

DANIEL NASCIMENTO-E-SILVA  
(ORGANIZADOR)



# A EXCELÊNCIA EMPREENDEDORA AMAZONENSE

VOLUME 1

*Daniel Nascimento e Silva, Editor*

A EXCELÊNCIA EMPREENDEDORA  
AMAZONENSE

VOLUME 1

**DANIEL NASCIMENTO-E-SILVA  
(ORGANIZADOR)**

ALEXANDRE DA SILVA GOMES  
BRENDA CORRÊA DA SILVA  
BRUNO IRAN DE SOUZA CANIZO  
DANIEL NASCIMENTO-E-SILVA  
FERNANDA DE NAZARÉ SIMÃO  
GRAZIELA RAKISSA DA SILVA MESQUITA  
JENNIFER OLIVEIRA DE CASTRO

JÉSSICA ALBUQUERQUE SAMPAIO  
JOÃO VICTOR PEREIRA BASTOS  
ROBERTA DE OLIVEIRA SOUZA  
ROGER FARIAS DA SILVA  
SIGRID YASMIM MELO DE OLIVEIRA  
THIAGO AUGUSTO MOREIRA DOS SANTOS  
VALDEMIR JUNIOR NEVES ANDRADE

**A EXCELÊNCIA EMPREENDEDORA  
AMAZONENSE**

**VOLUME 1**

**1ª Edição**

**MANAUS**

*Daniel Nascimento e Silva, Editor*

**2021**

**Diagramação da capa**  
Daniel Nascimento e Silva

**Foto da capa**  
Daniel Nascimento e Silva

**Diagramação do miolo**  
Daniel Nascimento e Silva

**Revisão**  
Paulo Ubiratã Ferreira Martins

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Lumos Assessoria Editorial  
Bibliotecária: Priscila Pena Machado CRB-7/6971

E96 A excelência empreendedora amazonense : volume 1 [recurso eletrônico] / Daniel Nascimento-e-Silva. — 1. ed. — Manaus : D. N. Silva, 2021.  
Dados eletrônicos (pdf).

ISBN 978-65-00-28865-0

1. Empreendedorismo - Brasil. 2. Empreendedores - Manaus (AM) - Biografia. 3. Administração de empresas.  
I. Nascimento-e-Silva, Daniel. II. Título.

CDD 338.04092273

*Para a Milene, Chiara, Danizinho e Isabela*

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO: A EXCELÊNCIA EMPREENDEDORA AMAZONENSE, 7  
*(Daniel Nascimento-e-Silva)*

CAPÍTULO 1: EMPATIA E HUMILDADE NO EMPREENDEDORISMO DE  
THAINA AZEVEDO, 20  
*(Alexandre da Silva Gomes; Roberta de Oliveira Souza; Daniel Nascimento-e-Silva)*

CAPÍTULO 2: FORÇA DE VONTADE E CUIDADO NO EMPREENDEDORISMO  
DE ALCILENE FERREIRA, 50  
*(Bruno Iran de Souza Canizo; Daniel Nascimento-e-Silva)*

CAPÍTULO 3: QUALIDADE E HONESTIDADE NO EMPREENDEDORISMO DE  
SIMONE SALES, 76  
*(Fernanda de Nazaré Simão; Brenda Corrêa da Silva; Daniel Nascimento-e-Silva)*

CAPÍTULO 4: PERSISTÊNCIA E QUALIDADE NO EMPREENDEDORISMO DE  
NÁDILA VIEIRA, 112  
*(Graziela Rakissa da Silva Mesquita; João Victor Pereira Bastos; Daniel Nascimento-e-Silva)*

CAPÍTULO 5: PLANEJAMENTO E OUSADIA NO EMPREENDEDORISMO DE  
ASSIS TRINDADE, 141  
*(Jennifer Oliveira de Castro; Jéssica Albuquerque Sampaio; Daniel Nascimento-e-Silva)*

CAPÍTULO 6: DETERMINAÇÃO E PERSEVERANÇA NO  
EMPREENDEDORISMO DE DORA RIBEIRO, 188

*(Roger Farias da Silva; Daniel Nascimento-e-Silva)*

CAPÍTULO 7: RESILIÊNCIA E QUALIDADE NO EMPREENDEDORISMO DE  
MARIANA ALMEIDA, 215

*(Thiago Augusto Moreira dos Santos; Sigrid Yasmim Melo de Oliveira; Daniel Nascimento-e-Silva)*

CAPÍTULO 8: ESFORÇO E INTUIÇÃO NO EMPREENDEDORISMO DE IGOR  
DOS SANTOS, 242

*(Valdemir Junior Neves Andrade; Daniel Nascimento-e-Silva)*

APRESENTAÇÃO  
A EXCELÊNCIA EMPREENDEDORA  
AMAZONENSE

DANIEL NASCIMENTO-E-SILVA  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas  
Campus Manaus Distrito Industrial  
Email: danielnss@gmail.com

O empreendedorismo, ao que tudo indica, é um dos principais atributos humanos. Sua principal característica é a produção de algum bem para suprir necessidades de outrem, como se pode ver através de inúmeros estudos científicos, como os de Vandor e Meyer (2021), Hansen e Wyman (2021), Kruse, Wach e Wegge (2021) e Wilhau e Karau (2021). A importância do empreendedorismo é tamanha que talvez apenas a altíssima sensibilidade poética é capaz



de lhe compreender os contornos, como o fez Ferreira Gullar, quando disse que o empresário é um tipo especial de intelectual que, ao invés de escrever poesias, monta empresas (GULLAR, 2012). Contudo, o desconhecimento da rotina desses profissionais chega inclusive a gerar ódio às suas figuras, principalmente por aqueles que, paradoxalmente, gostariam de obter os sucessos que muitos deles auferem.

O que contemporaneamente se chega de empreendedorismo é a ação de suprir necessidades como consequência natural de uma capacidade, aprendida ou inata, de detectar oportunidades viáveis em determinado ambiente de operações. A viabilidade é consequência, por sua vez, da engenhosidade desses indivíduos (SHENGELIA; BERISHVILI, 2020) em contornar escassez de recursos (HACIOGLU, 2021) e assumir riscos planejados (VARGHESE, 2021; KAYODE; 2021). A

oportunidade representa um tipo de matéria-prima que é manuseada e transformada a partir da mistura de recursos e riscos. Os recursos conferem os principais itens de custeio daquilo que vai ser entregue, enquanto os riscos representam a probabilidade de que o que vai ser entregue é efetivamente o que os demandantes desejam.

Note, então, essa habilidade formidável desses indivíduos: 1) são capazes de ler e interpretar com adequação aquilo que os outros querem, 2) materializar esses querereres a partir de um custo que os demandantes possam pagar e 3) estabelecer um esquema de relacionamento que ao mesmo tempo em que aperfeiçoa os produtos também reduz os custos de transação. Pessoas com essas capacidades jamais deveriam ser alvo de ódios e discriminações. Todas as sociedades e comunidades, em maiores ou menores portes, na verdade,

lhes deveriam erguer monumentos porque eles são os grandes maestros que organizam as diversas capacidades humanas e as fazem convergir para a produção de sinfonias em formas de produtos e serviços cada vez mais perfeitos. Não há como não dar razão a Ferreira Gullar.

A consequência disso é o sofrimento. Empreendedores sofrem. E sofrem muito, especialmente as mulheres, como mostram os estudos de Misra e Kiran (2014), Poredy (2020), Qureshi et al. (2020) e Medagbe et al. (2020). Talvez seja o sofrimento a causa-motriz de suas ações e a fonte originária de suas capacidades de suprimento de necessidades. Esse sofrer geralmente aparece na infância, de diversas formas, e as forçam a desenvolver maneiras de lidar com as adversidades causadoras das dores que, por sua vez, geram os sofrimentos. Parece haver uma sequência de adversidade –

dor – sofrimento cuja superação forma a capacidade empreendedora de homens e mulheres, em maior ou menor grau.

Muitas vezes o sofrimento representa uma força motivadora, mas noutras vezes são verdadeiros empurrões em direção ao ato de empreender. Os indivíduos são forçados a ir avante para fugir de um passado cruel, ainda que com alguns momentos de felicidades. É verdade que há exceção. Mas o caso que destoa da regra também segue um outro princípio: a conquista da autonomia. Juntando esses dois fatores (passado cruel e busca da autonomia) se tem a quase totalidade explicativa dos motivos que levaram as mulheres e os homens aqui retratados ao empreendimento. Não apenas ao empreendimento, mas ao sucesso empreendedor.

Estamos chamando de sucesso o fato de seus empreendimentos continuarem a existir. A estatística da

mortalidade empreendedora é elevada, em se tratando apenas de empreendimentos oficiais, aqueles que são formalizados, registrados nos órgãos governamentais. Infelizmente o terreno não é propício ao empreendedorismo em território nacional. O governo é o principal obstáculo, fruto de duas criminosas miopias. A primeira é ver o empreendedor como um crápula, sórdido, trapaceiro, como as mentes doentias fazem; a segunda, decorrente da primeira, é a necessidade voraz de tributação sem que benefícios à altura lhes sejam devolvidos. Formalizados ou não, os personagens deste livro continuam suas batalhas hercúleas, guerreando contra inimigos que deveriam lhes dar o apoio fundamental para que produzam o desenvolvimento, como em comunidades e países civilizados. Sobreviver já é, por si só, ser excelente. O mar onde navegam as naus dos empreendimentos é perigoso e voraz.

Este livro é apenas o primeiro a ser publicado dentre centenas de estudos de outros empreendedores e empreendimentos que já fizemos. A intenção é justamente mostrar para o Brasil e o mundo a potencialidade e a capacidade dos empreendedores que labutam no território amazonense. Nosso estado dispõe de uma enormidade de empreendedores laboriosos, que batam com mentes e corações a construção de um futuro melhor para todos. A forma como raciocinam, os procedimentos que utilizam, as forças que os motivam e os resultados que auferem lhes tornam singulares. O empreendedor amazonense é movido pela paixão, como se pode ler em cada linha dos oito capítulos desta obra.

A paixão predominante parece suprir em grande parte o poder que o domínio técnico poderia imprimir a esses empreendimentos. E a forma mais visível dessas ações passionais é a intuição, que vai desde a material-

zação das oportunidades do ambiente de operações até a própria definição dos preços de vendas de seus produtos e serviços. Para que isso fique claro, ao invés de se utilizar esquemas matemáticos de uso universais para a definição do preço de vendas, como é o caso da fórmula preço de venda = custos fixos + custos variáveis + margem de contribuição, a intuição parece ser mais efetiva, precisa. Algumas razões explicam o predomínio da intuição, como é o caso do desconhecimento técnico-matemático da maioria dos procedimentos gerenciais. É mais fácil determinar vender pelo dobro ou triplo do preço de custo do que realizar os laboriosos esquemas técnicos para tal. Dito de outra forma, ao largo do empreendedorismo técnico-científico, a excelência empreendedora amazonense aqui relatada é fruto de uma paixão que coloca em segundo plano a

própria técnica. Isso não quer dizer que a técnica não exista.

