visual, material gráfico, treinamento de colaboradores, adequação administrativa.

O passo seguinte a toda essa estruturação foi a apresentação da Rede Way para o mercado de fornecedores, com uma proposta inovadora no formato de compras.

Mesmo com o receio de toda a mudança que individualmente cada clínica passou, trabalharam de forma minuciosa a apresentação da nova marca e do novo padrão de atendimento de excelência, proposto a partir daquele momento pela Rede Way aos seus pacientes (os animais) e aos seus clientes. E, como resultado, claro, tiveram a grata surpresa e satisfação de clientes fidelizados, bem como a captação novos clientes.

O grupo, desde então, permanece atuante e sempre disposto a novas capacitações e consultorias.

Já realizaram consultoria de mapeamento de processos, que facilitou a transição de todas as unidades para uma formatação padrão, bem como treinamento de seus colaboradores, melhorando os setores estruturais da empresa.

No digital, estão pensando em desenvolver um aplicativo próprio da Rede Way, que proporcionará, sem dúvidas, a expansão da rede, fortalecendo a marca e sua presença digital.

Na parte da gestão, concluíram, em 2021, o programa de Desenvolvimento Gerencial, pela Escola de Negócios Sebrae RJ, com a duração de três meses e sete módulos de gestão e aprendizado puro.

O fortalecimento e a excelência de uma rede apaixonada pelo que faz!

Como eles mesmos dizem: “O amor por Pet é Way”. Sendo assim, toda a transformação foi idealizada por profissionais apaixonados pelo dia a dia de atendimentos e bem-estar a cada animal que chega até suas unidades. “O Sebrae é um aliado e nosso parceiro. Com seu apoio, continuamos a crescer”.

Hoje, como grupo, são reconhecidos, estruturados e continuam na busca constante de melhorias significativas com o objetivo de manter o sonho lá de trás: ser referência em excelência no atendimento veterinário.



Natália Leitão Santos trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Rio II. Atuando como analista técnica e orientadora de negócios, é pós-graduada em Comunicação empresarial e graduada em Comunicação social com habilitação em Publicidade e propaganda. Natália escolheu escrever sobre a Rede Way pois atuando como gestora do projeto pet, pode acompanhar toda a transformação desde o começo. Eles não medem esforços pela excelência na prestação de serviço e não abrem mão de uma boa gestão.



Em busca de oportunidades no turismo diante da pandemia

Rio Litoral Tour



 <http://www.riolitoraltour.com.br>

 @riolitoraltour  @riolitoraltour

A Rio Litoral Tour é a agência de turismo do empresário Bruno Nunes Ramos. Fundada em 2015, em Angra dos Reis, oferece receptivo para o Rio de Janeiro, Costa Verde e outros destinos nacionais e internacionais. A empresa surgiu após uma viagem do empresário à Europa, onde ele foi influenciado por um guia local. Em abril de 2020, com o *lockdown* decretado em todo mundo por conta da pandemia do coronavírus, o turismo foi um dos setores mais atingidos e o que mais demorou para retomar suas atividades, devido às medidas protetivas e fechamentos de fronteiras. Por isso, Bruno sentiu a necessidade de aumentar a visibilidade do seu negócio para fortalecê-lo, mas não sabia por onde começar.



Rafting em
Mambucaba

O setor de turismo e a pandemia

O ano de 2020 foi desafiador e o setor de turismo foi um dos mais atingidos pela pandemia. Segundo a CNC, em março de 2020 o setor de turismo no Brasil perdeu cerca de R\$ 11,96 bilhões, uma queda gigantesca no faturamento. Este número representa uma queda de 84% comparado ao ano de 2019. Com as inseguranças do período, muitos viajantes optaram por adiar ou até mesmo o cancelar suas viagens. Com isso, houve mais necessidade de aumentar a presença digital nas redes, primeiro para que a empresa pudesse se manter ativa no mercado e também para divulgar seu trabalho para novos clientes e assim já fechar negócios para o período após a crise.

Bruno sempre foi ativo nas redes sociais, mas no período de pandemia ele teve mais tempo para se dedicar aos canais digitais: lançou um canal no YouTube, contribuindo para a divulgação da cidade de Angra dos Reis e aumentou a periodicidade de postagens, gerando mais conteúdos e dedicando mais tempo para estudar o seu público-alvo e mercado.

Desbravando novos mercados

O empresário sempre foi muito participativo nas capacitações do Sebrae, além de estar à frente de várias organizações que fomentam o turismo na cidade. Logo no início, ele fez a consultoria de marketing digital para as agências

Passeio Náutico
pelas Ilhas de
Angra dos Reis



de turismo, que o ajudou a melhorar sua presença digital, aumentando seu engajamento orgânico na rede social e provocando demandas espontâneas de visitantes assim que a Costa Verde reabriu. Bruno também teve um aumento expressivo em números de seguidores, ganhou cerca de 1.000 novos nos primeiros meses de pandemia e suas páginas continuam a crescer. Em outubro de 2020 ele começou a participar do projeto Retoma Turismo. Um programa que incluiu algumas soluções do Sebrae com o foco de preparar os empresários para a retomada do setor com segurança, qualidade e proporcionando ainda mais experiências ao turista. Uma das capacitações que mais contribuíram para que o empresário pudesse conhecer o seu mercado foi a de planejamento estratégico e nesta consultoria ele conseguiu aprender mais sobre as mudanças do mercado, seu público-alvo, além dos seus pontos fortes e fracos e o que poderia ser melhorado. A partir dessas informações, ele conseguiu fazer a divulgação de seus produtos de uma maneira mais direcionada aos seus clientes, iniciou uma parceria de sucesso com microinfluenciadores.

Vale destacar também o desenvolvimento de dois novos produtos: um e-commerce de artesanato voltado para a economia criativa e o alcance de outros nichos de mercado, como o aluguel de casas de temporada de luxo.

Outros rumos

A Rio Litoral foca na capacitação e na inovação para garantir a melhor experiência aos que visitam a Costa Verde. Durante todo o período de crise, Bruno precisou se reinventar para estar mais próximo dos seus clientes e sabiamente usou a pausa das viagens e a queda no faturamento para alcançar novos mercados, interagir mais e desenvolver novos produtos. Com essa proximidade e muita vontade de acertar, ele conseguiu ver e realizar novas oportunidades de negócios.



Andriéle Maia trabalha no Sebrae desde 2014 como Analista, no Escritório Regional Costa Verde. Atuando no atendimento e como gestora de projetos de turismo, gastronomia e pesca, possui MBA em Marketing e em Finanças e é graduada em Administração de empresas. Andriéle escolheu escrever sobre a empresa Rio Litoral Tour em função da importância da inovação e de se reinventar diante das adversidades.



Mudança estratégica para alcance de resultados

Sabores do Nando



 @saboresdonando

 @saboresdonando

Sabores do Nando nasceu em 2016 como fonte de renda extra do casal Thaís Pires e Fernando Cantuária primeiro vendendo salgadinhos até se transformar em fonte de renda principal do casal. Em 2017, se mudaram para Paty do Alferes/RJ, cidade natal do casal, para participar de eventos gastronômicos e em abril de 2018 abriram um restaurante. Assolado pela pandemia e obrigado a fechar as portas, o Restaurante Sabores do Nando viu-se, em 2020, obrigado a mudar mais uma vez a estratégia de atuação para poder sobreviver e continuar no mercado.



Sabor e cuidado
no preparo

O início dos negócios e das mudanças

Os empresários começaram devagar: o primeiro restaurante era bem pequeno, com funcionamento somente nos finais de semana, num espaço chamado Rancho Quindins. Em setembro de 2018 abriram o segundo restaurante.

Em 2019 fecharam o primeiro restaurante para dedicarem exclusivamente ao restaurante maior. Em janeiro de 2020 compraram outro ponto comercial, maior e em uma localização mais central da cidade. Inauguraram no pré-carnaval funcionando também com o serviço de self service. Porém, após trinta dias, veio a pandemia e precisaram fechar totalmente esse novo ponto por cinco meses. Apenas o outro restaurante ficou funcionando com *delivery*, que era o permitido na cidade.

Agora, mais do que nunca precisavam de ajuda. Os empresários tinham dois restaurantes, inúmeros funcionários, quase nenhuma renda e a reserva de recursos estava baixa, já que haviam descapitalizado com a aquisição do novo restaurante.

O ponto chave da mudança estratégica

Thais e Fernando procuraram o Sebrae e foram incentivados a participar de uma consultoria de marketing digital, para melhorar a inserção da empresa nos canais digitais, e uma

consultoria de planejamento estratégico, para pensar em novos rumos para seu negócio nesse momento de crise.

