



5 ANOS COMÉRCIO TOTAL

Uma trajetória de sucesso



Especialistas
em pequenos
negócios.



comércio total

O Sebrae dentro da sua empresa

PRESIDENTE DO CONSELHO DELIBERATIVO

Júlio da Silva Rocha Júnior

DIRETOR SUPERINTENDENTE

José Eugênio Vieira

DIRETOR DE ATENDIMENTO

Ruy Dias de Souza

DIRETOR TÉCNICO

Benildo Denadai

GERENTE DE ATENDIMENTO COLETIVO AO COMÉRCIO

Christiane Barbosa e Castro

GERENTE DE MARKETING E COMUNICAÇÃO

Flávia Lessa do Nascimento

ANALISTAS TÉCNICAS

Clébia Pettene de Souza

Gabriela Vichi Abel de Almeida

ANALISTA DE COMUNICAÇÃO E MARKETING

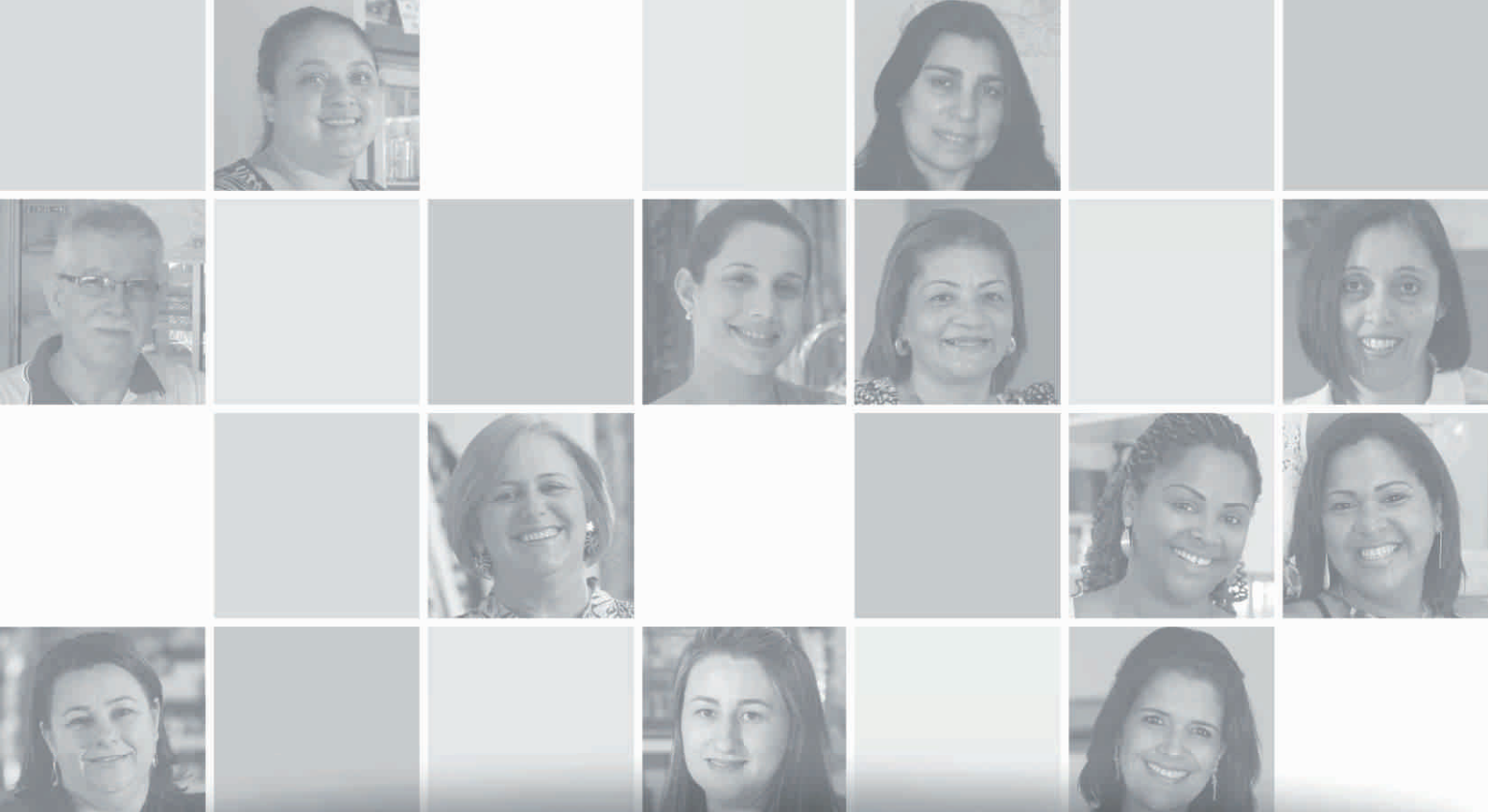
Karla Monteiro Sanches de Moraes Fonseca



Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo – SEBRAE/ES

Av. Jerônimo Monteiro, 935, Centro, Vitória/ES. CEP: 29010-003

Telefone: 0800 570 0800 | www.sebrae.com.br



5 ANOS

COMÉRCIO TOTAL

Uma trajetória de sucesso

PRODUÇÃO EDITORIAL

Triade Comunicação Empresarial

TEXTOS

Denise Klein

Samyra Martins

EDIÇÃO

Denise Klein

REVISÃO

Ane Ramaldes

FOTOGRAFIAS

Rocio Fotografia

SEBRAE/ES

PROJETO GRÁFICO E EDITORAÇÃO

Bios

IMPRESSÃO

Triunfal Gráfica e Editora

TIRAGEM

400 exemplares

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)
(Zapater; Organização Documental, ES, Brasil – isabel@zapater.com.br)

C5746 5 anos : comércio total : uma trajetória de sucesso / SEBRAE/ES. – Vitória :
SEBRAE/ES, 2014.

114 p. : il. ; 26,5 cm.

1. Empreendedorismo – Espírito Santo. 2. Comércio – Espírito Santo. 3.
Pequenas e médias empresas – Espírito Santo. 4. Projeto Comércio Total –
Espírito Santo. I. SEBRAE/ES. II. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas
Empresas do Espírito Santo.

CDU: 65.017.3(815.2)
CDD: 658.11098152

Prefácio

Tivemos o privilégio de acompanhar as primeiras conversas do nascimento do projeto Comércio Total, desenvolvido pelo Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo – SEBRAE/ES, direcionado para o nosso segmento de bens, serviços e turismo.

Atualmente, 99% dos empreendimentos do Espírito Santo são de micro e pequeno porte, o que contribui muito para o equilíbrio financeiro e a constância de arrecadação de impostos no Estado, especialmente em épocas de crise, como a de 2008, ano em que o Comércio Total começou a ser concebido.

*dos empreendimentos
do Espírito Santo
são de micro e
pequeno porte*



99%

Entretanto, sabe-se que a maioria dessas micro e pequenas empresas nasce sem planejamento e controle, por falta de acesso de seus proprietários a informações sobre gestão, administração, marketing, finanças etc. Ainda assim, muitos registram relativo sucesso e mantêm seus negócios em pleno funcionamento.

Nesse sentido, a iniciativa de proporcionar a eles cursos gratuitos em seus bairros ou regiões de atuação é de vital importância. Afinal, aliar a experiência e vivência que possuem e a capacitação em assuntos estratégicos para os seus empreendimentos contribui sobremaneira para a obtenção de melhores resultados e organização.

Outro ponto preponderante para o sucesso do Comércio Total é o fato de ele ir até os empresários que precisam, pois eles, na maior parte dos casos, desconhecem o SEBRAE/ES, sendo que a instituição existe para isso, para dar suporte de capacitação em gestão para o sucesso das micro e pequenas empresas. Com isso, o projeto reduz até mesmo o índice de fechamento de empresas no nosso Estado.

E quanto mais empresas em funcionamento maior o bem-estar das famílias.

Além disso, é preciso registrar que, com a sua atuação em todo o território estadual, o Comércio Total contribui para fortalecer os comércios locais e fixar as pessoas em suas próprias cidades, gerando renda e emprego de forma descentralizada e evitando os problemas sociais registrados no passado nas regiões metropolitanas que recebiam esse contingente em busca de emprego.

Por tudo isso, muito nos orgulha este registro dos 5 anos de vida do Comércio Total. Mais satisfeito ainda ficamos de ver que ele se tornou um modelo de atuação com comércios locais. Nosso desejo é que ele tenha vida longa, produtiva e de vasto alcance pelas terras capixabas.

José Lino Sepulcri

*Presidente da Federação do Comércio de Bens,
Serviços e Turismo do Espírito Santo (Fecomércio-ES)*



(...) com a sua atuação em todo o território estadual, o Comércio Total contribui para fortalecer os comércios locais e fixar as pessoas em suas próprias cidades. »

Linha do Tempo

Comércio Total



2009

Início do Projeto Comércio
Total (2º semestre)

1º evento do Comércio
Total realizado em Vila
Velha, no bairro Terra
Vermelha

Realizados 15 eventos

98,7% dos participantes
ficaram satisfeitos
com o projeto

88% afirmaram ter
aplicado os conhecimentos
adquiridos com o projeto

2010

Ano de consolidação
do projeto

Realizados 67 eventos

94,9% dos participantes
ficaram satisfeitos
com o projeto

87% afirmaram
ter aplicado os
conhecimentos
adquiridos com o
projeto

2011

Firmado convênio com o
Governo do Estado para
interiorização do projeto

Realizados 24 eventos

98,6% dos participantes
ficaram satisfeitos
com o projeto

93,8% afirmaram ter
aplicado os conhecimentos
adquiridos com o projeto



2012

Realizados 35 eventos

98,8% dos participantes
ficaram satisfeitos
com o projeto

94,2% afirmaram ter
aplicado os conhecimentos
adquiridos com o projeto



2013

Realizados 32 eventos

98,5% dos participantes
ficaram satisfeitos
com o projeto

94,9% afirmaram
ter aplicado os
conhecimentos
adquiridos com o
projeto



2014

Todos os municípios do Espírito Santo
foram contemplados com o projeto

Início do 2º ciclo do projeto
(novos temas para as palestras e
consultorias)

Realização de 38 eventos

Marca de mais de 26 mil
participantes capacitados

Média dos 5 anos: 97,9% dos
participantes ficaram satisfeitos
com o projeto, e 91,7% afirmaram
ter aplicado os conhecimentos
adquiridos com o projeto

Observação: no momento da publicação
deste livro, a pesquisa referente ao ano de
2014 ainda não havia sido finalizada, pois
os eventos ainda estavam sendo realizados.



Sumário

13

A estruturação do projeto

Curiosidade

[PÁGINA 20]

Enfim, em que consiste
o Comércio Total?

[PÁGINA 22]

Um projeto em
constante evolução

[PÁGINA 26]

O processo de
operacionalização

[PÁGINA 28]

31

Uma conjuntura desafiadora

Comércio: negócio
relevante para o Estado

[PÁGINA 32]

O momento econômico

[PÁGINA 34]

Classe C: cresce o
principal público dos
negócios locais

[PÁGINA 36]

41

O projeto ganha as ruas

Terra Vermelha recebe
o primeiro evento

[PÁGINA 42]

Mix de comércio

[PÁGINA 43]

Primeiros empresários
contam suas experiências

[PÁGINA 46]

A visão dos
primeiros consultores

[PÁGINA 52]



59

91

105

Empreendedores compartilham suas histórias

Vencendo desafios

[PÁGINA 60]

De vendedora porta a porta a dona de loja

[PÁGINA 64]

Bons frutos em Cariacica

[PÁGINA 67]

A força do empreendedorismo

[PÁGINA 74]

Ousadia empreendedora de duas famílias

[PÁGINA 79]

Uma vida dedicada ao comércio

[PÁGINA 84]

Desenvolvimento comercial de todo um bairro

[PÁGINA 87]

Os números comprovam o sucesso

Resultados mais que satisfatórios

[PÁGINA 92]

Somando forças por um objetivo comum

Parceiros engajados com a realização do projeto

[PÁGINA 106]

109

Para onde vamos

Um futuro promissor

[PÁGINA 110]

114

Referências



A estruturação do projeto



26 mil
pessoas

e 8,7 mil empresas
foram capacitadas
nos 78 municípios do
Espírito Santo em 211
eventos e mais de 15
mil consultorias até
setembro de 2014

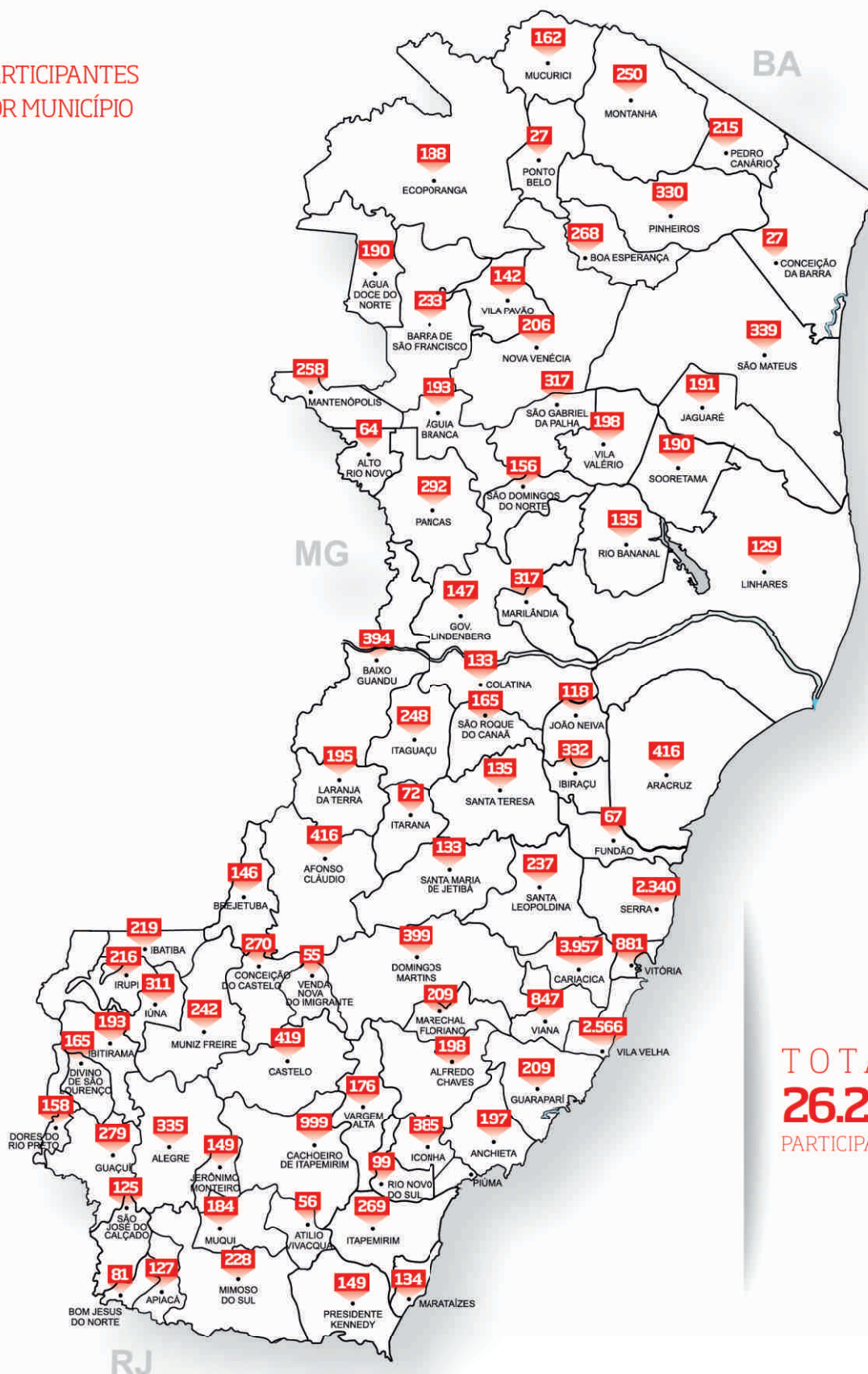


Nascimento em um contexto de mudança

Em meados do ano de 2009, o Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Espírito Santo (SEBRAE/ES) lançou o projeto Comércio Total, uma iniciativa ousada que, por sua estratégia assertiva, se consolidou e completa 5 anos de existência.

Ao todo, nessa marcante trajetória que o Comércio Total percorreu, mais de **26 mil pessoas** e **8,7 mil empresas** foram capacitadas nos **78 municípios** do Espírito Santo. Foram realizados **211 eventos** e mais de **15 mil consultorias** até setembro de 2014. Elas relatam mudanças de curso em seus negócios após os conhecimentos adquiridos e algumas dessas histórias de vida poderão ser conhecidas nesta publicação.

PARTICIPANTES POR MUNICÍPIO



TOTAL:
26.240
PARTICIPANTES



NOVO MÉXICO - VILA VELHA



COLATINA



NOSSA SENHORA - VILA VELHA



NOVA ROSA DA PENHA - CARIACICA



TERRA VERMELHA - VILA VELHA



SÃO PEDRO - VITÓRIA



ENTREGA DE CERTIFICADOS - SÃO GABRIEL DA PALHA



COMÉRCIO TOTAL



SÃO PEDRO - VITÓRIA



PORTO CANOA - SERRA



BOA ESPERANÇA



TERRA VERMELHA - VILA VELHA

O nascimento do Comércio Total aconteceu a partir do repensar sobre a atuação do SEBRAE/ES, que dedicava especial atenção aos principais Arranjos Produtivos Locais (APL) do Espírito Santo, devido à importância deles para a economia estadual. Isso deixava, entretanto, à margem significativas possibilidades de atendimento na base da pirâmide socioeconômica, na qual o SEBRAE/ES fazia incursões localizadas, relacionadas com algum projeto específico ou por meio de alguns poucos empreendedores que procuravam atendimento por iniciativa própria.

Limitações orçamentárias, estratégias em outras direções, tradição, entre outros fatores, produziram uma longa ausência do SEBRAE/ES nas concentrações do comércio e da prestação de serviços existentes nos diversos bairros da Região Metropolitana da Grande Vitória (RMGV), nas sedes municipais menores, e em todas as localidades menos populosas do Estado.

Tais circunstâncias - somadas às dificuldades inerentes a empreendedores de micro e pequenas empresas, como falta de conhecimento específico suficiente para elaborar seu elenco de necessidades, timidez, distância e falta de meios adequados de comunicação - produziam uma nítida especialização do atendimento do SEBRAE/ES notadamente carente de massificação, universalização e democratização, elementos indispensáveis à dinamização da economia.

Correntes vigentes na época para a redução da pobreza e a identificação da enorme possibilidade de mercado na base da pirâmide econômica fizeram coro para a formatação do Comércio Total. Naquele momento, havia uma mobilização fortalecendo-se no Brasil no sentido da diminuição da pobreza e erradicação da pobreza extrema, com base especialmente nas experiências de Bangladesh, por Muhammad Yunus (Um Mundo Sem Pobreza, Ática, 2008). Além disso, concluiu-se que novos projetos só funcionariam efetivamente se tivessem como princípio um sistema de atendimento porta a porta, gratuito e elaborado com uma metodologia que permitisse resultados imediatos, da qual só ficaria de fora quem realmente não quisesse trabalhar com o SEBRAE/ES.

Outra importante contribuição para a ideia do projeto foram os trabalhos desenvolvidos por C.K. Prahalad (1941-2010) relacionados com as enormes possibilidades do mercado na base da pirâmide (A Riqueza na Base da Pirâmide, Bookman, 2006).

