

## Conheça a receita de empresas de sucesso

A EAC conversou com três de seus clientes e traz para você histórias de crescimento e gerenciamento empreendedor, aliados à tecnologia e gestão de processos. O próximo "case" poderá ser você!

Foco no cliente



Gestão eficaz de processos



Estratégia no mercado



Quem utiliza o SACI sabe que não basta investir em software, estrutura e serviços para que tudo funcione corretamente. Antes disto, é necessário investir no próprio negócio, em seus processos e em capacitação, fatores fundamentais que refletem diretamente nos resultados obtidos com o software.

Gestores que enxergam isto colhem frutos com muito sucesso: melhoria na gestão, economia de tempo, dinheiro e

recursos humanos, integração de rotinas e agilidade, por meio de informações confiáveis para a tomada de decisões. Conheça nesta edição especial do Update três clientes EAC que hoje são referências no mercado que atuam e veja como atitudes internas em conjunto com a tecnologia do SACI podem trabalhar em prol de sua empresa.



**Segmento:**  
Móveis  
**Gestor:**  
Marcos Aurélio  
Silva

## SATISFAÇÃO QUE LEVA AO CRESCIMENTO

As Lojas Móbile, tradicional rede mineira de móveis, é um exemplo de empresa que aproveita ao máximo as ferramentas que tem em mãos para otimizar processos.

Doze anos atrás, em 1996, era somente um grupo de lojistas, cada qual com sua loja e sua marca, todos no setor de móveis, mas em regiões diferentes. Além de serem empresários, eram um grupo de amigos que sempre se encontrava e discutia as melhores formas de alcançar o sucesso com seus negócios. Porém, uma questão sempre presente era como diminuir os custos de manutenção das empresas e o custo final dos produtos. A solução para isso foi a associação de todas as lojas em uma única marca – Grupo Móbile.

Hoje, a associação desses lojistas é um grande exemplo de estratégia e sucesso, refletida em 73 lojas pertencentes a 16 empresários, e distribuídas pela Grande Belo Horizonte e interior de Minas Gerais. A primeira marca foi substituída pela atual, Lojas Móbile, e hoje todas as lojas têm em conjunto as ações de marketing, a identidade visual e as vendas. À frente do grupo está Marcos Aurélio da Silva, um empresário jovem, mas que demonstra uma visão de futuro de quem já tem anos de estrada.

No escritório do grupo, em Contagem (região metropolitana de Belo Horizonte), o empresário comenta a parceria entre a EAC e a Lojas Móbile, que já dura três anos. Marcos se diz muito satisfeito com o sistema e sua opinião é compartilhada pelas três pessoas diretamente responsáveis pelo SACI na empresa: Glória Társia, Daniel Neves Lacerda e Maurício Neves Lacerda. Marcos Aurélio credita parte dessa satisfação ao atendimento personalizado que a EAC propicia a seus clientes e à facilidade de comunicação com os setores da empresa - “isso faz muita diferença porque você não é só mais um, você está sendo assistido, é diferente”, diz. A organização e a calma no ambiente de trabalho do escritório refletem essa satisfação.

### VANTAGENS

Pense em 73 lojas, cerca de 900 funcionários e um volume de vendas que gira em torno de 730 negociações por dia, e você terá muitos detalhes para administrar. Com uma estrutura desse porte, é imprescindível que toda a informação seja administrada com cuidado, agilidade e precisão, não

permitindo erros, desperdício e retrabalho. Marcos Aurélio conta que nisso a troca de sistema para o SACI foi fundamental: “do primeiro para o segundo ano de uso, nós reduzimos um caminhão de entregas e também reduzimos mão-de-obra, além de ganhar tempo para fazer os pedidos de compra. Uma economia de tempo de cerca de 60%”.

No negócio de móveis, administrar a entrega e



**Marcos Aurélio Silva na sede do grupo, em Contagem: montagem e entrega como diferencial.**

montagem das peças exige muito cuidado – basta lembrar que uma das principais reclamações dos consumidores nesse ramo são justamente sobre isso. No caso da Lojas Móbile, a preocupação com essa questão foi o principal motivo para escolher o SACI, mas ainda há outros. O empresário cita o controle de estoque, a classificação de produtos, a curva ABC e o pedido de compra. “Por exemplo, posso montar um pedido de estofados baseado na minha curva ABC e o sistema já me apresenta o pedido pronto, isso agiliza muito. E olha que estamos falando de um mix menor, mas imagine quem trabalha com um mix grande, com muitas peças diferentes”, explica.