A técnica aparece de outra forma. Tome-se o exemplo dos empreendimentos de serviços de estética e beleza. Há o domínio técnico de manuseio das matérias-primas e equipamentos com maestria para produzir os resultados que encantam aos clientes. Da mesma forma, quando a empreendedora cria seus doces e confeitados tem por trás sólidos conhecimentos sobre técnicas e procedimentos. O improvisado, que faz parte da arte, é guiado pelos espaços de liberdade que as próprias técnicas permitem. Isso quer dizer que a técnica é quase plena na produção do produto e serviços, enquanto a intuição tem sua plenitude na condução do negócio, nos procedimentos gerenciais.

Isso sumariza a excelência empreendedora amazonense exposta neste livro. Os motivos do sucesso dos



nossos empreendedores são quase todos de ordem relacional, as chamadas *soft skills*. De fato, os amazonenses e, por extensão, os povos amazônicos são extremamente hábeis em relacionamentos, que lhe dão um contorno de visível generosidade e amabilidade. Isso está presente no falar, quando tratam a todos por “mano” ou “maninho”, na acolhida com abraços, inclusive a quem não têm intimidade, e até com a generosidade de dispor de seu próprio aposento para abrigar desconhecidos. Tudo isso está aqui contido. Tudo isso é necessário para que se entenda como se faz empreendedorismo nesse nosso belo estado, de riquezas naturais incalculáveis.

## Referências

GULLAR, Ferreira. O empresário é um intelectual. *Revista Época Negócios*, entrevista a Marcelo Cabral,

10 dez. 2012. <https://epocanegocios.globo.com/Informacao/Visao/noticia/2012/12/ferreira-gullar.html>.

HACIOĞLU, Volkan. The human capital approach versus the production function approach to entrepreneurship: concepts and constraints from modern macroeconomic perspective. In: AKDEMIR, Ali; ARSLAN, Hasa. (Eds.). **An interdisciplinary approach to the management of organizations**. Bialystok, Poland: WN Publication House, 2021, p. 55-65.

HANSEN, David J.; WYMAN, David. Beyond making a profit: Using the UN SDGs in entrepreneurship programs to help nurture sustainable entrepreneurs. **Journal of the International Council for Small Business**, v. 2, n. 2, p. 125-133, 2021. <https://doi.org/10.1080/26437015.2021.1881931>.

KAYODE, Mathew Ojeleke et al. Entrepreneurship and poverty alleviation: evidence from women participation in SMES in Saki Metropolis, Oyo State, Nigeria. **International Journal of Innovative Social Sciences & Humanities Research**, v. 9, n. 2, p. 139-146, apr./jun. 2021.

KRUSE, Philipp; WACH, Dominika; WEGGE, Jürgen. What motivates social entrepreneurs? A meta-analysis on predictors of the intention to found a social enterprise. **Journal of Small Business Management**, v. 59, n. 3, p. 477-508, 2021. <https://doi.org/10.1080/00472778.2020.1844493>.

MEDAGBE, Florent Mahoukede Kinkinginhoun et al. Men and women in rice farming in Africa: a cross-country investigation of labor and its determinants. **Frontiers in Sustainable Food Systems**, v. 4, p. 1-14, 2020. <https://doi.org/10.3389/fsufs.2020.00117>.

MISRA, Garima; KIRAN, U. V. Rural women entrepreneurs: concerns & importance. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, v. 3, n. 9, p. 93-98, sep. 2014.

POREDDY, Deepthi. Role of women entrepreneurs in India—problems and opportunities. **International Review of Business and Economics**, v. 4, n. 1, p. 10-17, jul. 2020.

QURESHI, Shahid et al. IBA National Entrepreneurship Program: A case of entrepreneurial education, opportunities and challenges. **Paradigms**, n. SI, p. 21-28, 2020.

SHENGELIA, Temur; BERISHVILI, Khatuna. Methodology of social entrepreneurship research and its influence on countries with small economy. **International Journal of Social and Humanities Sciences**, v. 4, n. 3, p. 181-190.

VANDOR, Peter; MEYER, Michael. Social entrepreneurs: driven by mission, but doomed to burn out? In: **Academy of Management Proceedings**, v. 2021, n. 1, 2021. <https://doi.org/10.5465/AMBPP.2021.14902abstract>.

VARGHESE, Sneha Mariam. A descriptive analysis on opportunities and challenges of women entrepreneurship in Kerala. **International Journal of Research**, v. 8, n. 5, p. 627-632, 2021.

WILHAU, Arie J.; KARAU, Steven J. Gender Differences in Entrepreneur Values and Venture Mission. **The Journal of Business Diversity**, v. 21, n. 1, p. 62-75, 2021.

CAPÍTULO 1  
EMPATIA E HUMILDADE NO  
EMPREENDEDORISMO DE THAINA AZEVEDO

ALEXANDRE DA SILVA GOMES

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas  
Campus Manaus Distrito Industrial  
Email: alexandresilvagomes2015@gmail.com

ROBERTA DE OLIVEIRA SOUZA

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas  
Campus Manaus Distrito Industrial  
Email: robertita77@hotmail.com

DANIEL NASCIMENTO-E-SILVA

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas  
Campus Manaus Distrito Industrial  
Email: danielnss@gmail.com

**T**haina Silva de Azevedo é uma bela morena detentora de um olhar meigo que vem do fundo dos seus olhos castanho-claros. Sua empatia apa-

rece quando lida com as pessoas. É extremamente interessante observá-la: extrovertida, seu sorriso é lindo e agradável. Nasceu na bela capital do Amazonas no dia 10 de julho de 1995, no hospital Santa Júlia. Nesse dia o fusca conquistou o gosto da alta sociedade carioca, marcando o “Encontro Nacional do Fusca”, outro acontecimento foi o aparecimento da Zidovudina, nome do sal que compõe o AZT, como alternativa para o tratamento ao câncer.

Também no ano de nascimento da empreendedora os Estados Unidos aprovam uma nova classe de medicamentos antirretrovirais contra o HIV, doença que assolou aquela época. Esses foram uns dos fatos que marcaram esse ano de 1995, que já anunciavam o sucesso da empreendedora amazonense. O nome Thaina lhe foi dado pelos seus pais em homenagem a uma estrela do céu. Segundo seu pai, o nome designa

mulheres guerreira, aquelas que nasceram para brilhar, como as estrelas do céu.

Sua infância foi a medida do possível. Isso se deveu pelo fato de passar dificuldade, especialmente financeira. Seus pais não tinham condições de dar aquilo que toda criança deseja ter. Como todos os males sempre trazem o bem, esse foi o motivo de começar a trabalhar aos 12 anos de idade. Trabalhava para ajudar seus pais na casa. Contudo, como toda criança, gostava de brincar. Suas brincadeiras prediletas eram o pula-pula, fadinha, manja-esconde, sete pecados e amarelinha. Porém, infelizmente não poderia permanecer muito tempo nas brincadeiras. Seus pensamentos já estavam psicologicamente equiparados aos de adulto, principalmente pela responsabilidade que tinha em casa e com os seus pais. Tinha que trabalhar.

Desse período, lembra de um dos momentos que saiu para passear com seus irmãos e primos. Foram a uma festa sem sequer avisar aos seus pais. Na volta para a casa, foram recebidos por seus genitores com cinturão na mão, instrumento que era muito utilizado para corrigir os erros dos filhos naquela época. Recorda a empreendedora que, na verdade, seu coração estava saindo pela boca de tanto medo dos seus pais. Mas isso serviu de lição de vida.

Outro momento de aprendizado aconteceu quando começou a namorar. Ela saía escondida para ver o moço. Certa vez seu pai a pegou no flagra. Apesar de tudo, o bom foi que seu genitor entendeu e a deixou namorar de porta, como se dizia antigamente. Passou a ser um namoro decente. Ela confessa que naquele momento ficou nervosa e com medo de apanhar. Mas esses passaram a ser momentos inesquecíveis.



Mas o que marcou sua infância foi ver seu irmão cair sobre um aparelho de televisão quebrada. A consequência foram 14 pontos de microcirurgia próximo ao estômago. O ocorrido se deu pelo fato de ele ter deixado a televisão quebrada próximo de sua rede. A amarração também estava totalmente inadequada. Isso colocava em risco a integridade física dele, se houvesse uma queda do equipamento. E isso realmente aconteceu com o seu irmão mais velho. Foi quando a empreendedora estava lendo um livro que relatava a vida de um cego. Ao ouvir o barulho, atentou para ver o que estava acontecendo. Chegando ao local se deparei com sangue e o seu irmão desmaiado no chão. Ela manteve a calma e acionou o hospital. Os profissionais vieram e levaram seu irmão para lhe prestar o socorro necessário, que durou duas semanas. Depois de um mês já estava em ótimo estado, de volta para sua casa são e

salvo. Esse acontecido nunca conseguiu sair da cabeça de Thaina. No momento do acidente chegou a pensar que tinha perdido o irmão. E diz que o ponto positivo disso tudo foi que aprendeu dar valor às pessoas que ama. Essa valorização não existia antes, não habitava a sua mente. Nesse tempo ela devia ter entre oito ou nove.

Na sua infância já brincava de comércio. Toda vez que ia à praia fazia castelo de areia e dizia que dentro do castelo havia uma rainha que vendia vários tipos de bonecas. Detalhe: diz que as bonecas eram caríssimas. Na entrada do castelo a futura empreendedora colocava o nome da loja: castelo da venda de bonecas. Outra brincadeira empreendedora era sair para o mato, pegar toras de bambu e fazer um pequeno estabelecimento. Media um metro quadrado. Colocou o nome do comércio como THAINAZINHA. Ela sempre se identificou

com essa área profissional desde criança. Desde criança já se via como uma mulher rica e charmosa. E nesse intuito seus pensamentos flutuavam no ar. Pretendia ter muito dinheiro, ser reconhecida e respeitada por todos. Mas também tinha outros sonhos, como toda criança. Um deles era ser professora. Imaginava-se dando aulas de matemática, resolvendo as questões de contas e equações, assuntos em que que, paradoxalmente, era muito fraca. Por ser uma de suas fraquezas, o motivo real desse sonho era o de ter domínio da matéria. Independentemente da faixa etária, todas as pessoas seriam bem-vindas as suas aulas, relembra a simpática empreendedora.

Já sua adolescência foi marcada por alguns acontecimentos tristes. A mais trágica foi seu quase sequestro por um abusador. O infeliz foi uma pessoa desconhecida. A adolescente nunca o tinha visto em lugar ne-

nhum. Era um ser pardo, com os olhos castanhos e cabelos compridos. Com essa situação, ficou seriamente traumatizada. Chegou a passar alguns meses sem sair de casa, vivendo uma vida antissocial.

