

Por Francisco Teixeira Neto (*)

No idioma japonês, as palavras crise e oportunidade são representadas pelo mesmo ideograma. Isso, levado para o contexto empresarial, pode ser interpretado como um lembrete de que tempos difíceis podem ser percebidos como um momento para reflexão sobre a forma de atuação da empresa e quais transformações precisam ser implementadas para que essa tenha bons resultados.

Entender o momento difícil como uma oportunidade que está se revelando e descobrir como tirar proveito dela requer ousadia, perseverança e criatividade. As mudanças podem estar no aumento de receitas para que se tenha um resultado operacional mais satisfatório, por exemplo. Para isso, é preciso adotar ações para atrair e conquistar o interesse de clientes potenciais e fidelizar aqueles já conquistados.

Ter práticas de gestão que permitam conhecer o grau de satisfação, as necessidades, entender as críticas e expectativas de seus clientes é fundamental. Além disso, estar atento às inovações, às tendências de mercado, à forma de atuação da concorrência e buscar formas de superar expectativas também podem contribuir para o fortalecimento do negócio.

Por outro lado, a empresa deve focar, ao mesmo tempo, na redução dos custos e das despesas, visando a um resultado operacional mais favorável, principalmente, em um período de escassez de água e energia elétrica, como estamos vivendo. Nesse sentido, existem algumas práticas que podem contribuir para isso:

- 1.** estabeleça controles e medidas para evitar todos os tipos de desperdícios. Verifique se os processos são eficientes e não estão contribuindo para falhas ou retrabalhos;
- 2.** é importante ter os processos claros e definidos, bem como treinar os envolvidos, para que tudo seja realizado de forma adequada já na primeira vez que a atividade for feita;
- 3.** verifique se existem fornecedores que possam suprir uma mesma matéria-prima em condições mais atrativas, sem impactar a qualidade final do produto. Há casos em que pode ser, inclusive, um diferencial competitivo;
- 4.** envolva e conscientize os colaboradores na identificação de oportunidades de redução de custos e despesas. Tente reconhecer e recompensar aqueles que se comprometeram com a empresa após a superação da dificuldade;
- 5.** toda economia conta. Estabeleça ações para economizar água, energia, papel e qualquer outro insumo do dia a dia, com foco na diminuição de custos/despesas;
- 6.** faça a manutenção preventiva de máquinas e equipamentos. Prevenir normalmente sai mais barato do que remediar e evita prejuízos associados à parada da produção ou realização dos serviços com atraso devido à quebra inesperada de um equipamento;
- 7.** desenvolva parcerias do tipo ganha-ganha. Isso pode ser feito para compras coletivas, contratação de consultores, logística, seguro, manutenção, gerando uma economia de escala e fazendo com que todos os envolvidos acabem se beneficiando com isso.

Grandes mudanças podem ser fruto do resultado de um conjunto de pequenas ações. Atue para o aumento das receitas e a redução dos custos e despesas, assim, sua empresa estará otimizando as chances de superar tempos difíceis.

(*) Francisco Teixeira Neto* é especialista de Projetos da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).

Fonte: [Saúde Business](#), em 25.02.2015.