*Mas levar esse
sonho para a
prática não foi
simples*

Diante de um quadro de busca da total democracia, e da universalização do atendimento e, considerando que cerca de 99% das empresas brasileiras eram micro e pequenas, sendo cerca de 70% delas do comércio, tornou-se determinante uma mudança. Era preciso definir uma estratégia que permitisse ações decisivas na direção de atender indiscriminadamente os empreendedores situados na base da pirâmide e espalhados geograficamente por todo o território do Espírito Santo, notadamente, num primeiro momento, abrangendo as sedes municipais e os distritos próximos.

O SEBRAE/ES, naquela ocasião, tinha, basicamente, dois focos de atuação: os chamados “Projetos Coletivos”, que contemplavam os Arranjos Produtivos Locais e segmentos de destaque na economia estadual, e o “Atendimento Individual Espontâneo”, que contemplava o atendimento aos empresários que procuravam o SEBRAE/ES em busca de capacitação ou consultorias, assim como as pessoas com intenção de abrir um negócio.

Com isso, o SEBRAE/ES tinha, em 2009, um grande número de empresas que não eram atendidas nem por projetos coletivos nem individualmente, porque não vinham até o SEBRAE/ES solicitar qualquer serviço ou orientação. Por outro lado, o comércio era o setor econômico com o maior número de empresas e, apesar de contar com projetos coletivos do SEBRAE/ES em alguns segmentos, ainda possuía lacunas a serem preenchidas, principalmente em se tratando de pequenos comerciantes de regiões cuja atividade econômica era incipiente.

Foi assim, diante da grande vontade de ver o SEBRAE/ES atuar de forma mais equânime, que foi concebida a ideia e a filosofia do projeto Comércio Total, por volta do ano 2008. Mas levar esse sonho para a prática não foi simples.

Era preciso entendê-lo, formatá-lo, operacionalizá-lo. Para isso, foram realizadas muitas discussões sobre a metodologia e a estruturação do projeto.

A intenção era que os consultores atendessem os empresários propondo soluções imediatas e auxiliando-os nas mais básicas questões relativas à gestão dos negócios, sempre priorizando as periferias dos municípios mais populosos do Estado e outras localidades menos desenvolvidas. Antes, porém, os empresários deveriam assistir a palestras de modo a serem sensibilizados e haver nivelamento do conhecimento sobre cada tema.

Por ser complexo e inovador, somente após muitas reuniões, idas e vindas, é que o projeto iniciou sua trajetória, mesmo com as dificuldades relacionadas ao crescimento geométrico do número de consultorias a realizar. Também se viu que era preciso acompanhamento sistemático do seu desempenho e aumento de consultores credenciados ao SEBRAE/ES. Outro ponto importante eram os recursos disponibilizados para um projeto que pretendia ser cada vez maior. Portanto, parcerias seriam fundamentais.

Levando esse sonho para a prática, com tudo estruturado, apresentado e aprovado pela diretoria do SEBRAE/ES, a ideia ganhou vida, o que foi muito importante para o desenvolvimento do comércio de várias regiões do Espírito Santo.

Dessa maneira, o SEBRAE/ES viu um projeto local, totalmente desenvolvido na regional Espírito Santo, alcançar diretamente e em pouco tempo seu alvo tão desejado: deixar de atender somente o topo para alcançar também a população da extensa e significativa base da pirâmide social.

O grande resultado do Comércio Total em 5 anos são muitas mudanças. Mudanças nas histórias de vida das pessoas atendidas. Mudanças em territórios por onde passou. Mas mudanças também na estrutura e nos ideais do SEBRAE/ES, que teve o projeto como um divisor de águas. Isso se deve a fatores como a ampliação de 10.163 empresas formais atendidas em 2008 para 40.286 em 2013, sendo grande parte delas do Comércio Total. Além disso, antes eram registrados 200 consultores e hoje são mais de 500. Diante desse cenário, conforme relata a diretoria da época, as expectativas em relação à iniciativa foram não só atendidas como superadas.

Curiosidade

Para ilustrar aos profissionais envolvidos no Comércio Total o que deveria ser o projeto foi usado um texto, chamado “A menininha do vestido azul”, da Revista Reader’s Digest (agosto de 1978). Confira:

“O fato ocorreu na cidade de Cleveland, Ohio (USA) e o território era restrito a uma rua chamada Gates Avenue, onde na primavera as pessoas que moravam nas ruas vizinhas cultivavam os seus jardins, pintavam suas casas e aparavam as gramas para o verão. Mas a Gates Avenue continuava suja e feia. A maioria dos moradores daquela avenida era pobre e se contentava com o que tinham. A rua não era pavimentada e não tinha iluminação.

Na primavera, muitas das meninas da escola usavam roupas bonitas e novas. Mas havia uma menininha daquela rua que usava um vestido sujo, bem surrado, o mesmo que costumava usar durante todo o inverno. Provavelmente era o único vestido que tinha.

Um belo dia a professora falou para a menininha: ‘Amanhã de manhã, antes de você vir para a escola, poderia lavar o rosto?’ No outro dia, a menininha apareceu com o rosto lavado e com os cabelos limpos. A professora então solicitou para que ela pedisse à sua mãe para lavar seu vestido. Mas foi em vão.

Foi aí então que a professora comprou um vestido de cor azul! brilhante e deu de presente para a menina. Na manhã seguinte, ela veio para a escola usando o vestido novo e estava limpa e arrumada.

Quando o pai dela chegou e a viu usando o vestido novo, se surpreendeu ao perceber que ele tinha uma filha muito bonita. E quando a família se sentou para jantar, ele ficou mais surpreso ainda em ver a toalha da mesa. Até então a família nunca havia forrado a mesa com uma toalha. ‘Para que esta toalha de mesa?’, perguntou o pai. ‘Aqui

nesta casa, nós vamos nos organizar. É feio ter uma casa suja e desarrumada, enquanto nossa filha está tão limpa’, respondeu a sua esposa.

Depois do jantar a mãe começou a limpar o chão. Por alguns segundos, o marido ficou observando, sem nada dizer. Depois, ele foi até o quintal e começou a consertar a cerca. Na noite seguinte, com a ajuda da família, ele começou a escavar a terra para fazer um jardim.

Na outra semana, o vizinho começou a olhar para o que a família daquela menina estava fazendo. Aí então ele começou a pintar a sua casa e o fez pela primeira vez nos últimos 10 anos.

Poucos dias depois, o pastor de uma igreja próxima passou em frente às duas casas e viu os homens trabalhando. Disse para si mesmo: ‘As pessoas que estão tentando com tanta dificuldade limpar suas casas e arrumar seus jardins numa rua como esta deveriam ser ajudadas’.

Ele então foi conversar com os homens que estavam à frente da administração municipal. Foi também conversar com empresários importantes, com os líderes das igrejas e diretores das escolas. Pediu que eles ajudassem as famílias que moravam na Gates Avenue.

Poucos meses depois Gates Avenue parecia uma outra rua, de tão diferente que estava. Desde o ano de 1913, milhares de distritos e cidades americanas organizam campanhas para pintura e conserto das casas. A vida se tornou melhor para todos os seus moradores.

Quem sabe se este milagre pode acontecer quando uma professora der de presente a uma outra menininha um vestido novo de cor azul? 🧡





Enfim, em que consiste o Comércio Total?

O Comércio Total atende todos os comerciantes interessados em aprimorar a gestão de seus negócios por meio da ampliação do conhecimento. Ele é operacionalizado por bairro ou por um conjunto de bairros, que recebe de forma programada e gratuita o evento do projeto.

Os comerciantes e seus empregados são convidados com antecedência, em média de uma semana, a participar do evento, que consiste em três a cinco dias de palestras, sempre precedidas de um lanche, realizadas no período da noite para permitir que mais pessoas compareçam. Elas fazem inscrição previamente ou até o primeiro dia do evento.

As palestras, estrategicamente definidas e elaboradas de acordo com o perfil do público e as necessidades mais relevantes dos pequenos negócios locais, são as seguintes:

- **Melhore seu Negócio e Venda Mais:** aborda a importância de o empresário conhecer mais o seu negócio e mercado, de planejar suas ações, de associar-se e de se capacitar.
- **Gestão de Pessoas:** aborda a importância de gerir bem os empregados para alcançar os objetivos da empresa e quais métodos, boas práticas e ferramentas estão disponíveis para isso.

- **Vendas e Atendimento:** aborda como executar vendas com sucesso, quais técnicas são possíveis utilizar, qual a diferença entre vender e atender, e como evitar os erros mais comuns na hora da venda.
- **Controles Financeiros para o Varejo e Serviços:** aborda a importância de controlar as finanças, fazer provisões e apurar os resultados do negócio de forma sistemática e efetiva.
- **Formação de Preço de Venda:** aborda como formar preços competitivos em um mercado concorrido a partir do controle financeiro da empresa, apurando custos e resultados, entre outros assuntos.
- **Crédito para sua Empresa:** aborda quando é a hora de buscar o crédito, quais as opções disponíveis, e como acessá-lo.
- **Gestão de Estoque:** aborda a importância de gerir o estoque da empresa como um instrumento estratégico para maximizar investimentos e resultados.
- **Visual de loja:** aborda a importância de se utilizar ferramentas de visual merchandising, entre outros recursos, como iluminação, aromas e equipamentos, para valorizar o estabelecimento e motivar as visitas e vendas.
- **Automação Comercial e ECF:** aborda a relevância da automação dos processos do empreendimento para oferecer ao cliente respostas mais rápidas, além de melhorar a qualidade dos produtos e serviços oferecidos, e traz esclarecimentos sobre o Emissor de Cupom Fiscal. No primeiro ano do projeto, essa palestra era ministrada pela Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Espírito Santo (Fecomércio-ES).

Esses temas, no decorrer do projeto, foram sendo atualizados, modificados, substituídos e ampliados de acordo com pesquisas realizadas com os participantes e a experiência e percepção da equipe do SEBRAE/ES, levando em conta a sua pertinência para a atualidade e o futuro dos empreendimentos. Por isso, a partir de 2014, novas palestras foram inseridas na programação. São elas:

- **Diferenciação - Como se Destacar da Concorrência:** aborda a importância e os benefícios de identificar diferenciais competitivos e se posicionar de forma clara no mercado.
- **Promoção de Vendas:** aborda conceitos de sazonalidade e sua influência sobre as vendas, além da criação de um calendário anual de estratégias promocionais para alavancar as vendas.
- **Internet - Ferramenta para Bons Negócios:** aborda as oportunidades de uso da internet para a promoção de negócios e fidelização de clientes, orientando como se adequar e iniciar operações no meio virtual.

Após o término das palestras, os empresários participantes com negócios formalizados têm o direito, caso haja interesse, de receber duas **consultorias** simplificações personalizadas de 10 horas cada, em dois temas que julgar mais importantes para o seu comércio no momento.

Cada consultoria contempla duas visitas ao empreendimento. Durante a consultoria, o profissional faz um diagnóstico da empresa, indica melhorias e elabora um relatório com

Consultorias



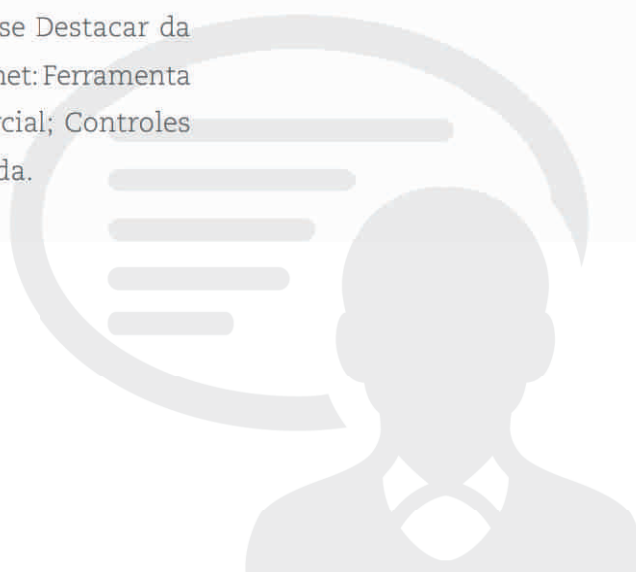
sugestões de medidas a serem implementadas ao longo de determinado período para resolver problemas identificados, sanar dificuldades e incrementar as vendas, o faturamento, a organização, a divulgação, o visual, enfim, utilizar todo o potencial do empreendimento.

No caso de empresas informais, também são oferecidas duas consultorias de aconselhamento, porém contemplando 4 horas de atendimento e uma visita ao estabelecimento.

A seguir, traçado o plano de ação, que tem como premissa ser de fácil implementação, fica a cargo do empresário dar os próximos passos rumo à alavancagem de seu negócio. E muitos já o fizeram com sucesso, o que pode ser evidenciado nos diversos depoimentos de empreendedores que participaram do projeto, dentre os quais alguns compõem este livro.

No chamado primeiro ciclo do Comércio Total eram oferecidas consultorias em: Gestão de Pessoas; Vendas e Atendimento; Controles Financeiros para o Varejo e Serviços; Formação do Preço de Venda; Automação Comercial e ECF; Gestão de Estoques; Visual de Loja e Plano de Negócio.

A partir de 2014, no segundo ciclo do projeto, são ofertadas consultorias em: Diferenciação - Como se Destacar da Concorrência; Promoção de Vendas; Internet: Ferramenta para Bons Negócios; Automação Comercial; Controles Financeiros; e Formação do Preço de Venda.



Um projeto em constante evolução

Assim como a economia, os mercados, o público, o comportamento do consumidor e as formas de comercialização mudam, o Comércio Total é um projeto em constante evolução. Sem fórmulas estáticas e inflexíveis, está sempre em busca de atender melhor o seu público, levando até ele informações atualizadas sobre gestão de negócios.

Nesse sentido, muitas foram as adaptações em seu formato desde o seu lançamento. A primeira experiência, por exemplo, revelou alguns inconvenientes. Primeiro, o horário. Acontecia pela manhã e à noite, mas as pessoas só podiam comparecer à noite, pois alguns estabelecimentos contam apenas com o dono ou um empregado, então, eles não podem sair.

Além disso, o número de dias de evento, que inicialmente era de cinco, foi reduzido para três, e alguns temas de palestras foram substituídos, reduzidos ou ampliados, de modo que, quando o projeto retornasse àquela localidade, os mesmos empresários e pessoas interessadas pudessem participar, com a possibilidade de aprender novos conteúdos e receber outras consultorias, aprimorando ainda mais seu conhecimento.

Essa modificação dos temas teve que ocorrer, pois, uma vez que o projeto contemplava um município, o SEBRAE/ES era novamente demandado pelas prefeituras a retornar com o projeto em função da perceptível melhoria dos empreendimentos e, até mesmo, da autoestima dos empresários.

Dessa forma, era importante o Comércio Total se adequar ao tempo e estar em constante mudança para atender os comerciantes da forma mais adequada e atual possível, sem ser estático, pelo contrário, estando sempre em evolução.

Diante disso e após chegar aos 78 municípios do Espírito Santo, no primeiro semestre de 2014, o Comércio Total entrou em uma segunda etapa, que consiste no retorno aos bairros ou municípios do interior já contemplados, com novas palestras e consultorias.

O objetivo é continuar contribuindo com o crescimento daqueles que participaram do projeto há algum tempo, implementaram suas melhorias, e agora têm novos desafios pela frente.

ENTOS REALIZADOS POR
UNICÍPIO • 2009 a 2014

BA

MG

RJ

TOTAL
211
EVENTOS

26
27

O processo de operacionalização

No início de 2009, com a ideia pronta e aprovada do Comércio Total, era preciso operacionalizá-lo. Então, a equipe envolvida com o projeto identificou, a partir de estudos sobre as principais dificuldades do comércio e da prestação de serviços, os nove temas que constituiriam a versão inicial de palestras.

Consultor credenciado ao SEBRAE/ES desde 1999, Alziro Fernandes Valejo da Silva, que também é professor de Gestão Financeira na Fundação Getúlio Vargas, foi o responsável pela adaptação dos conteúdos que seriam apresentados durante o projeto nas regiões por onde o mesmo passasse, com o desafio de atender às necessidades específicas de gestão de pequenos negócios.

A princípio, foram formatados temas como: Conhecendo a sua Rua, Atendimento a Clientes, Controles Financeiros, Formação de Preço de Vendas, Gestão de Pessoas, Gestão de Estoque, Técnicas de Vendas e Visual de Loja. Cada palestra era prevista para uma hora e meia de duração.

Alziro Valejo conta um pouco sobre a sua participação nesse início do Comércio Total:

“ Fiz as apresentações falando de assuntos técnicos de uma forma mais simples, mais lúdica e isso foi bom para o pequeno comerciante. Se eu elaborasse algo com uma linguagem mais acadêmica, o público-alvo do projeto não iria se identificar com a ação e pensaria que aquilo não tinha sido feito para ele. Assim, o projeto foi um sucesso, chegando de forma tímida em 2009 e, a partir de 2010, ganhando um volume muito maior. ”

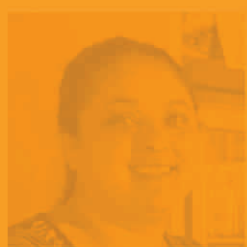


Antes do lançamento oficial do Comércio Total, foram realizadas turmas-piloto para verificar a eficácia das palestras. Após a aprovação, Alziro Valejo fez a capacitação dos instrutores que iriam aos vários bairros do Espírito Santo. O sucesso do projeto dependia muito dos prestadores de serviço credenciados ao SEBRAE/ES, pois os instrutores e consultores seriam as pessoas que estariam diretamente com os comerciantes locais e que dariam as orientações necessárias para a transformação dos negócios naquelas localidades. Além das palestras, eles passariam dias dentro do bairro, fazendo os atendimentos personalizados.

“

Antes do lançamento oficial do Comércio Total, foram realizadas turmas-piloto para verificar a eficácia das palestras. ”

Uma conjuntura desafiadora



houve um
incremento no
volume de receita
do comércio
varejista ampliado
capixaba de



Comércio: negócio relevante para o Estado

A estratégia do projeto Comércio Total é levar conhecimento para incrementar o pujante comércio local que cresce a cada dia em regiões diversas do Espírito Santo. Esse setor econômico tão relevante para o Estado teve um crescimento considerável nos últimos 5 anos.

Comparando 2013 a 2012, por exemplo, houve um incremento no volume de receita do comércio varejista ampliado capixaba de 8,8% e no volume de vendas, de 1,5%, segundo a Resenha de Conjuntura Pesquisa Mensal do Comércio Varejista do Espírito Santo – Dezembro/2013, publicada em fevereiro de 2014 pelo Instituto Jones dos Santos Neves (IJSN).