Mas também a adolescência lhe trouxe muitas coisas boas, lembranças maravilhosas. Uma delas foi a descoberta do início de *ser moça*. Esse fato significa a confirmação de que estava amadurecendo e entendendo o mundo com os olhos de uma mulher adulta. Essa era umas das coisas boas. Essa sensação lhe deixou muito alegre. Na prática isso lhe permitia poder viver como uma mulher na faixa etária adulta. Podia usar maquiagem, sapato alto, roupas que combinava com o seu corpo, sair para as baladas e conhecer novos amigos.

Outra coisa boa foi a descoberta do certo ou errado. Com a idade de 16 para os 17 anos nossa empre-

enedora aprendeu que nem todos são amigos, que nem todas as pessoas que se divertem juntos também estarão juntas nos momentos difíceis. Como ensina com brilhos nos olhos, em uma situação difícil, no momento de cair doente em uma cama, nenhum dos amigos das baladas procurou saber da sua pessoa, se ela estava bem ou não, se precisava ou não de ajuda. Com isso pôde descobrir que os melhores amigos eram e até hoje são os seus pais. Isso lhe fez aprender a dar mais valor aos conselhos que lhe davam.

O que ficou marcado na sua adolescência foi a vontade de sempre querer trabalhar para comprar o que ela sempre quis. Certa vez ela comprou um *kit* de maquiagem completa. Também comprou roupas e calçados. Tudo isso causou uma boa impressão nas pessoas com as quais se relacionava. Mas isso foi apenas a

consequência do trabalho, essa forma maravilhosa de ação que permite realizar sonhos.

Ela começou a trabalhar aos 12 anos de idade. Ela arrumava uma casa próxima de onde morava. Ela deixava essa casa toda organizada, toda limpinha, extremamente agradável para ser habitada. Começou assim devido às condições financeira em sua casa, em sua família. Relata que, naquela época, ganhava 120 reais por mês. E não tinha alternativa de outros trabalhos para uma criança, sem contar o fato de ser ilegal. O jeito era trabalhar mantendo uma casa limpa e organizada.

Com o dinheiro que recebia, que ganhava por mês e não por diária, ajudava na alimentação de casa. Era apenas para isso que o dinheiro dava. Durante algum tempo se sentia feliz por ter conquistado alguns pequenos sonhos realizando esse trabalho simples e honesto. E perdurou até que conseguiu um emprego for-

mal, com a função de operador de caixa. O salário era bem maior, o que dava em uma média de 680 reais mensais, mais de cinco vezes o que ganhava como arumadeira. Outro sonho foi a conquista de sua casa própria. Esse bem foi adquirido com o dinheiro da poupança que fazia. Todos os meses fez depósitos de 200 reais durante cinco anos.

Sua personalidade variava muito nessa época. O motivo? Aquele mesmo de todo adolescente: querer fazer o que quiser. Um exemplo dessas personalidade era ter segurança naquilo que fazia. Por essa razão não desistia fácil diante uma missão. Por exemplo, a missão de ir para a roça plantar mandioca. Por dia tinha que plantar 100 pés de mandioca. Ela então se dedicava com tanto afinco que parava de trabalhar quando terminasse de plantar todos os pés previstos, quando alcançasse sua meta.

Outro exemplo é decorrente de quando algumas vezes desrespeitou seus pais ao namorar escondido sem a permissão deles. Depois de uma traição da parte do seu namorado foi que percebeu que não vale a pena esconder nada dos seus pais. E por isso agradece a Deus o tempo que teve para repensar o que fez e tentar fazer o certo. Mais uma vez acontecimentos desagradáveis trouxeram resultados positivos, pois a convivência com seus pais se tornou agradável.

No seu tempo de adolescente gostava muito de ler. Seus livros preferidos eram os de reflexão sobre a vida, leituras de informação que se destinavam ao conhecimento de determinado conteúdo. Tinha acesso a essas obras na biblioteca da sua escola. Isso lhe dava prazer e alegria. A leitura lhe trazia novidades, coisas que lhe ajudavam e que até hoje lhe ajudam no seu cres-



cimento. Foi com a leitura que pôde aumentar o seu conhecimento.

A empreendedora ensina que um dos principais benefícios de ler um pouco todos os dias é adquirir mais conhecimento e melhorar a comunicação. Quem lê, explica ela, adquire mais conhecimento, melhora o vocabulário e a escrita. Automaticamente, continua explicando, ao ler mais, a tendência de que melhore a comunicação é grande. E isso lhe ajudou bastante a se relacionar de forma segura com as pessoas, a aprender coisas novas que ajudam no seu trabalho.

De tanto trabalhar em comércio, adquire-se conhecimento sobre todo o processo da demanda dos clientes da empresa. Trabalhar em comércio, seja como operador de caixa, balconista, vendedor ou estoquista, por exemplo, é uma experiência completa em termos de contato com os clientes, organização de mercadorias

nas gôndolas, relacionamento com distribuidores e negociações com clientes e fornecedores. A empreendedora permaneceu quatro anos no comércio, onde ganhou muita experiência. E um desses aprendizados foi lidar com as pessoas, sejam elas suas clientes, sejam gerentes de outras empresas e bancos.

O seu último trabalho como empregada foi em um mercadinho. Ali o dono agia de uma maneira inconveniente. Isso consistia no atraso do pagamento do salário e na arrogância da parte dele durante os horários de almoço. O empregador não dava o tempo suficiente para os empregados se alimentasse devidamente, sem que degustassem adequadamente o alimento. E o pior é que o infeliz exigia que quem não o obedecesse seria demitido.

A futura empreendedora trabalhou nesse comércio com atendimento ao cliente. Seu prazer com essa

função foi recompensada porque aprendeu a lidar com pessoas de diferentes classes sociais e modos de se comportar. Por exemplo, ser compreensiva e entender o que é isso é regra fundamental para que se possa aprender a como lidar com pessoas difíceis. Isso não significa compactuar com a situação, mas ter habilidade não a tornar pior. Isso também significa aprender a ser profissional e não levar nada para o lado pessoal. Também é ter a paciência necessária, principalmente nos momentos de alguma alteração ou grave acontecimento.

Apesar de obter conhecimento, trabalhava feito uma escrava das seis horas da manhã até as nove horas da noite. Era um sofrimento. Não por que era cansativo, mas porque todo o tempo que o trabalho lhe consumia não lhe dava tempo para que tivesse a sua vida fora do serviço. Sentia dores nas costas e cansaço mental e fí-

sico, mas a dor moral de não ter vida fora do trabalho era o que realmente lhe doía.

Foram as dores físicas e morais que lhe trouxeram a inspiração de ser uma empreendedora de sucesso. Descobriu que a vida teria que ter um propósito, que todo mundo tem que ter um propósito. Ter um propósito exige coragem, postura desafiadora e ser apaixonado pelo que faz. É preciso também se manter atento ao mercado em busca de oportunidades, ao mesmo tempo em que é necessário alcançar resultados a partir dessas oportunidades. Foi com o sofrimento que ela descobriu que ser um empreendedor de sucesso significa que se aprendeu a escutar a sua intuição e confiar na sua sabedoria ao tomar decisões, a usar as habilidades de crer e acreditar em si mesmo. É dessa forma que se mostra autoconfiança.

Thaina tem apenas o ensino médio completo. Durante o ensino médio, trabalhou em setores logístico e na área comercial. Isso a ajudou a terminar vários cursos envolvendo a área logística. Desde pequena gostava e gosta de manter tudo aquilo que faz organizado. Isso causa boa impressão nas pessoas, como aprendeu já no seu tempo de infância. Após se concluir alguns cursos técnicos específicos, resolveu viver no bairro Colônia Antônio Aleixo. Foi ali que se deu conta de que poderia ser uma empreendedora, ser dona do seu próprio negócio.

É uma grande conselheira. Não tem dúvida quando diz que todos os sonhos são atingíveis. Essa capacidade de realização é uma força está dentro de cada um de nós. Todos têm essa força, esse poder. Acredita completamente que qualquer pessoa é capaz de alcançar os seus sonhos, desde que se dê o melhor de si. Se

alguém realmente sonha em empreender, a sua idade não importa, ainda que se tiver filhos. A empreendedora está convicta de que os filhos não atrapalham ninguém que queira e tenha coragem de vencer. Se alguém estiver disposto a trabalhar arduamente para fazer as coisas acontecerem, o sucesso é inevitável, e nem filhos, nem nada e nem ninguém é capaz de impedir.

Mas é muito importante também entender que nem tudo sai do jeito que queremos. Como precaução, é necessário que estejamos sempre prontos para aprender. O aprendizado pode vir com o fracasso. Mas o fracasso real é apenas aquele em que a pessoa cai e não quer mais se levantar, quando para de tentar. É preciso, então, seguir em frente, tentar novamente, com o novo aprendizado adquirido.

Thaina diz que sempre buscou o conhecimento. Desde pequena sempre teve curiosidade de buscar coi-

sas novas. Isso lhe ajudou muito na construção do seu próprio negócio. É que construir um empreendimento é correr risco, é ter a plena certeza de que haverá muitos altos e baixos. Durante o processo de criação e crescimento do seu negócio, teve que ser verdadeira consigo mesma. Sempre esteve ciente das questões que iria enfrentar e das decisões que precisaria tomar. Não é fácil lidar com problemas, ensina. Seu pensamento diz que se houver acúmulo de problemas, as coisas se tornam piores. E isso lhe leva a matar sempre um leão por dia e assim continuar a sua jornada de conquista do sucesso.

Um das atitudes que a empreendedora adotava e que até hoje lhe prevalece é a humildade. Ela explica que essa é uma das virtudes mais importantes que alguém pode ter, independentemente daquilo que já foi conquistado ou que já foi vivido. A pessoa humilde é

aquela que sabe que sempre há muito mais a aprender. E por essa razão não faz sentido algum achar que se é superior aos outros. Ser humilde significa ser honesto consigo mesmo, ter em mente que as coisas sempre podem melhorar, é tirar proveito de cada uma das suas experiências. E dá uma dica valiosa: a humildade faz com que se cresça; a arrogância é o que leva ao atraso.

Por outro lado, um dos maiores erros é desistir antes mesmo de tentar. Errar é ter uma postura de dizer que não vai dar certo. É preciso ter a habilidade e a sabedoria de olhar ao redor e ver as possibilidades de vários sins. Esses sins significam que tudo já deu certo. Os sins levam ao pensamento positivo, que levam as pessoas a fazerem o seu melhor. A empreendedora ensina que mesmo que aquilo que se faça não seja o suficiente, não tem problema. O importante é não desanimar. A vida é um aprendizado. É com cada aprendizado que



se pode crescer com mais conhecimento e experiência. É por isso que umas das coisas que pode acabar com um empreendedor de sucesso é o acomodo demais.