Os empresários não estavam muito satisfeitos com o formato de self service, pelo alto desperdício, dificuldade de mensuração de demanda e, principalmente, a questão de higiene, se incomodavam com a questão de os próprios clientes manipularem a comida.

Precisando enxugar sua operação, impulsionados pelas discussões estratégicas da consultoria, optaram pelo fechamento de um dos restaurantes e a mudança radical de formato de self service para o serviço a la carte.

“Como já usávamos fichas técnicas em todos os pratos, a reformulação de todo o modelo de serviço foi bem tranquila. Conseguimos reduzir muito o desperdício, ter total controle do estoque e da cozinha, além de diminuir o número de funcionários e ter maior eficiência e qualidade na prestação do serviço”, comenta Fernando.

Fachada do
Restaurante Sabores
do Nando



A hora de colher os frutos

Toda transição é difícil mas hoje o Sabores do Nando é um restaurante de comida brasileira, onde o cliente tem a possibilidade de saborear uma comida nutritiva e gostosa.

Apesar de ainda sofrer com restrições por conta da pandemia, o empreendimento já dá sinais de retomada do crescimento, sendo sempre muito elogiado pelos clientes.



Eles visam ser referência no setor de alimentação, buscando inovar sempre e atender com alto padrão de higiene e qualidade. Sonham em ser o primeiro restaurante totalmente sustentável de Paty do Alferes e com isso alcançar novos vãos.

Luis Filipe Silva Salgado trabalha no Sebrae desde 2010, no Escritório Regional Centro Sul. Integra o grupo de embaixadores do atendimento do Sebrae/RJ, é interlocutor do programa SebraeTec, além de atuar em projetos de alimentação fora do lar, startups e turismo. Já atuou em muitos projetos na região como encadeamento produtivo, produção orgânica, panificação, crédito entre outros. Possui especialização em Gestão de pequenos negócios e é graduado em Administração de empresas. Luis Filipe escolheu escrever sobre a Sabores do Nando pelo exemplo de aproveitamento de uma oportunidade de mercado.



Uma bela história de superação

Salão Nádía Hair Design



 @nadiahairdesign

 @nadiaandrade

Em março de 2019, Nádía Ribeiro já passava por um período bastante conturbado, tanto na vida pessoal quanto empresarial: tinha dificuldades de se enxergar, se posicionar e se empoderar como dona do seu salão de beleza e estética em Quissamã. A pandemia do coronavírus chegou com força em março de 2020, o que obrigou a empreendedora a fechar o seu estabelecimento. Diante de inúmeras contas a pagar, controles financeiros insuficientes, falta de clientes e estratégias empresariais, sentiu-se sem perspectivas e com sua independência e autoconfiança abaladas. Precisava voltar a ver beleza na vida, mas como poderia resolver essa situação?



Limpeza de pele
Crédito: Fabio Pessanha

A beleza está em cair e se reerguer

Com mais de 15 anos de experiência no setor de beleza, a empresária vivenciou o auge do seu negócio em 2015: era altamente procurada, tinha oito funcionárias e seu faturamento só aumentava. Cuidar da organização e do controle da agenda do salão era uma rotina agitada, mas sua prioridade sempre foi a satisfação e fidelização dos clientes.

Assim como diversas outras mulheres empreendedoras, o desafio da jornada dupla era constante na vida da protagonista, pois, após horas de trabalho, ainda chegava à casa disposta a organizar os afazeres domésticos e cuidar da sua família.

Por falta de tempo para se dedicar aos controles financeiros, ela optava por delegar essa tarefa a terceiros. Priorizava a parte técnica e deixava de lado a parte administrativa do seu negócio. Aos poucos, foi se perdendo por conta falta de gestão: em maio de 2019, se viu na situação de fechar as portas do salão. Dias depois, decidiu recomeçar as atividades de beleza em sua casa, mas ainda enfrentando dívidas, impostos atrasados, uma sociedade desafiadora e apenas uma funcionária.

A pandemia chegou, nos primeiros meses de 2020, novamente, enfrentou o fechamento, desta vez temporário, do seu estabelecimento. Era hora de resgatar a confiança, a fé, a independência, se reinventar e mais do que isso: pedir ajuda.

O resgate da autoconfiança

Em março de 2020, sem perspectivas, Nádia decidiu acessar o site do Sebrae e solicitou um atendimento *online*. Pouco tempo depois, recebeu com entusiasmo e esperança o retorno de uma analista da instituição que, após entender os dilemas que a empresária estava vivenciando, ofereceu a oportunidade de participação nas consultorias *online* e gratuitas para o setor de beleza nas temáticas de estratégia e modelagem de negócios e marketing.

As semanas passaram e, à medida que colocava em prática cada plano de ação, foi ficando mais alegre, confiante e encorajada a não desistir de empreender.

Interior do Salão Nádia Hair Design

Crédito: Fabio Pessanha



Passou a se desafiar a fazer *lives* nas mídias sociais sobre práticas e técnicas de beleza. Começou a postar conteúdos sobre terapia capilar e estudava cada vez mais para ajudar as pessoas. O engajamento e a aceitação do público-alvo trouxeram resultados positivos, principalmente com o retorno de clientes em seu espaço, que segue todos os protocolos de segurança.

O Sebrae ajudou a empresária a se fortalecer e a enxergar além dos problemas. As consultorias proporcionaram o resgate da sua autoestima, ensinando-a principalmente a planejar, ter metas inteligentes, se reinventar e confiar no seu valor e experiência.

Novos e belos tempos

Nádia compreendeu que é necessário gerir o negócio como um todo e buscar auxílio sempre que necessário. Recomenda aos empreendedores que estudem sobre o setor em que atuam ou pretendem atuar para transmitir segurança à clientela. Para os próximos meses, já tem em mente novas parcerias para captar mais clientes e gerar mais conteúdo para o marketing digital, além de levar seus serviços de beleza para municípios vizinhos.



Adriana Cabral de Souza trabalha no Sebrae desde 2002 como Analista, no Escritório Regional Norte. Atuando como orientadora de negócios e responsável pelos editais de moda, artesanato e negócios internacionais, é pós-graduada em Gestão de pequenos negócios e graduada em Matemática. Adriana escolheu escrever sobre o Salão Nádia Hair Design pelo fato da empresária ter superado uma fase desafiadora em sua jornada empreendedora, além de estar alocada no município de Quissamã, atendido por ela.



Atitude de vencedor

Society & Bar



 @societybaroficial  @societybaroficial

A trajetória do Paraty Society começa em 2005 com o sonho de Maurício Monteiro de ter um campo de futebol em Paraty. Para isso, ele comprou o terreno e começou a construir esse empreendimento. Renan Monteiro, filho do Maurício, era do exército na época da construção do campo, mas assim que retornou para sua cidade tomou a frente do empreendimento para dar continuidade ao sonho do pai. Em maio de 2010, ele transformou o Paraty Society em Society & Bar, unindo esporte e gastronomia. Entretanto, duas questões precisavam ser dribladas: a dificuldade em estabelecer os preços e a padronização dos processos.

▼
Espaço amplo
e arejado



Resiliência

Com muita força de vontade, proatividade e altruísmo, Renan começou aos poucos a organizar o empreendimento e criar seus próprios sonhos.

No início ele encontrou uma enorme dificuldade na área financeira e no cardápio do local, que na época era frequentado apenas pelos clientes que iam ao campo jogar futebol. Em 2018, apesar de toda dedicação, o Society & Bar não estava passando por um bom momento, inclusive com o atraso nos salários dos funcionários.

Mesmo neste momento tão difícil, Renan não pensou em desistir e teve uma ideia para aumentar o faturamento da empresa: começou a vender hambúrgueres artesanais. O motivo para começar a vender esse produto? Simplesmente porque ele era apaixonado por esse tipo de gastronomia, mas ainda não tinha tido coragem de colocar em prática.

Sua esposa Raphaela de Paula começou a ajudar a fazer os hambúrgueres na cozinha da empresa, mas eles continuavam sem planejamento estruturado, sem precificação correta e sem ficha técnica.

Caminho do sucesso

Ainda em 2018, Renan teve seu primeiro contato com o Sebrae, participando da oficina de fichas técnicas do projeto Sebrae na Mesa, tudo começou a mudar em sua mente e ele pôde padronizar seus produtos. Com isso, veio a ideia de começar a investir mais no local, começando pela cozinha.