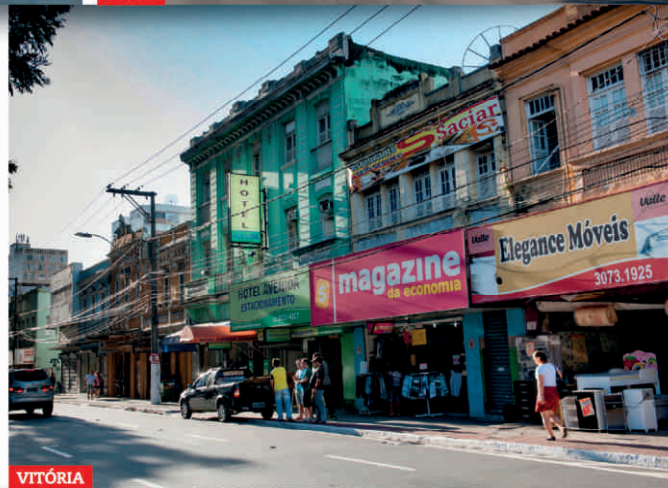
CARIACICA



SERRA



VIANA



VITÓRIA



VILA VELHA



TERRA VERMELHA - VILA VELHA

SAIBA MAIS

Após os ataques de 11 de setembro de 2001, os Estados Unidos envolveram-se nas guerras do Iraque e Afeganistão, passando a investir ainda mais em sua defesa. Além disso, a economia interna não ia bem, devido a um desequilíbrio na balança comercial, ou seja, as importações maiores que as exportações. Com isso, os americanos começaram a receber ajuda da China e Inglaterra e os bancos passaram a oferecer mais crédito com juros baixos, especialmente para compra de imóveis, até a clientes de risco. Isso estimulou a compra e tais bens tiveram incremento de preço. Em seguida, já no ano de 2008, com a elevação novamente das taxas de juros e a queda no preço dos imóveis, que não eram mais tão atrativos, os consumidores deixaram de honrar suas dívidas com altas hipotecas, prejudicando as finanças dos bancos. Em um primeiro momento, o governo americano ajudou os bancos, mas depois deixou de intervir, culminando até mesmo com a quebra do Lehman Brothers, o quarto maior banco de crédito dos Estados Unidos. Isso travou o crédito, inclusive internacional, elevou as taxas de juros e reduziu as exportações no mundo todo. No Brasil não foi diferente.

Ainda de acordo com o Instituto, na Síntese dos Indicadores Sociais do Espírito Santo, de 2013, o comércio era o segundo maior responsável pela ocupação da população por ramo de atividade, com 19%, ficando atrás somente de serviços, com 29,6%.

Foi também o comércio um dos grandes responsáveis pela evolução da geração de novos postos de trabalho formal em 2013. De acordo com a Resenha de Conjuntura Emprego Formal – Dezembro/2013, do IJSN, dos 19.391 empregos com carteira assinada criados, 7.255 foram no comércio, ou seja, 37,5%.

O momento econômico

Apesar da pertinência e da estruturação do projeto Comércio Total, os cenários econômicos mundial, nacional e regional da época do seu nascimento, em 2008, eram bastante desafiadores.

Em 2008, o mundo foi afetado pela **crise** decorrente da chamada bolha imobiliária dos Estados Unidos.

A economia global deu uma freada, sendo alguns países mais atingidos que outros. Mesmo que se afirme que o Brasil não tenha sido prejudicado pela crise, as grandes empresas sofreram com as quedas nas exportações e tiveram que ofertar sua mercadoria, de maneira inédita, em maior quantidade no mercado interno.

Com essas maiores empresas atendendo os consumidores brasileiros, as outras que já estavam aqui viram uma grande concorrência chegar. Mesmo sendo uma briga de “gigantes”, o pequeno empresário também sofreu, por não ter condições de competir igualmente em seus locais de atuação.

Conforme relata o Panorama Econômico Espírito Santo – IV Trimestre 2009, do Instituto Jones dos Santos Neves (IJSN), analisando o Produto Interno Bruto (PIB) do Espírito Santo no último trimestre de 2009, as comparações trimestrais indicavam a manutenção constante do crescimento do Estado, com taxas em torno de +2,5% nos dois últimos trimestres, o que mostra que o Estado estava em franca recuperação econômica após a crise de 2008.

Em contrapartida, comparando com o mesmo período do ano anterior, de 2008, houve queda de -5,8% no PIB estadual. Isso aconteceu devido às altas taxas de crescimento da economia que o Estado apresentava antes da crise daquele ano, sendo um dos principais motivos da contração econômica local a elevada “taxa de internacionalização”, ou seja, o elevado grau de abertura ao comércio exterior que o Espírito Santo apresenta, setor muito afetado pela crise mundial.

Ainda que os efeitos no comércio não fossem tão diretamente visíveis por aqui, existia um medo real entre os donos de estabelecimentos. O panorama de preocupação da população restringia em parte o consumo e levava o assunto da crise para os primeiros eventos do Comércio Total.

Conforme relata o consultor do SEBRAE/ES Alziro Fernandes Valejo da Silva, diversos comerciantes estavam preocupados com a situação financeira e em elaborar atrativos para o seu comércio. Com a criação do projeto e a discussão desse assunto nos eventos, o empresário pôde receber orientação, trabalhar e investir na sobrevivência e no sucesso de seu negócio:

“ Nós estávamos tentando dar uma resgatada com o foco, principalmente, no pequeno comerciante, em um contexto no qual a economia internacional estava muito complicada. Isso respingava na economia nacional, especialmente para a estrutura macro, que eram as grandes empresas, mas acabava trazendo muitos prejuízos para os pequenos. ”

Esse foi o primeiro cenário de desafio e, ao mesmo tempo, oportunidade, que o Comércio Total enfrentou.

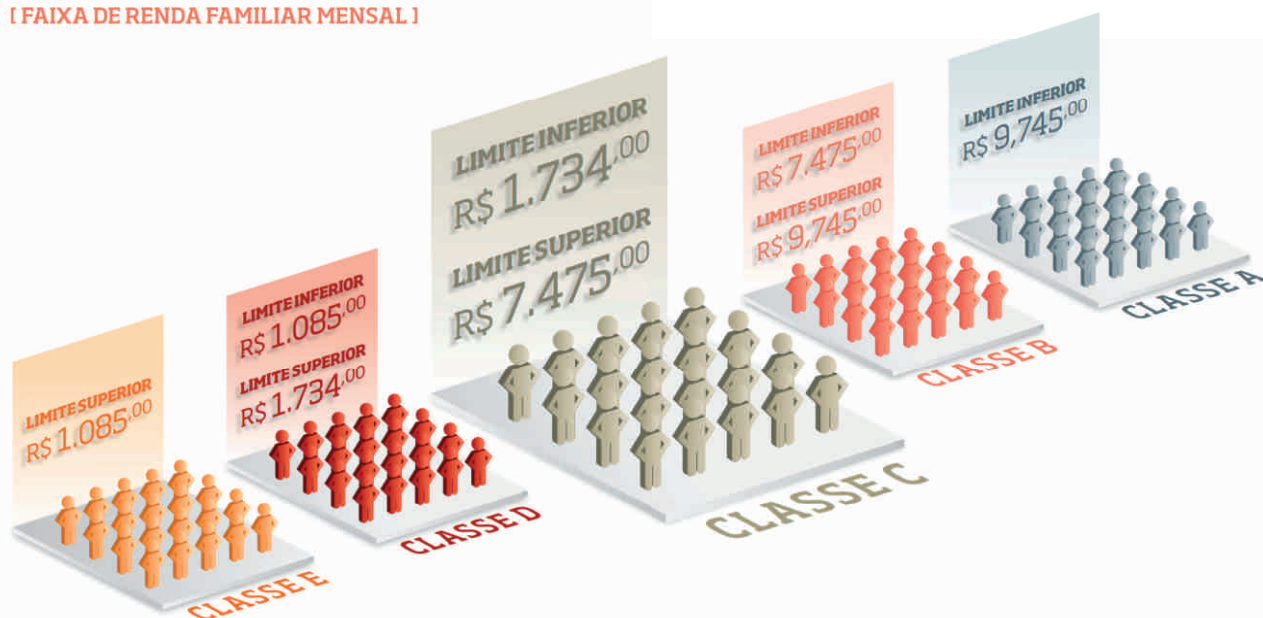
Classe C: cresce o principal público dos negócios locais

SAIBA MAIS

Famílias com renda mensal per capita entre R\$ 1.734,00 e R\$ 7.475,00, segundo o Centro de Políticas Sociais da Fundação Getúlio Vargas.

Nem tudo se resumia à crise financeira. Em 2009, ano de criação do projeto Comércio Total e de recuperação lenta da economia mundial após a bolha imobiliária dos Estados Unidos, um fenômeno veio ao encontro dos objetivos dos negócios locais: o crescimento da **Classe C**.

DEFINIÇÃO DAS CLASSES ECONÔMICAS [FAIXA DE RENDA FAMILIAR MENSAL]



OBS: ajustado pela POF / atualizado a preços de junho de 2011.
FONTE: CPS/FGV (<http://cps.fgv.br/duvidas>)

NÚMERO DE PESSOAS POR FAIXA DE RENDA - EVOLUÇÃO DA PIRÂMIDE POPULACIONAL



FONTE: Centro de Políticas Sociais CPS/FGV a partir dos microdados da PNAD/IBGE. O gráfico foi elaborado a partir de dados compilados em NERI, 2010 e NERI, 2012.

Segundo dados do Governo Federal, em 2009, a classe C foi responsável por R\$ 881 bilhões dos gastos com consumo, sendo a maior fatia do total de R\$ 2,2 trilhões do país.

Atualmente, a classe C é a que mais cresce ao ano, com uma média de 4%. Mais da metade da população brasileira já se enquadra nessa classe social. Graças ao aumento de emprego e também aos reajustes salariais, a classe C, que antes só consumia o necessário, passa a comprar carro zero e casa própria.

Muitas pessoas dessa classe social são moradoras de bairros com menores Índices de Desenvolvimento Humano (IDH) e agora possuem renda suficiente para gastos com produtos tecnológicos, roupas, calçados e acessórios. O fortalecimento do comércio local atrai esses consumi-

dores, que deixam de ir aos grandes centros comerciais, como shoppings, para consumir dentro de seu próprio bairro ou município.

O instituto de pesquisa Data Popular reforça essa afirmação com a divulgação de dados que demonstram que a classe C é responsável por 78% do que é comprado em supermercados, 60% das mulheres que vão a salões de beleza, 70% dos cartões de crédito no Brasil e 80% das pessoas que acessam a internet. Sendo assim, com um comércio local fortalecido e variado, surge a comodidade para a população da região poder ir ao banco, realizar cuidados estéticos e ainda fazer as compras da família, tudo sem sair de perto de casa.

É bom que se registre ainda que, nos últimos 25 anos, houve uma grande movimentação na pirâmide socioeconômica, com a ascensão de quase 50 milhões de brasileiros entre as diversas classes, sendo predominantemente da D para a C, segundo especialistas. Muitos empresários de micro e pequenas empresas atendem principalmente a classe C.

Atualmente, 99% das empresas do Espírito Santo são de micro e pequeno porte. Nesses dados estão incluídos os empreendedores individuais, as empresas de comércio, serviços, indústria e agricultura. Em 1999, quando houve uma forte crise no mercado mundial, o balanço entre a abertura e o fechamento de empresas no Estado foi positivo todos os dias. O que estava por trás disso eram as micro e pequenas empresas, tanto que o mercado interno não sofreu demasiadamente. A economia continuou normal,



com crescimento, não em um tamanho elevado, mas de tal forma que não trouxe problemas para o Estado.

De 2009 para cá, os empreendimentos comerciais de bairro multiplicaram-se em uma velocidade significativa e com produtos e serviços de qualidade, atendendo um público crescente e que se tornou a cada dia mais exigente, pois também estava melhor informado.

Nesse cenário de desafios e oportunidades é que o Comércio Total chega aos bairros de diversos municípios do Estado. O projeto veio apoiar a qualificação e o desenvolvimento dos empreendimentos, visto que nos locais atendidos, em 2009, a atividade comercial e de serviços era ampla, mas precária em alguns aspectos da gestão. Como isso, a comunidade residente acabava concentrando suas compras em outros centros comerciais, para atender às suas necessidades.

Hoje, em 2014, essa realidade é bem diferente. Agora, na maior parte dos bairros com comércio local, é possível encontrar facilmente ampla variedade de produtos, que são ofertados com qualidade. Além disso, são percebidas mudanças tanto na aparência das lojas interna e externamente quanto na organização das mercadorias e do estoque, e melhorias no atendimento e no controle financeiro.

Agora, na maior parte dos bairros com comércio local, é possível encontrar facilmente ampla variedade de produtos, que são ofertados com qualidade.





O projeto ganha as ruas



*Primeiro evento
na região da
Grande Terra
Vermelha em*

2009

Terra Vermelha recebe o primeiro evento

Com o projeto formatado, palestras prontas, profissionais escalados e parcerias fechadas, era hora de colocar o Comércio Total na rua. Seu primeiro evento aconteceu na região da Grande Terra Vermelha, em Vila Velha, que abriga os bairros Vinte e Três de Maio, Barramares, Cidade da Barra, João Goulart, Morada da Barra, Normília Cunha, Residencial Jabaeté, Riviera da Barra, São Conrado, Terra Vermelha e Ulisses Guimarães. Segundo dados do Censo 2010, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), essa localidade possuía 43.467 habitantes.

Com esse grande volume populacional, também já era numerosa por lá a quantidade de estabelecimentos comerciais de diversos segmentos.

Mix de comércio



FAZIA PARTE DO LEVANTAMENTO INICIAL DE INFORMAÇÕES DO COMÉRCIO TOTAL UMA SONDAÇÃO PELAS PRINCIPAIS RUAS COMERCIAIS DO BAIRRO. EM TERRA VERMELHA, EM 2009, FOI IDENTIFICADA UMA DIVERSIDADE ENORME DE NEGÓCIOS.





Para que os empresários locais ficassem sabendo do evento, foi realizada uma divulgação com panfletos, cartazes, faixas, carros de som e **convites**. O evento contou com nove palestras que aconteceram de segunda a sexta-feira, das 8h às 10h e das 19h às 21h.

Após essa semana intensa, os participantes ganharam certificados e consultorias de 10 horas ofertadas gratuitamente pelo SEBRAE/ES. Eles podiam escolher entre Formação do Preço de Venda, Atendimento ao Cliente, Gestão de Pessoas, Técnicas de Vendas, Gerenciamento de Estoques, Visual de Loja, e Controles Financeiros para o Varejo e Serviços.

Os comerciantes que não participaram das semanas de palestras ainda tiveram a oportunidade de ingressar no Comércio Total por meio da ação Porta a Porta, na qual os consultores do SEBRAE/ES passavam pelos comércios da localidade e iam dando pequenas dicas para fortalecer o negócio. Os empresários que se interessavam solicitavam consultorias gratuitas dos temas que tivessem maior necessidade.

Já nesse primeiro evento foi perceptível o sucesso do Comércio Total, visto que o público demonstrou boa aceitação, o que podia ser notado pela abordagem, pelo interesse, pela segmentação de perguntas feitas. Ficou claro que os comerciantes iriam aproveitar as informações e prosperar.

Primeiros empresários contam suas experiências



Marietela Maria Calci, secretária da Associação de Moradores de Terra Vermelha e também proprietária da loja MM Confeções, ficou sabendo do projeto Comércio Total em 2009 e se interessou. Diferentemente da grande maioria dos atendidos, ela já conhecia o SEBRAE/ES por ter feito um curso sobre visual de loja e não teve dúvida: decidiu aproveitar a oportunidade para aprender mais.

“Fiquei sabendo do Comércio Total por meio de um carro de som que passou em frente a minha loja fazendo o anúncio. Como eu já conhecia o SEBRAE e sabia dos benefícios que essa ação poderia trazer para o meu negócio, resolvi participar. Além disso, os temas das palestras eram muito interessantes, o que serviu como mais um atrativo para mim.”

A comerciante é dona da confecção há 9 anos, localizada na Avenida Afonso Cláudio, uma das mais movimentadas pelo comércio da região. Antes de decidir abrir o seu próprio negócio, já trabalhava no setor varejista, mas no bairro da Glória, grande polo comercial de Vila Velha, e ainda como empregada.

“Sempre fui muito dedicada no meu trabalho, pois gostava do que eu fazia. Minhas amigas que eram lojistas na Glória sempre pediam minha ajuda e me questionavam por não abrir algo para mim. Eu já tive uma mercearia e trabalhei também com costura por um tempo. Então, eu criei coragem e abri uma lojinha de fabricação para mim, na Glória.”

O comércio na Glória não deu certo e com isso Maristela resolveu montar sua loja em um lugar mais próximo de casa, em Terra Vermelha. Seus primeiros meses no local foram em uma pequena galeria, o que mudou após surgir um ponto maior na avenida principal do bairro.

Maristela conta que o comércio local mudou muito após o Comércio Total passar por Terra Vermelha. Segundo ela, em 2009, a região não possuía estabelecimentos bonitos, grandes e de boas marcas. Hoje, isso é muito diferente.

“Atualmente, temos muitas lojas boas e já estabilizadas. Os comércios que estão chegando agora são muito bons também. Para mim, o Comércio Total tem muito a ver com o crescimento da região, pois o SEBRAE/ES nos deu dicas, e foi o responsável por ensinar o pequeno empreendedor a trabalhar.”



Nascida em Cachoeiro de Itapemirim e criada em Vila Velha, Maristela é casada e tem uma filha. A MM Confeções é a principal fonte de renda de sua família e, por esse motivo, é muito bem cuidada pela empreendedora, que pensa em trabalhar da melhor maneira possível para ganhar mais clientes e garantir sua fonte de sustento.

“ O Comércio Total para mim foi muito proveitoso, ainda mais porque eu tinha menos tempo de comércio. Então, tudo o que eu aprendi com as palestras e as consultorias foi muito válido para aplicar na minha loja. Na época, eu visei mais o lado financeiro, porque eu tinha muitas dificuldades. Eu pedi uma consultoria nessa área e o consultor viu o meu trabalho e disse que eu estava trabalhando direito, o que me passou mais segurança. Além disso, ele me deu várias orientações que valeram a pena e me ajudaram muito. ”

Maristela afirma ainda que todos os comerciantes precisam buscar informações e, se possível, mais cursos do SEBRAE/ES. Segundo ela, a internet é uma grande aliada para que os empresários fiquem sabendo o que está acontecendo na sua própria região, além da possibilidade de realizar cursos on-line.

“ Depois do Comércio Total a gente aprende a trabalhar melhor. O mercado hoje em dia está muito competitivo e difícil. O que eu aprendi é que você tem que ter um diferencial, então, é em cima disso que eu trabalho sempre. O tipo de mercadoria que eu vendo não é o mesmo que as outras lojas da região vendem. Por exemplo, uniforme escolar e biquíni de peças montadas só eu vendo. Então, isso é um diferencial, faz a minha loja ser bem conhecida, porque um cliente vai indicando para o outro. ”

De acordo com Maristela, as palestras e atividades foram bem voltadas para o pequeno empreendedor, aquele que, como ela, realiza todas as atividades dentro da empresa e conta com a ajuda de um ou dois funcionários.

E Maristela não está sozinha quando o assunto é empreender. Há 12 anos, **Cléria Eliza Amarante** e seu marido Vinícius Godinho Amarante resolveram montar o seu próprio negócio. Como os dois já trabalhavam em comércio, mas como empregados, eles enxergaram esse ramo como a escolha mais adequada para os dois.

No momento em que tomaram essa decisão, arrendaram um ponto comercial e abriram a Agro Terra Rações, também no bairro Terra Vermelha. Mesmo com dúvidas e medo, o jovem casal embarcou na vida de empresários e de lá nunca saiu.

Participante da primeira ação do Comércio Total no bairro, Cléria afirma que se interessou pelo projeto assim que ficou sabendo, pois queria aprender mais e os títulos das palestras chamaram sua atenção por conter itens que ela julgava necessários para melhorar seu estabelecimento.