## **História do Empreendimento**

O tão desejado sucesso está diretamente relacionado à dedicação e à compreensão de que um empreendedor bem conduzido e motivado se torna cada vez mais eficiente na busca pelo destaque no seu ambiente de operações. O alcance de qualquer objetivo consiste na persistência. Se não tentar, nunca se vai saber se vai dar certo ou não. Não desistir, não ter medo e ir para a luta aumentam as chances de que sejam encontradas as ferramentas para o alcance da felicidade na vida, ainda que temporariamente. Não se deve deixar páginas em branco. Essa é a grande lição que se pode ter da experiência empreendedora de Thaina.

É uma mulher de ouro, com pensamento e visão surpreendentes. A ideia de criar o seu próprio negócio surgiu das suas necessidades de sobrevivência e experiências da infância e adolescência. Ela se dizia que, se criasse o seu próprio negócio, ganharia o seu próprio dinheiro e ajudaria aos seus pais e amigos. Para ela, o empreendedorismo é uma carreira cercada de desafios, que exige persistência e dedicação. É um processo que requer um bom plano de negócio e a determinação para concluir cada uma das etapas ali previstas. O ato de empreender é um dos pilares do desenvolvimento social e econômico de um certo local, de seu espaço de operações.

O seu ambiente do negócio, o local onde realizou as suas primeiras vendas, foi a frente de sua casa. Foi em uma calçada, cujo piso era de areia, sem nenhum calçamento. Havia uma mesa amarela, com variedades

de bombons, e uma placa, onde ficavam escritos os itens básicos que estavam organizados na mesa.

Ela ensina que todo bom empreendedor fatalmente enfrentará obstáculos ao longo da carreira. Porém, com um perfil ousado e inovador, todos serão capazes de solucionar seus problemas, com criatividade e inovação. Criatividade e inovação são as chaves para se sobressair e se destacar. São elas que nos mostram o quanto somos fortes diante da dificuldade.

O seu primeiro desafio foi a construção do ponto comercial. Depois, equipar o ponto com a aquisição de *freezer*, prateleiras, mercadorias e outros equipamentos. Thaina explica que ter iniciativa para colocar os planos em prática, mesmo em momentos de adversidades, é fundamental. Muitas pessoas têm boas ideias, mas esbarram na falta de coragem, razão de por que muitas vezes deixam de realizar grandes conquistas. Por outro

lado, os resultados nem sempre vão sair como foram planejados. Por isso, nas dificuldades, é preciso que o empreendedor seja perseverante e tenha autoconfiança. Afinal, é errando que se ganha experiência, que se aprende. Tudo nessa vida é aprendizado, lição de vida. Conseqüentemente, devemos fazer de toda dificuldade uma experiência de vida.

Os momentos mais críticos do seu empreendimento foram o desânimo e as brigas familiares. Apesar de ter recebido apoio para ter o seu próprio negócio, as brigas a estavam deixando frustrada. Para não acontecer a falência, ela se inspirou na história de uns dos maiores gênios da história do empreendedorismo, Walt Disney. Esse gênio tinha uma característica muito cobiciada, que era a capacidade de dar asas à sua imaginação. O lucro, com certeza, era muito importante, mas a paixão pelo que fazia era a sua principal motivação.

Walt Disney acreditava que a melhor forma de motivar as pessoas era dar a elas algo em que acreditassem. Com isso deixou grandes lições sobre persistência e determinação.

Os períodos de sucesso aconteceram quando Thaina deixava o seu negócio funcionar 24 horas por dia. Ela estava disposta a atender aos clientes a qualquer momento do dia e noite. Por isso o seu empreendimento foi crescendo a cada vez que agradava e supria a necessidade da sua clientela. Era aí que residia a sua capacidade de encarar os obstáculos e superá-los, de resistir a pressões e situações adversas. Esses são os seus atributos e são também os atributos que todo empreendedor deve ter. Além disso, a capacidade de contornar e vencer problemas promove um crescimento saudável, pessoal e profissional.

Hoje a empresa atua na área do comércio. Trabalha com vendas de produtos alimentícios, peças, acessórios de celulares e eletroeletrônico. Conta com seis funcionários, que sabem lidar muito bem com os produtos, de forma que atendam com adequação às demandas e pedidos dos clientes. Thaina adotou a técnica do gerenciamento da cadeia de suprimento, gerenciando a cadeia de valor, que tem seus fundamentos logísticos voltados diretamente para o consumidor final, trazendo, assim, maior efetividade à sua capacidade de planejamento.

Seu desafio diário é crescer conforme as metas traçadas. Para isso, monitora as informações dos negócios do empreendimento com a orientação de sua visão de futuro. A empreendedora sabe que o objetivo de todo empreendedor é ter um empreendimento com crescimento sustentado, assentado na produtividade e

nos produtos e serviços de qualidade. Isso permite que se amplie a produção e se alcance mais clientes, sem aumentar o investimento financeiro. Esse é o seu segredo: ter visão de futuro e tomar como lições os erros cometidos.

## **Motivos do Sucesso**

Um empreendedor de sucesso, além de liderar, tem também de se orientar e buscar oportunidades para o crescimento do negócio e de cada funcionário que integra o empreendimento. Os dois principais motivos que levaram a empreendedora ao grande sucesso foi a empatia com o próximo e sua grande humildade. Está convencida de que essas razões coisas podem fazer a diferença. E é por isso que até hoje vem ajudando ao próximo a cada oportunidade para tal.

A empatia tem por finalidade, segundo ela, se pôr no lugar dos seus clientes, nas condições que eles passam ou das coisas que eles necessitam. A empatia melhora o seu empreendimento porque lhe ajuda a suprir as necessidades de cada pessoa. É por isso que empatia significa também a capacidade psicológica para se sentir o que sentiria outra pessoa, caso estivesse na mesma situação vivenciada por ela. É tentar compreender os sentimentos e emoções procurando experimentar o que sente o outro indivíduo.

Sua humildade e dedicação pelas atividades vinham de reconhecimento, limitações e gratidão pelo que se tem e faz. Sua trajetória de mulher empreendedora, traçada por desafios e planejamento, gerou uma grande barreira para o medo e a insegurança. A coragem e a segurança são passadas para seus clientes e fornecedores e que também a ajudam a viver sua melhor



versão de si mesma. Humildade e empatia também estão presentes na solidariedade praticada.

Thaina e os colaboradores da empresa elaboraram uma ação solidaria feita quinzenalmente para os bairros mais carentes da cidade. Além de fazerem suas doações, os colaboradores ajudam na montagem e entregas dos *kits* para auxiliar várias famílias que estão passando necessidades por conta do enfrentamento da pandemia do coronavírus. Todos os colaboradores e suas famílias participaram desta ação, que contou com a participação da empresa Manaus Express, como parceira nas entregas. As próximas ações devem contemplar outros bairros mais distantes e carentes.

Thaina elaborou um espaço de lazer que tem como objetivo permitir que os colaboradores da empresa se desconectem um pouco do trabalho. Essa desconexão tem o intuito de melhorar a qualidade de vida

dos colaboradores e aumentar a motivação e a produtividade, bem como, naturalmente, reduzir o impacto do estresse no dia a dia de trabalho. A sala oferece um ambiente de trabalho descontraído, com *videogames*, mesas de jogos e opções variadas para seus colaboradores.

Como se pode perceber, humildade e empatia são duas competências praticadas internamente, com os servidores, e externamente, com os clientes e a população mais carente da cidade. À medida que essas essas competências se ampliam, mais e mais sucesso Thaina conquista. Ao invés do sucesso colocar a empreendedora aprisionada em um gabinete executivo, ele a aproximada cada vez mais de seus clientes, colaboradores e o povo sofrido de sua amada cidade.

CAPÍTULO 2  
FORÇA DE VONTADE E CUIDADO NO  
EMPREENDEDORISMO DE ALCILENE FERREIRA

BRUNO IRAN DE SOUZA CANIZO  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas  
Campus Manaus Distrito Industrial  
Email: bisc1807@hotmail.com

DANIEL NASCIMENTO-E-SILVA  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas  
Campus Manaus Distrito Industrial  
Email: danielnss@gmail.com

**A** uma distância de 420 quilômetros de Fortaleza, na cidade de Tianguá, mais especificamente no interior chamado Pé do Morro, nasceu no dia oito de julho de 1971 Alcilene Vasconcelos Ferreira, a quarta filha de Antônia Bento de Vasconcelos da Silva e Florismundo Antônio da Silva. Recebeu esse nome

por conta de sua avó Ana Lorêncio, que achava Alcilene um nome um tanto quanto bonito e diferente e que significa *ave que vive no mar*. Com o apoio de sua mãe, decidiram assim batizá-la.

Dia oito de julho é uma data importante. É comemorado o dia da Alegria. Assim como a data, Alcilene leva consigo todo o significado do seu dia, pois além de tantas batalhas no decorrer de sua vida ainda há um leve e lindo sorriso de alegria em seu rosto.

Sua infância foi difícil e humilde, assim como todos aqueles que viviam no interior do Ceará. Não teve oportunidades, como tem uma simples criança da cidade grande. Desde muito pequena tomava conta de seus oito irmãos, além de ajudar sua mãe com os deveres domésticos.

A empreendedora se recordou que andava cerca de três quilômetros até chega ao igarapé para lavar rou-

pas, junto com a sua mãe. Lá aproveitava para um dos únicos momentos de brincadeira com seus amigos: enquanto o sol secava as roupas, aproveitava e brincava nas águas do rio. De família pobre, nos momentos livres tinha que ir à roça ajudar seus pais no cultivo do arroz, feijão, colorau e milho. Era com esse plantio que a família conseguia se alimentar durante todo o ano, principalmente com o milho, com o qual faziam o cus-cuz, importantíssimo na alimentação por ser o mais farto.

Relembra também de vários momentos com seus amigos, quando se divertiam de roda ou barra bandeira, isso quando não criavam eles mesmos alguma brincadeira. Conta que naquele tempo, por conta dos pais serem protetores, as crianças não podiam ir para longe. Era quando inventavam uma brincadeira chamada *Boquinha de Forno*. Todos os integrantes ficavam

em um círculo. Quando alguém gritava *boquinha de fogo*, aproveitavam e corriam até um boteco, onde pessoas de fora da cidade iam para beber e lá ficavam escondidas de seus pais. Com olhos cheios de lágrima Alcilene dizia que era tudo muito natural, sadio e maravilhoso. Infelizmente é um tempo que não volta mais.

Na cidade de Tianguá não existia escola. Era um interior muito pequeno. Como vivia na serra de Ibiapaba, estava muito longe das cidades maiores, os únicos locais que possuíam escolas. Ao falar do assunto escola, comenta que sente muita vontade de voltar a estudar. É um sonho. Contudo, ela não tem mais paciência para enfrentar um longo caminho acadêmico, já que teria que fazer o ensino fundamental e médio completos.

Em relação à sua infância, Alcilene diz que se pudesse falar com aquela criança hoje diria: *Aproveite as*

*oportunidades que está tendo em relação aos seus estudos, pois o conhecimento é a única coisa que ninguém tira!* Essa frase lhe impactou muito porque quantas pessoas, quantas crianças, possuem a oportunidade de estudar e mesmo assim não a valorizam.