Equipe do
Society & Bar



Após a conclusão dessa obra em 2019, Renan contratou uma consultoria do Sebrae na área de precificação e percebeu que estava perdendo bastante dinheiro devido à forma errada como definia os preços dos produtos, chegando a vender duas porções pelo preço de uma. Com isso, ele reorganizou o negócio, contratou novos funcionários, definiu padrões e precificou de forma correta. O campo de futebol começou a ser utilizado para realização de campeonatos, entrando até mesmo no calendário esportivo da cidade.

A meta do Renan era alcançar R\$ 1 milhão em faturamento bruto em um período de um ano e ele alcançou isso em abril de 2021.

Superando a crise

Mesmo com a pandemia, em 2020, Renan desenvolveu um aplicativo próprio, fez novas consultorias do Sebrae em elaboração de cardápios, processos e estratégias.

No aplicativo iFood, a empresa está entre as três com maior número de vendas de Paraty e a número 1 no segmento de lanches.



Embora o objetivo nunca tenha sido ganhar dinheiro e sim realizar um sonho com força de vontade e muito trabalho, o dinheiro veio como consequência disso e o empresário já planeja expandir seu negócio para o centro histórico de Paraty.

Diego Jordão de Souza trabalha no Sebrae desde 2014 como Analista, no Escritório Regional Costa Verde. Atuando como gestor de projetos, atendimento a empresários e analista financeiro/administrativo, possui MBA em Gestão organizacional de pessoas, MBA em Gestão de pequenos negócios e é graduado em Administração de empresas. Diego escolheu escrever sobre a Society & Bar em função da trajetória de superação, altruísmo e foco do empresário Renan e como essas qualidades influenciaram no crescimento da empresa.



Reconstrução de uma identidade empresarial competitiva

Studio H



<https://www.studiohtresrios.com.br>

[@studiohtr](https://www.instagram.com/studiohtr)

A agência de publicidade Studio H foi fundada em 2014, na cidade de Três Rios/RJ, por meio da parceria e cumplicidade entre mãe e filha, Catarina e Michelle Hummel, viraram sócias-fundadoras da empresa. Ambas decidiram enfrentar os desafios de ter uma empresa e geri-la. Muitas dificuldades ocorreram durante essa jornada e foi diante da necessidade de se tornarem mais competitivas no mercado que enxergaram o quanto precisavam de uma reestruturação interna. Embora a Studio H estivesse completando cinco anos de existência, ela tinha pouca visibilidade e aderência do mercado aos serviços prestados. Assim, foi necessário enfrentar esse processo de reconstrução de sua identidade empresarial e efetuar melhorias internas.



Ambiente

Análise crítica do negócio

As gestoras ansiavam por um caminho em que pudessem estabelecer estratégias capazes de suprir as dificuldades internas, mas estavam em uma área desconhecida, a de gestão, e esse era um fator que trazia impacto nos resultados da empresa. Elas sabiam que tinham potencial para avançar e se fortalecer no mercado, mas se sentiam presas e inseguras de perderem o controle quando crescessem, o que poderia causar uma desordem ainda maior na empresa. Alcançar os resultados esperados dependia, então, da organização, de alinhamento de processos e estratégias bem definidas. Neste ponto, as sócias começaram a buscar por soluções que trouxessem direcionamento para reconstrução dessas áreas dentro da empresa.

A virada de chave

Em 2019, Michelle Hummel evoluía lentamente no processo de reconstrução da empresa e seu posicionamento no mercado. Foi quando recebeu um convite do Sebrae para participar do projeto de encadeamento produtivo: uma capacitação intensiva focada nas áreas de processos, pessoas, documentos, finanças e planejamento estratégico. As sócias identificaram uma grande oportunidade de receberem todo o conhecimento e acompanhamento necessário para chegarem aos resultados que vinham buscando. Investiram, nesse projeto, envolvendo-se por completo nas soluções.

Os encontros de capacitação aprofundaram seus conhecimentos teóricos e o acompanhamento atento dos consultores auxiliaram na implementação. Catarina e Michelle conseguiram alcançar seus objetivos: “Desenvolvemos nosso Manual do Colaborador, redesenhamos nossa identidade visual a partir do plano estratégico, tornamos nossos valores mais visíveis dentro da empresa, organizamos nossa rotina de trabalho e atualizamos a parte financeira, cortando gastos”.

Ao final do projeto de encadeamento produtivo, as gestoras aprenderam mais sobre o funcionamento de sua empresa, nos seus quatro pilares: financeiro, estratégico, humano e processos. Agora tinham uma gestão eficaz.

As sócias Michelle (à frente) e Catarina (à direita) com a colaboradora Tainara Braga (à esquerda)



Missão cumprida

“As reuniões com os demais empreendedores foram de suma importância para o networking e para nos dar uma percepção coletiva do mercado empreendedor no qual estávamos inseridas”, relata Michelle.

Após o projeto, as empresarias afirmam estarem preparadas para enfrentar o mercado, buscando maior visibilidade e destaque.

“Nossa proposta para o futuro é seguir melhorando nossa gestão com os especialistas no assunto e nos tornarmos referência no mercado publicitário”, contam animadas.

Carime Baltar Elmor trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Centro Sul. Atuando como gestora do projeto de encadeamento produtivo, é graduada em Engenharia de produção. Carime escolheu escrever sobre a empresa Studio H - Agência de Publicidade e Propaganda em função do alto desempenho e engajamento às atividades do Sebrae.



O sabor da liberdade!

Te Quero Blend



 @tequeroblend

Fábio Henrique possui uma hamburgueria no bairro de Jardim Primavera, em Duque de Caxias. A empresa foi aberta em março de 2020, bem no início da pandemia da covid-19 que assolou o mundo inteiro. Apesar do momento de crise, as vendas não estavam ruins. Mesmo assim, Fábio não via retorno financeiro e chegou à conclusão de que o problema estava na gestão no negócio. Até então, sua hamburgueria era uma espécie de franquia, então, tecnicamente, ele não possuía a autonomia necessária para tomar as decisões da sua empresa. Como recomeçar do seu jeito, e com outra identidade, uma vez que já tinha uma clientela conquistada?



Te Quero Bem,
hamburguer carro
chefe da casa

Um começo em meio à crise

Fábio é representante comercial, mas sempre quis possuir um negócio próprio que lhe permitisse não necessitar mais da renda do seu emprego. Por esse motivo, abriu a Matos Hamburgueria, em março de 2020, em sociedade com um amigo que já possuía uma hamburgueria em Fragoso, no distrito de Magé. Nesta sociedade, Fábio injetou dinheiro e seu amigo forneceu parte do maquinário e da matéria-prima. Devido a alguns desentendimentos, acabou optando por desfazer a sociedade mas manter o nome fantasia e estrutura de processos produtivos da empresa, numa espécie de acordo de franquia em que ele pagava uma taxa pelo direito de uso da marca e do cardápio de seu amigo. Contudo, Fábio ficava cada vez mais insatisfeito com os resultados da empresa e sentia que o franqueador da sua marca não lhe dava o devido suporte nas questões de gestão.

As finanças, controles e marketing estavam muito desorganizados e Fábio, com sua visão de mercado, começou a entender que não era esse tipo de empresa que lhe daria a tão sonhada independência. Concluiu que precisava tomar uma difícil decisão: romper com a franqueadora e começar a caminhar com as próprias pernas. Mas, para isso, ele precisaria criar uma nova identidade para a sua empresa, que lhe diferenciasse da atual marca e do mercado como um todo.

Uma nova cara para uma nova empresa

Como a ideia era criar a sua própria identidade e ele não sabia por onde começar, procurou o Sebrae no final de 2020 e já começou o processo de mudança: fez duas consultorias pelo programa Sebraetec (de *branding* e de fichas técnicas), nas quais ele repaginou por completo a sua marca e o seu cardápio. Surgia, então, a Te Quero Blend, atual marca da hamburgueria de Fábio. Em fevereiro de 2021, ele já estava operando com a nova identidade, rompendo de vez com a antiga gestão.

Fachada atrativa



Desde então, ele vem lutando para criar uma identificação entre seus antigos clientes e a nova marca, também para aumentar seu fluxo de vendas. Apesar das dificuldades enfrentadas, já identifica os primeiros resultados: seu volume de vendas no início da nova operação foi 15% melhor do que no início da antiga marca e suas vendas já tiveram um crescimento de 20% desde o recomeço. Levando-se em consideração de que a abertura da antiga empresa aconteceu junto com a liberação do auxílio emergencial quando, as pessoas dispunham de dinheiro para gastar, diferentemente da reabertura, ele acredita que os resultados foram bastante positivos. Além disso, os *feedbacks* que recebe dos clientes são sempre muito positivos e isso tem muita ligação com o fato de que todos os seus produtos são artesanais, diferente da

gestão antiga, em que eram usados muitos produtos processados. Isso mostra que, no fim, ele tomou a decisão certa!

