Título da Matéria: De malas prontas
Mídia: Revistas Veículo: Pequenas Empresas Grandes Negócios
Data de Publicação: 01/02/2009 Página: 90 a 92

DE MALAS PRONTAS

Cinco empresários contam como conseguiram tirar uma temporada de descanso sem perder o rumo dos negócios

Por **Carin Homonnay Petti**
Ilustração **Marcello Berriel**

Fevereiro de 2005. Depois de cinco anos sem férias, o casal de empreendedores Marcia Maria, 46 anos, e Paulo Bresciani, 52, beirava um ataque de nervos. Na empresa, o salão de beleza paulistano Marcia Maria, a paciência com os funcionários tinha chegado ao limite. Em casa, as brigas de família corriam soltas. Cansados da situação, os filhos, Guilherme, 24 anos, e Giuliana, 26, compraram duas passagens para a Bahia e deram um ultimato aos pais: "Ou vão vocês ou é a gente que vai embora". Sem saída, Marcia e Paulo partiram para uma semana de praia. Nos primeiros três dias, Marcia mal pisou na areia. Acabou na enfermaria do resort com taquicardia de tanta ansiedade. "Fui medicada com calmantes", conta.

A terapia de choque funcionou. A dupla aprendeu o quanto é importante recarregar as baterias e, a partir daí, passou a tirar, todo ano, três ou quatro temporadas de dez dias de descanso. Fernando de Noronha, Caribe, França, Itália e Espanha foram alguns dos últimos destinos. Para este mês, o projeto é mais uma visita ao Nordeste. "Quando sinto vontade de esganar alguém, sei que é hora de arrumar as malas", brinca ela. "Volto com muito mais tolerância." No caso de Paulo, a saúde agora é outra. "Eu tinha uns cinco resfriados fortes por ano. Desde

Título da Matéria: De malas prontas
Mídia: Revistas Veículo: Pequenas Empresas Grandes Negócios
Data de Publicação: 01/02/2009 Página: 90 a 92

que comecei a sair de férias, não passo de um."

A experiência do casal está longe de ser única. A falta de descanso é um dos caminhos mais curtos para uma série de problemas físicos e mentais. Segundo a psicóloga especializada em estresse, Ana Maria Rossi, da International Stress Management Association (Isma-Brasil), a lista de males é longa: gripes, dores de cabeça, gastrite, problemas de pressão ou musculatura. No campo psicológico, irritabilidade, impaciência, menor tolerância à frustração, ansiedade, depressão, perda de criatividade e de capacidade de concentração estão entre os sintomas corriqueiros.

Ainda assim, muita gente hesita em deixar a empresa. Pesquisa realizada pela Isma com 678 empresários, profissionais liberais e executivos revela que 38% dos entrevistados resiste em sair de férias — grande parte deles por temer perder as rédeas do negócio. Embora faltem dados específicos para pequenos empresários, ao que tudo indica a situação do grupo é ainda pior. "Por concentrar a tomada de decisões, os donos de negócios de menor porte costumam ter ainda mais dificuldade para se ausentar", diz Betania Tanure, professora especializada em comportamento organizacional da Fundação Dom Cabral.

SE VOCÊ JÁ NÃO tem pelo menos 20 ou 30 dias por ano — ainda que divididos em temporadas mais curtas —, provavelmente sofre da mesma deficiência. Para superá-la, só mesmo apostando na delegação das tarefas. O processo tem início bem antes da temporada de descanso. "É preciso investir tempo na sistematização de processos", diz Paulo Kretly, presidente da Franklin Covey Brasil, consultoria especializada em produtividade e gestão de pessoal. O casal Bresciani pensa parecido. Aos 80 profissionais das duas unidades da casa, um manual de 121 páginas explica, passo a passo, procedimentos que vão da preparação de tintura de cabelos a estornos de cartão de crédito. "Para ficar longe, sem atropelos, é essencial ter rotinas de trabalho definidas", afirma o empresário.

Paulo Bresciani também providenciou um software para acompanhamento das contas a pagar e a receber. Para inserir os dados no sistema, treinou uma funcionária. Em trinta minutos ela dá conta da tarefa que antes tomava três horas diárias de trabalho manual do chefe. Ainda assim, ele admite que delegar nem sempre é fácil. "Até hoje tenho que frear o impulso de querer fazer tudo", diz. Impulso, porém, contido nas férias. "Resisto à tentação de telefonar ou mandar e-mails para o salão." A atitude tem apoio da psicóloga Ana Maria. "Não adianta nada sair de férias e não se desligar da empresa", diz. "Só é justificável contatar a equipe para tratar de assuntos impossíveis de delegar ou adiar."