Sempre que fala de sua infância, mesmo tendo sido muito difícil, jamais mudaria alguma coisa desse período. Ela entende que não estava em suas mãos a mudança. Infelizmente, era a situação que todos naquele interior tinham que passar. Naquele momento não se sentia falta de nada das comodidades atuais, nada de celular, televisão, ar-condicionado. Apenas a saudade de uma sadia brincadeira de amigos em um rio.

Conta que uma das melhores partes do seu interior e de sua infância era poder se sentar em volta de seu pai, que passava o dia todo trabalhando na roça. É

que, ao chegar, contava histórias de sua vida para seus filhos. Seu pai chegava da roça, se sentava em sua rede e começava a contar tantas e tantas histórias, diz saudosa. Todos os filhos ficavam admirando o amado pai contar uma história ainda mais emocionante do que a outra. Essas histórias lhe trouxeram à lembrança uma música que sempre escuta na igreja e que remete à chegada de seu pai cansado: *Eu tantas vezes vi meu pai chegar cansado, mas aquilo era sagrado, um por um ele afagava*, trecho da canção Utopia, gravada pelo padre Zezinho.

Diz ter a personalidade idêntica à de seu pai, amorosa; contudo, sempre firme em suas decisões. Essas duas características vieram de seus avós Ana Lorêncio e Antônio Maximiano. Sua avó era uma mulher muito carinhosa e seu avô, bastante rígido, como eram os homens do interior naquela época.



O fato mais marcante de sua adolescência foi a mudança do estado do Ceará para o Amazonas. Mesmo ela não querendo, teve que se mudar, pois não imaginaria uma vida além de Tianguá, principalmente por conta de todas as suas amigadas que ali viviam. 1980 seu pai vem pela primeira a Manaus à procura de trabalho, com outros cearenses; porém, sem conseguir nada e com muita saudade da família, decidiu retornar ao seu estado natal.

No ano de 1982 seu pai voltou a Manaus para novamente tentar a sorte. Chegando à cidade conheceu um senhor que naquele momento tinha uma sólida situação financeira, para quem trabalhou como segurança. Entretanto, ao dar ouvidos às más influências, pediu demissão para poder trabalhar na rua. E fez ainda mais: colocou também seu antigo chefe na justiça

do trabalho porque ele não tinha pago corretamente todos os seus direitos.

Ao chegar o dia do julgamento, o antigo chefe falou para o juiz que pagaria todos os direitos de seu Florismundo e ainda o chamaria para trabalhar, dobrando o seu salário, pois o tinha como um filho. Durante dois anos seu pai permaneceu trabalhando em um sítio. Infelizmente, no Ceará surgiu uma grande crise de sa-rampo, rescindiu o contrato de trabalho e retornou novamente ao Ceará. Lá investiu todo o seu dinheiro na agricultura. Porém, naquele ano um inverno muito rigoroso acabou com toda a plantação, não deixando nenhum lucro. Sabendo de todo o ocorrido, seu chefe ligou e mandou trazer toda a família de seu Florismundo para Manaus.

Alcilene e toda a sua família chegaram a Manaus para serem caseiros no sítio de seu benfeitor. Logo de-

pois da chegada, três de seus irmãos conseguiram empregos na então chamada Mineração Taboca. E dos oito irmãos, apenas cinco ficavam no sítio, com todo o suporte do seu Heráclito, que lhes levava sacas de jaraqui sem cobrar nada de seu Florismundo. A empreendedora conta que seu Heráclito foi um grande exemplo de humildade e generosidade durante toda a sua adolescência.

Com uma infância tão complicada, muito fatos que ocorreram durante a sua adolescência não conseguiram lhe afetar a ponto de conseguir mudar a sua personalidade. Ela continuava humilde e sempre ajudando os seus pais. Passou por algumas situações em algumas casas nas quais era funcionária doméstica. Em uma delas, comia em uma marmita o que a família não comia, ou seja, comia apenas o resto de comida. Dormia em um quarto no fundo da casa, que era do cachorro

pela parte do dia. Passou por isso até que um dia foi acusada de ter pego cigarro da dona da casa. Mas ela nunca fumou. Quem estava pegando os cigarros era o filho da dona da casa. No final da situação, foi obrigada a assumir a culpa. E então voltou a morar com os pais no sítio.

Aos 15 anos, em outra casa, ela também não era digna de se sentar à mesa com todos os membros daquela família. Seu prato era feito e ela ia para o fundo do quintal, para se alimentar. Após sair dessa casa, foi ajudar uma amiga de seu pai. Contudo, a dona da casa não tinha nenhuma condição financeira para lhe pagar. E por algum tempo passou fome. Mesmo assim permaneceu naquela casa até a dona começar a levar um namorado, que lhe olhava de forma estranha. E novamente voltou a morar com seus pais.

Aos 16 anos conheceu, através de seu pai, uma senhora muito boa, que estava à procura de uma pessoa para trabalhar na casa de sua filha. Foram para lá a empreendedora e sua irmã. Nessa casa as duas eram muito bem tratadas, tinham um quarto para dormir e não precisavam ir para o quintal para se alimentar ou dormir. Elas se sentavam à mesa com todos. E ali permaneceram por dois anos.

Quando tinha 18 anos conseguiu um emprego em um supermercado. Foi ali que começou a ter contato com o empreendedorismo. Essa experiência lhe trouxe mudanças que ela mantém até hoje, que se foram ampliando e aprofundando ao longo de sua existência.

Alcilene não teve nenhum contato com escolas. Seu conhecimento foi adquirido através da força de vontade e também pela generosidade de pessoas que

sabiam um pouco mais e ensinavam aos que não sabiam, como ela, mas que também não é muita coisa.

Se Alcilene pudesse dizer uma frase para aquela jovem que passou por tantas dificuldades, que foi humilhada, tratada de forma indecente e até mesmo de forma desumana, seria: *Tenha paciência minha filha, os humilhados serão exaltados. Esse dia chegará.* A empreendedora fala essa frase de uma forma muito emocionante, contagiante. A razão é que não imagina que uma mulher que mesmo com todos as suas dificuldades da infância e da adolescência se diria palavras tão incentivadoras.

Com a infância e adolescência sempre voltada a ajudar aos seus pais e a cuidar de seus irmãos, não restava tempo para se divertir, conhecer novas pessoas ou brincar com seus amigos. Em raros momentos teve essas oportunidades. Seu maior prazer era brincar com

seus amigos no rio enquanto a roupa secava. Foi uma infância e uma adolescência bem complicadas e difíceis, mas que nunca foram motivos para desanimar, não ser uma pessoa alegre, divertida e acima de tudo corajosa e motivada para mudar de vida.

Ao ser questionada sobre três sonhos que deseja realizar, citou: 1) ver suas filhas com uma boa condição de vida, como ter uma casa grande para morar, carro, trabalho fixo. para que elas nunca precisem suportar a mesma dor que suportou; 2) uma enorme vontade de ver a sua história contada não apenas em livros, mas também em um programa nacional, assim como Zezé de Camargo e Luciano tiveram sua biografia em um filme; e 3) voltar a morar em Tianguá, mas esse sonho não depende apenas dela, pois também quer ver suas filhas e seus netos morando na mesma cidade.

## **História do empreendimento**

A ideia de empreender veio aos 22 anos de idade, movida pela necessidade de ajudar seu marido e ao mesmo tempo poder criar a sua filha, que naquele momento era criança. Sua mãe já tinha começado um negócio no bairro onde morava. Quando voltou ao Ceará, disponibilizou toda a mercadoria que tinha para ajudar a começar o novo empreendimento. Conta que não foi tão difícil, pois começaram com pouco e do pouco fizeram muito. Com o passar do tempo foram se organizando e conseguiram construir algo maior que até ela mesma imaginava.

É impossível contar a biografia de Alcilene sem falar de seu pai. Seu pai foi o grande motivo de terem vindo para Manaus. Esse foi um grande marco em sua trajetória de vida e de sua mãe, que foi a primeira a empreender. A família de Alcilene, alguns anos depois,



saiu do sítio porque os filhos estavam grandes e tinham que estudar, principalmente os mais novos. Compraram uma pequena casa em um beco perto da Avenida Constantino Nery. Foi lá que sua mãe teve a ideia que iria mudar novamente a vida de Alcilene.

Sua mãe trabalhou durante alguns anos de zeladora em um mercadinho, além de trabalhar em uma feira, vendendo temperos de cozinha. Ali ela vendia muito, a ponto de conseguir sustentar toda a família somente com essas vendas. Sua mãe acordava de madrugada, abria seu ponto na feira as seis horas da manhã e à tarde ia para o seu trabalho, no supermercado, onde permanecia até à noite. E assim foi durante anos.

A família de Alcilene retornou ao Ceará porque sentia muita falta de sua terra. A grande ideia de seu empreendedorismo se inicia em 1990. Mas não foi uma ideia improvisada ou sem saber o que fazer. Ela herdou

de sua mãe um mercadinho, que antigamente se chamava taberna. Como fez sua mãe em um dos momentos de dificuldade, colocou em sua casa, em um pequeno cômodo, algumas coisinhas para vender, sem deixar de tomar conta do ponto na feira.

Seu pai comprou a casa onde já tinha um mercadinho. E não havia supermercados em todas aquelas regiões da cidade. Esse foi o motivo também do mercadinho sempre ser uma opção para negócios. Com essa força de seus pais, Alcilene pôde trabalhar e ao mesmo tempo cuidar de sua filha, que naquele momento era uma criança. Ela tinha muito medo de deixar sua filha com outras pessoas e a maltratarem.

Naquele momento de sua vida, seus pais já tinham voltado para o Ceará. E ela cuidava do mercadinho e do ponto na feira da Compensa. Até que em um certo momento as vendas estavam tão boas que seu ma-

rido, que naquela época era cobrador de ônibus, teve que pedir demissão do trabalho para poder ajudá-la a manter o negócio. O dinheiro que se ganhava era muito porque havia muito poucos supermercados naquele momento histórico.

Naquele momento o ambiente de negócio era muito favorável para quem tinha mercadinho. Havia apenas três supermercado grandes naquele momento na cidade. As pessoas acabavam fazendo compras em tabernas próximas de onde moravam, que sairia mais barato devido a toda a logística que seria feito para ir a um supermercado. E com visão de empreendedora ainda maior, ainda possuíam o ponto na feira, que, além da taberna, era uma ótima forma de fazer compras e evitar o supermercado, grandes e muito lotados. Naquele momento aquele casal com uma filha pequena,

que veio do interior do Ceará, estava prestes a montar um grande negócio.

