

A Lei de Pareto na Solução de Problemas Empresariais

Quem Foi Pareto? O Que Diz a Lei de Pareto? Qual a Importância da Regra 80/20 Para a Solução de Problemas Empresariais? Muitos Executivos, Consultores e Gestores acreditam que alguns fenômenos ocorridos em negócios nãõ são meras coincidências, pois através de meu trabalho como Consultor Empresarial vários Gerentes me afirmaram que "20% do trabalho da sua secretaria tomavam 80% do tempo dela" ou que "80% das suas vendas vinham de 20% dos seus vendedores" – afirmaram muitos Executivos. Essas coincidências têm um nome: a "Lei de Pareto". Vilfredo Pareto era um economista italiano o qual, em 1897, publicou um estudo sobre a distribuição de renda e, através deste estudo, percebeu-se que a distribuição de riqueza não se dava de maneira uniforme, havendo grande concentração (80%) nas mãos de uma pequena parcela da população (20%). Também conhecida como a "Regra dos 80/20", a Lei de Pareto diz que para cada fenômeno 80% das consequências vem de 20% das causas. Esta suposição prega que a maioria dos resultados em qualquer situação é determinada por um pequeno número de causas e este princípio é aplicado em estudos relativos a Economia, Produtividade, Política, Desenvolvimento e onde mais este "padrão" for observado. Nos Negócios a Regra dos 80/20 é uma das grandes verdades, pois é possível encontrá-la em várias situações como:

- Nos estudos de Economia e Marketing: "20% da população controla 80% da riqueza".
- Na prática da Administração: "80% da produção de uma empresa provém de 20% dos dados e informações recebidos pelo sistema".
- Nem sempre essa regra funciona e às vezes o padrão cai com a metade amanteigada para baixo, mas se o Gerente, o Executivo ou o Consultor estiver atento saber como tirar melhor proveito dessa circunstância e transformar um problema em oportunidade. A Regra dos 80/20 não nada mais do que dados e um Consultor experiente deve tentar obter respostas a algumas perguntas:

- Quais são suas vendas por produto?
- Qual sua margem de lucro por produto?
- Qual o desempenho das vendas de cada membro de sua equipe?
- Qual a contribuição dele para o lucro?
- Qual é a distribuição geográfica dos seus clientes?

Num dos meus primeiros trabalhos como consultor, uma importante corretora de valores brasileira pediu-me para que eu lhes orientasse como fazer para aumentarem sua lucratividade na venda de ações para grandes fundos de pensão. Minha primeira pergunta foi se eles eram capazes de me responder rapidamente de onde vinham seus lucros e, depois de vasculhar cada conta de cada corretor e cada trader (1), constatei que 80% das vendas vinham de 20% dos corretores; 80% dos pedidos vinham de 20% dos clientes e 80% dos lucros vinham dos traders. Esses resultados demonstravam que o cliente tinha problemas sérios em relação a distribuição de recursos para seu staff e, medida que me aprofundei nos negócios, descobri que a situação era muito mais complexa do que apenas "80% dos vendedores são incompetentes", pois os três melhores corretores tinham as dez (10) melhores contas da empresa. Diante disso, sugeri que a corretora compartilhasse essas contas entre mais corretores, designando um corretor sênior e um júnior para cada um dos três maiores clientes. Sendo assim a organização conseguiu efetivamente aumentar as vendas dessas contas e, em vez de "dividir o bolo" mais equitativamente, a empresa pôde aumentar o "tamanho do bolo". Dessa forma, a Regra dos 80/20 me permitiu mostrar a corretora um caminho seguro para a arrancada na solução do problema do meu cliente.

(1) Em Investimento, TRADER é um indivíduo que compra e vende valores mobiliários como ações, opções e commodities.

Sobre o Autor

Professor, consultor e palestrante. Articulista do Jornal do Comercio (RJ) e co-autor do livro: "Trabalho e Vida Pessoal - 50 Contos Seleccionados" (Ed. Qualitymark, Rio de Janeiro, 2001). Por mais de 20 anos treinou equipes de Atendentes, Supervisores e Gerentes de Vendas, Marketing e Administração em várias empresas multinacionais de bens de consumo e de serviços. Elaborou o curso de "Gestão Empresarial" e atualmente ministra palestras e treinamentos "in Company" nas áreas de Marketing, Administração, Técnicas de Atendimento ao Cliente, Secretariado e Recursos Humanos. Graduado em Administração de Empresas, especialista em Marketing e Gestão Empresarial, com MBA em Marketing no Mercado Globalizado e complementação pedagógica. Contatos: jcss_sc@click21.com.br ou jcss_sc@yahoo.com.br

(21) 2233-1762 / (21) 9348-4170 / www.profigestao.blogspot.com <http://br.linkedin.com/pub/julio-cesar-s-santos/25/544/1b8>