Se você também quer evitar telefonemas indesejados, o consultor Kretly recomenda: deixe claras as expectativas para a volta. O empresário Cláudio Furusho, 44 anos, dono da FK, especializada na locação de impressoras e computadores, adota a prática. Todo ano tira cerca de três temporadas de dez a 15 dias de férias — a última delas em janeiro, com a filha, na Disney. Na sua ausência, a empresa, de 100 funcionários, fica a cargo de cinco gestores. "Para tocarem bem o negócio, é importante que tenham conhecimento dos resultados esperados", afirma. Para isso, ele tem metas claras em relação à receita, grau de satisfação e retenção dos clientes e lucratividade — dados apurados e divulgados semanalmente. →

Título da Matéria: De malas prontas
Mídia: Revistas Veículo: Pequenas Empresas Grandes Negócios
Data de Publicação: 01/02/2009 Página: 90 a 92

Na busca de repouso, outros recorrem a estratégias bem menos convencionais. É o caso da lanchonete Pelicano, que tem um funcionário fixo e quatro outros nos fins de semana, em Tabatinga, interior de São Paulo. Toda véspera de Natal, os quatro proprietários fecham as portas. Só reabrem três semanas depois. "Foi a maneira que encontramos de descansar com uma equipe tão pequena", diz o sócio José Ricardo Marques Luís, 28 anos.

O sistema começou em 1992, quando ele e os três irmãos assumiram o comando do negócio, antes conduzido pelo pai. "No tempo dele, o bar não fechava nunca." Naquela época, férias em família, nem pensar. "Só fui ver o mar pela primeita vez com 17 anos, numa viagem ao Rio", conta o irmão Valtencir, 36 anos. Pai de três filhos, ele não quer o mesmo para as crianças. No ano passado, levou a família ao Guarujá, no litoral paulista. Só não repetiu a dose agora por conta do nascimento da caçula, de três meses. "Vale a pena perder 20 dias de faturamento para me divertir no mar com a meninada."

ANTES DE PARTIR

OS PREPARATIVOS PARA AS FÉRIAS COMEÇAM BEM ANTES DA ARRUMAÇÃO DA BAGAGEM

DELEGUE TAREFAS COMPLETAS

É muito mais prazeroso fazer um trabalho por inteiro do que se incumbir de diferentes tarefas. Com a delegação de processos completos, crescem as chances de o trabalho sair bem feito, tanto na sua presença como nas férias.

CAPRICHE NO TREINAMENTO

Treine os funcionários no decorrer do ano para que deem conta do serviço na sua temporada de descanso. No processo, dê-lhes apoio nos momentos de dificuldade, mas não caia na tentação de, para poupar tempo ou evitar erros, fazer o trabalho no lugar deles. Não tem jeito: tropeços podem ser essenciais para o aprendizado.

INCENTIVE A TOMADA DE DECISÃO

Quanto mais subsídios seus empregados tiverem para a tomada de decisão, menor é o risco de o consultarem nas férias ou — pior ainda — de botarem os pés pelas mãos durante sua ausência. Informe-os sobre o mercado, as necessidades da empresa e outros dados que possam ajudá-los a entender as razões para agir de determinada maneira. Padronize formas de atendimento, descontos e prazos para diferentes tipos de clientes.

ESCLAREÇA SUAS EXPECTATIVAS

Deixe claro o que espera encontrar na volta do descanso, com metas em relação à realização de tarefas, prazos, vendas, entregas e o que mais julgar necessário. Se ainda assim for preciso falar com a equipe, diga exatamente sobre o que pretende ser comunicado e com que frequência vai telefonar ou ler e-mails. Quanto menos intervenção, melhor — tanto para seu descanso como para o incentivo à independência do time.

SEJA FLEXÍVEL

Reconheça que seus funcionários podem dar conta de seus afazeres de formas diferentes ou até melhores do que as suas.

ACEITE ERROS

Por mais que você organize a sua empresa, uma coisa é certa: vez por outra, erros ocorrerão (assim como acontecem quando você está por lá). Admitir o fato ajuda a relaxar em paz.

Fontes: Betania Tanure, da Fundação Dom Cabral; Paulo Kretly, da Franklin Covey Brasil; Sandra Sanches, da consultoria Across