Confiança no futuro!

Fábio entendeu que, por mais que gerir a sua própria empresa não seja fácil e os resultados demorem um pouco para aparecer, o mais importante é confiar na sua própria visão e que, às vezes, o caminho que parece o mais fácil nem sempre é o melhor. Para que a hamburgueria se tornasse, de fato, a sua empresa, ela precisava ter a sua cara e a Te Quero Blend veio para consolidar esse momento de autonomia. Ele ainda pretende abrir uma loja maior em Duque de Caxias até o final de 2022 e com isso alcançar a independência com a qual tanto sonha.



Ana Beatriz Gomes de Souza Prado trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Baixada II. Atuando no administrativo / financeiro, é interlocutora do programa Sebraetec, é pós-graduada em Gestão de pequenos negócios e graduada em Turismo. Ana Beatriz escolheu escrever sobre a Te Quero Blend por tratar-se de uma empresa do setor de alimentação fora do lar - um setor de grande representatividade tanto no estado do Rio de Janeiro quanto no município de Duque de Caxias - e pela iniciativa do empresário em se desvincular de uma franquia que não estava acrescentando resultados à empresa, o que nos mostra que a ideia de abrir uma franquia é melhor do que começar uma empresa do zero nem sempre procede.



Do desafio ao sucesso: a hamburgueria que chegou chegando

Usina Hamburgueria Gourmet



 <https://www.usinadelivery.com.br>

 @usinaburger

 @usinaburger

A história da Usina Hamburgueria Gourmet começou em 2016, em Nova Iguaçu. Naquela época o empresário Sergio Sandes trabalhava como gerente bancário. Sua profissão proporcionava um contato constante com empresários de diversos setores e isso o inspirou a empreender e vislumbrou a possibilidade de ter seu próprio negócio. Tal interesse foi o pontapé inicial para que ele pudesse embarcar junto com um sócio nessa aventura apaixonante que é o empreendedorismo. No início, os processos gerenciais e de produção eram bastante amadores, existiam gargalos a serem resolvidos e mesmo com algumas dificuldades para se organizar, a hamburgueria era bastante procurada pelos clientes.

Um ano após o início das atividades da Usina, os sócios perceberam que, para atender à crescente demanda sem perder a qualidade, precisariam se capacitar e fazer melhorias na gestão do negócio.

A novidade da cidade

A Usina iniciou suas atividades numa calçada no bairro Rancho Novo, em Nova Iguaçu, antes mesmo de ter inaugurada sua primeira loja física, já formava grandes filas.

Pouco tempo depois os empresários foram convidados a participar do 1º Fórum Gastronômico Sebrae na Mesa em Nova Iguaçu, fato que proporcionou ainda mais visibilidade e grande demanda pelos hambúrgueres com a proposta gourmet, que era pouco conhecida na cidade.

Em agosto de 2017 surgiu a necessidade de montar um espaço físico que comportasse a proposta da hamburgueria. Eles identificaram a necessidade de sair do amadorismo e profissionalizar o negócio, pois precisavam capacitar sua equipe de atendimento, entender os conceitos de formação de preço e adequá-los ao público alvo, além de adequar suas fichas técnicas.



O sócio Sergio Sandes divulgando a Usina Hamburgueria

Melhoria na gestão, melhoria no serviço

Nesse cenário de necessidade de melhoria, o empresário Sérgio, que já figurava como único proprietário da hamburgueria procurou o Sebrae para um diagnóstico e participou do edital de capacitações para o setor de alimentação fora do lar junto com seus funcionários.

Os principais frutos colhidos dessas capacitações foram a melhoria no atendimento aos clientes, adequação dos seus custos de produção ao preço praticado no mercado, além de padronização do processo produtivo.

Em 2020, com o advento da pandemia, a Usina continuou a buscar apoio do Sebrae e participou de algumas ações, dentre elas uma consultoria em gestão financeira para bares e restaurantes, focada em estoque, obtendo assim uma significativa melhora na gestão desse importante setor interno da empresa que foi diretamente afetado com o fechamento do comércio. Nesse sentido, o empresário pode planejar de maneira mais assertiva suas compras, negociar melhor seus prazos e priorizar produtos.

▼
Ambiente
movimentado



Organização, persistência e honestidade: principais ingredientes para o sucesso

A Usina conta com cinco lojas em funcionamento, nos bairros Rancho Novo em Nova Iguaçu, Freguesia, Vila Valqueire, Barra da Tijuca e Recreio dos Bandeirantes, no Rio de Janeiro. Formalmente possui 30 funcionários e indiretamente gera mais de 40 vagas de emprego.

Além disso, segue um plano de ação proposto pela consultoria, implementa ferramentas de gestão indicadas pelo Sebrae, possui metas tangíveis e objetivos de curto, médio e longo prazo.

O empresário acredita que é necessário ser organizado e manter o estudo constante sobre seu negócio combinando a paciência, a persistência, a honestidade com clientes e funcionários para assim obter êxito nessa empreitada do empreendedorismo.



Camila Dutra trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Baixada I. Atuando como analista de negócios e gestora do projeto de gastronomia e panificação, é formada em Administração de empresas. Camila escolheu escrever sobre a empresa Usina Hamburgueria Gourmet em função da garra e a busca pelo sucesso do empresário.



Tempero de família para famílias

Varanda de Casa Bolos Artesanais



 @varandadecasabolos

 @varandabolosartesanais

Rebeca e Afonso Ferrão são irmãos e sócios da micro-empresa Varanda de Casa Bolos Artesanais, inaugurada em 2015 por seus pais, em Niterói/RJ. No começo acompanhavam à distância e, em 2017, passaram a fazer parte do negócio. Os desafios foram muitos, o começo foi difícil. Mas em 2020, mesmo em um cenário pandêmico, a loja se manteve bem e eles perceberam que mesmo sendo bem conhecidos no bairro, o ponto era escondido e mudar de local seria uma boa oportunidade para atrair novos clientes, mantendo os já existentes. Mas como encarar esta mudança em plena pandemia da covid-19?



**"Seria muita loucura
querer morar nessa
vitruine?"**



A importância do planejamento

Depois que iniciaram as atividades na empresa, os irmãos logo perceberam que gerenciar um negócio era muito mais do que só vender. Sua família nunca havia empreendido, aprenderam na prática.

Depois de algumas experiências, viram a importância de planejar e se organizar. Analisando o potencial do negócio enxergaram, em 2020, que era o momento de promover mudanças e continuar evoluindo. Assim surgiu a ideia de um novo ponto de venda e com ela, as primeiras preocupações: e se não der certo? E se perdermos o que temos? Foram muitos "se, se, se..." Sabiam que precisariam calcular os riscos e se planejar estrategicamente para pôr em prática este passo tão importante para o negócio.

E eis que surgiu a possibilidade de um novo ponto comercial, próximo e com a infraestrutura adequada. Era o momento de promover as mudanças, mas como?

Vencendo os desafios

Antes mesmo da entrada oficial de Rebeca e Afonso, a Varanda de Casa Bolos Artesanais, já havia tido contato com o Sebrae. Seu pai, Gilberto, participou de palestras e oficinas e sugeriu, em 2018, que os filhos também buscassem a instituição. Aceitaram e logo participaram de uma série de capacitações específicas para padarias, confeitarias e boleiros.

Continuaram a participar de treinamentos presenciais e *online*, adquirindo novos conhecimentos. Em 2021, foram convidados a integrar o projeto Brasil Mais Produtivo, contando com o acompanhamento de um Agente Local de Inovação (ALI) que os auxiliou na construção da análise de risco na mudança do ponto de vendas da loja. Conteúdos como *talks*, palestras, e oficinas, produzidos pelo Sebrae durante a pandemia da covid-19 também foram fundamentais nesse processo de mudança e transformação da empresa.

O novo ponto foi inaugurado em 03 de agosto de 2021, com total aprovação dos antigos clientes e dos novos, que começaram a chegar e a voltar com frequência.

▲
Afonso Ferrão
conquistando
a sua fatia
de mercado



Conhecimento faz a diferença

Ficou claro para eles o quanto é fundamental buscar informações e se capacitar, estar atento ao que o mercado e seu consumidor sinalizam e exigem, e, principalmente, que os desafios e riscos fazem parte da vida do empreendedor. Rebeca e Afonso agora estão empenhados em consolidar o novo ponto, aprender mais e seguir crescendo para que um novo ponto surja, dessa vez como filial.



