

EdC

e a qualidade do produto

Flávio Toledo é gerente de um restaurante em Botucatu, no interior de São Paulo. O estabelecimento é de dois primos seus, mas quem acompanha o dia a dia é o próprio Flávio, que também é um adepto da Economia de Comunhão (EdC). Desde que começou a administrar o local, tem desenvolvido um trabalho seguindo alguns dos princípios que norteiam o projeto de EdC.

Em conversa por telefone com *Cidade Nova* ele contou que, desde o início, seu foco foi dar atenção aos relacionamentos entre os funcionários. “Uma coisa bem complicada no restaurante era a questão da forma como os relacionamentos eram direcionados. Com o trabalho do dia a dia a gente foi conhecendo as pessoas e querendo implantar a filosofia de dar bastante atenção à forma de se relacionar na empresa. Fizemos uma revolução na parte de atendimento.”

Flávio conta que essa atenção personalizada a cada um produziu resultados expressivos na empresa, que foram muito além da melhora do clima entre os funcionários. “Com essa melhora dava para perceber mais motivação, sobretudo do pessoal da cozinha. E, em um ou dois meses, eu percebi, através de alguns clientes, que eles sentiam o ambiente diferente, mas também uma melhora no gosto da comida. Recebi muitos feedback sobre isso”, relembra.

Apesar de não ser o objetivo primordial, a sua nova política de relacionamentos no restaurante impactou na qualidade do serviço e do produto oferecidos. “A gente entendeu que essa dedicação em cuidar dos relacionamentos interferiu diretamente na qualidade dos alimentos que a gente estava servindo”.

A cultura da partilha, em oposição à cultura do acúmulo e do consumo, é a base do projeto de EdC e tem como pressuposto a centralidade do ser humano nas relações de mercado. Esse mesmo pressuposto é marca da gestão de Flávio. Isso lhe permitiu inclusive melhorar os resultados do negócio. “Em dois ou três meses tivemos um impacto bem interessante no faturamento. O restaurante sempre teve um bom fluxo, mas a gente percebeu que esse fluxo aumentou ainda mais. Atribuímos o aumento do faturamento e a melhoria dos relacionamentos a essa nova gestão que foi implantada”.

Mas nada disso é automático. Levar a sério a centralidade do ser humano em geral exige esforço e criatividade, como ele mesmo relata: “Para o cargo de auxiliar de cozinha é preciso ter algumas características, mas não exigimos muita qualificação. Quando selecionamos alguém, procuramos não pensar só em quanto aquela pessoa poderia render para a empresa. Seis meses atrás eu estava contratando para essa vaga e recebi o currículo de uma senhora de 61 anos, analfabeta, que havia se mudado para Botucatu pouco tempo antes e estava com muita dificuldade de arrumar trabalho. Chamei essa senhora para uma conversa e acabei contratando”, conta. “Nos primeiros três meses foi muito difícil para as cozinheiras, porque ela tem muita dificuldade de memorizar seus afazeres. Então a colocamos em uma função na cozinha para que fizesse a mesma coisa todos os dias. Tem um preparo de comida que deve ser feito igual, independentemente do prato, e demos essa tarefa para ela. Essa senhora começou devagar, ela não pegava o jeito no começo, mas com o tempo foi se acertando e agora dá para ver que é alguém que se dedica de verdade, está muito feliz”. ■