“ O Comércio Total foi bastante benéfico para o nosso estabelecimento por ter nos passado muitas dicas. Na época, depois que terminou a semana de palestras, uma consultora do SEBRAE/ES foi até o meu estabelecimento para conferir e dar mais sugestões. Isso foi muito legal. A consultora explicou, por exemplo, que era interessante colocar o nome da loja nas gôndolas e não o nome das marcas dos produtos, e isso foi fácil de colocar em prática. ”

Cléria escolheu a consultoria de visual de loja justamente para melhorar a imagem de seu estabelecimento e atrair um número maior de clientes. Para sua surpresa, a consultora que realizou o atendimento informou que sua loja estava bem avaliada e que eram necessárias poucas mudanças.





“ Fiz a consultoria de visual de loja e de atendimento ao cliente para saber como devemos abordar e o modo correto de falar com os clientes. Isso tudo, por mais que a gente já saiba, é sempre bom estar revendo, porque vamos relembrando para colocar em prática. Isso me ajudou bastante a ter um bom relacionamento com o público. Quando você fala que fez uma palestra no SEBRAE/ES, as pessoas já te olham com outros olhos. Elas veem que você está correndo atrás para proporcionar um bom atendimento. Com isso, acho que estamos fazendo um bom trabalho. ”

O comércio de Cléria e Vinícius, por estar bem localizado, continua no mesmo lugar até hoje. Os dois também residem no bairro e são pais de dois meninos de oito e dois

anos. A Agro Terra não é só a principal fonte de renda da família, mas a única.

Cléria não conhecia o trabalho realizado pelo SEBRAE/ES. Embora já tivesse ouvido falar, não sabia ao certo sobre o que tratava a instituição. Quando ficou sabendo que as palestras seriam ofertadas de forma gratuita aos moradores da região, ela se interessou e enxergou no programa uma ótima oportunidade de crescimento.

“ Se o Comércio Total voltar em Terra Vermelha, pretendo fazer de novo, porque é sempre bom lembrar e aprender coisas novas. Quando você faz uma qualificação como essa parece que as ideias vão reacendendo na cabeça. ”

Com muito tempo de atuação no comércio de Terra Vermelha, Cléria afirma que o número de clientes de seu estabelecimento está aumentando devido ao crescimento contínuo do bairro. Quando abriu sua loja, só existiam três no segmento e, atualmente, são mais de oito. Para ela, o Comércio Total foi um diferencial.

“ Com a chegada de grandes lojas e a profissionalização dos pequenos comerciantes de Terra Vermelha, os moradores conseguem encontrar tudo o que desejam comprar aqui mesmo. Eu, por exemplo, às vezes, ia aos grandes centros para fazer compras. Hoje não saio daqui do bairro para comprar nada. Aqui tem tudo o que eu preciso, desde supermercado, vestuário até bancos, e isso é muito bom. ”



A visão dos primeiros consultores

Uma das primeiras profissionais a participar do Comércio Total foi Andrezza Kamilli Regis Torres, consultora do SEBRAE/ES desde 2005 até ir trabalhar no SEBRAE Nacional. Ela conta que os participantes tinham várias dificuldades para administrar seu comércio e, por conta disso, iam às palestras e prestavam atenção para absorver o máximo de informação possível:

“Eles precisavam de tudo. A necessidade deles passava pela organização geral do negócio. Era muito comum encontrar as contas da empresa e da casa misturadas. Foi muito importante passar essa organização para que eles se entendessem como empresários e vissem seu negócio como uma microempresa. Além disso, houve a formalização de comércios, porque muitos eram informais. Então, fornecemos informações sobre a necessidade e importância de se profissionalizar.”

Segundo Andrezza, o primeiro dia de palestras foi fundamental para que os comerciantes locais entendessem o que o SEBRAE/ES estava ofertando. Foi a partir do momento que eles compreenderam o propósito da instituição que o público agiu de forma mais consciente, deixando de ser uma participação por curiosidade para ser uma busca de conhecimento e crescimento profissional.

Durante as palestras era comum que um empresário passasse informações para o outro falando sobre a importância da ação em seu comércio. Com a quantidade de benefícios ofertados e a oportunidade de obter um conhecimento que seria primordial para o crescimento da empresa, muitos empreendedores começaram a se interessar pelo projeto e lotavam as palestras.

Existem casos de empresários que participaram duas ou mais vezes do Comércio Total em bairros diferentes e outros que não foram ao projeto quando estavam próximos do seu local de trabalho, mas resolveram ir a outros bairros e até municípios para não perder a oportunidade de receber os conhecimentos passados nas atividades do Comércio Total.

Atualmente na Coordenação Nacional de Serviços do SEBRAE, com mais de 40 projetos no Brasil, Andrezza afirma que sua experiência com o Comércio Total trouxe crescimento profissional, com mudanças de perspectivas:

“ Tenho muita satisfação por ter participado do ‘comecinho’ do Comércio Total. Era uma expectativa que **abria uma nova página para o atendimento do SEBRAE/ES**, até porque na época não existia atendimento que se espalhava em territórios, era a primeira vez que estávamos nos deparando com uma ida ao cliente e, sobretudo, em áreas mais carentes. Acho que foi uma alavanca extraordinária. Nós estávamos acostumados com empresas que procuravam o SEBRAE/ES, e poder sair da instituição e ir até o público foi um grande aprendizado. ”



A consultora credenciada ao SEBRAE/ES desde 2004 Júlia Duarte de Souza também participou do projeto em seu ano inicial. Ela viu no Comércio Total a oportunidade de levar seus conhecimentos para aqueles comerciantes que mais precisavam:

“ Eu fui demandada para a abertura do Comércio Total e deveria fazer uma espécie de palestra motivacional, além de falar sobre os temas que seriam apresentados no decorrer da semana, como atendimento ao cliente e técnicas de vendas. Tenho formação em teatro e tive uma boa desenvoltura para falar em público. As pessoas adoraram. É um trabalho que me motiva. ”

Assim como Júlia, diversos consultores participaram efetivamente do evento desde sua criação. Eles tiveram a oportunidade de ver uma ideia ganhar forma, conquistar público e transformar a vida de vários comerciantes capixabas, conforme relata o também consultor Ricardo Eugênio Lopes Araújo, desde 2008 prestando serviço para o SEBRAE/ES.

“ Devo ter participado da maioria dos eventos do Comércio Total, só não estava presente nos eventos que aconteceram na mesma semana em locais diferentes. Eu fiz todas as etapas do projeto, desde as palestras às consultorias e também a ação Porta a Porta. Trabalhei um ano em Cariacica e acho que fui o consultor que realizou o maior número de capacitações lá. Eu me dedico muito para preparar cada palestra, porque é um público muito específico, que está cansado depois de um dia de trabalho, mas está ali porque precisa, porque quer melhorar o seu comércio. ”

Para Ricardo, a experiência com o Comércio Total é gratificante, pois ele vivenciou situações reais e efetivas de mudança de vida.

“ Já dei consultorias a pessoas que falaram comigo que estavam prestes a desistir e que o Comércio Total realmente mudou a vida delas. As palestras dão uma luz, uma orientação técnica para os comerciantes. Após a capacitação, realmente a vida deles como empresários muda. A maioria dos comerciantes vai porque já está com sérios problemas em seu estabelecimento, tanto na organização quanto nos meios de atrair o cliente. ”

O consultor Gilber Rebelo da Silva Machado, desde 2007 prestando serviços ao SEBRAE/ES, também participou das primeiras palestras do Comércio Total. Esteve em vários bairros, incluindo o interior, e relata ter ficado impressionado de ver de perto o crescimento econômico periférico das regiões e a chamada “ascensão da Classe C”.

Alguns dos comerciantes que atendeu chamaram a sua atenção:

“ Lembro de uma senhora do município de João Neiva que tinha uma loja de roupas de nove metros quadrados, sem fachada e vitrine, com aparência de um caixote. E outra em Afonso Cláudio que tinha um estabelecimento na rodoviária que vendia de tudo. Eu não conseguia caracterizar o negócio dela, mas ela sabia que o que mais vendia eram bolsas. Esses são exemplos interessantes do que encontramos de negócios por aí em pleno funcionamento. Mas não adianta chegar até eles com um balde enorme de informações, porque muitas vezes aquele empresário só precisa de uma colher de chá daquela informação, é o que ele pode absorver e trabalhar para já melhorar seu negócio. Às vezes, uma ou duas orientações já vão responder por 80% da melhoria na empresa. É preciso priorizar as necessidades para este público de empreendedores. ”

Eliana Maria Moita Sforza, consultora credenciada ao SEBRAE desde 2005, atua no Comércio Total desde sua primeira ação em Terra Vermelha, em Vila Velha. A consultora afirma que a experiência proporcionou para ela e para os demais colegas **uma novidade: ir até os comerciantes** que necessitam de capacitação e não esperar que eles procurem o SEBRAE/ES. Isso proporcionou a ela vivências gratificantes e surpreendentes.



“ Lembro-me de um supermercado que eu atendi na periferia de Guarapari. Durante a visita conversei um pouco com o comerciante e o filho dele, dando dicas quanto ao que eles poderiam fazer para melhorar a loja e disse que voltaria com as sugestões por escrito. Quando retornei ao local o ponto de venda já estava bem diferente. O dono do estabelecimento relatou que tinha recebido muitos elogios dos clientes e que a renda já tinha até aumentado. Ele fez tudo isso sem eu nem ter entregue ainda o trabalho formalizado. Foi um caso bem-sucedido e bastante memorável por mostrar o quanto eles estavam buscando esse apoio de gestão. ”

Trabalhar com o projeto rendeu para Eliana a certeza de que sementes estão sendo plantadas e gerando frutos consistentes, capazes de melhorar uma realidade e potencializar resultados econômicos e sociais do Estado.

“ O Comércio Total foi um divisor de águas para o comércio do Espírito Santo. O projeto não abrange somente um ou dois empresários, mas uma massa e capacita a todos. Nós deixamos uma sementinha pequena. Quando o comerciante sente a mudança, ele volta a procurar o SEBRAE/ES e a participar de novos cursos e capacitações oferecidos pela instituição. ”

A consultora Silvia Elena Binda Pasquali, que presta serviços desde 1993 ao SEBRAE/ES, também viveu boas histórias atuando com o projeto e interagindo com empresários de comércios locais.



“ Na minha experiência eu tive resultados surpreendentes. Vi empresas melhorarem substancialmente de uma visita para a outra. Um exemplo foi uma sorveteria que eu atendi em Serra. Ela era toda pintada de laranja num tom muito forte e que causava fadiga. Eu mostrei esse problema para a dona do estabelecimento, informando que aquela cor fazia com que as pessoas preferissem ficar do lado de fora da sorveteria, sendo que, quando elas ficam dentro do estabelecimento, elas consomem mais. Sugeri, então, que ela pintasse somente uma parede de laranja e as demais de branco. Quando eu voltei na loja fiquei maravilhada. A dona do estabelecimento disse que os clientes começaram a elogiar e ficar na parte de dentro do comércio, por causa desse simples detalhe, que fez toda a diferença. ”

Para Silvia, o mais importante para o futuro é o Comércio Total preservar a sua essência e se adequar às novas necessidades, pois o projeto atinge um público bem específico de **micro e pequenas empresas** e com muito foco em comércio.

“ Uma das ideias principais do Comércio Total é com o menor esforço gerar um grande resultado. Nós fazemos duas visitas durante a consultoria. Na primeira fazemos o diagnóstico e já comentamos as melhorias que podem ser feitas. Nesse momento, o comerciante já percebe a mudança e vê que pode melhorar com pouca coisa. Quando a gente consegue estabelecer uma relação de confiança com os empresários, eles fazem verdadeiros milagres. Melhoram da primeira visita para a segunda de forma fantástica. ”

Outra experiente consultora, desde 2005 prestando serviços ao SEBRAE/ES, é Wanda Maria Caldas Avelar. Ela se declara encantada pelo Comércio Total e lembra como era impactante ver quadras cheias de pessoas que tinham algumas limitações no gerenciamento dos negócios, mas muita “sede” de aprender.

“ É muito emocionante o projeto. Todo consultor tem uma história para contar. Lembro de uma loja de surfwear que ficava em uma galeria de lojas do bairro Glória, em Vila Velha. Qual a possibilidade de o público daquele empreendimento entrar ali? O Comércio Total orientou sobre a localização da loja, o nome e o visual. Depois de algum tempo passei lá e vi que eles mudaram o nome, o ponto e estilizaram totalmente a loja. ”

Presente no lançamento do Comércio Total, o consultor e produtor de conteúdo de palestras Eurípedes Santos Pedrinha Filho, prestador de serviço ao SEBRAE/ES desde 2005, resume o que o projeto trouxe à instituição.

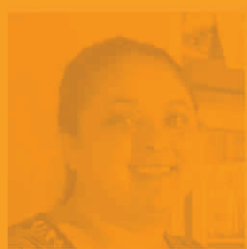
“ O legado do Comércio Total será, certamente, a colocação do setor de comércio e serviços como pauta perene nas ações do SEBRAE/ES. O projeto estabeleceu uma forma de atendimento personalizado em massa e trouxe um dinamismo que se alinha à natureza do setor e de seus empresários. ”

Da sua experiência em campo, ele guarda uma que demonstra como o SEBRAE/ES se fez presente em regiões de diferentes dinâmicas sociais, ganhando o respeito até mesmo de grupos inesperados.

“ Realizava uma palestra de sensibilização para um auditório cheio e passava das 20 horas. Uma assistente da escola em que era realizado o encontro veio até a porta e disse que traficantes tinham mandado um toque de recolher. Apreensivo, perguntei como eu sairia do bairro. A surpresa veio quando ela me disse para me identificar como consultor do SEBRAE, pois eles respeitam e até gostam da instituição. Com pressa, mas cheio de orgulho, obedeci. ”

Muitos relatos semelhantes foram ouvidos pela equipe responsável pelo projeto, mas o SEBRAE/ES nunca deixou de levar o Comércio Total para, praticamente, todos os bairros da Grande Vitória, nem mesmo aqueles considerados de grande periculosidade.

Empreendedores
compartilham
suas histórias



Vencendo desafios

Ter um comércio é uma tarefa que exige dedicação e comprometimento. Muitas pessoas abrem mão de bens e tempo livre para a realização desse sonho. Foi assim com **Bernadete de Oliveira Vaz**. A empresária sempre trabalhou com vendas, mas antes na área de cosméticos e farmácia. Quando teve a oportunidade de abrir sua própria loja de vestuário feminino, não pensou duas vezes.

Tudo começou em uma época em que o marido dela estava doente e ela precisava trabalhar com algo que não a tirasse de casa por muito tempo. Surgiu então a ideia de vender sandálias bordadas. A clientela foi aumentando e procurando também por sapatos, desejo que ela resolveu satisfazer viajando e trazendo algumas mercadorias de Belo Horizonte, Minas Gerais.

A essa altura, ela já tinha construído no quintal de casa, no bairro Marcílio de Noronha, no município de Viana, um espaço que servia como loja para atender os clientes, além de ter ampliado o número de itens comercializados.



“ Comecei a atender meus clientes nesse espaço que construí na minha casa. Registrei e montei meu pequeno negócio. Fiquei nesse local por aproximadamente 3 anos. O meu fluxo de vendas foi aumentando e eu atendia sábado, domingo, feriado e não tinha folga. Às vezes, por estar em casa, mesmo com a loja fechada, as clientes pediam para olhar alguma mercadoria e eu acabava atendendo. Eu já estava sobrecarregada, quando surgiu a oportunidade de alugar um ponto pequeno próximo à avenida. Minha amiga me ofereceu um aluguel pequeno e eu resolvi mudar. ”

Após a abertura da Bernadete Fashion, loja de vestuário e acessórios femininos, ela viu sua clientela expandir ainda mais e ultrapassar o bairro. Algumas consumidoras saíam de Vitória para comprar lá.

No final de 2013, Bernadete participou do Comércio Total em Marcílio de Noronha. Após a participação nas palestras e realização das consultorias, a empresária afirma ter começado a ver seu estabelecimento com outros olhos.

“ Eu percebi que Marcílio de Noronha era a nova Campo Grande. Eu fiquei muito animada com as palestras, pois elas me incentivaram. Foi aí que surgiu a coragem de mudar para uma loja três vezes maior e na avenida principal do bairro, onde estou até hoje e tenho mais visibilidade. ”

Para concretizar essa decisão, Bernadete se desfez de um bem pessoal, um carro. O que foi um sacrifício, a princípio, tornou-se uma satisfação para a empresária, que, após aplicar em seu negócio as dicas pontuadas pelos consultores do SEBRAE/ES, viu seu número de clientes e sua receita aumentar em cerca de 50%.

Além de participar do projeto, Bernadete levou suas funcionárias para que elas aprendessem também, pois assim mais pessoas



poderiam contribuir para o crescimento da loja, sabendo quais os procedimentos corretos que devem ser tomados desde o momento da compra da mercadoria até a venda para o cliente.

“ O curso me deu uma injeção de ânimo e me fez acreditar ainda mais no meu negócio e no meu potencial. Fiz as consultorias de visual de loja e atendimento ao cliente. Participei de todas as palestras junto com minhas funcionárias e houve um aproveitamento muito grande por todas. Foi importante porque teve entrosamento, uma troca de informações entre a gente. ”

Bernadete aprendeu a importância da vitrine para uma loja. Segundo ela, trata-se de um “cartão de visitas”: as pessoas olham e já devem sentir interesse e curiosidade para saber quais produtos estão dentro. Além disso, a **gestão do estoque** foi um item trabalhado no Comércio Total e que chamou a atenção da lojista. Outra decisão importante tomada por Bernadete após a capacitação foi parar ou recusar bastante a venda fiado e aumentar o uso dos cartões de crédito e débito.

“ Aprendi que devemos tomar o cuidado de deixar a vitrine sempre arrumada e a loja sempre bem limpa. Além disso, as vendedoras devem usar roupas boas, adequadas e estar sempre sorridentes, o que aproxima o cliente. Na loja você não vende só a roupa, sua vendedora também vende a simpatia dela na hora de atender o cliente e temos que preservar isso. ”

Casada e mãe de um rapaz de 23 anos, Bernadete não se arrepende das escolhas que fez para o sucesso de seu empreendimento, que é a renda principal de sua família.

“Depois da semana de palestras do Comércio Total, eu decidi mudar a minha loja. Pensei que poderia dar certo e não me arrependo. Lógico que temos as dificuldades e é difícil manter um negócio, mas a gente não consegue nada sem esforço e luta. As pessoas daqui que não participaram e depois ficaram sabendo dos resultados foram até outros bairros para participar do Comércio Total. Foi muito proveitoso porque eles informaram tudo o que a gente precisava saber sobre atendimento, comportamento e até sobre posição de mercadoria na loja.”

Bernadete já conhecia o SEBRAE/ES, mas não sabia quais eram as funções da instituição. Após o Comércio Total, ela começou a frequentar diversas palestras e eventos promovidos em parceria com o SEBRAE/ES. A empresária relata ainda a importância de a iniciativa ir até ela, pois dificilmente procuraria a instituição para pedir algum tipo de auxílio.





De vendedora porta a porta a dona de loja

A jovem empreendedora **Anny Caroline Fiorotti** foi outra mulher ousada que deu adeus à vida de sacoleira, após 3 anos de atuação, e entrou para a categoria de empresária, pelo desejo de ter um trabalho formal.

Em 2012, após sua mãe lhe ceder um espaço adequado para um comércio em sua casa, no bairro Marcílio de Noronha, em Viana, Anny abriu a sua loja, na qual vende roupas e acessórios femininos.