Ingredientes como fé em Deus, planejamento, organização e qualidade funcionam como fermento para o crescimento do negócio!

Sandro Leite Vanderlei trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Leste Fluminense. Atuando como analista de negócios, gestor local do segmento da panificação e confeitaria e de capacitações. Sandro escolheu escrever sobre a Varanda de Casa Bolos Artesanais pois atua diretamente com as empresas desse setor, esta próximo da realidade, acreditando na transformação por meio do acesso à informação, assim como ela acredita que pode evoluir e continuar crescendo através do conhecimento.



Histórias de
**SUPER
AÇÃO**

Pessoas



Investimento em equipe é o maior diferencial

Adailton Joias



 @adailtonjoias

A Adailton Joias foi fundada em 1995, em Barra Mansa/RJ, por Adailton Maia, pai de Rafaela, que, atualmente é a gerente geral das lojas. Ele começou sem dinheiro. Foi preciso pegar um empréstimo bancário, mas logo se estabeleceu no mercado. Em 2008, a Adailton Joias teve um problema financeiro e o empresário se viu sem dinheiro até para pagar seus funcionários. Alguns clientes fiéis relataram que sua empresa estava sofrendo com roubos internos desde 2006. Nesse momento, a empresa contava com dez colaboradores e somente três desses não estavam envolvidos nesta situação. Desde então, ele não confiava mais na equipe e isso se tornou um problema...



Peças banhadas a ouro, da coleção nova, fabricadas e vendidas pela marca

Pessoas capacitadas para a recuperação financeira

Quando souberam desta situação, houve uma preocupação muito grande de Adailton e de Rafaela em investir em seus colaboradores, pois sabiam que eles eram importantes para a retomada financeira e o crescimento da empresa.

Neste período, em 2008, Rafaela passou a assistir palestras gratuitas do Sebrae e convidar seus funcionários para irem junto. Depois do reestabelecimento financeiro da empresa, Rafaela passou a investir fortemente em cursos de vendas, comunicação, trabalho em equipe e liderança.

Mesmo após alguns investimentos na equipe, havia ainda uma alta rotatividade de funcionários. Rafaela sentia que faltava uma gestão de pessoas mais eficiente. Ela até pensou em contratar uma empresa de RH do mercado para ajudar na gerência de seu negócio, pois ela não sabia identificar se o problema era a falta de confiança na equipe, pelo que já tinham passado, ou se não sabiam selecionar os profissionais corretos para as vagas.

As capacitações ideais

Rafaela procurou novamente o Sebrae, quando foi apresentado o curso gestão estratégica de pessoas. Esse treinamento foi fundamental para ajustar questões importantes do

RH, como a descrição dos cargos, manual de boas práticas, política e normas da empresa, definição de meta e remuneração variável.

A empresa cresceu e abriu novas filiais em outros municípios. Em 2020, em meio a pandemia e entendendo a necessidade de estabelecer novas formas de vender, Rafaela identificou dificuldades na comunicação entre os gerentes e vendedores que impactavam no resultado das lojas. Mais uma vez, buscou o Sebrae e participou da solução Lider Coach. Foi realizada uma turma exclusiva com seus oito gerentes de lojas. Ainda durante o programa, Rafaela relatou que percebia uma evolução muito grande na comunicação e no trabalho em equipe.

Depois do treinamento, Rafaela e os gerentes notaram a necessidade de capacitar os outros colaboradores. E a empresária contratou um treinamento personalizado de comunicação, trabalho em equipe e crescimento profissional do Sebrae.

O investimento não pode parar

A partir de uma situação desfavorável, um roubo dentro da empresa, Rafaela percebeu a importância da valorização da equipe e de ter seus funcionários comprometidos.

Equipe de
vendedoras
da loja



A empresária pretende continuar investindo em seus colaboradores. Como exemplo de próximos passos, está sendo criado um calendário de avaliação de desempenho para facilitar o crescimento profissional de todos. Outra ação que está sendo implantada é o incentivo ao cumprimento de metas com prêmios como viagens para toda a família do funcionário.

Bruna Marta de Brito do Rego Medeiros trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Médio Paraíba. Atuando como gestora do atendimento é responsável pelo território de Barra do Pirai, com soluções intermediárias e avançadas, além da oferta e venda de soluções aos clientes. Possui MBA em Gerenciamento de projetos e é graduada em Engenharia de produção. Bruna escolheu escrever sobre a Adailton Joias pelo grande valor e relevância que a temática de gestão de pessoas teve na vida pessoal e profissional da empresária, tanto que a levou a investir sobre a temática junto aos colaboradores, além de aplicar em sua empresa o conhecimento adquirido.



Autoescola de sucesso

Autoescola Dirija



 www.autoescoladirija.com.br

 [@autoescola_dirija](https://www.instagram.com/autoescola_dirija)  [@autoescoladirija](https://www.facebook.com/autoescoladirija)

A empresa Autoescola Dirija tem duas unidades de formação de condutores, ambas localizadas nos bairros da Penha, na cidade do Rio de Janeiro. Em 2017, os empresários Rafael Conceição e Thiago Mendes começaram a sentir a desaceleração da economia impactar diretamente os resultados da empresa. A partir de então, a Autoescola enxergou problemas de planejamento, de falta de liderança e de controle financeiro, o que impossibilitava tomadas de decisões seguras e estratégicas. Mas como encontrar alternativas para sair desta contramão?



Fachada da
Autoescola Dirija

Mercado predatório

Segundo levantamento divulgado em 2016, o Brasil ocupa o 9º lugar entre os maiores mercados de carro no mundo, isso sem contar as motocicletas e outros tipos de veículos. Em consequência disso, existe um aumento de pessoas que buscam conquistar sua habilitação. Além disso, segundo uma pesquisa realizada pelo Sebrae em 2017, há também o crescimento do número de habilitações suspensas, contribuindo para a crescente de motoristas que necessitam realizar curso de reciclagem.

Com o cenário apresentando muita instabilidade, devido à visão política sobre a necessidade de Autoescolas, a concorrência predatória e a falta de qualificação da categoria contribui para um grande desafio, pois o mercado fica enfraquecido. A empresa enfrentava conversão baixa de matrículas com novos alunos, impactando em 20% a receita prevista pelos empresários. Os sócios não conseguiam enxergar muitas alternativas, porque não tinham um planejamento, nem metas claras e, principalmente, uma centralização das funções operacionais, contribuindo para não enxergarem a empresa e nem estratégias para enfrentar as dificuldades.

Foco na gestão

Diante deste cenário, no final de 2017 buscaram o Sebrae, que foi fundamental para a transformação ao propor um

conjunto de soluções, consultorias e alternativas de inovações para aumentar as vendas. Assim, os empresários conseguiram obter também uma visão clara dos pontos fortes e fracos, aplicando ferramentas de gestão financeira, estratégia, liderança e visão do mercado. Conseqüentemente, melhoraram suas qualificações, visão e postura, atravessando a crise e se tornando líderes do mercado na região.

Essa performance na gestão impactou positivamente a qualidade do atendimento e relacionamento com os clientes, além da eficiência e lucro. Melhoraram significativamente a liderança, proporcionando um relacionamento de mais qualidade com a equipe, trabalhando as habilidades de cada um, tornando-os mais unidos, engajados e comprometidos em encantar os clientes. Tudo isso gerou melhor performance e resultados desses clientes, proporcionando mais indicações e, conseqüentemente, um aumento de 10% nas vendas.

No caminho certo

O grande aprendizado foi que, para sobreviver no mercado, não é preciso somente boas ideias, é necessário qualificação e aplicação, ou seja, colocar em prática o que se aprende, saindo da teoria. Diante da mudança de visão proporcionadas pelas capacitações, houve um fortalecimento e mais união. Essa demanda gerada para o Sebrae disponibi-

lizou soluções exclusivas para o setor, como os cursos de excelência no atendimento para recepcionistas e instrutores de CFC (Centro de Formação de Condutores), o que estimulou os empresários a participarem de outras soluções, como consultoria de gestão financeira, planejamento estratégico e a participação nos programas Brasil Mais Produtivo, ALL e Empretec. A empresa participou também de dois seminários exclusivos intitulados Autoescola de Sucesso, desenvolvidos para o setor e contando com a presença de diversas autoescolas do estado e de fora do estado do Rio de Janeiro, promovendo uma grande união.



Fabio Flor Campos trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Rio III. Atuando com atendimento e gestão de projetos, Fabio escolheu escrever sobre a empresa Autoescola Dirija pela determinação do empresário, mesmo diante das barreiras e o grande impacto na empresa realizado pelo Sebrae.