O grupo tem muitas idéias para otimizar seus processos e continuar crescendo. Por exemplo, o registro de ponto dos funcionários via biometria, recurso agregado ao SACI em novembro de 2007. Agora, eles pretendem ampliar o uso desta ferramenta também na venda para os clientes, a fim de prevenir fraudes,

já que a impressão digital de uma pessoa é única. Outro projeto é incluir no sistema uma central de atendimento – o serviço já existe no grupo, mas o objetivo é melhorar seu funcionamento com a possibilidade de concentrar as informações necessárias para atender uma solicitação do cliente em um só lugar: abrir uma ordem de serviço, agendar a ida do profissional que vai realizar um conserto ou uma troca e os dias e horários do serviço.

### PROJETOS

Depois de unificar a marca e as ações de marketing, agora a Lojas Móbile deseja expandir essa ação para o sistema das lojas. Silva conta que, apesar de toda a ação em conjunto das lojas, o fato de cada uma utilizar um sistema diferente causa uma diferença em certos processos. Ele explica que as empresas buscam ter “a mesma cara”, por isso todas estão adotando o mesmo sistema e visam montar um único CPD, centralizando as operações.

Os projetos não param por aí. Há planos para unificar, também, as estratégias de fidelização dos clientes, que, no momento, estão sendo usadas somente em algumas lojas. Um dos exemplos mais interessantes é lembrar-se do aniversário do cliente e telefonar para ele. Marcos Aurélio sorri, exemplificando como uma atitude tão simples faz toda a diferença para quem recebe a ligação: “a pessoa fala ‘nossa, nem minha esposa lembrou do meu aniversário hoje!’ e com isso você sensibiliza o cliente e cria uma identidade com ele de tal forma que, quando ele pensar em adquirir um móvel, ele certamente vai te procurar.”

Como próxima ação nesse sentido está a utilização do e-Notice, para divulgação de campanhas via SMS, devido ao alcance do celular - maior que e-mails, outdoors e tablóides – e do fato do destinatário ser um cliente que já conhece a loja e seus produtos. “A gente tem que fazer a diferença no atendimento final. Não adianta eu comprar bem do meu fornecedor, ter um bom relacionamento com ele, se eu não vender bem”, arremata o empresário.



# GESTÃO E TECNOLOGIA DE PONTA

Apesar de ser uma empresa jovem, a Michael Instrumentos Musicais investe em gestão e TI como gente experiente, que sabe o que quer e aonde quer chegar.



O silêncio que reina quando você está nas dependências da Michael Instrumentos Musicais, com sede em Contagem (MG), não reflete exatamente a quantidade de operações que se desenrolam ali todos os dias. Muito menos o crescimento do negócio, exponencial quando se considera que trata-se de uma empresa jovem, com cerca de dez anos de mercado. Para um observador atento, talvez a quantidade de docas e caminhões estacionados no pátio, descarregando e sendo carregados, dêem essa dimensão — mas, saber mesmo, só conversando com Marco Aurélio Garcia Bolsas, diretor-presidente.

A empresa, criada em 1999, hoje atua praticamente em todos os segmentos de instrumentos musicais, na importação e fabricação. O catálogo inclui instrumentos de cordas, percussão, sopro, orquestrais e acessórios para músicos, como bancos, pedais, afinadores e cases. Há revendedores de seus produtos espalhados pelo Brasil inteiro e o cliente ainda tem a opção de comprar diretamente pelo site, que além da loja virtual também tem notícias, blog e uma área para download de manuais com dicas de conservação e uso de diversos instrumentos.

Alado de seu gerente de TI, Fabiano Murta, Marco Aurélio conta que a empresa está passando por um salto em seu modelo de gestão, que ele classifica como uma “profissionalização”, ou seja: cada área conta agora com um gestor específico, para que os processos fluam sem que os papéis dos funcionários se confundam. Essa mudança também passa pela replantação de diversos processos, chegada de novos funcionários, capacitação e mais demandas na área de tecnologia para atender a isso tudo.