E como nem tudo é como se imagina, em uma vida de muita dificuldade não foi diferente. Durante todo o período de empreendimento houve muitas idas e vindas para o interior do Ceará e Manaus. Mas sempre foi mantido o pensamento no empreendimento, buscando uma forma de ter independência financeira, além de, naturalmente, conseguir cuidar de suas filhas. Vejamos algumas idas e vindas que foram totalmente necessárias para o negócio ser tão produtivo.

Em 1994 ela ainda morava no beco e possuía o ponto da feira que, como sempre, foi muito produtivo. Seu primo, em uma briga, acabou fazendo coisas que não devia. Então algumas pessoas, que não eram boas companhias, procuraram por ele e não estavam conseguindo encontrá-lo. Foi quando mandaram um aviso

dizendo que *se não encontrar ele, vou atrás da família dele*. E então Alcilene, com muito medo, vendeu sua casa e seu mercadinho para retornar ao Ceará.

Chegando ao Ceará, seu pai a ajudou com uma casinha e com um ponto na ferroviária, onde se vendia artesanato, principalmente para os turistas que ali passavam. Mas como nem sempre as coisas dão certo da primeira vez, o prefeito na época quis fazer uma obra muito grande e fechou a rodoviária, sem prazo para abri-la novamente. Além de ter em sua casa um mercadinho que não valia muita coisa, já que comprava em valor de mercado e tinha que vender pelo mesmo valor, não conseguia ter lucro que fizesse a empresa crescer. Mesmo com seu pai ajudando de toda forma e pedindo muito para Alcilene não voltar a Manaus, ela não tinha opção. E mais uma vez veio tentar sua vida na bela capital amazonense.

Alcilene cita os dois pontos mais importante e difícil em sua vida. O primeiro é a saudade. Saudade de sua família e de seus amigos, mas principalmente de seu pai, que além de serem muito apegado eram bastante sentimentais. A saudade foi o grande motivo de tantas idas e vindas. O segundo foi o fato de as vendas que não terem dado certo. Principalmente na rodoviária, pois ali era um local em que tinha investido bastante dinheiro e de uma hora para outra o prefeito começa uma reforma e todas aquelas pessoas ficam desempregadas.

Nos anos 2000 Alcilene voltou a Manaus e conseguiu uma casa na esquina onde recomeçou novamente com seu mercadinho e até os dias atuais estão lá. Já faz 21 anos que operam no mesmo local. Foi ali que criou as suas duas filhas e é ali que consegue ajudar seu marido. Também é ali que tem conseguido realizar o seu

desejo de ver suas filhas crescendo, amadurecendo, conseguindo conquistar algo ainda maior.

O principal apoiador de seu esforço empreendedor são seu pai e sua mãe. Mesmo de longe sempre deram um jeito de apoiá-la não apenas financeiramente, mas também motivando-a com palavras. Quando Alcilene estava em Manaus e seus pais em Tianguá, usavam na época a Teleamazon, que ficava no centro da cidade, que era a maneira que possuíam para se comunicar, antes mesmo do orelhão telefônico, que naquele momento não existia. Mesmo com toda a distância, seus pais continuavam motivando-a. Mas não foram apenas os seus pais que a apoiaram. Seus amigos e principalmente o padrinho de sua filha, um senhor que passava mercadoria para seu marido para revender e assim conseguir manter o negócio, também foram grandes apoiadores.

Em nenhum momento acharam que daria errado o seu empreendimento. A empreendedora e seu esposa faziam tudo com muita força de vontade e por isso não tinha como dar errado. Não se deve esquecer de que naquele momento os mercadinhos eram uma ótima opção de renda. O único desafio era ter que investir o dinheiro em um único local. Ainda que fossem uma ótima opção, também poderia dar errado. Mas eles conseguiram passar por todas as dificuldades e medos para construir um negócio de sucesso.

O seu empreendedorismo de Alcilene é na área de comércio. Foi nesse setor que ela sempre investiu dinheiro e tempo. Não apenas isso. Ela construiu uma empresa familiar que através dela conseguiu manter a renda de sua casa e realizar o sonho de ver suas filhas crescerem e não terem que passar pelas mesmas dificuldades por que passou em sua infância.



## **Motivos do sucesso**

O principal motivo do sucesso de seu empreendimento, segundo a empreendedora, foi a sua força de vontade. Nem todas as pessoas têm energia para suportar as dificuldades que aparecem com o passar dos anos. O segundo grande motivo de seu sucesso funciona até os dias atuais: como a empreendedora não teve oportunidades em sua infância e adolescência, desde cedo aprendeu a cuidar da casa e a tomar conta do mercadinho. Esses dois motivos foram essenciais para o seu empreendimento alcançar o sucesso que alcançou.

A motivação é a propulsora do comportamento. Sem determinação e sem força de vontade, nada poderá dar certo. O motivo de tanta força de vontade foi não deixar que suas filhas passassem as mesmas situações por que ela passou. Outra razão foi conseguir auxiliar

seu marido a manter as contas em dia. Mas inegavelmente o principal, o grande e fundamental motivo foi permitir que as suas filhas crescer em uma família estável e com uma condição financeira boa.

Sua motivação pode ser sintetizada no poder olhar para o seu passado e não querer aquela situação novamente. Seu passado sofrido se converteu em uma força que a empurrava para a frente, fazendo ter tanta força de vontade para acordar todas as manhãs muito cedo. Quando olha para trás, para o que fez, percebe o esforço extraordinário para manter os dois empreendimentos funcionando.

Outro empreendimento realizado foi em uma vila com sete apartamentos. Naquele tempo o investimento em imóveis era uma boa oportunidade porque muitos industriários procuravam locais nessas vilas para morar. Durante oito anos todos os quartos de seu

empreendimento estiveram alugados. O negócio era tão bom que quando um inquilino queria sair, outro já aparecia para morar. Durante bastante tempo esse empreendimento lhe rendeu bons frutos.

Atualmente, não tem dado os resultados esperados. Na verdade, segundo a empreendedora, não tem dado lucro nenhum, apenas prejuízo. Os imóveis chegam a passar meses desocupados porque hoje já não tem tanta procura. Alcilene comenta que a vila foi um investimento vazio porque foi investido uma quantidade muito grande de dinheiro em apenas um local. Nessas situações, quando não dá certo o prejuízo acaba sendo enorme.

Alcilene ainda pensa em começar um outro investimento. Talvez um local para eventos ou até mesmo reformar alguns terrenos que ela possui no Ceará. Mas confessa que não tem mais tanta energia e nem força de

vontade para retomar os desafios de um novo empreendimento.

Alcilene continua seu trabalho forte, mas não apenas por conta de suas filhas. Hoje a família possui mais um integrante, seu Neto, que passou a ser sua nova motivação diária. Sua vida está estável, confortável, o que lhe permite passear com seus amigos e participar na igreja. Seu grande prazer é poder reunir a família e amigos para se deliciarem um belo almoço em sua casa confortável.

CAPÍTULO 3  
QUALIDADE E HONESTIDADE NO  
EMPREENDEDORISMO DE SIMONE SALES

FERNANDA DE NAZARÉ SIMÃO

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas  
Campus Manaus Distrito Industrial  
Email: fernandasimao132@gmail.com

BRENDA CORRÊA DA SILVA

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas  
Campus Manaus Distrito Industrial  
Email: brendacorrea06@gmail.com

DANIEL NASCIMENTO-E-SILVA

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas  
Campus Manaus Distrito Industrial  
Email: danielnss@gmail.com

**S**imone Salles é uma mulher de olhos castanhos escuros, muito emotiva, cheia de delicadeza e humildade, que irradia simpatia quando se co-

munica com as pessoas. Nas suas conversas é possível sentir uma brisa suave de acolhimento e carinho que chega a transbordar. Seu jeito de falar é verdadeiro. É muito comunicativa e desenvolvida nas suas conversações, mulher de levar como exemplo por sua dedicação a seus propósitos assim como pelo amor à sua família. É muito bom sentir o quanto ela é verdadeira e corajosa, uma bravura incontestável. Já teve momentos em que ficou como árvore que não se alimenta e fica frágil, mas que no próximo verão se ergue e volta muito mais bela, cheia de coragem.

Nasceu na bela Manaus, capital do estado do Amazonas, no dia 24 de abril de 1986. Lembra que um dos acontecimentos marcantes no seu nascimento é que seu pai conta que nada tinha sido comprado. Não tinha enxoval. No caminho para a maternidade ele foi comprando: mamadeira, fralda, chupeta. Foi após o nasci-

mento que fez o enxoval e tudo saiu bem. Ela veio com saúde, sua mãe estava bem e gerou muita felicidade pela sua vinda ao mundo. No ano de seu nascimento houve alguns acontecimentos interessantes, como a disputa da 13ª copa do mundo, que contou com a participação de 24 países, divididos em seis grupos de quatro. Mas a Argentina foi a campeã.

Sua infância foi marcada com muita dificuldade financeira e pouca oportunidade de estudos. Nascida em família bem simples e carente, as dificuldades financeiras eram grandes. Não tinham condições de comprar o que queriam, como, por exemplo, brinquedos ou uma comida diferente. Mas seus pais sempre lutaram para manter o sustento de casa.

O acesso à escola era difícil, pois seu pai era analfabeto e falava para ela que os estudos não levavam ninguém a lugar algum. Mas sua mãe era sua apoia-

dora e incentivadora nos estudos e criou a porta de entrada para o seu desenvolvimento educacional. Relata que mesmo com essas dificuldades sempre teve o aconchego e o afeto de seus pais e que recorda os bons momentos vividos com muito carinho e gratidão.

Até os cinco anos de idade o que matinha a família eram as vendas que seu pai fazia. Ele vendia farinha, peixes e outros produtos a fim de manter o sustento da casa. Esses produtos eram comprados no porto da Manaus Moderna. Mas a farinha, por exemplo, era negociada diretamente do interior e seu pai a comprava nas embarcações. No bairro onde morou tinha uma feira de vendas, com muitas bancas de verduras. Era nesse lugar que seu pai vendia os produtos e seus clientes eram pessoas comuns, especialmente as donas de casa.

Com o passar do tempo seu pai foi ampliando o negócio e abriu uma distribuidora de bebidas. O mo-



tivo de seu pai ter investido na distribuidora foi a necessidade financeira da família. Ele sabia que o investimento daquele momento melhoraria a situação e os retornos seriam seguros. Poderiam melhorar de vida e teriam melhor alimentação, educação com mais qualidade e aconchego em seu lar. Sua mãe, mesmo nas dificuldades, sempre esteve ao lado de seu pai e isso ajudou muito para o desenvolvimento da distribuidora. A distribuidora foi um divisor de águas na vida da família. Isso mudou a vida bem difícil que tinham antes. Sofriam com a falta de alimentação, não tinham chance de comprar o que precisavam, como comida, e muito menos vestimenta e lazer.

Naquele tempo o bairro ainda era bem carente com relação à infraestrutura, as ruas eram de barro, sem nenhum saneamento básico, e isso também dificultava a organização do ambiente. Mas o tempo foi passando

e as coisas foram evoluindo, as ruas foram sendo pavimentadas, surgiram as mercearias, pequenas vendas, mas atendiam apenas as necessidades das pessoas que viviam no ambiente próximo.