Determinada, em 2013, Anny participou do Comércio Total e não perdeu tempo. Implantou de imediato algumas melhorias ouvidas nas palestras ou sugeridas pelo consultor e viu a sua loja mudar bastante.

“ O Comércio Total transformou minha loja. A minha visão depois de assistir às palestras e receber as consultorias mudou completamente. Eu tinha sempre os mesmos clientes do bairro e o programa do SEBRAE/ES abriu a minha cabeça sobre a maneira de trabalhar, me ensinando como abrir o meu comércio para todo mundo conhecer. Foi um grande incentivo. Estou aplicando na loja todas as dicas passadas. ”

Anny não pretende parar por aí. Afirma que pretende fazer outros cursos do SEBRAE/ES, de preferência algo voltado para a área de finanças, para que ela possa estabilizar, ainda mais, a sua loja.

“ A minha consultoria foi real, o consultor me passou dicas que eu tenho condições de fazer. O meu aproveitamento foi de 100%. Eu já fui em outras palestras e via que as coisas que eles falavam não eram aplicáveis ao meu comércio, que aquilo era a visão do palestrante, mas a realidade era outra. O que o consultor do SEBRAE/ES me passou era possível realizar. Dá para eu fazer um cartão, um panfleto, modificar uma arara e até mesmo, futuramente, aumentar a minha loja. ”

Após o Comércio Total, o **número de clientes** da loja Fiorotti aumentou. Segundo Anny, as pessoas que passavam pela rua, mas não entravam na loja, agora são suas clientes. Além disso, foram feitos cartões e panfletos que ajudam na divulgação do negócio e facilitam o relacionamento entre lojista e consumidor. Essa foi uma dica passada pelo consultor que vem dando muitos resultados positivos.



“ A consultoria de técnica de vendas me ajudou muito. Me deu incentivo de fazer uma oferta na qual cada cliente minha deveria indicar a loja para cinco pessoas para ganhar um desconto nas compras. O faturamento aumentou. Agora faço compras bem maiores de mercadorias e espero que melhore mais ainda. Também pretendo ampliar a minha loja e trabalhar com roupa masculina. ”

O seu comércio é a principal fonte de renda de Anny, que é casada e espera seu primeiro filho. A comerciante conta com a ajuda de sua mãe e sua tia em seu negócio e, por esse motivo, as duas também participaram do Comércio Total. Assim, todas estariam preparadas para trabalhar da melhor maneira possível e fazer a loja crescer.



Bons frutos em Cariacica

Cariacica, município da Região Metropolitana da Grande Vitória, foi o que contou com mais ações do Comércio Total até hoje, totalizando 30 nesses 5 anos de projeto. Isso porque a cidade detém o principal critério de atendimento do projeto, ou seja, bairros com menores Índices de Desenvolvimento Humano (IDH), e ilustra perfeitamente o crescimento da classe C no local, contando com um dos centros comerciais mais movimentados do Espírito Santo: a Avenida Expedito Garcia, no bairro Campo Grande.

Essa via possui uma característica que é bem marcante no comércio do Estado, sendo uma rua que centraliza o mercado da região e alguns poucos empreendimentos que ficam próximos à área. Casos semelhantes também podem ser observados no bairro de Laranjeiras, em Serra, e com menos abrangência em diversos bairros da Grande Vitória e pequenas cidades das zonas rurais.

O município tem, ainda, uma grande quantidade de empreendedores, o que gera um público maior de comerciantes que necessitam de orientação profissional para manterem seu negócio funcionando e gerando lucro.

Além disso, Cariacica tem uma característica peculiar, que é a mistura entre áreas urbanas e rurais. Embora **97% da população viva na zona urbana**, mais da metade do território cariaticuense (54%) é rural.

O aspecto acima citado fez com que Cariacica se enquadrasse perfeitamente na proposta do Comércio Total. Assim, as áreas comerciais do município seriam fortalecidas e ofereceriam um ótimo serviço para a comunidade local, tanto da área urbana quanto da rural.

97%

da população vive na zona urbana e mais da metade do território cariaticuense (54%) é rural



Uma moradora desse município, do bairro Vila Capixaba, que participou do Comércio Total e aproveitou o conteúdo para mudar totalmente o seu negócio foi **Ivânia Aparecida Nunes**. Proprietária de um salão de beleza há 15 anos, participou do Comércio Total em 2009 e viu seu empreendimento tomar novos rumos.

Após as palestras e as consultorias gratuitas de gestão financeira e visual de loja, Ivânia resolveu mudar totalmente o seu salão por causa das dicas dadas pelos consultores. Trocou até mesmo de localização para fugir do aluguel e contar com um espaço maior que permitisse ofertar novos serviços. Para isso construiu anexo a sua casa um novo espaço que ganhou até um novo nome: Instituto Vânia Nunes.

“Meu salão ficava em um espaço muito pequeno. Hoje, minha situação é bem diferente. Tenho um ambiente grande para atender minhas clientes, uma recepção com um local para tomar café e assistir à televisão, onde o acompanhante pode relaxar um pouco enquanto espera. Isso fez muita diferença, não só na questão estética, mas também no conforto, e faz com que o cliente goste do ambiente.”

Com essa mudança, veio a realização de um sonho. Agora, Ivânia conta com um ambiente exclusivo para arrumação de noivas, um diferencial entre os salões locais. Com isso, a empresária viu sua receita aumentar bastante e ganhar um maior número de clientes, que agora não se restringe somente a Cariacica, mas abrange toda a Região da Grande Vitória.

“ O Comércio Total para mim foi um divisor de águas. Antes eu tinha muito medo, ficava com bastante insegurança para realizar qualquer mudança, mas depois que eu participei do projeto eu tive mais coragem. Os consultores montaram projetos muito bons e acessíveis para mim. Eu posso falar que o Comércio Total me deu uma luz e é um projeto que eu acho essencial para qualquer pessoa que tenha um negócio. ”





O aumento de receita e clientes também aconteceu nos últimos anos no Salão Solange e Célia, localizado no bairro Nova Rosa da Penha, em Cariacica. Isso aconteceu depois que a proprietária do salão, **Célia Maria da Silva**, moradora desse bairro há 30 anos, na sua busca constante por conhecimento, participou do Comércio Total.

“ Eu me interessei e participei das palestras. Depois tive consultorias nas áreas de Atendimento ao Cliente e Finanças. Aprendi bastante sobre como fazer a contabilidade de forma correta, controlar os materiais de trabalho, colocar preço em cada serviço e atender bem. ”

Ex-empregada doméstica, Célia foi incentivada pela ex-patroa a tornar-se cabelereira, que sempre dizia que ela levava jeito. Após fazer um curso, não só mudou de profissão, como se tornou dona do próprio negócio. E nessa trajetória de empreendedora já se vão 11 anos.

Nesse tempo ela passou pelo processo de formalização da empresa e, após participar do projeto do SEBRAE/ES, mudou o endereço do salão, indo para a avenida principal do bairro, almejando beneficiar seu empreendimento por estar em uma via mais movimentada. E deu certo.



“ Durante a capacitação, os palestrantes alertavam que a gente deveria estar em um lugar com mais comércios ao redor. Ficamos sabendo desse ponto e mudamos. Está dando muito certo desde então. ”

Outra adaptação que Célia fez orientada pelos consultores foi com relação ao horário de trabalho.

“ Eu abro o salão meio-dia, porque não tem muito movimento pela manhã e depois ficamos até tarde. Em bairro, nossos clientes estão trabalhando, eles chegam às 18h, 19h. No Comércio Total a gente aprendeu a adequar nosso expediente ao horário do cliente, e isso facilita muito a vida deles e a nossa. O mais cedo que nós fechamos é às 22h, mas sem reclamar, porque o salão está sempre cheio. ”

Separada e mãe de uma filha que já a ajuda no estabelecimento, mas que está estudando para ser engenheira, o salão é a única fonte de renda da família de Célia. Está aí o motivo de tanta dedicação e empenho, e de querer sempre aprender mais para melhorar o seu trabalho.

“ Se eu for avaliar o Comércio Total, dou nota mil. A capacitação é muito boa, ajuda e abre a mente da gente. Foi tudo ótimo para mim e para a minha irmã, que trabalha comigo e participou também. É uma iniciativa maravilhosa. Se tiver aqui de novo, com certeza farei novamente. Todos os cursos que posso fazer, eu faço. Quero sempre ter mais conhecimento para melhorar o meu salão. ”



Essa busca por conhecimento também é uma marca da empresária **Alessandra Pedrote Spala**, proprietária há 4 anos da Aléka Modas, loja de roupas do bairro Bandeirantes, em Cariacica. Sócia da irmã, ambas participaram do Comércio Total por duas vezes e receberam consultorias em visual de loja, controles financeiros e técnicas de vendas.

“ Quando inauguramos a loja era só uma portinha. Tinha dificuldade de saber onde comprar, como vender. Abrimos a Aléka no ‘escuro’, sem ter muito entendimento, quebramos a cabeça em algumas coisas. O Comércio Total veio me trazer sabedoria sobre como trabalhar, me abriu a mente para outras coisas, como atender os clientes, gerenciar as contas etc. Aprendemos da maneira certa e colocamos em prática. ”

Mãe de três filhos, Alessandra conta que a principal melhoria foi no visual da loja, com a aplicação das dicas da consultora. O resultado disso foi o incremento das vendas e muitos elogios.

“ Com as consultorias fornecidas pelo SEBRAE, eu pude melhorar a loja. As palestras me ensinaram sobre visual, como organizar, e a importância da fachada. Nisso, nós tínhamos dificuldades e as palestras e consultorias nos ajudaram. Coloquei em prática o que aprendi. Procurei fazer como a consultora me instruiu, com vitrine de vidro e alguns móveis. Aumentaram as minhas vendas e a quantidade de clientes, e as pessoas começaram a elogiar a loja. Por isso, eu participaria novamente e indicaria para outros comerciantes. Depois disso, eu também já fiz outros cursos do SEBRAE. ”



A força do empreendedorismo

Assim como foi para Maristela, Cléria, Vinícius, Bernadete, Anny, Ivânia, Célia e Alessandra, histórias relatadas nas páginas anteriores, abrir o próprio negócio é o sonho de muitos brasileiros. Sair do emprego de carteira assinada e se tornar o próprio patrão é algo que está ficando cada dia mais comum no mercado. Mas para tomar essa iniciativa, o comerciante deve ter muito mais do que coragem. Ele deve estar capacitado e apto para enfrentar os desafios diários e conseguir manter o seu negócio de forma estável e gerando lucro, o que, infelizmente, nem sempre acontece.

Muitos acabam iniciando uma vida empreendedora sem planejamento, o que pode acarretar um período curto de atividade comercial. Portas fechadas nem sempre são sinônimo de despreparo, mas o despreparo quase sempre irá acarretar nessa consequência.

Segundo dados da pesquisa da Global Entrepreneurship Monitor (GEM), ter seu próprio negócio é um dos três principais sonhos do brasileiro, ficando atrás somente de comprar a casa própria e viajar pelo Brasil. Fazer carreira em uma empresa vem em oitavo lugar entre os desejos dos entrevistados. Na percepção do brasileiro, 84% consideram que abrir sua própria empresa é uma opção desejável de carreira e a cada cem brasileiros que iniciam um negócio, 71% são motivados pela oportunidade, e não pela necessidade, como era anteriormente.

De acordo com pesquisa desenvolvida pela Endeavor, organização internacional sem fins lucrativos que promove o empreendedorismo de alto impacto, o número de empreendedores no Brasil cresceu 44% nos últimos 10 anos.

Atualmente, a maior parte da população brasileira é empreendedora ou pretende ser. De acordo com a pesquisa, se pudessem escolher, três de cada quatro brasileiros prefeririam ter um negócio próprio a ser um empregado ou funcionário de terceiros. Essa é a taxa mais alta no mundo, comparada aos outros países. Os principais motivos são: independência pessoal e melhor perspectiva de renda.



Está neste grupo de empreendedores **Arlete Rosa Rodrigues**, hoje proprietária de um restaurante no município de Viana e que antes já havia comandado um trailer por 15 anos, onde servia lanches. Apesar do negócio móvel também dar certo e ter um grande número de clientes, ela preferiu fechar as portas devido à necessidade de um intenso trabalho noturno.

Pensando em continuar no segmento de alimentação, Arlete decidiu abrir o Cantina do Sabor, em frente à praça principal da cidade. A princípio, o estabelecimento era bem pequeno e seus utensílios, como pratos, panelas e toalhas, foram comprados de uma amiga que estava desativando um restaurante. Já as mesas foram emprestadas e, aos poucos, Arlete foi se estruturando.

“ Eu não tinha nada para começar a trabalhar. Na verdade, eu não tinha nem noção do que era um restaurante. Fui acertando por um tempo e depois veio o SEBRAE/ES com o Comércio Total. Com isso, me deram uma luz e mais conhecimento para poder crescer. O consultor me deu dicas, por exemplo, sobre cores que despertam a fome e nós fizemos nova pintura, nas cores verde e laranja, e trocamos estofados das cadeiras e toalhas. Também me sugeriram colocar uma pia do lado de fora do banheiro para quem só quer lavar as mãos e precisa de agilidade. Coloquei ainda uma caixa de sugestões para os clientes opinarem sobre meu restaurante. E fiz algumas alterações de cardápio com base no que os clientes sugeriam. Os consultores me passaram bastante coisa. Tudo o que eu ia fazendo eu colocava um ‘ok’ ao lado. A minha dificuldade em aderir a tudo o que sugerido é porque o meu espaço é alugado, mas o que eu vejo que vai melhorar muito e de forma rápida, eu faço. ”



Após as capacitações, muita coisa mudou para Arlete. As consultorias foram fundamentais para a correta organização e adequação do espaço, que foi expandido, dobrando de tamanho, e melhorado com a aplicação das orientações dos consultores. Isso resultou em mudança no perfil do cliente atendido, que antes só levava a marmita e então passou a comer no restaurante, **aumentando assim o consumo total** e, consequentemente, a receita do estabelecimento em cerca de 50%, sendo essa a principal fonte de renda da família. Com quatro funcionários e um movimento intenso, Arlete comemora os bons frutos de ter participado do projeto e faz planos.



“ Já estou procurando novas capacitações nas áreas de gestão, fechamento de caixa, controle de estoque e manuseio de alimentos. Também quero uma ajuda sobre como mudar o cardápio de maneira que o cliente não enjoje. O Comércio Total me ajudou bastante na questão do atendimento. As meninas que trabalham aqui aprenderam muito com as palestras e eu sempre faço reuniões para mostrar a importância de atender o cliente da melhor forma possível. ”

Viúva há 20 anos e mãe de uma filha de 20 anos, que também já é empreendedora, dona de um salão de beleza, Arlete está realizada profissionalmente, apesar de sempre querer mais.

“ Com o dinheiro do trailer eu construí minha casa e minha filha estudava em escola particular. Depois do restaurante, eu consegui comprar um carro e reformar a casa. Agora, vou me casar de novo. ”

Outra empreendedora que decidiu abrir o próprio negócio foi **Vera Nilda Kaloni**, proprietária há 4 anos de uma confecção de bolsas personalizadas, no bairro Santo André, em Cariacica. Para isso largou um emprego fixo e, após produzir por 6 anos vestidos de noivas, mudou de segmento.

Quando comprou sua primeira máquina de costura tinha somente um cliente, trabalhava sozinha e possuía alguns contatos de possíveis interessados em seus produtos. Hoje são 15 empresas que compram de Nilda, além de pessoas físicas que encomendam lembrancinhas de casamento, aniversário, nascimento, batizado etc. Com isso, ela já gera seis empregos.

Participante do Comércio Total por duas vezes, ela conta o que o projeto trouxe de mais positivo para o seu negócio.

“Tive consultorias de técnicas de vendas e atendimento ao cliente. Isso me ajudou muito a aprender a lidar com os clientes, fiquei mais firme para negociar, pois eu era insegura. Hoje meu cliente fala que eu passo uma segurança tão grande que ele confia em mim e não muda de confecção. Eu aprendi isso no Comércio Total. Nas capacitações eu encontrei uma oportunidade para conhecer novas coisas, informações e pessoas.”

Divorciada e mãe de dois filhos, Vera, que até já participou da Feira de Negócios de Cariacica expondo produtos, sonha em se mudar para um ateliê maior, receber melhor o cliente e aumentar suas vendas. “Moro de aluguel, mas estou fazendo minha casa. Lá vai ter um espaço maior para a minha produção”. Sobre aprender mais, ela não demonstra querer parar.

“Eu acho que as pessoas têm que aprender mesmo, se capacitar. Alguém que tem uma experiência maior tem que passar para nós. Às vezes são coisas tão pequenas, mas que não sabemos. Eu, por exemplo, não colocava etiquetas nas bolsas, agora eu coloco e já deu resultado. Uma pessoa já me ligou fazendo encomenda e eu perguntei como ela me encontrou. Ela disse que foi pela etiqueta em uma bolsa. Eu acho que cresci bastante com o Comércio Total. O SEBRAE, para mim, é um órgão pronto para ajudar, podemos procurar quando temos dúvidas. E eu fui até homenageada lá.”



Ousadia empreendedora de duas famílias

De lixão a mercearia, um sonho realizado. Assim é a história de **Renata Grippa Gonçalves Mendes**, seu marido e filhas, família que vive em Viana e, após trabalhar mais de 8 anos no setor comercial como empregados, ousou transformar um terreno que abrigava o lixo da rua em um estabelecimento comercial onde hoje funciona a sua diversificada mercearia, que conta com produtos para o lar, alimentos, material de construção, informática e papelaria.

Seu comércio já existe há 8 anos, mas começou bem menor, em um espaço ao lado de onde é a localização atual e que agora funciona apenas como seu depósito de mercadorias. A partir de um financiamento, os empresários compraram o lote e construíram a loja, que funcionou por quase um ano e meio e foi ampliada, chegando à estrutura atual.

Um marco nessa história de dedicação ao trabalho para o sustento da família foi a participação de Renata em 2013 do Comércio Total, no bairro Marcílio de Noronha, em Viana.

“Comecei do zero, num espaço que era um lixão e que transformei em uma mercearia. Nós fomos trabalhando e batalhando. Sempre que aparece algum curso ofertado pela prefeitura ou pelo SEBRAE, a gente participa para poder ir melhorando.”

Foi com esse intuito que a empreendedora, além de assistir às palestras do projeto, escolheu as consultorias de visual de loja e gestão financeira para o seu estabelecimento.

“As consultorias me ajudaram bastante. Já sabia algumas coisas, mas me lembrei de outras que no dia a dia eu costumava deixar passar. A consultora também me deu sugestões para melhorar o depósito, o controle de estoque, o que eu deveria comprar e a quantidade. Havia muita mercadoria, mas era tudo embolado. Depois do projeto, eu organizei tudo. Aprendi a usar planilhas para organizar minhas finanças da melhor forma possível. Eu aproveitei o que tinha de melhor no curso. A minha consultoria foi bem aplicável, consegui aproveitar bastante o que os consultores me passaram. E ainda temos coisas para realizar.”

Após a capacitação e as melhorias implementadas, Renata viu seu negócio ser alavancado. Hoje, ela já tem dois funcionários, além dela, do esposo e da filha, que já ajuda em atividades diversas quando não está na escola.