Busca de melhoria contínua para o atendimento de excelência

Bar do Chuveiro



 @bardochuveiro

 @bardochuveiroangra

O Bar do Chuveiro, localizado entre Angra e Paraty/RJ, é uma empresa familiar que, desde 1983 vem se expandindo e mantendo sua essência, priorizando qualidade nos produtos e no atendimento. No início, quando o Nilton e a Maria Aparecida Raposo abriram o negócio, uma mercearia, logo começaram a vender pastéis, que se tornaram o carro chefe da casa. Atualmente a gestão está nas mãos dos filhos do casal, Rafael e Luciene, e desde 2019 eles perceberam a necessidade de uma padronização na maneira de atender seus clientes. Embora o atendimento fosse bom, eles gostariam de ter excelência.



Ambiente

Em busca da melhoria contínua

O Bar do Chuveiro ganhou os corações de quase todos os angrenses e turistas que passam pela Região da Costa Verde, tendo a fama do melhor pastel. Atualmente estão com duas unidades, atendendo seu público pelos aplicativos e *delivery*. Mesmo tendo sucesso, ao longo dos anos, os irmãos Raposo frequentemente buscam capacitação em busca de aperfeiçoamento e melhoria contínua.

Em 2019, eles iniciaram o curso Líder Coach, e por meio desta capacitação foi possível perceber uma nova visão da gestão e de como liderar equipes de alta performance. Depois que fizeram o curso, eles identificaram que mesmo com um bom atendimento e os gestores treinados, a empresa precisava de alguns ajustes no clima organizacional e padronização do atendimento.

Uma nova percepção

A solução ocorreu por intermédio de outro produto do Sebrae, a consultoria de treinamento e desenvolvimento, que resultou nos ajustes necessários para o alcance de um atendimento de excelência e um bom clima organizacional de acordo com a cultura, missão e valores.

Os empresários contrataram, em 2020, algumas soluções como treinamentos de atendimento de excelência, consultoria de cliente oculto, consultoria de desenvolvimento e treinamento.

Ao longo da consultoria, foi possível ouvir melhor seus clientes e, por meio das ferramentas como cliente oculto e a pesquisa de satisfação, os empresários começaram a observar pontos de melhorias e a minimizar as fragilidades em seu relacionamento com sua clientela.

Os resultados foram um atendimento mais humanizado, ágil, maior satisfação e melhor relacionamento com o cliente.

Durante o ano de 2021, os gestores aplicaram as boas práticas do ano anterior, renovando os treinamentos de atendimento ao cliente, sempre atentos aos cuidados especiais exigidos pela pandemia. Pensando sempre no melhor para o seu público, eles contrataram uma consultoria do Sebraetec em boas práticas de manipulação de alimentos em tempos de covid-19, com as medidas sanitárias necessárias para um atendimento de excelência no novo normal.

▲
Vista
deslumbrante
do Bar
do Chuveiro



Sucesso e expansão mesmo na pandemia

O Bar do Chuveiro é uma empresa familiar de sucesso e tradição, que está sempre buscando manter o padrão de qualidade e inovando para melhor atender seus clientes. Com atitudes sustentáveis e empreendedoras procura manter a fama do melhor pastel da região em um ambiente acolhedor.



Em 2020, o Bar do Chuveiro iniciou uma nova etapa em sua história e abriu uma filial localizada no centro de Angra dos Reis. Os irmãos Raposo declararam que a filial é só o começo de uma nova história de expansão do Bar do Chuveiro.

Maiumi Monteiro da Silva trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Costa Verde. Atuando na rede de atendimento, possui MBA em Gestão de projetos e é graduada em Administração de empresas. Maiumi escolheu escrever sobre a empresa Bar do Chuveiro pois a mesma busca as soluções do Sebrae de forma a manter melhoria contínua.



Desenvolvendo pessoas para manter a vida longa do negócio

Drogaria Nossa Senhora dos Navegantes



 <https://drogarianavegantes.com.br>

 @drog.navegantes  @drogaria.n.s.dos.navegantes

Enquanto diversos pequenos negócios no país enfrentavam crises e perda de clientes com a pandemia, Priscilla Lima vivenciava o contrário: sua drogaria, situada em São João da Barra, não pôde parar por ser atividade essencial. Em março de 2020, dedicava boa parte da jornada diária ao operacional da empresa e encontrava dificuldades em delegar tarefas para a sua equipe. Este cenário mostrou à empreendedora que ela precisava reavaliar seus acertos e buscar pontos de melhoria como proprietária das duas unidades da Drogaria Nossa Senhora dos Navegantes.



▼
Matriz em Atafona,
São João da Barra

Cuidando do negócio

Iniciando seu funcionamento em 12 de outubro de 2002, o empreendimento situado no litoral norte fluminense teve como fundadores o pai e o tio de Priscilla, que passou a ser a farmacêutica responsável pelo estabelecimento em 2008. Seu tio havia saído da sociedade quando seu pai faleceu em 2013. A partir de então, ela precisou assumir sozinha a gestão da empresa. Os anos passaram e, entre muitos aprendizados junto ao Sebrae, por mais que praticasse o que havia aprendido, persistia a dificuldade de transferir tarefas e concentrar seu foco no estratégico da Navegantes.

Sua equipe contava com 22 colaboradores, divididos em duas unidades: a matriz, no distrito de Atafona, e a filial, no centro da cidade de São João da Barra.

Com o aumento crescente por medicamentos e cuidados com a saúde nos primeiros meses de 2020, Priscilla viu que precisava delegar mais, desenvolver talentos e integrá-los para dar conta da alta demanda que havia chegado.

Pessoas como solução

Por sempre encontrar no Sebrae um valioso parceiro para o seu negócio – já havia participado do curso de gestão financeira em 2016, vivenciou o seminário Empretec em 2017, o programa gestão de indicadores e resultados (GIR)



Priscilla conferindo os medicamentos

Crédito: Pâmella Vasconcelos

em 2018, além do Líder Coach em 2019) – a empreendedora logo decidiu procurar a instituição. Iniciou assim, em junho de 2020, um trabalho focado em treinamento e desenvolvimento de lideranças. Com o início da consultoria, identificou-se que Roberta, uma de suas caixas, tinha formação em gestão de pessoas. Criou então a área de recursos humanos e passou a registrar todas as atividades dos colaboradores, formando a base para desenhar os cargos da empresa, algo inédito até então. As atribuições e responsabilidades de cada setor foram colocadas de forma visível para que a equipe entendesse o que precisava ser realizado por cada um.

Além de oferecer treinamentos em dar e receber feedback para melhorar a comunicação interna entre os funcionários, Priscilla e Roberta criaram uma caixa chamada Construindo soluções, para que o time pudesse identificar problemas e registrá-los por escrito. Periodicamente, conferiam se havia apontamentos na caixa e promoviam uma reunião para solucionar as observações depositadas.

Com estas boas práticas, a empresária pôde envolver seus liderados na busca por soluções do dia a dia e obteve mudanças positivas nesta nova fase da Navegantes.

Mais que vender medicamentos, oferecer soluções em saúde

Com sua equipe mais integrada e engajada na colaboração de ideias e ações de melhorias, principalmente nesse momento de pandemia, Priscilla aprimorou seu foco no estra-

Equipe com
a caixa
de sugestões



tégico e no futuro do seu negócio. Além da venda de medicamentos, trabalha para oferecer serviços ligados à saúde, com o desenvolvimento de parcerias para testes de covid-19, gravidez e glicemia. Como lição aprendida, ela reforça a importância de se buscar constantemente informações e capacitações para se diferenciar dos concorrentes. Prova disso foi a inauguração, em 2021, da terceira unidade da drogaria. Afinal, o setor encontra-se em alta e a saúde tornou-se o bem mais importante a ser priorizado naquele momento.



Fabrinio Peçanha Gioffi Luiz trabalha no Sebrae desde 2013 como Analista, no Escritório Regional Norte. Atuando como orientador de negócios e responsável pelo seminário Empretec em Campos dos Goytacazes, é pós-graduado em Gerenciamento de projetos e em Gestão de pequenos negócios e graduado em Administração de empresas. Fabrinio escolheu escrever sobre a Drogaria N. Sra. dos Navegantes por ser uma das empresas que não parou devido à pandemia, além da participação ativa da empresária nas soluções do Sebrae desde 2016.