Através dessas vendas e muito trabalho, seu pai conseguiu construir aos poucos a casa da família. Começou pela parte de baixo, onde moravam sua mãe e seus irmãos, e depois fez a parte de cima, com vários quartos, banheiro e cozinha, onde atualmente Simone mora, com seus filhos e seu esposo. Depois da compra da nova casa o bairro já estava mais desenvolvido e as mudanças foram bastante notadas, como encanação de água nas casas, distribuição de energia elétrica e ruas pavimentadas.

Ela conta que sempre se dedicou aos estudos. E nesse aspecto teve o apoio de sua mãe, que a incentivava a estudar. Sempre gostou muito de matemática,

gostava dos contos de fábulas, histórias de princesas, se dedicava à leitura. Com um ar engraçado conta que nunca foi boa na arte de desenhar e pintar. Sua mãe a incentivava dando conselhos, orientando como deveria se comportar e estudar, mostrava o melhor caminho para seguir. Retribuía o incentivo de sua mãe com boas notas na escola, mostrando que tinha aprendido os assuntos e dava carinho, além de transmitir respeito e admiração por sua mãe.

Relata que sua infância foi boa. Sempre brincava e se divertia. Tem lembranças dos passeios de barcos pelo interior do Amazonas, principalmente para o município de Itacoatiara. Nesses passeios seu pai aproveitava para levar a família em datas festivas, como no Carnaval, para Curari. Viajavam também para Careiro do Várzea e Autazes. Naquele tempo gostava de brincar com seus primos, principalmente quando iam para

o interior. Suas brincadeiras eram pular na água, subir nos pés das goiabeiras e mangueiras, onde colhiam as frutas e as comiam nos altos das árvores, e brincavam de bola.

Comenta que diferentemente de hoje, em que as crianças se divertem muito com celulares, antigamente brincava na rua como seus amiguinhos e vizinhos. Suas brincadeiras eram o *tacobol* (em que um dos jogadores arremessa a bola, tentando derrubar uma garrafa, enquanto no outro círculo outro jogador tenta rebater a bola o mais longe possível; se o jogador do taco conseguir rebater a bola para longe, o que a arremessou deve correr para pegá-la), manja-pega, peteca, bolinha de gude e outras. Os passeios de barcos eram muito legais durante o trajeto. Era muito bom ver os pássaros nas copas das árvores, na beira dos rios, que se deslocavam por vários quilômetros para longe da cidade de Ma-

naus, em direção ao município de Itacoatiara, em direção ao interior mais conhecido como Varre Vento.

Certa vez seu pai comprou no Varre Vento algumas fazendas onde se criavam gado, porcos e cavalos, e se faziam plantações de melancia, banana e outros. Também conseguiu comprar fazendas no interior do município de Autazes. Uma dessas fazendas uma era em terra firme e outra na área de várzea. Em tempos de cheia ou seca, isso ajudava na lida com o gado. Além de criar os animais, seu pai também fazia queijo, que revendia para as embarcações que passavam naquelas fazendas.

Na sua adolescência sempre buscou estudar, com a finalidade de ser diferente e conquistar um lugar que lhe deixasse realizada, principalmente na área profissional. Nesse tempo também participava muito de quadilha de rua. Participou durante seis anos, chegando a

se tornar a noiva da quadrilha por quatro anos. Conta que até hoje ainda ama muito as quadrilhas. Esse período foi muito marcante em sua vida.

Seu desejo era obter conhecimento, ser uma pessoa diferente na forma de ver e realizar as suas coisas, tanto pessoais como profissionais. Queria saber viver, escolher o bom caminho e se diferenciar em relação aos seus objetivos e metas. Queria conquistar um ótimo lugar no mercado de trabalho. Não queria passar muitos anos parada, sem estudar, sem trabalhar, sem investir na sua vida profissional e educacional, já que sempre foi uma pessoa muito dedicada, estudiosa e determinada em seus propósitos.

Para Simone, naquela época a satisfação profissional era cumprir suas responsabilidades com competência, dedicação e respeito. Dessa forma sabia que as experiências iam contribuir e muito para a sua vida.

Tudo o que passou lhe transformou em uma mulher forte e virtuosa. Relata que nesse tempo pensava muito alto, porém não imaginava que chegaria tão longe. Pensava um dia ter um salário bom, que a ajudasse e principalmente a sua família. Lutava para ter um curso superior, e isso realmente era muito importante, pois o ser humano só brilha se buscar o conhecimento.

Nesse tempo esse pensamento era considerado alto pelo fato de não enxergar nenhuma luz no fim do túnel, já que suas condições, principalmente financeiras, não atendiam às necessidades. Mas todos os planos que tinha eram grandes incentivos para continuar na caminhada e lutar até alcançar os objetivos pretendidos. Naquele tempo as coisas ainda eram muito difíceis. Não tinha tanta condição financeira para investir em sua carreira e isso considerava como algo que pudesse atrapalhar os seus mais altos sonhos

Seu ensino fundamental foi feito na escola Nova Vida, situada no bairro Mauazinho, onde nasceu e se criou. Na escola participava da aula de educação física e brincava com as meninas a brincadeira de elástico. As matérias que ela mais gostava eram biologia, química, ciência e ensino religioso. Esses interesses fizeram diferença em sua vida porque contribuíram muito para os conhecimentos que hoje tem. A sua professora preferida era chamada de Teresinha, uma senhora nordestina que, além de dar aula, falava muito sobre a vida. E isso marcou muito esse período.

Seu ensino médio foi cursado na escola Berenice Martins, também no mesmo bairro. Estudou durante a noite e relata que não tinha momentos de brincadeiras, pois normalmente ia para a escola, assistia a todas as aulas e retornava para casa. Nesse período um professor que ficou marcado foi o de matemática. Como era



uma matéria na qual tinha dificuldades, esse professor era muito bom. Ela conseguia tirar suas dúvidas e passou a entender a matéria. Seu nome era Everaldo.

É formada em Gestão de Recursos Humanos pela Fametro. Fez faculdade no período noturno. As aulas eram boas, mas o cansaço era muito, pois passava o dia trabalhando e à noite se deslocava para a faculdade. Esse tempo foi de muito aprendizado, muita interação com os colegas, muitos com várias experiências no mercado de trabalho, outros no começo de sua carreira. Isso era interessante porque aprendia com eles e contribuía para a evolução do seu conhecimento.

Na faculdade os professores que ficaram marcados em sua vida foi a professora Telma, que dava aula de gestão em recursos humanos, e Antônio Carlos, de gestão empresarial. Relata que o que a fez escolher esse curso foi ter trabalhado como assistente administrativo

no departamento pessoal, onde se identificou bastante e começou sua jornada. Nesse trabalho fazia o arquivamento de documentos, atendimento aos clientes, auxiliava o setor em pequenas atividades. Como trabalhava no setor do RH, o que mais gostava de fazer eram os cálculos da folha de pagamentos (holerites). Isso lhe dava ânimo para continuar na luta e busca por dias melhores.

Sempre se considerou uma boa aluna. Era aplicada, estudiosa, determinada e estava disposta a novas experiências que lhe agregassem conhecimento. Observava muito. Na escola havia os alunos que também eram aplicados e gostavam de estudar; outros, nem tanto, não se interessavam pelos estudos, apesar de muitos terem dado certo na vida e hoje têm uma vida razoável. Os que tinham interesses semelhantes ao dela ficavam ao seu lado e se ajudavam mutuamente com a

finalidade de terminar os estudos com boas notas e bastante conhecimento. Suas atitudes eram admiradas, assim como muitas vezes incomodavam quem não queria seguir o caminho dos estudos.

Relata que aprendeu muito sobre como realizar seus objetivos. Que se deve subir por degraus, fazendo as coisas corretas, e que fazer um planejamento prévio das suas metas é essencial, pois isso contribui muito em todos os aspectos de sua vida e todas essas realizações lhe deixavam muito feliz e contente. Pensava o que deveria fazer, seguir os passos certos. Por exemplo, *vou trabalhar para conseguir dinheiro e pagar os cursos profissionalizantes*, que nesse tempo de adolescência já fazia para agregar valor ao seu currículo. Para a empreendedora, fazer as coisas corretas é agir com honestidade, com determinação e responsabilidade, se preocupar

com o próximo e não fazer com os outros o que não se quer receber.

Simone deixa claro que mesmo em seus momentos mais difíceis nunca perdeu as esperanças e sempre entregava as causas nas mãos de Deus. Hoje é muito grata por tudo o que conquistou. Um dos momentos mais difíceis já enfrentados foi a morte de seu pai, que foi um exemplo de vontade e coragem, que sempre estava ao lado de sua família, ajudando e fazendo o possível para vencer. Outra dificuldade enfrentou quando foi demitida, já que nesse tempo já contribuía e muito para o sustento de sua família, para a realização dos seus estudos e no investimento de cursos e treinamentos para sua carreira.

Quando foi demitida, chegou a pensar que deveria trabalhar por conta própria, pois assim poderia determinar seu próprio horário, ter mais tempo para a fa-

mília e para si mesma. Mas logo no início todos os benefícios não saíram como planejados. O trabalho por conta própria exige muita dedicação, como trabalhar de domingo a domingo, mais de oito horas por dia. Logo no início os processos da empresa eram feitos por ela e o esposo. Isso ocupava muito o tempo deles. Os planos de terem mais tempo para si não saiu como planejado. Somente com o passar do tempo, depois de um bom tempo de trabalho, muito planejamento, investimento financeiro e organização na empresa é que as coisas foram clareando. Aos poucos foi adquirindo certa independência e o tão sonhado tempo de trabalho de acordo com o que foi determinado começou a acontecer.

Diferentemente de trabalhar em uma empresa como funcionário, quando se tem seu próprio negócio a responsabilidade é muito maior do que somente cumprir seus horários, receber seus benefícios, fazer suas

pequenas reservas e desenvolver seu trabalho da melhor forma. É fundamental se responsabilizar pelos assuntos da empresa porque se a empresa vai bem os colaboradores também estarão bem. Quando se é proprietário da empresa, o trabalho triplica. As responsabilidades com os pagamentos de tributos, treinamento da equipe, pagamento de salários, compras para a empresa e investimentos são sentidos na pele. Todos os assuntos de responsabilidade praticamente são rateados por uma ou duas pessoas. No seu caso, por ela e seu esposo.

A empreendedora já foi sacoleira, quando foi demitida de seu emprego. Vendia bijuterias. Brinca que queria vender de tudo. A prova disso é sua loja de roupas, que já tem há cinco anos. O que motivava a venda de várias coisas era a intenção de se identificar em um ramo e continuar trabalhando. A venda de roupas é um

exemplo disso, que com o tempo ela desenvolveu competências e deu muito certo, com excelentes resultados que lhe trouxeram bons lucros e realizações financeiras. Vender muitos produtos ao mesmo tempo não é bom, ela não indica. Mas naquele tempo, por falta de experiência, com as oportunidades que apareciam e por estar precisando, fazia isso. Mas atrapalha porque confunde e muitas vezes não se obtêm bons resultados. Por isso, sempre que se pensar em vender algo, deve-se definir o que se quer e investir no produto adequado.