“Depois do Comércio Total o número de clientes aumentou bastante e meu faturamento cresceu até 50%. Isso porque melhorou a qualidade dos produtos e a aparência da entrada da loja. Agora os clientes conseguem encontrar a mercadoria sozinhos e vejo que mais famílias fazem a compra do mês comigo, até porque eu aumentei a variedade. Quem não encontra o que quer aqui não costuma voltar, por isso procuro oferecer um grande número de itens para os clientes.”

Como principal fonte de renda da minha família, todos se dedicam e sonham em já expandir e diversificar o empreendimento.

“Pretendo continuar com a mercearia e expandir a área de material de construção e informática. Com isso vamos aumentar o número de funcionários. Minhas filhas estão estudando. A mais velha disse que quer fazer Administração para continuar nosso trabalho aqui na mercearia.”

Renata afirma que já tinha ouvido falar do SEBRAE, mas que nunca procurou a instituição por falta de tempo. Para ela, a iniciativa de ir até as áreas que necessitam de ajuda foi fundamental para o sucesso do Comércio Total.

Acreditando no Comércio Total para identificar e corrigir suas maiores dificuldades, Renata pretende fazer uma nova capacitação, mas com outro foco.

“Planejamos diversificar nosso negócio. Temos uma área com piscina que alugamos, e também pretendemos construir um salão de festas e criar uma distribuidora de bebidas em Viana. Creio que agora será mais fácil montar meus novos projetos, pois já tenho a base dada pelo SEBRAE/ES. Mesmo assim, desejo participar de mais capacitações do Comércio Total, de preferência pensando especificamente no material de construção e na distribuidora de água. O que eu puder aprender, eu vou aprender. Nunca é tarde para adquirir conhecimento.”





Outra família que vive do seu estabelecimento é a do padeiro **Gedaias Luiz Cardoso** e sua esposa Natalina Pereira Pacheco. Há 14 anos, a Padaria Nati, localizada no bairro Dom Bosco, em Cariacica, garante o sustento do casal e dos dois filhos, que hoje já ajudam no negócio, atendendo no caixa ou resolvendo assuntos diversos. Além disso, também geram nove empregos.

Com um expediente puxado, que vai das quatro da madrugada até às 20h, eles ainda encontraram disposição em 2011 para se capacitar por meio do projeto Comércio Total e não se arrependeram, pois viram o estabelecimento ser transformado, literalmente, de lá para cá.

Os empresários participaram das palestras e depois receberam consultorias de Atendimento ao Cliente e Visual de Loja, de onde surgiram várias sugestões já implantadas.

“ O Comércio Total abriu um pouco a nossa mente. Na época, eu tinha um balcão velho e troquei. Também colocamos placa, caixa e prateleiras novas. Mudamos o visual da loja. A gente vai pegando as ideias e, como é uma coisa boa, a gente abraça para melhorar o lado da gente. Com isso, a freguesia melhorou. Hoje os clientes nos olham com outros olhos e até elogiam. Isso tudo ajuda. ”

Natalina conta que até participaria novamente do projeto quando ele voltar ao bairro para melhorar mais ainda o seu empreendimento. Já Gedaias elogia o fato de ser totalmente gratuito, pois é um incentivo para a participação, mas confessa que, agora, depois de conhecer de perto o Comércio Total, até pagaria para participar. O motivo disso ele revela: “Porque a gente viu que é bom”.





Uma vida dedicada ao comércio

Outra família que, desde o início, vive do comércio é a de **Josefina Marchesi**. Com apenas 14 anos de idade, ela montou um bar/mercearia com seu esposo. Eles trabalharam no negócio por 6 anos, quando um amigo do casal estava fechando um material de construção e ofereceu a mercadoria do estoque. A dupla aceitou a oferta e mudou de segmento. Há 20 anos à frente do LS Material de Construção, que fica em Viana, Josefina vê os filhos traçando o mesmo caminho profissional.

Foi inclusive a filha de Josefina a responsável pela participação da comerciante no Comércio Total. Ela ficou sabendo na sala de aula de seu curso de Administração e contou para a mãe, que aproveitou a oportunidade para realizar a capacitação.

“ Eu comprei a ideia, me inscrevi e fiz a capacitação. Fechávamos o material de construção e íamos para o bairro Nova Rosa da Penha, em Cariacica, para assistir às palestras todos os dias, durante uma semana. Aprendi muita coisa nessa ação; saía de casa com o pensamento de que se eu estava indo até lá, era para aprender, e foi exatamente isso que eu fiz. As palestras foram muito proveitosas para mim. ”

Após participar da capacitação, Josefina percebeu a importância de aprimorar seus conhecimentos no mercado para manter seu material de construção sempre em crescimento. Pensando nisso, quando o Comércio Total chegou ao bairro Marcílio de Noronha, em Viana, ela não pensou duas vezes e participou novamente.

Em sua segunda participação, Josefina levou os funcionários de seu estabelecimento e uma amiga que também é comerciante. Assim, o número de pessoas com conhecimento sobre atendimento ao público e outros fatores importantes para o desenvolvimento de um comércio seria maior.

“ Eu acho que o Comércio Total enriqueceu meu material de construção em todos os aspectos: na maneira de atender o cliente, nas formas de vender, nos controles financeiros. Nós vemos o comércio de um jeito, mas quem está de fora vê de outra forma, e isso faz com que consigamos abrir os olhos e enxergar o nosso estabelecimento de outra maneira. Temos muitos produtos, mas sem organização não adianta. O cliente precisa encontrar o que temos para poder comprar. ”

Josefina afirma que, mesmo com muitos anos de experiência no mercado, as dicas dadas pelos consultores foram fundamentais para o desenvolvimento de seu negócio. Segundo ela, **seu faturamento cresceu 40%** após participar da capacitação ofertada pelo SEBRAE/ES.

Dona de um negócio familiar que conta com cinco funcionários da família e sete contratados, Josefina vê seu material de construção crescendo na mão de seus filhos, que irão assumir o negócio em alguns anos.

“ Meus filhos estão estudando e têm a mente aberta para as tendências que estão vindo no mercado para poderem aplicar aqui. A minha família pretende continuar com o trabalho. Eles sempre me ajudam dando opiniões e suporte, quando necessário. Meu filho é formado em Administração e minha filha está cursando. Pretendo ampliar as mercadorias e as máquinas para aprimorar nossos serviços. ”



A comerciante conta que conhecia o SEBRAE/ES somente por propaganda e matérias de televisão e jornal, mas depois do Comércio Total teve a oportunidade de conhecer melhor a instituição. Josefina se diz interessada em participar de mais cursos e palestras para adquirir cada vez mais conhecimento para aplicar em seu comércio.

“ Se eu pudesse dar uma nota, com certeza daria 10 para o Comércio Total. Creio que todos os que participaram adquiriram muito conhecimento. Estávamos com a apostila na mão, mas era tudo tão bom que, mesmo assim, a gente queria escrever o que os palestrantes falavam. Se tiver o Comércio Total por aqui eu faço de novo, porque cada vez a gente aprende uma coisa diferente e conhecimento é algo que só tem a somar na vida da gente. ”



Desenvolvimento comercial de todo um bairro

Prova viva do desenvolvimento dos comércios locais nos últimos anos é a **Divina Maria Alves dos Santos**, nascida em Goiânia e que mora no Espírito Santo há 23 anos. Após passar férias com a família no Estado, se apaixonou pelas terras capixabas e resolveu se mudar. Como sempre trabalhou com vendas e na área de alimentação, trabalhou por um ano em um restaurante para saber como o comércio local funcionava, até abrir o seu próprio restaurante, que funciona há 12 anos no bairro Laranjeiras, em Serra.

Divina conta como foi a evolução do setor comercial na região, desde que ela montou seu estabelecimento. Antes, só existiam três restaurantes no bairro, contando com o de Divina. Hoje, somente na rua e nas proximidades, existem mais de oito.

O segredo de sobrevivência de Divina foi fidelizar e agradar os consumidores da região. De acordo com a comerciante, seu restaurante tem clientes que almoçam no local desde o primeiro ano de atuação, uma tarefa difícil ao se levar em conta o grande polo comercial que Laranjeiras é atualmente, sendo considerado o maior centro de compras de Serra e um dos maiores do Espírito Santo.

Divina afirma que seu sucesso é procedente da busca contínua pelo conhecimento, fator no qual o SEBRAE/ES está diretamente envolvido. Antes de sua participação no Comércio Total, Divina já participava de cursos e palestras ofertadas pela instituição, e foi por meio deles que ela ficou sabendo do projeto nos bairros.

“ Eu participei de uma palestra do SEBRAE/ES em Vitória e lá conheci pessoas que abriram um negócio e já tinham participado do Comércio Total. Eu sempre participo de cursos e palestras e isso me ajuda muito. Quando eu abri meu restaurante, ele era muito pequeno, agora ele está maior e bem organizado. Eu acredito que quem conta com o apoio do SEBRAE/ES acaba se tornando um empreendedor de sucesso. ”



Após sua participação no Comércio Total, Divina viu seu estabelecimento mudar bastante. A transformação começou pela aparência. O lugar ganhou o amarelo e o vermelho como cores principais, as mesas e cadeiras foram trocadas, além da implementação de um novo maquinário e da expansão do comércio.

“ Eu participei do Comércio Total aqui em Laranjeiras mesmo e me ajudou bastante para fazer o fechamento de caixa e outras questões administrativas das quais eu não tinha muito conhecimento. A consultora de visual de loja me orientou a fazer algumas mudanças. Mudei até as minhas mesas, pois, segundo ela, o meu espaço é pequeno e meu fluxo é grande, por isso deveria colocar mesas menores e em maior quantidade para dar mais movimentação ao ambiente. Com isso o meu número de clientes aumentou bastante. ”

Casada e mãe de duas filhas, Divina conta que o restaurante é a fonte de renda principal de sua família. Por meio de seu comércio, hoje ela tem dois carros, gera quatro empregos e ainda tem um sistema de entrega de comida que atende ao Corpo de Bombeiros Militar do Espírito Santo.



Para a comerciante, as orientações dadas pelo SEBRAE/ES foram de grande valia para o desenvolvimento de seu negócio. Antes, por exemplo, havia uma perda de mercadorias elevada por não saber controlar o estoque e produzir comida em grande quantidade, que acabava não sendo consumida e indo parar no lixo.

“ Quando você está assistindo a uma palestra do Comércio Total, deve ficar atenta ao seu tipo de comércio. Lá eles palestram para todos os comerciantes. Tem gente do segmento de moda, bijuteria, cabelo e, no meu caso, restaurante. Eu tive que captar o que era preciso para adequar no que eu trabalho e foi isso que eu fiz. Por meio da capacitação eu percebi que deveria adquirir mais espaço, maquinário de trabalho e conhecimento em finanças e em como investir. Antes eu estocava minhas mercadorias, hoje eu tenho rotatividade. Agora eu compro por semana, porque eu sei o que eu gasto e como eu controlo. Antes eu desperdiçava muita comida, hoje não. Graças ao SEBRAE/ES tenho um controle muito maior sobre o meu estoque e a minha produção. ”

Para Divina, a maior causa de fechamento dos comércios é a falta de planejamento inicial. Para ela, quando a administração do negócio é feita com informações e conhecimentos financeiros e comerciais, o empresário consegue manter seu empreendimento, além da importância de conhecer seu perfil comercial para saber em qual área deve atuar.

“ Eu acho muito importante que a pessoa que está com a intenção ou começando a montar seu próprio negócio procure um auxílio do SEBRAE/ES. Às vezes, é fácil vender uma roupa, mas administrar é diferente. Ser um bom vendedor não significa que você vai ser um bom lojista. O SEBRAE/ES ajuda a montar o perfil de cada um, estimulando o pequeno comerciante a se descobrir. Eu tive esse apoio e, por meio das orientações e conhecimentos adquiridos nas palestras e capacitações, aprendi a administrar meu negócio da melhor maneira possível e continuarei buscando informações para que esse processo de melhoria seja contínuo. ”

Divina afirma que após a capacitação do Comércio Total, ela aprendeu como tornar seu estabelecimento mais atrativo e com poucos custos. As dicas dadas pelos consultores foram aplicadas facilmente e fizeram com que o restaurante ganhasse um acréscimo no número de clientes e na receita.

“ Eu aprendi a investir em tecnologia para ter um bom atendimento e uma boa qualidade. Aprendi que temos que investir no nosso estabelecimento para crescer. Aprendi que é muito importante ter um diferencial. Por exemplo, a minha rampa de refeições é toda montadinha, mas eu não coloco sempre o arroz e o feijão no mesmo lugar, porque eu tenho clientes que comem aqui de segunda a sábado e eu não quero que eles cheguem aqui achando que podem escolher a comida de olhos fechados. Eu aprendi que, se a cada dia eu colocar os alimentos em um espaço diferente, mesmo quando ele não encontrar o que quer, não vai ter aquela sensação de mesmice. ”



Os números
comprovam o
sucesso



*na média dos 5 anos
de realização de
pesquisas, o nível
de satisfação dos
participantes com o
projeto foi de*

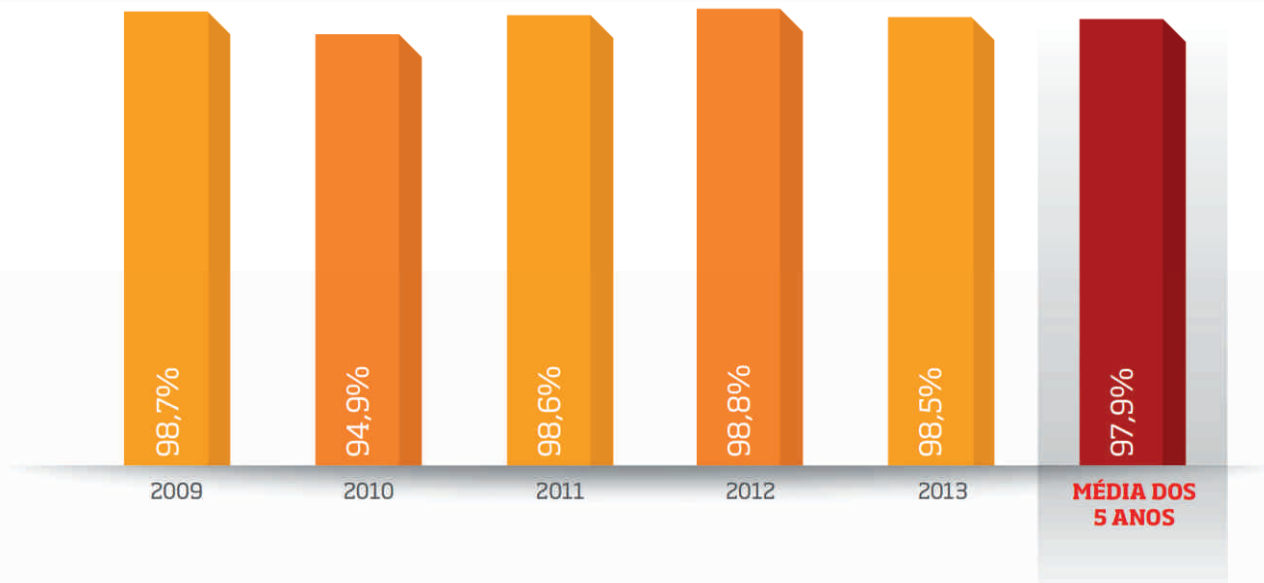
97,9%

Resultados mais que satisfatórios

Tantas histórias de vidas transformadas apresentadas neste livro já indicam que o projeto Comércio Total é um caso de sucesso. Mas, além disso, os números levantados sistematicamente pelo SEBRAE/ES, por meio de pesquisas com os participantes, ao longo da sua realização, ratificam a sua efetividade.

Prova disso é que, na média dos 5 anos de realização de pesquisas, a saber, 2009, 2010, 2011, 2012 e 2013, o nível de satisfação dos participantes com o projeto foi de 97,9%.

PERCENTUAL DE CLIENTES QUE FICARAM SATISFEITOS
E MUITO SATISFEITOS COM O ATENDIMENTO DO PROJETO



São realizados dois tipos de pesquisas: as de reação, ao final de cada semana de palestras; e as de efetividade e aplicabilidade, anualmente. Essa última tem o objetivo de avaliar o projeto como um todo e, principalmente, levantar o grau de aplicabilidade das consultorias e dos conhecimentos adquiridos pelas empresas atendidas nos 5 anos de trajetória do projeto Comércio Total. Dessa forma é possível avaliar a sua efetividade.

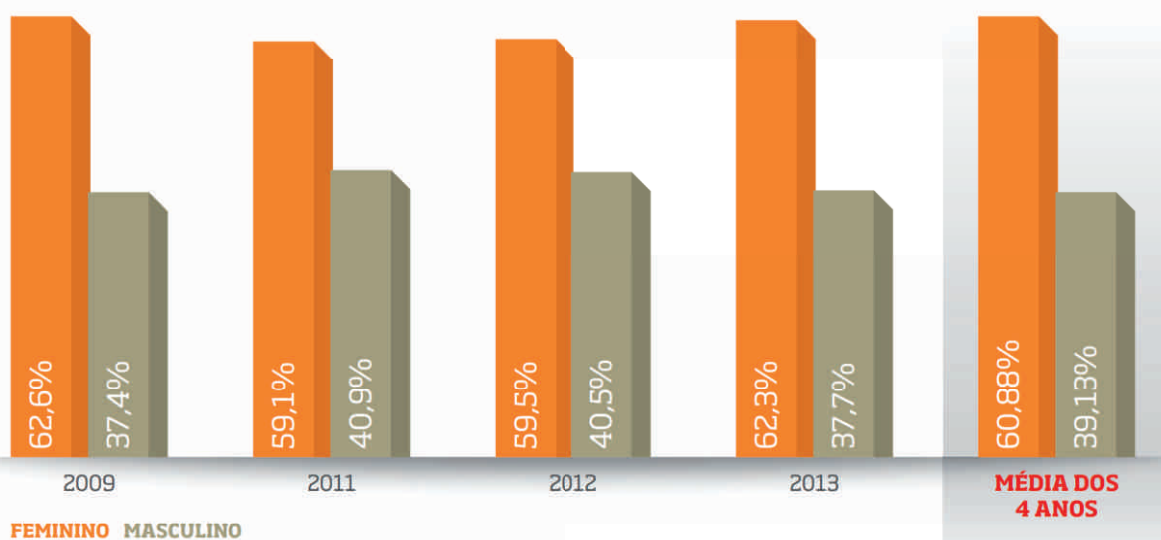
As pesquisas realizadas contemplavam questões relacionadas ao:

- Nível de satisfação em relação ao projeto;
- Grau de aplicabilidade na empresa dos conhecimentos adquiridos no projeto (palestras e consultorias);
- Grau de aplicabilidade das consultorias;
- Benefícios da consultoria na empresa.

Maioria de mulheres jovens, com até 35 anos de idade, e escolaridade média. As mulheres corresponderam a 60,88% dos participantes no Comércio Total. Cerca de **48,4%** têm ensino médio completo. A idade média, por sua vez, de todos os participantes, independentemente do gênero, foi de **42,46%** de jovens de até 35 anos. Já o nível de escolaridade predominante é médio completo (**48,64%**), seguido pelo nível superior completo, de **29,9%**.

Essas pesquisas são realizadas por meio da aplicação de um questionário padronizado para uma amostra significativa dos empreendedores atendidos pelo Comércio Total no ano de análise.