Melhorando a produtividade pela eficiência na gestão de pessoas

FisioXtreme



 @fisioxtreme

 @studiofisioxtreme

Fundada em outubro de 2015, pela empresária Ingrid Nicolau, a Fisioxtreme, localizada na cidade de Cantagalo/RJ, tem como proposta oferecer serviços de pilates, fisioterapia e estética. No ano de 2021, com as mudanças operacionais causadas pela pandemia, Ingrid percebeu que tinha dificuldades para delegar funções para a equipe, o que a fazia assumir muitas atividades sozinha. Quando alguma tarefa dependia somente dela, embora ela precisasse se esforçar mais, conseguia realizá-la sozinha. No entanto, ao tentar despertar esse mesmo potencial na equipe, tinha dificuldades e não obtinha resultados satisfatórios.

O percurso

Inglid é independente e autodidata. Desde 2008, vem trabalhando com estética, atendendo clientes em casa, para pagar a faculdade de fisioterapia, concluída em 2013. Dois anos depois da conclusão, em 2015, ela decidiu começar a empreender.

Surgiu, então, a FisioXtreme, que se resumia a uma sala de 28m². Na ocasião, ainda não havia uma equipe, era apenas Inglid trabalhando no local. Mas, como a demanda pelos serviços na época era crescente, Inglid treinou uma pessoa para ajudá-la. Infelizmente, a parceria não deu certo. Ainda assim, depois de um ano e meio na primeira sala, surgiu a oportunidade de ir pra um lugar maior.

Na nova estrutura, Inglid abriu uma vaga de estágio, em parceria com a Faculdade de Fisioterapia de Nova Friburgo. Além disso, contratou uma secretária e uma fisioterapeuta, que permaneceu na equipe por dois anos.

Embora existissem dificuldades na gestão de pessoas, surgiu em 2019 a oportunidade de mudar novamente, dessa vez para um lugar ainda maior em um espaço com duas salas. No entanto, com a mudança para o novo espaço, Inglid percebeu que a recepção não estava sendo eficaz. Ela entendia que a produtividade da colaboradora estava baixa e as suas entregas não eram satisfatórias. Além disso, uma das salas ficava muito tempo parada.

Bela parceria

Foi em março de 2021 que Ingrid participou do seminário Empretec. Segundo a empresária, ela queria “abrir a cabeça em relação aos erros e também entender como poderia melhorar”. Ao trabalhar as características empreendedoras e analisar seu comportamento, o Empretec confirmou o que Ingrid já havia reconhecido: sua dificuldade de trabalhar em equipe, que estava ligada ao seu comprometimento com a empresa. Ela percebeu que centralizava muitas funções por medo de não serem executadas pelos funcionários como seriam por ela, o que a fazia assumir tarefas operacionais e se sobrecarregar.

No fim do seminário, em abril de 2021, a FísioXtreme participou do programa Brasil Mais, programa gratuito do Sebrae que tem foco no aumento da produtividade. As duas soluções se complementaram e, desde então, a empresária já colocou muitas mudanças em prática. Ela treinou a equipe e contratou uma funcionária mais produtiva e implementou processos específicos para a recepção. Agora, se algum cliente falta, ela entra em contato e remarca a consulta, evitando desistências. Também aumentou a remuneração dos colaboradores, mudou o sistema de organização da empresa, passou a fazer mais reuniões, apresentando resultados, e começou a olhar o gráfico de forma diferente em relação aos custos.

Equipe



Alcançando objetivos e novos horizontes

Hoje, além de Ingrid, a equipe possui 3 pessoas e o atendimento, devido aos ajustes realizados, aumentou de 500 para 700 alunos por mês. Estão sendo implantados novos serviços, cursos *online* e presenciais e um site está sendo elaborado: em apenas dois meses conseguiram mais de dez novas alunas e o aumento de R\$ 5 mil no faturamento. A empresária diz que “O Empretec foi uma virada de chave, se tenho o resultado que eu tive foi graças ao Sebrae e à equipe Friburgo”.



Juliana Longo Noronha trabalha no Sebrae há sete anos como Analista, no Escritório Regional Serrana I. Atuando como gestora de projetos do setor de Alimentos e Bebidas, orientadora empresarial e interlocutora do programa Sebraetec, possui MBA Marketing e Gestão empresarial e Gestão de pequenos negócios e é graduada em Administração de empresas. Juliana escolheu escrever sobre a FisioXtreme pois a gestão de pessoas é um assunto muito desafiador e conhecer histórias como esta é inspirador para outros empresários que sofrem com o mesmo dilema.



Como tornar a equipe engajada em tempos de pandemia

Mari e Sol Chocolates



 www.cacaushow.com.br

 [@cacaushowmenezescortes](https://www.instagram.com/cacaushowmenezescortes)

Em setembro de 2018, Maria da Penha Ramos do Carmo dos Santos viu num produto delicioso a oportunidade de montar uma franquia de marca forte, o que despertou nela o desejo de ter o próprio negócio. Nasceu então, em dezembro de 2018, a loja Cacaú Show Menezes Cortes, no centro do Rio de Janeiro. O primeiro passo importante foi o treinamento da equipe, com foco em estimular conhecimento, proatividade, empatia e segurança, fazendo com que isso refletisse positivamente nas vendas. Porém, em março de 2020 a empresária se deparou com o inesperado: como manter a loja, motivando e engajando sua equipe, diante de uma pandemia?



Produtos

Caindo a ficha

Depois de passar pelo seu primeiro ano em 2019 a franquia recém-inaugurada já contava com a frequência de clientes assíduos vindos das empresas do entorno. Assim, a empresária iniciou 2020 entusiasmada com a perspectiva de crescimento, pois a loja bateu a meta estipulada pela Cacau Show, de R\$ 40 mil. Em janeiro, o faturamento chegou a R\$ 57 mil e, em fevereiro, a R\$ 55 mil. No entanto, ela e sua equipe engajada e motivada não contavam era com o surgimento do vírus covid-19, que dificultou suas vidas e seu trabalho. Iniciava-se um período difícil, no qual as pessoas não saíam às ruas e seus clientes entrariam em *home office*. Preocupada com seu negócio e sua equipe, Mari pensou: “Tudo está terminado, não deu certo”.

Vestindo a camisa

Mas a empresária não perdeu tempo e dois dias depois resolveu procurar o Sebrae. Ela acessou o hotsite Especial Coronavírus, com objetivo de receber orientações sobre o que fazer com sua equipe em um momento tão delicado. Foi aconselhada, então, a participar das consultorias planejamento estratégico, marketing digital e finanças. Assim, foram indicadas diferentes maneiras de encorajar a equipe com engajamento, empoderamento e estratégia de vendas. As consultorias resultaram em vendas já na primeira ação estratégica: gincanas virtuais, usando as redes de relacionamentos pessoais, mo-

tivando amizade, venda e prazer de comer um maravilhoso chocolate. Pessoas de lugares diferentes quiseram comprar ao saber da gincana. Quatro motoristas foram contratados para as entregas, gerando mais postos de trabalho. Foi vendido 40% do estoque da loja e a empresária pôde pagar os gastos fixos da empresa. O segundo movimento foi a busca de equipe de vendas, o que resultou em 20% do faturamento total da loja. Essas consultorias mudaram a mentalidade da empresária e de sua equipe, trazendo confiança e novos aprendizados.

Gostinho de quero mais

Com a parceira do Sebrae, a empresária acredita que construiu equipes resilientes e motivadas, que se permitem aprender com fatos ruins e bons, mesmo diante de uma pandemia. Equipes que transformaram todas as dores em alicerce para o crescimento pessoal e da empresa.

Fachada da loja



Para presentear



E Mari dá uma dica show “Permitam-se ao aprendizado, acreditem em vocês e suas equipes, não tenham vergonha das experiências porque elas acabam fazendo parte do fortalecimento das empresas”.

Auxiliadora Maria Pereira Itapary trabalha no Sebrae desde 2001 como Analista, no Escritório Regional RioI. Atuando em orientações, vendas, projetos de *startup* *bio*, internacionalização e consultorias tecnológicas, é pós-graduada em Design de moda e consumo, graduada em Desenho industrial e em Design estratégico. Auxiliadora escolheu escrever sobre a empresa Mari e Sol Chocolates pois em um cenário caótico e de pandemia, equipe e empresária foram resilientes se permitindo aprender e aplicar esse conhecimento para salvar a empresa.