## VANGUARDA EM TI

Dez anos atrás, Unix, Linux e os softwares que utilizavam tecnologia livre ainda eram vistos com uma certa reserva pelo mercado, pois, segundo

conta o próprio Marco Aurélio Bolsas, era a contramão de tudo que havia até então. Ainda assim, a empresa apostou na novidade e hoje conta com uma equipe de TI totalmente adaptada a essa cultura e antenada com as novas tendências: “Somos adeptos da cultura do software livre, 90% do nosso parque tecnológico utiliza Linux, nossas estações de trabalho usam o Open Office. Acreditamos e trabalhamos muito essa cultura da liberdade, e não gostaríamos de sair dela”, conta o



Marco Aurélio e a equipe de TI da Michael: Tiago Faria, Paulo Henrique Ferreira, Fabiano Murta e Darlan Baquer.

diretor. Desde sua criação, a Michael é usuária do SACI, ao qual chegaram a partir de uma pesquisa feita para atender outra empresa do grupo — ironicamente, essa outra empresa só aderiu ao sistema dois ou três anos depois da Michael implanta-lo.

Falando em equipe de TI, o gerente Fabiano Murta explica que a estrutura que eles possuem atende a praticamente todas as demandas nessa área. A equipe de cinco pessoas cobre as rotinas de banco de dados, rede, hardware, administração do SACI e suporte técnico para toda a empresa. A atuação do SACI dentro da Michael tem seu forte na parte comercial e financeira e, segundo Murta, de forma satisfatória: “O sistema é bem estável, os resultados que temos em matéria de relatórios são muito confiáveis. Hoje, basicamente o SACI controla nossas vendas e o nosso contas a pagar e a receber”, diz.

O relacionamento da Michael com a EAC é *tware* — tendo uma fonte de pesquisa sólida e à mão, é

constante — seja por meio dos frequentes treinamentos, da troca de idéias e sugestões entre os gestores ou pelo desenvolvimento de novos aplicativos para o SACI a fim de acompanhar o crescimento da empresa e a velocidade com que as melhorias nos processos acontecem lá. Marco Aurélio e Fabiano ainda ressaltam que a reformulação da documentação da EAC (manuais e informativos) foi um outro ponto que aumentou a autonomia da empresa na

lida com o software — tendo uma fonte de pesquisa sólida e à mão, é possível entender a fundo a ferramenta e prover aos funcionários treinamentos internos e informações que criem uma certa independência do suporte técnico.

## O FUTURO JÁ CHEGOU

O que a Michael alcançou nestes dez anos de história é só uma parte do caminho. A empresa segue expandindo suas atividades e definiu o ano de 2009 como sendo decisivo para isso. As mudanças no modelo de gestão e as novas exigências quanto aos softwares que utilizam provam esse processo, quando considera-se a necessidade crescente por relatórios que possam dar informações precisas para quem está chegando agora na equipe.

Falando em equipe, outro diferencial da empresa é o investimento em seus funcionários. A cada mudança de processos, todos recebem capacitação para poderem desempenhar suas funções de acordo com as novas demandas. O fato da empresa contar com uma equipe relativamente nova, também contribui para a chegada de novas idéias e experiências, que vêm para agregar conhecimento.

Todos os planos para o futuro da empresa passam, de alguma forma, pela tecnologia e pela gestão cada vez mais especializada. As mudanças pelas quais a Michael vem passando mostram sua preocupação em tornar todos os seus processos cada vez mais afinados com o negócio da empresa e as mudanças do mercado.

**Segmento:**  
Supermercado  
**Gestor:**  
Maurício Gadben

## Controle para a empresa, agilidade para o cliente

Por meio de uma promoção, dentre as que sempre realiza, o Supermercado Eldorado desenvolveu uma forma de facilitar a vida dos clientes e, ao mesmo tempo, agilizar mais um processo na empresa.

Por meio de uma promoção, dentre as que sempre realiza, o Supermercado Eldorado desenvolveu uma forma de facilitar a vida dos clientes e, ao mesmo tempo, agilizar mais um processo na empresa.