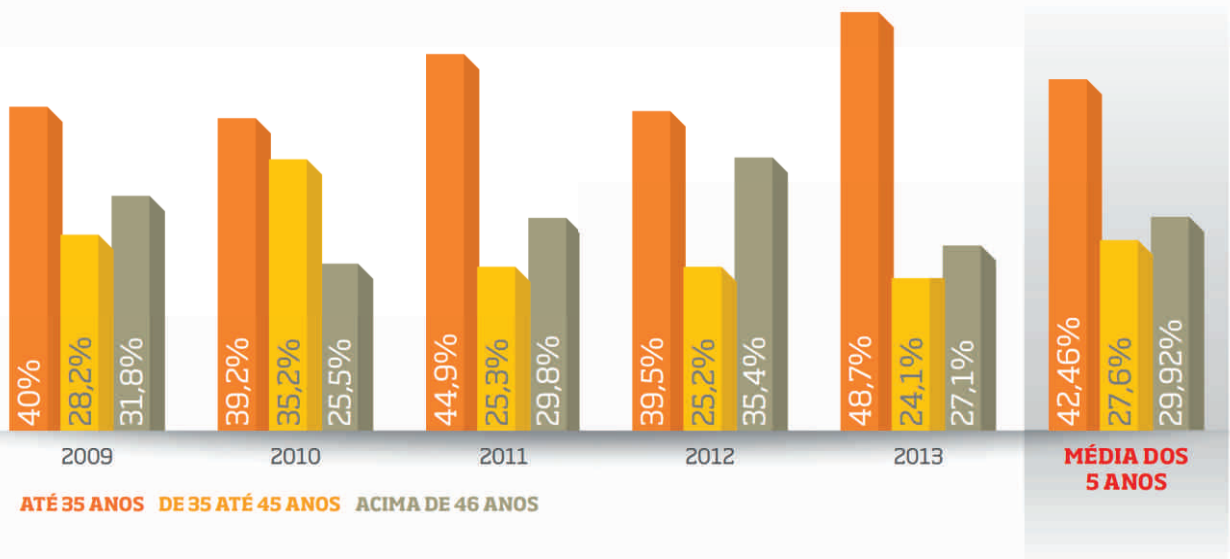
GÊNERO DOS PARTICIPANTES*



FEMININO MASculino

* A pesquisa não foi realizada em 2010.

IDADE DOS PARTICIPANTES POR ANO



ESCOLARIDADE DOS PARTICIPANTES



Quanto aos ramos de atividade das pessoas que participaram do projeto, existe uma maior participação dos segmentos de vestuário (24%), outros - Comércio Varejista (12,4%), que inclui subsetores como: lojas de departamento, comércio de carnes – açougue, varejo de hortifrutigranjeiros, varejo de combustível (postos de gasolina), varejo de material elétrico, varejo de vidros, varejo de aparelhos de telefonia e comunicação, varejo de eletrodomésticos, varejo de artigos de tapeçaria, varejo de brinquedos e artigos recreativos, e varejo de artigos de óticas. Além desses setores, os da indústria representaram 9,1% do total de participantes, seguidos pelo varejo de ferragens e ferramentas (7%), supermercados (5%) e varejo de produtos farmacêuticos (5%).

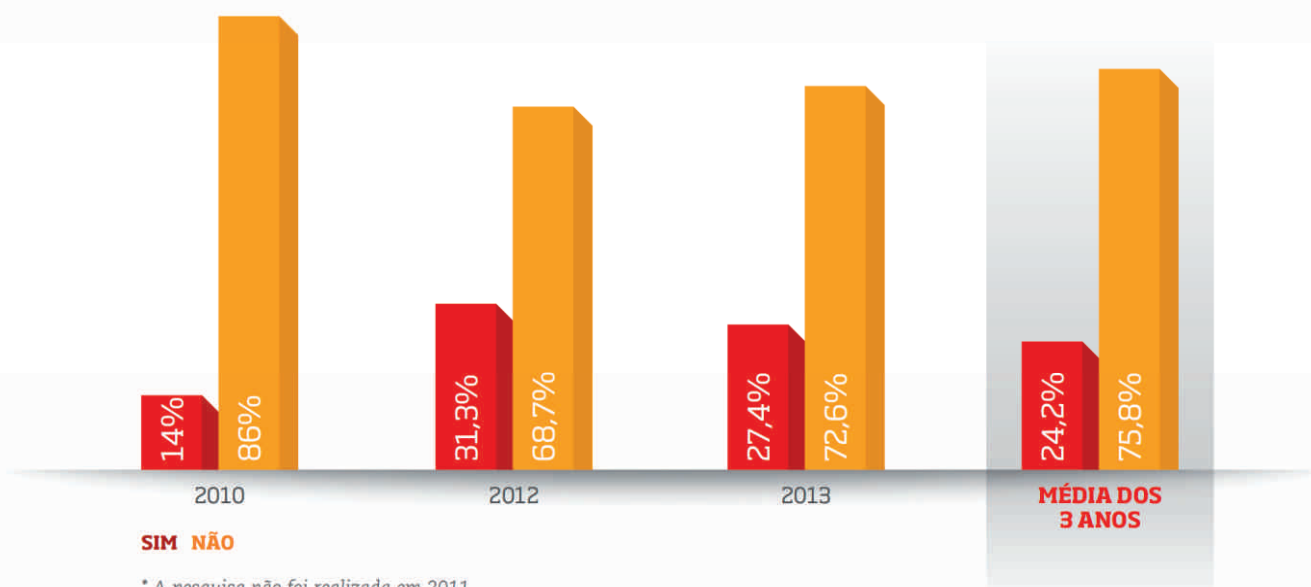
RAMOS DE ATIVIDADES DOS PARTICIPANTES DO COMÉRCIO TOTAL (ACUMULADOS DOS 5 ANOS)



Como um dos objetivos da criação do projeto Comércio Total foi **ampliar o atendimento do SEBRAE/ES**, estendendo-o para a base da pirâmide social, uma importante informação levantada nas pesquisas foi se a participação no projeto (palestras e consultorias) representava o primeiro contato com o SEBRAE/ES. E, na média de 3 anos, a saber, 2010, 2012 e 2013, 75,8% das pessoas nunca haviam sido atendidas pelo SEBRAE/ES. A pesquisa realizada em 2010, ao final dos primeiros 12 meses de projeto, mostra que 86% dos participantes tiveram seu contato com o SEBRAE/ES pela primeira vez por meio do Comércio Total. O dado comprovou que o objetivo inicial fora alcançado: o SEBRAE/ES, então, estava, de fato, promovendo a universalização do atendimento.



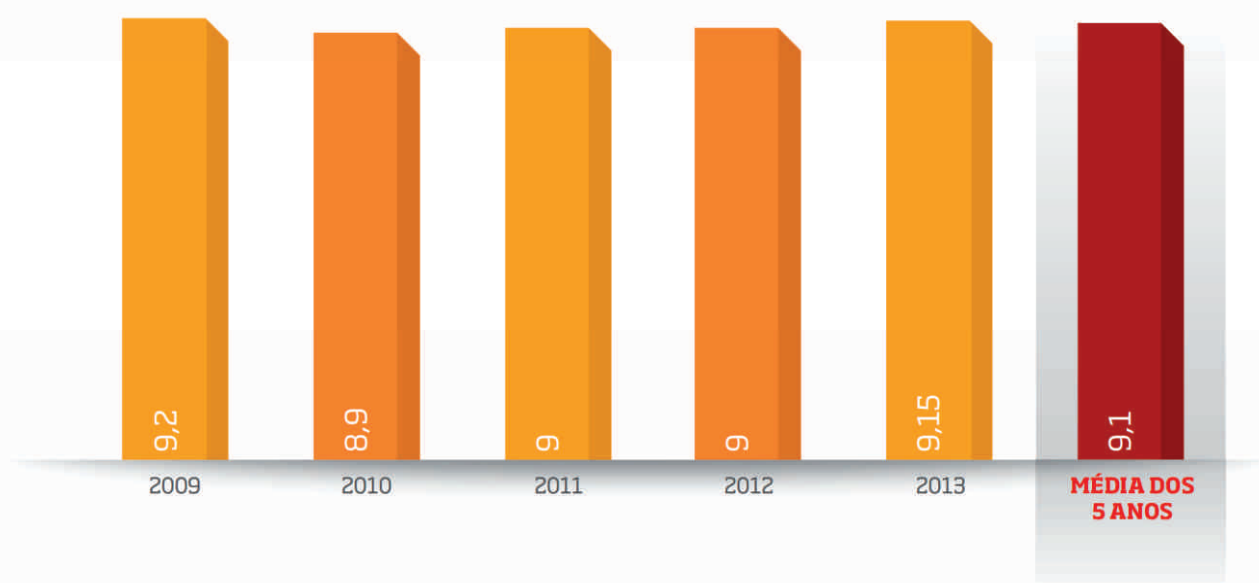
VOCÊ RECEBEU, ANTERIORMENTE, ALGUM ATENDIMENTO DO SEBRAE?*



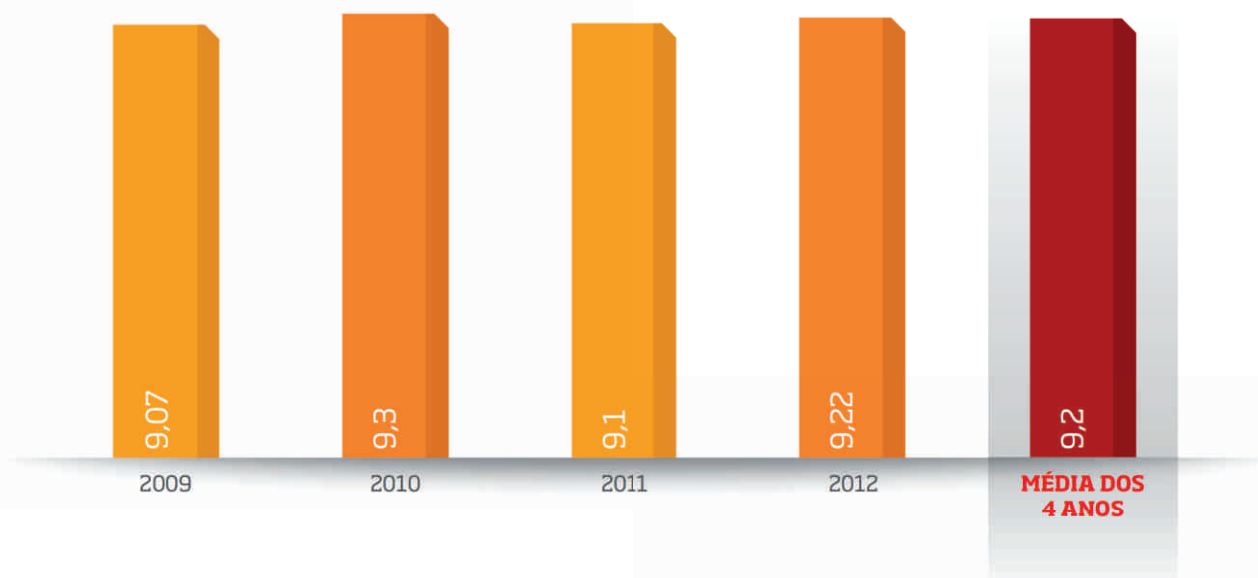
* A pesquisa não foi realizada em 2011.

O Comércio Total, além da semana de palestras, oferta gratuitamente consultorias, que são soluções de elevado nível de qualidade, uma vez que constituem atendimentos customizados, adequados à realidade de cada cliente, dentro do seu estabelecimento. As pesquisas levantaram, em uma escala de 0 a 10, qual nota o empresário daria para as consultorias, e os resultados ratificaram a qualidade dos produtos ofertados. A nota das consultorias, na média dos últimos 5 anos, foi de 9,1, já a nota dos planos de negócio foi de 9,2, na média dos últimos 4 anos.

NOTA MÉDIA ATRIBUÍDA ÀS CONSULTORIAS

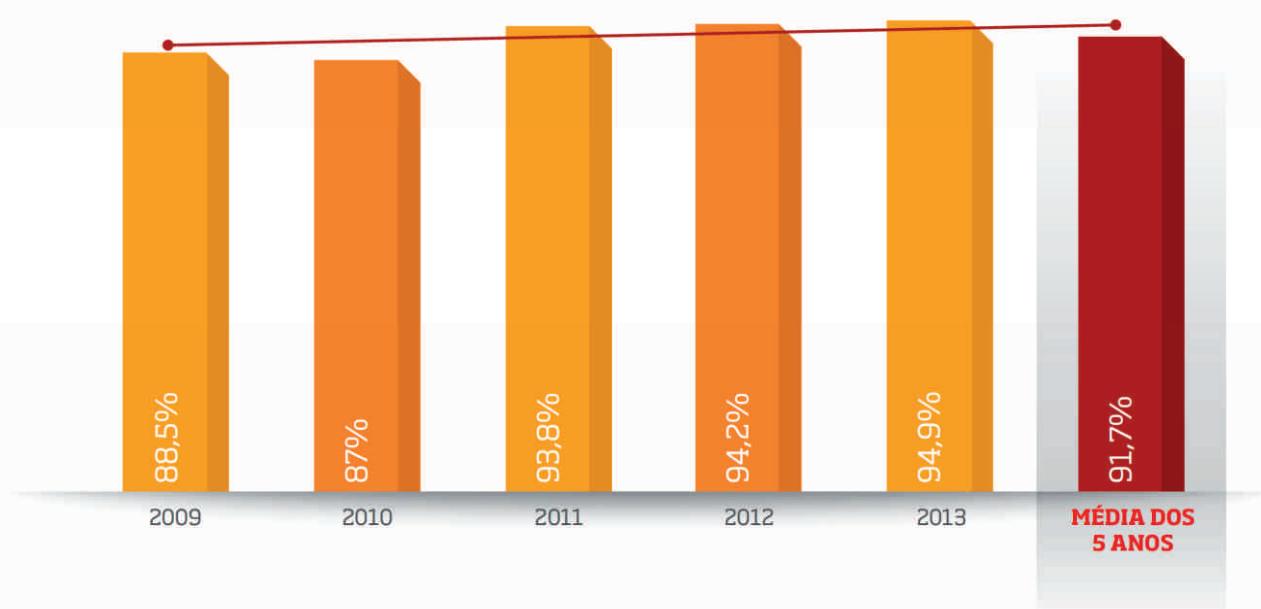


NOTA MÉDIA ATRIBUÍDA AOS PLANOS DE NEGÓCIO



A boa avaliação dos produtos ofertados pelo SEBRAE/ES no projeto Comércio Total é confirmada pelo questionamento se os conhecimentos adquiridos ao longo do projeto foram aplicados. E o resultado obtido, com a média dos últimos 5 anos, indicou que 91,7% dos participantes aplicaram em seus negócios os conhecimentos adquiridos com o projeto. Ao observar a Linha de Tendência do Gráfico abaixo, nota-se que a resposta positiva a esse questionamento melhorou ao longo dos anos, o que denota que as melhorias feitas no projeto foram percebidas pelos participantes e efetivas.

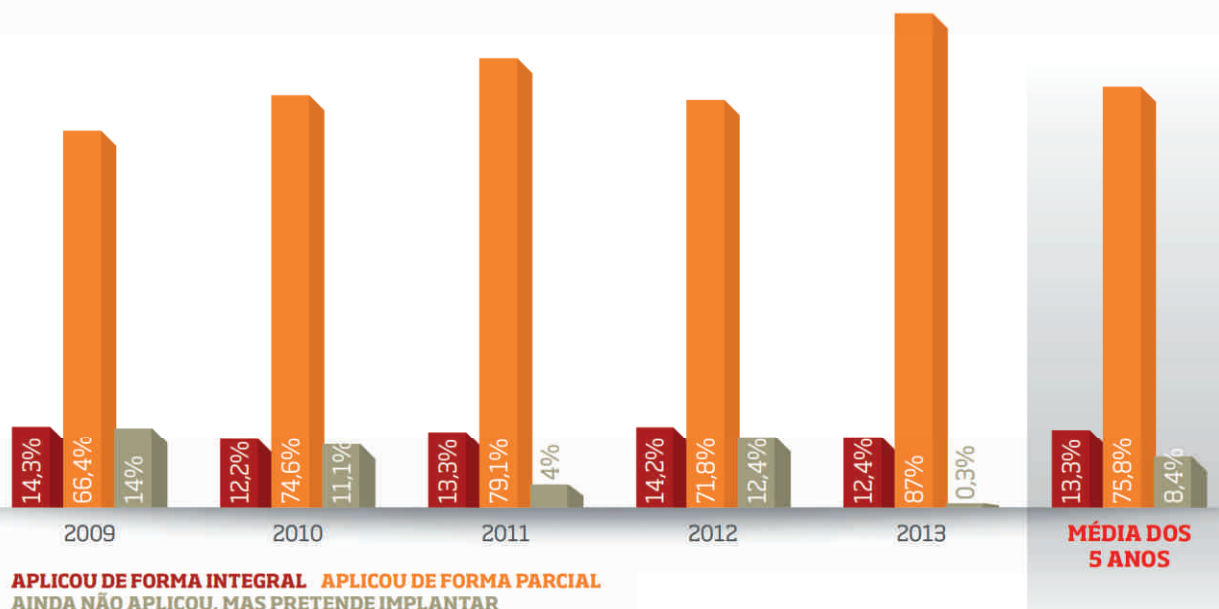
PERCENTUAL DOS CLIENTES QUE APLICARAM OS CONHECIMENTOS ADQUIRIDOS



Para melhorar a percepção do grau de aplicação dos conhecimentos adquiridos pelos empresários com o projeto, foi questionado àqueles que responderam positivamente a questão acima se os conhecimentos foram aplicados de forma integral, parcial, ou se ainda não haviam sido aplicados, mas pretendiam aplicar. Os resultados obtidos, na média dos últimos 5 anos, foram:

- 75,8% aplicaram os conhecimentos de forma parcial;
- 13,3% aplicaram de forma integral; e
- 8,4% não aplicaram, mas pretendiam aplicar.

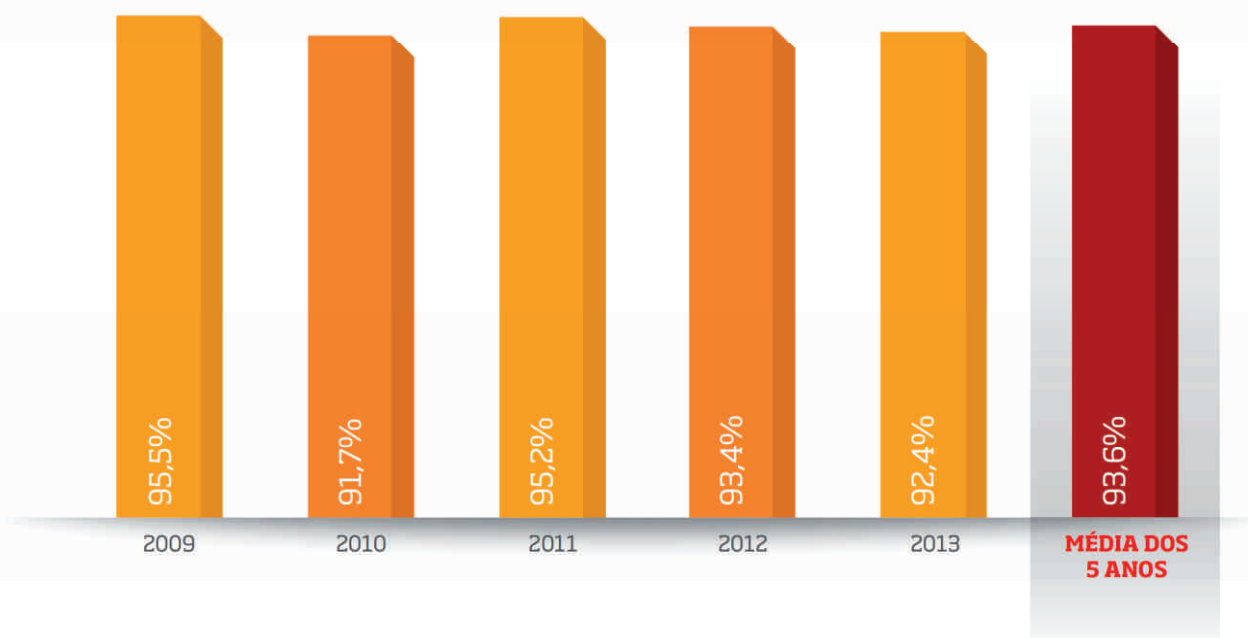
GRAU DE APLICAÇÃO DOS CONHECIMENTOS ADQUIRIDOS COM O PROJETO (para os que responderam ter aplicado os conhecimentos)



Grande parte dos que responderam ainda não ter aplicado as recomendações dos consultores, mas que pretendiam aplicar, justificou tratar-se de recomendações cuja implantação requeria investimentos financeiros e que, portanto, seriam realizadas a médio ou longo prazo.