Satisfação dos funcionários e aumento na qualidade do serviço

Max Depyl



 <https://depyllatoria.business.site>

 @maxdepyl  @maxdepyl

Em 2006, o empresário Lucivan Omena de Souza, se uniu à duas amigas e juntos decidiram abrir um negócio em Maricá/RJ, no setor de beleza. Ainda em 2006, antes mesmo de formalizar a empresa, a sociedade se desfez, mas ele não desistiu. O empresário manteve o seu espírito empreendedor e fez um curso de especialização em depilação. Atento e persistente, percebeu oportunidades para investir no ramo e se manteve em seu mercado, iniciando a empresa Max Depyl. Em 2020, com a pandemia da covid-19, Lucivan e seu atual sócio Edson da Conceição perceberam que precisavam diferenciar os serviços prestados e atrair novos públicos. Para isso, a expertise de sua equipe era fundamental. Mas como

reter e engajar ainda mais seus colaboradores num momento tão difícil?

A busca pela qualidade do serviço

Mesmo com experiência empreendedora de um negócio anterior, quando Lucivan decidiu ingressar na atividade de depilação não imaginava o desafio deste “universo desconhecido”, mas tinha a ambição de alcançar horizontes maiores ainda, já que o setor de beleza estava em ascensão.

A decisão foi acertada: a Max Depyl possui três unidades, nas cidades de São Gonçalo, Maricá e Niterói, e conta com oito funcionários registrados.

Em 2019, após algumas capacitações no Sebrae, iniciou um processo de transformação para tornar a depilação a laser a atividade principal, ainda contando com o serviço secundário de depilação a cera. Porém, devido às incertezas da pandemia, este projeto foi adiado, por ser algo mais audacioso e exigir um investimento mais alto. Decidiu então diversificar serviços, dentro dos novos protocolos exigidos, proporcionando aos seus clientes encontrarem, em um mesmo local, depilação egípcia e linha, design de sobrancelhas, depilação a cera, dentre outros.

Fachada da Max Depyl unidade de Itaipu, Niterói

Durante o processo de diversificação do serviço, foi identificada a importância de estar mais próximo do seu funcionário, e então surgiu o dilema: como reter talentos, motivá-los



▼
Espaço interno da
Max Depyl unidade de
Itaipu/Niterói

e melhorar a qualidade do serviço prestado em meio à crise gerada pela pandemia da covid-19?

Conhecer seus funcionários faz toda a diferença

Lucivan iniciou em 2020 a consultoria de gestão de pessoas e nos encontros percebeu a importância de estar mais próximo do seu funcionário, entendendo as dores que podem causar uma queda na qualidade da prestação do serviço. Segundo ele, o relacionamento com o Sebrae foi decisivo para o sucesso do plano de ação de retenção de talentos. “São ações simples, mas que afetam positivamente o cliente final e que trazem lucratividade pelo aumento da qualidade dos serviços”, diz.

Lucivan destaca o plano de ação com foco no colaborador: estruturação de remuneração variável, premiações coletivas e individuais de acordo com a meta estabelecida e mais proximidade com os funcionários para entender suas dificuldades, através da escuta ativa. O plano de ação para retenção de talentos se tornou a ideia principal para recuperar as finanças da empresa e solidificar a marca.

Transformando crise em oportunidade

Hoje, a Max Depyl continua com a intenção de expandir sua estrutura e seu mercado.

O investimento em consultorias, em gestão e em conhecimento se mostrou fundamental para a empresa. O futuro é ainda mais promissor: Lucivan acredita que, em pouco tempo, irá expandir o seu negócio para mais três pontos comerciais, com mais diversidade de serviços. E em cinco anos a intenção é franquear o negócio.

Para o empresário, o colaborador é peça chave para o crescimento da empresa, ele destaca: "Eu sempre vi o lado da equipe. Ter uma equipe sólida, satisfeita e motivada, que levanta e veste a camisa, traz pra empresa a satisfação e a fidelização do cliente e conseqüentemente um aumento na lucratividade".



Antony Walison Farias Costa trabalha no Sebrae como Trainee, no Escritório Regional Leste Fluminense. Graduado em Administração de empresas, possui certificado como especialista em investimentos. Antony escolheu escrever sobre a empresa Max Depyl pois Lucivan se destaca como empresário do setor de beleza e sua proximidade com a área de gestão de pessoas desde o início da sua carreira fez com que a situação atual do empresário o chamasse atenção.



Uma empresa tamanho família

Sanglargil Modas



 <https://www.sanglar.com.br>

 @sanglaroficial  @sanglaroficial

Essa história de sucesso começa há 30 anos, na cidade de Bom Jardim, no interior do Rio de Janeiro, com uma mulher à frente do seu tempo. Dona Dilma adorava vender. Comprava roupas e revendia em seu bairro e queria mais: sonhava em ter uma loja. Além da dedicação à casa e família, a alma empreendedora de Dona Dilma falava mais alto. Não teve estudo, mas isso não a impediu de buscar conhecimentos. Tinha ao seu lado a ajuda contínua do esposo e dos filhos que foram crescendo e vendo a mãe como exemplo de garra e superação.



Fachada da loja sede
em Bom Jardim

Busca por conhecimento

A Sanglar, sobrenome da família, tornou-se loja. Com o passar do tempo cresceu, se transformando em uma marca de moda que veste todas as idades, reconhecida em toda a Região Serrana. Hoje, conta com 11 lojas e com aproximadamente 80 colaboradores. A busca destemida por informação, por meio de cursos e consultorias, e o lado humano na formação de seus funcionários fizeram toda a diferença na história de Dona Dilma.

Júlio, diretor e filho, conta que o investimento com capacitação e formação faz parte dos custos fixos e está no DNA da empresa. Como o principal ativo são os clientes, esforços não são medidos para atraí-los e mantê-los. E essa máxima vale também para os clientes internos, que são vistos como um diferencial estratégico para o negócio.

Foco no cliente externo e interno

E é nessa busca incessante por conhecimento que entra a parceria com o Sebrae, que já dura mais de 20 anos, com diversos produtos aplicados nas áreas de finanças, design e, mais fortemente, na área de gestão de pessoas.

Embora a Sanglar já possua colaboradores antigos e uma forma própria de treiná-los, com a ampliação de novas lojas e a necessidade de contratação, a empresa percebeu a im-

portância de criar processos e mapear o perfil dos futuros colaboradores e também dos que já atuavam nas lojas.

Em 2018, buscaram novamente o Sebrae para realizar esse trabalho. O resultado da consultoria de gestão de pessoas passou a ser a base para novas contratações e mudanças de cargos dentro da empresa. Até hoje, a consultoria contribui para a organização e delegação de tarefas e para promover a autonomia dos líderes (gerentes) das lojas. Ela também ajuda a aproveitar cada colaborador no melhor papel que pode desempenhar.

▲
Equipe



Crescimento e novas contratações

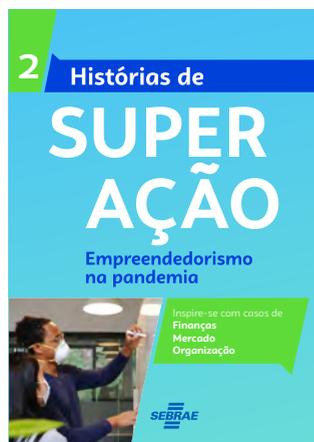
Mesmo com todos os problemas relacionadas à pandemia, os colaboradores foram mantidos e a perspectiva de ampliar o número de lojas para grandes centros é uma realidade. A Sanglar é uma empresa familiar na sua essência, mas que enxerga o bem-estar dos seus colaboradores e a satisfação plena dos seus clientes, como pilares fundamentais para o crescimento sustentável e humano.



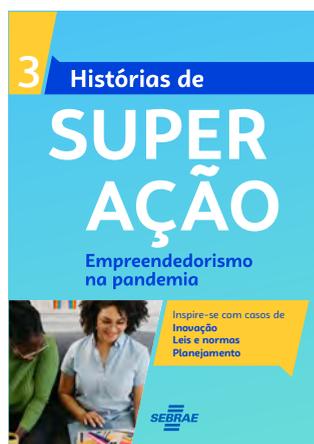
Kátia Barreto Borges trabalha no Sebrae como Analista, no Escritório Regional Serrana I. Atuando com treinamento e consultoria, é pós-graduada em Gestão de pequenos negócios e graduada em Geografia. Kátia escolheu escrever sobre a empresa Sanglar Lojas em função da inspiração, sucesso e relacionamento e parceria com o Sebrae.



Inspire-se com mais Histórias de superação,
acessando os outros e-books:



E-book 2
Finanças
Mercado
Organização



E-book 3
Inovação
Leis e normas
Planejamento



Quer saber mais sobre as soluções oferecidas neste e-book?
Fale com um de nossos analistas.



www.sebraerj.com.br
0800 570 0800

 /sebraerj

 /sebraerj