Bem-humorado é o adjetivo ideal para Maurício Gadben, diretor do Supermercado Eldorado, com sede em Caxambu, cidade na região sul de Minas Gerais. Filho de Gadben Nagib, sócio-diretor e fundador da empresa, Maurício mostra que sua relação com a EAC vai além da empresarial, chegando a amizade. Assim, entre um “causo” e outro, ele conta que, quando começaram a informatizar a empresa, estavam um passo à frente da maioria dos supermercados. Isso foi em 1994, ano em que o SACI foi implantado na primeira loja do grupo – hoje, o Supermercado Eldorado tem quatro filiais: uma na própria Caxambu e outras em Baependi, São Lourenço e Cruzília, todas cidades mineiras.

“Quando nós começamos, pouca gente usava computador. Ninguém tinha nada informatizado, não havia muito controle”, relembra, acrescentando que houve, na época, uma certa resistência dos funcionários na implantação, pela pouca vivência que as pessoas tinham em informática – mas ainda assim, foram em frente. Atualmente, as cinco lojas do grupo são totalmente informatizadas, com muitos processos online e interligados, tudo baseado em uma boa infraestrutura de TI, que conta com investimentos da empresa em equipamentos e capacitação.

Gadben explica que hoje é tudo completamente diferente - “ninguém mais vive sem computador, ele controla tudo. Incentivamos todo mundo a se atualizar e temos controle de todos os processos dessa forma”.

Recentemente, o Supermercado Eldorado utilizou essa vanguarda em automação em uma promoção para os clientes, na qual sortearam dois carros. Sorteios eles sempre fazem, mas o tempo gasto no preenchimento de cupons era



**Maurício Gadben: busca de soluções ágeis para facilitar a vida do cliente.**

um entrave que muitas vezes desanimava o cliente – afinal, preencher vários cupons com nome completo, endereço, CPF, telefone e afins é uma tarefa que testa a paciência dos participantes. “Precisávamos facilitar a vida do cliente e a nossa, precisávamos achar uma solução que fosse ágil e nos desse controle sobre os cupons”, ressalta o diretor.

Para atender a essa demanda, a EAC ouviu a ideia do supermercado sobre a promoção e

desenvolveu um recurso para o SACI em que o cliente se cadastrava somente uma vez. Após isso, em toda compra que ele fizesse, atingindo um determinado valor, era gerado um número, que ia impresso no cupom fiscal – com esse número o cliente concorria ao sorteio. Foram feitos vários testes, até que se atingisse o resultado esperado, que Gadben considera muito bom, já que facilitou a vida do participante e do supermercado, “além do ganho com a fidelização dos clientes”, arremata.

Promoções, cupons e sorteios à parte, Maurício diz que eles usam “tudo” no SACI. “Quando eu te disse que temos controle de tudo, é verdade, o sistema manda na empresa toda”, diverte-se. De certa forma confere, pois eles utilizam tanto o SACI v6 – gerador de relatórios gerenciais, PDV e toda a retaguarda -, quanto a Linha SACI Web – WebControl e WebWMS. Além dos recursos do sistema, o Eldorado sempre conta com o auxílio das assessorias e do suporte técnico EAC. Como principal diferencial do sistema, ele aponta a integração entre os módulos, importante na gestão das cinco lojas.

Maurício Gadben se mostra muito satisfeito com o desempenho do SACI. Seja pelo bom-humor característico, seja por uma questão de ajuste ideal entre fornecedor e cliente, a única coisa que ele diz esperar do futuro, com relação ao sistema e aos serviços, é que “continuem na vanguarda, antecipando tendências” - justamente o que a EAC faz há 20 anos.

### Faça parte deste grupo!

Se você é cliente da EAC, mande também a história de sucesso da sua empresa e compartilhe com vários gestores do varejo espalhados pelo Brasil.  
[update@eacsoftware.com.br](mailto:update@eacsoftware.com.br)

#### Expediente

Programação Visual: Sávio Rezende  
Redação: Janaina Rochido  
Fotografias: Janaina Rochido e banco de imagens EAC  
Tiragem: 1.500 exemplares  
EAC Software - Av. Bernardo Guimarães, 646  
CEP: 30140-080 - Tel: (31) 3273-4415