Outro questionamento feito aos empresários é se a participação no Comércio Total contribuiu positivamente para os seus negócios, e a resposta obtida, na média dos últimos 5 anos, é que 93,6% dos clientes atendidos consideraram que a contribuição do projeto foi positiva.

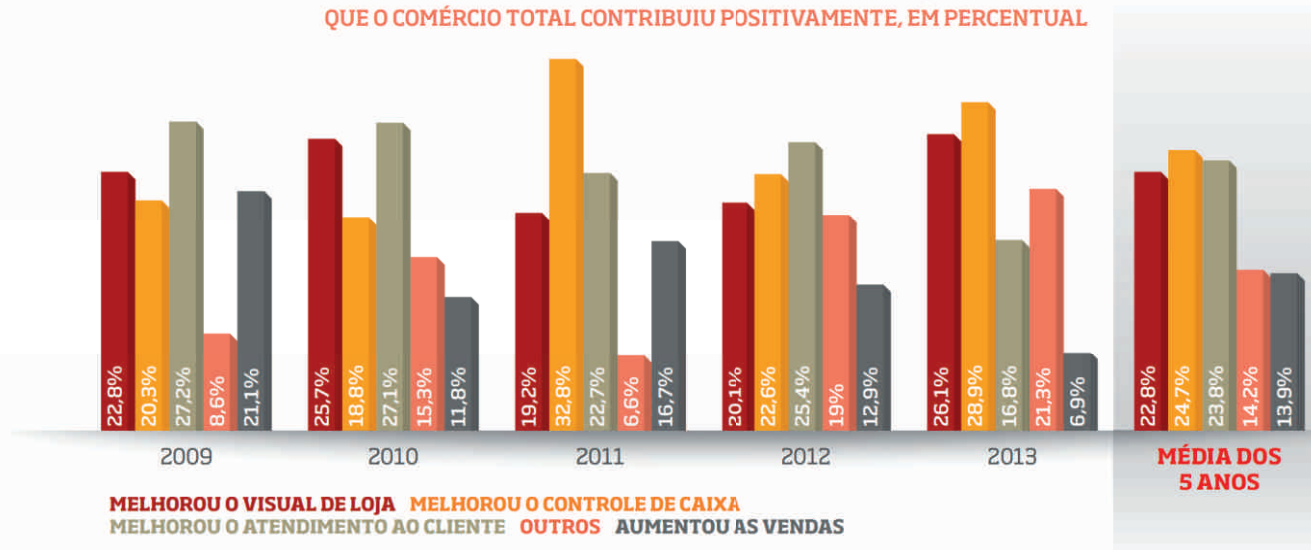
PERCENTUAL DE CLIENTES QUE AFIRMARAM QUE O COMÉRCIO TOTAL
CONTRIBUIU POSITIVAMENTE PARA OS SEUS NEGÓCIOS



Dentre os clientes que responderam que o projeto contribuiu positivamente, foi questionado de que forma se deu essa contribuição. Foram obtidas as seguintes informações:

- 24,7% melhoraram o controle de caixa;
- 23,8% melhoraram o atendimento ao cliente;
- 22,8% melhoraram o visual de loja;
- 13,9% aumentaram as vendas; e
- 14,2% indicaram outras melhorias.

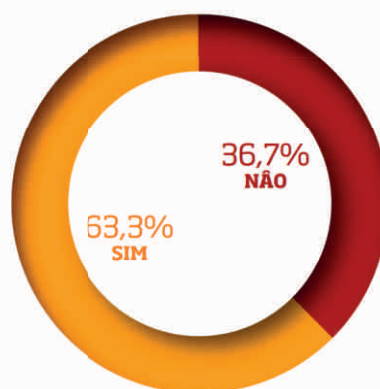
PRINCIPAIS BENEFÍCIOS APONTADOS PELOS PARTICIPANTES QUE RESPONDERAM
QUE O COMÉRCIO TOTAL CONTRIBUIU POSITIVAMENTE, EM PORCENTUAL



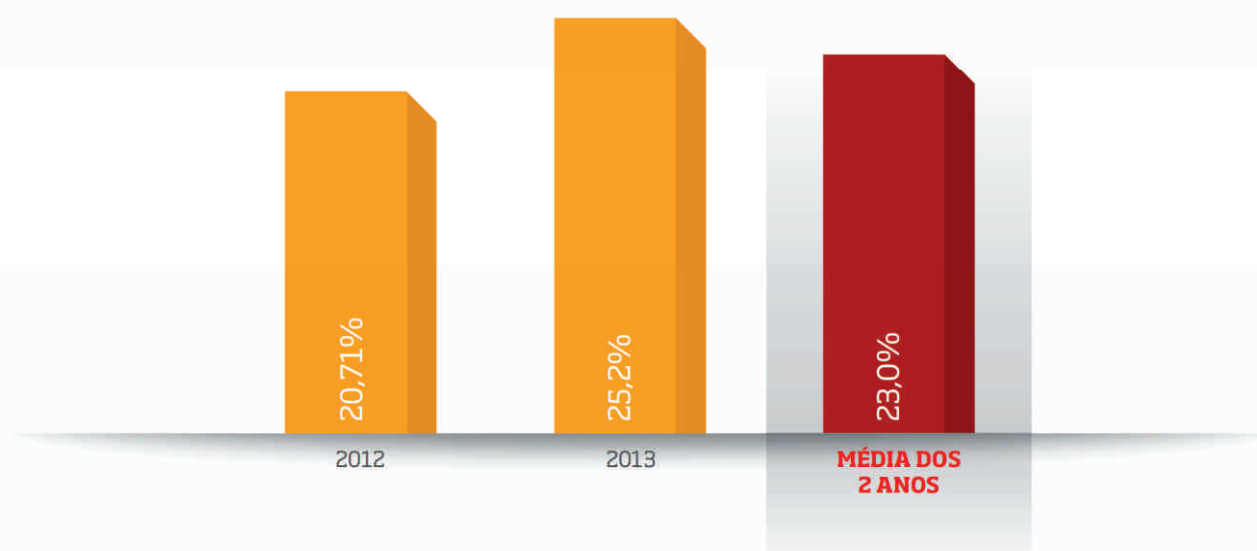
Em 2012, parte das empresas que declarou que o Comércio Total trouxe benefícios para o seu negócio atribuiu o benefício ao aumento das vendas. Em 2013, foi inserida uma nova pergunta nas pesquisas, que levantava diretamente essa informação. Foi questionado se o Comércio Total havia contribuído para o aumento das vendas das empresas participantes e 63,30% das pesquisadas declararam que sim.

Dos respondentes de 2012 e 2013 que declararam ter aumentado as vendas, foi apurado um aumento médio de 23% nas vendas. Constata-se que ocorreu um avanço entre 2012 e 2013 de 4,5 pontos percentuais. Ou seja, em 2013, ano em que foi inserida uma questão direta sobre o tema aumento de vendas, 63,30% dos participantes relataram ter aumentado as vendas a partir do projeto e que esse incremento médio foi de 25,2%, conforme gráficos a seguir.

O PROJETO COMÉRCIO
TOTAL CONTRIBUIU PARA O
AUMENTO DAS VENDAS DA SUA
EMPRESA? (ANO DE 2013)



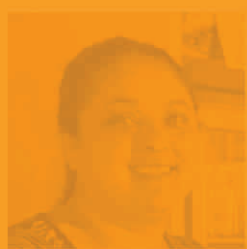
AUMENTO MÉDIO NAS VENDAS DOS PARTICIPANTES DO COMÉRCIO TOTAL, EM PERCENTUAL



Os dados apresentados refletem resultados muito significativos, que, na média, são muito superiores aos obtidos por outras iniciativas que atendem aos setores de Comércio e Serviços.

Todas as histórias das pessoas que participaram das capacitações, receberam consultorias e transformaram seus negócios, somadas aos números altamente positivos das pesquisas, tornam o trabalho do SEBRAE/ES gratificante. Os dados confirmam.

Somando forças
por um objetivo
comum



*muitos parceiros se
engajaram e fizeram
esse projeto ter o
alcance, a projeção e
a efetividade que hoje
se observa.*



Parceiros engajados com a realização do projeto

Grandes projetos em geral não são realizados de forma isolada. São necessárias muitas mãos para mobilização, organização, operacionalização, financiamento e geração dos resultados almejados.

Com o Comércio Total desde o início também foi assim. A convite do SEBRAE/ES, **muitos parceiros se engajaram e fizeram esse projeto ter o alcance, a projeção e a efetividade que hoje se observa.**

Fazem parte dessa iniciativa, desde 2009, as prefeituras dos municípios atendidos, a Associação dos Municípios do Estado do Espírito Santo (Amunes), a Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Espírito Santo (Fecomércio-ES), associações comerciais, Câmaras de Dirigentes Lojistas, Nosso Crédito, outras entidades representativas de empresários, assim como a Agência de Desenvolvimento das Micro e Pequenas Empresas e Empreendedorismo (Aderes), essa desde 2011. Todos são sempre convidados a estarem junto com o SEBRAE/ES nos eventos, compartilhando funções e atividades, e desempenhando papéis imprescindíveis ao bom andamento do projeto.

A parceria que começou no início do projeto com as prefeituras é algo que dura até hoje, sendo altamente positiva para o Comércio Total. Já a participação do Governo do Estado, que começou 2 anos após o início do projeto, via Aderes, cresceu consideravelmente, sendo importante na viabilização financeira da expansão do Comércio Total para todos os municípios do interior do Estado.



Para onde vamos



Um futuro promissor

“ O Comércio Total abriu caminho para a criação do Rural Total. Foi a partir desse importantíssimo e pioneiro modelo de atuação do SEBRAE/ES que passamos a levar conhecimento em gestão e consultorias gratuitas a todos os pequenos negócios rurais do Estado, contribuindo para que essas propriedades sejam mais sustentáveis e elevem a geração de emprego e renda no campo. ”

Júlio da Silva Rocha Júnior, Presidente do Conselho Deliberativo do SEBRAE/ES.

“ Eu diria que o Comércio Total é um divisor de águas do SEBRAE/ES. As expectativas da diretoria foram não só atendidas como superadas. ”

José Eugênio Vieira, Superintendente do SEBRAE/ES.

“ O Comércio Total é um projeto que tem sido desenvolvido constantemente. Ele não é estático, muito pelo contrário, está sempre em evolução. O projeto vai mudando para que ele tenha mais agilidade, fique mais atual e atenda um maior número de pessoas. ”

Ruy Dias de Souza, Diretor de Atendimento do SEBRAE/ES.

“ Tive o privilégio, quando ainda era Superintendente do IEL - ES, de ser um dos primeiros a conhecer o Projeto Comércio Total, por ocasião de uma apresentação do Diretor de Atendimento do SEBRAE/ES, Ruy Dias de Souza, na Findes. Ao final da sua exposição, pude expressar minha alegria em ver um projeto tão bem estruturado, com possibilidades reais de sucesso e resultados para as micro e pequenas empresas. Hoje, após vários anos de aplicação prática do projeto em milhares de empresas de micro e pequeno porte, se confirma aquela expectativa de sucesso. O Comércio Total é um dos excelentes projetos do SEBRAE/ES para melhorar a performance dos pequenos negócios capixabas. ”

Benildo Denadai, Diretor Técnico do SEBRAE/ES.

“ Quando o Comércio Total nos foi apresentado, confesso que foi amor à primeira vista. Nós vimos no projeto uma grande oportunidade para o município de Cariacica. Sabíamos que iria possibilitar um grande desenvolvimento local. Eu creio que o Comércio Total precisa celebrar 50 anos ou mais. É um projeto que precisa ter vida longa. ”

Helder Ignácio Salomão, ex-Prefeito de Cariacica.

“ O Comércio Total atua como uma espécie de injeção na veia do empresário de micro e pequenas empresas, fazendo um efeito quase que imediato. É isso o que torna esse programa, para mim, um dos mais importantes do SEBRAE/ES. ”

Pedro Gilson Rigo, Diretor Presidente da Agência de Desenvolvimento das Micro e Pequenas Empresas e do Empreendedorismo (ADERES).

Histórias, depoimentos e vivências aqui relatadas só deixam uma certeza: a de que é preciso dar ao Comércio Total uma trajetória longa, para que mais vidas sejam impactadas, melhoradas, motivadas e assistidas no que compete à missão do SEBRAE/ES.



Se muitos dos seus frutos são vistos entre os empresários atendidos, outros tantos podem ser identificados dentro do SEBRAE/ES. A partir do Comércio Total e da sua filosofia de atuação, de ir até o público-alvo da instituição – aquele que mais precisa de conhecimento de gestão para alavancar seus negócios –, outros projetos similares foram criados, buscando dar ao SEBRAE/ES a capilaridade de atendimento desejada.

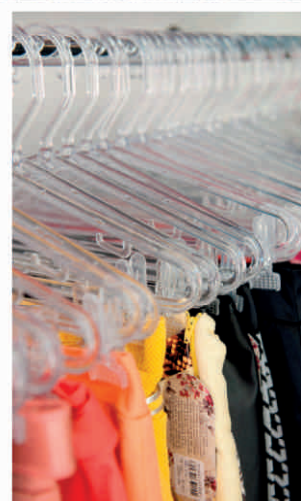
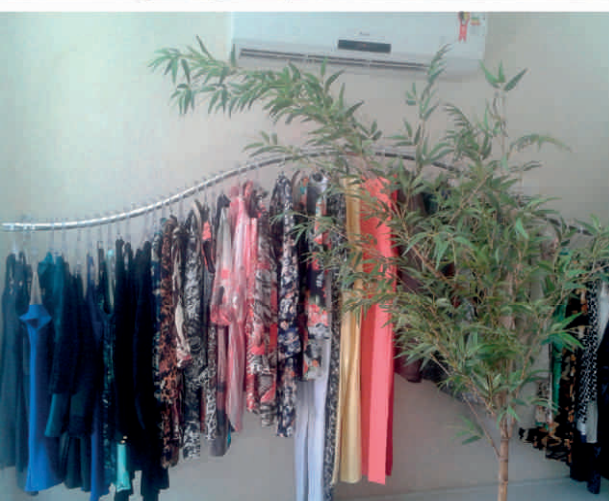
É o caso do SEBRAE Total, projeto que nasceu também para atender aqueles empreendedores situados nas localidades menores que as sedes municipais e os que se situam à margem das estradas, distantes dos aglomerados urbanos. Durante as visitas dos consultores, os empreende-

dores recebem orientações sobre gestão financeira, visual de loja e atendimento ao cliente.

Portanto, o Comércio Total vai até a sede municipal e os bairros das cidades maiores, e o SEBRAE Total, aos distritos, povoados, aglomerados rurais, aldeias e assentamentos.

Além do Comércio Total e do SEBRAE Total, a instituição passou a promover também o Rural Total. Com a mesma essência, o Rural Total foi desenvolvido para atender a qualquer produtor rural que esteja situado entre as diversas manchas urbanas e que não pertença a um projeto coletivo de agroturismo ou agronegócio. Engloba palestras, oficinas e consultorias, com foco nas potencialidades de cada negócio.

A diretriz comum a todos esses projetos é o constante aprimoramento e a atualização, adequando-se às novas necessidades dos empreendedores de micro e pequenas empresas que surgem a cada dia. Tudo isso para que a missão do SEBRAE/ES – de promover a competitividade e o desenvolvimento sustentável dos pequenos negócios e fomentar o empreendedorismo para fortalecer a economia – faça todo o sentido para os corajosos e persistentes empreendedores de cada bairro do Espírito Santo.



REFERÊNCIAS

DIVULGADOS os dados da pesquisa GEM 2013. Curitiba: Instituto Brasileiro de Qualidade e Produtividade, 2014. Disponível em: <<http://www.ibqp.org.br/>>. Acesso em: 11 ago. 2014.

GROSS, Mariana. **Número de empreendedores do país cresce mais de 40% nos últimos anos**. 2013. Disponível em: <<http://g1.globo.com/jornal-hoje/noticia/2013/>>. Acesso em: 12 ago. 2014.

INSTITUTO JONES DOS SANTOS NEVES (ES). Emprego formal: dezembro/2013. **Resenha de Conjuntura**, Vitória, ano 7, n. 10, jan. 2014.

INSTITUTO JONES DOS SANTOS NEVES (ES). Pesquisa mensal do comércio varejista do Espírito Santo – dezembro/2013. **Resenha de Conjuntura**, Vitória, ano 7, n. 21, fev. 2014.

INSTITUTO JONES DOS SANTOS NEVES (ES). **Síntese dos indicadores sociais do Espírito Santo**. Vitória, 2013.

LACERDA, Sayonara. **Sebrae Total já aponta resultados positivos no Espírito Santo**. Vitória: Agência Sebrae de Notícias, 2014. Disponível em: <<http://www.es.agenciasebrae.com.br/sites/asn>> Acesso em: 14 ago 2014.

NERI, Marcelo Côrtes (Coord.). **A nova classe média: o lado brilhante dos pobres**. Rio de Janeiro: FGV/CPS, 2010.

NERI, Marcelo Côrtes (Coord.). **De volta ao país do futuro: crise europeia, projeções e a nova classe média**. Rio de Janeiro: FGV/CPS, 2012.

SEBRAE e Senac levam capacitações gratuitas a empresários do setor de beleza. Vitória: Agência Sebrae de Notícias, 2013. Disponível em: <<http://www.es.agenciasebrae.com.br/sites/asn/>>. Acesso em: 15 ago. 2014.

SEBRAE-ES apresenta projeto Rural Total em feira de agroturismo. **Voz da Barra**, Barra de São Francisco, 24 maio 2014. Disponível em: <<http://www.vozdabarra.com.br/>>. Acesso em: 13 ago. 2014.

SIQUEIRA, Simony Leite. **A força dos pequenos negócios: como o empreendedorismo muda uma cidade**. Cariacica: Gráfica e Editora GSA, 2012.

VOZES da nova classe média. Brasília: Secretaria de Assuntos Estratégicos. Disponível em: <http://www.sae.gov.br/novaclassemedia/?page_id=58>. Acesso em: 10 ago. 2014.



comércio total
O Sebrae dentro da sua empresa



**Especialistas
em pequenos
negócios.**

0800 570 0800 | www.es.sebrae.com.br