## **História do Empreendimento**

A ideia do empreendimento surgiu por conta de seu marido, Antônio Pereira da Silva Neto. Ele é nordestino, com personalidade muito forte. Não mede esforços para nada, não tem preguiça. A esposa relata que pode ser a hora que for, à noite, madrugada, ele sempre

está disponível para o trabalho, luta para que seus objetivos se idealizem. É muito persistente, verdadeiro, sem trapaças. Devido a muitas viagens que fazia, às vezes ficava até seis meses longe de casa e somente um mês com a família. Com isso, juntaram um dinheiro para comprarem uma casa. Um dia se depararam com um imóvel para alugar e ele falou que estava com vontade de montar um mercadinho. Daí em diante começaram a investir. Em um ano, o negócio se expandiu.

Anteriormente, era contra a ideia de adentrar no ramo do comércio porque sabia da dedicação integral que isso requeria e da maneira como funciona, em questão de dias e horários de trabalho. Simone era contrária porque queria ter mais lazer, mais momentos em família. A partir do momento que se trabalha por conta própria, o trabalho triplica. Mesmo sabendo das dificuldades que iam enfrentar, ela abraçou a causa. Ela queria



fazer parte da materialização do sonho de seu esposo. Queria apoiá-lo e ajudá-lo.

Ela entrou com o nome dela para abrir a empresa, a fim de trabalhar legalmente, já que o empreendimento crescera. Lembra que até conversou com a família dele, do Maranhão e que disse “ – *Não vou entrar nessa para pagar*”. Pegou empréstimo, vendeu o carro que eles tinham e até uma moto que ela possuía. E a vontade que ela não tinha antes começou a brotar. E disse: “ – *Agora eu não desisto. Eu quero mostrar que eu não fracassei, mas que eu venci e hoje estamos aí trabalhando*”. Não que nunca tivessem pensado em desistir. Às vezes até hoje dá vontade de desistir, mas quando eles veem que estão evoluindo, que estão conquistando mais ainda, que sabem que podem dar uma vida melhor para seus filhos, uma escola particular, desistem

de desistir. Hoje eles têm carro próprio e conseguem tirar momentos de lazer.

O empreendimento surgiu do desejo de seu marido dar novos rumos à sua carreira profissional, pois já estava cansado das viagens a trabalho. Fazia viagens para a Guiana Inglesa, onde tinha um alto número de garimpeiros. Trabalhou por pelo menos seis anos nesse ramo. Era operador de máquinas. Morava em uma draga, a casa dos garimpeiros, que ficava em balsas nos rios. Ali estão seus dormitórios e é onde comem. Era realizada a extração de ouro embaixo d'água. Ela conta que devido a essas viagens ele ficava mais tempo fora de casa do que próximo da família.

As economias do casal, antes destinadas à compra de uma casa, passaram a ter novos planos, como o aluguel de um ponto para abrir o mercado. Ela conta que nunca moraram de aluguel. Moravam na casa dos

pais dela. Quando conheceu seu marido, ela tinha um filho de dois meses, e tinha sido abandonada pelo pai do seu primeiro filho. Conta que conheceu seu atual esposo na parada de ônibus. Ele chegou a trabalhar também como segurança e fazia horas de mototáxi. Ela já morava na casa de cima que seu pai cedeu para ela. E quando se casou novamente, continuou morando na mesma casa. Agora com seu filho e atual esposo.

A partir daí juntaram forças para dar vida ao Mercantil e Distribuidora Menor preço. Ela com todo o seu conhecimento e inteligência e ele com sua vontade de empreender. Ela tinha experiência bem grande com relação interpessoal e ressalta que no ramo onde atuam a comunicação é muito importante. Isso ajudou muito na construção do negócio. Relata que com seu marido já fica a parte braçal, disposição para organizar mercadorias, enfrentar feira de madrugada, abrir o comércio

bem cedo. Ele é que está à frente nesse aspecto. A administração, liderança e distribuição de tarefas é ela que realiza. Atualmente, ele até consegue desenvolver algumas dessas atividades, mas antes era ela quem as fazia unicamente. Em caso de dúvidas, ela sempre procura ler, buscar conhecimento na internet e cada vez mais se aperfeiçoar.

Já passaram por enganação e má fé de seus próprios colaboradores. As pessoas agem de má fé por falta de caráter. Ela ensina que agir de má fé não é agir por falta de necessidade. Tem pessoas que não têm condições, mas procuram desenvolver algumas atividades com a finalidade de ganhar dinheiro ou ter o básico para a sobrevivência. Já subtraíram valores do caixa de sua empresa. Depois conversou com a pessoa e a tirou da sua equipe. Conta que isso a desmorona e que a deixa sem forças. Fica com vontade de chorar e desistir.

Perde o sonho e a sua paz. Isso mexe muito com o seu psicológico. Com o tempo ela conseguiu superar, mas a desconfiança ainda é muito grande. Por isso procura observar bastante as pessoas. Seu principal desafio interno é justamente contornar as “características comportamentais individuais” de seus colaboradores, lidar com eles, usar sua formação em recursos humanos para contornar essa questão.

Atualmente possuindo dez colaboradores. Tem como uma de suas características a valorização de seus funcionários mais fiéis. Todos os finais de meses ela oferta cem reais para o colaborador que não faltar, que for assíduo, responsável, disciplinado. Também abriu crediário para os seus colaboradores. Caso eles precisem de algo, podem pegar, anotar e final do mês prestar conta. Ela os deixa à vontade para pegar algum produto que precisem, desde que registrem o consumo e no fi-

nal de cada mês façam os descontos necessários. Ela também os treina. Conversa, caso precisem de alguma ajuda. Diz que sempre que eles precisam ela tenta ajudar.

Seus desafios externos se dão são a fiscalização constante ao empreendimento. Fiscalização da Sefaz, para verificar se está havendo a emissão do CPF na nota; Anvisa, para verificar a qualidade dos produtos, se estão nos níveis de temperatura adequados, se os produtos estão com os vencimentos corretos, se produtos como as carnes estão em locais certos; e Eletrobrás, para verificar os valores do consumo de energia, se as ligações de energia estão corretas, sem nenhum desvio.

O período mais crítico da empresa aconteceu quando se deram conta do sucesso que estavam alcançando. No ano de 2020 o negócio começou a se desen-

volver e conseguiram climatizar todo o ambiente da empresa. Ampliaram a variação dos produtos. A persistência e o controle dos gastos e despesas deram um salto importantíssimo para o desenvolvimento. Também o foram a união do casal e o apoio da família. Isso trouxe grande felicidade, pois os resultados foram satisfatórios. Inicialmente ocupavam a metade de um prédio, depois enxergaram que era o momento para certo de expandir mais aquele espaço. Com o aumento da demanda e a visão de crescimento se viram na necessidade de maior investimento.

O antigo prédio também era um mercadinho, onde eram realizadas as vendas de mercadorias. O açougue, que antes era bem pequeno, também evoluiu, com as vendas de carnes de alta qualidade e outros produtos. A ajuda veio de duas pessoas, que ajudaram a pôr a empresa para funcionar: seu pai e seu cunhado,

irmão de seu marido. A ajuda foi financeira, porque as coisas estavam dando certo e careciam de mais injeção desse tipo de investimento. A empreendedora lembra que era lindo de se ver a evolução.

Com o dinheiro emprestado foram administrando e adquirindo equipamentos, carro para transportar as mercadorias e outros investimentos necessários. O dinheiro emprestado foi pago com o mesmo valor para seu pai; para o seu cunhado, teve acréscimo de 10%, quitando toda a responsabilidade assumida. A empresa ganhou expositores para os açougues, novas mercadorias, ar-condicionado e pagamentos de funcionários, entre outras aplicações.

Hoje, com um bom faturamento, com clientes já fidelizados, atendem desde a pessoa mais simples aos restaurantes mais sofisticados. Conseguiram a fidelização de cliente através de bom atendimento das necessi-



dades, com bons produtos, sem estar fora da validade. Ela conta que consegue perceber a fidelização dos clientes pela frequência com que vão até a empresa. E também porque há clientes que chegam a falar para ela que gostam do atendimento, dos produtos.

O esforço de climatizar o ambiente fez com que seus clientes se sentissem mais à vontade e confortáveis enquanto escolhem seus produtos, enquanto aguardam para pagamento. E tudo isso refletiu no faturamento. Atualmente o lucro dá para fazer investimentos, economias e que visualiza em cada mês uma evolução. Mas ressalta que é muito importante estar atenta aos cálculos e que com certeza precisa continuar investindo nessa parte para que o progresso continue.

Com a dívida totalmente zerada, já começam a enxergar novamente a necessidade de expansão. Ela relata que pretendem investir em uma padaria, pois per-

cebeu o povo do bairro tem carência de uma boa padaria. Pretendem investir em bons produtos e inovar. Percebem uma excelente oportunidade de crescimento, tanto que conseguem comprar muitas mercadorias e sempre as repõem no tempo certo. No mês de dezembro, por exemplo, o faturamento dobra. Como é um período festivo, as pessoas fazem muitas compras.

## **Motivos do Sucesso**

A empreendedora considera como alguns dos principais motivos que levaram ao sucesso do seu empreendimento a qualidade dos produtos e a honestidade do trabalho, de não enganar as pessoas. Como ela diz “ – Não fazer para os outros o que você não quer que façam para ti”. A empresa tem como missão “*Servir bem para servir sempre*”. Simone define servir bem como atender o desejo do cliente, colocar opções para ele, ter

qualidade, não trabalhar com mercadoria vencida, não fornecer produtos estragados e não se queimar por coisas que não valem a pena, como, por exemplo, querer vender algo inferior.

Qualidade se materializa com é a preocupação com a limpeza, organização, que ela procura sempre manter. Tem cuidado com a higiene. E cobra dos colaboradores que sempre atentem para os valores dos produtos. Atender a todos, na necessidade dos clientes. Busca verificar o melhor fornecedor porque às vezes tem uns que vendem barato, porém a mercadoria não é de qualidade. E isso não compensa. Por exemplo, alguns querem vender com avarias, mas ela não gosta; ela se preocupa em ter produtos com muita qualidade. Ressalta que preza por um atendimento igualitário e que atenda ao que o cliente precisa. Se o cliente não tem condições de comprar um arroz que está mais caro, a

empresa tem um mais em conta e que ele vai comer bem da mesma forma.

Honestidade para ela é ser verdadeira, é não trapacear, não enganar. É ter caráter, é saber que lá na frente terá consequências do que fez agora e no passado. É, acima de tudo, temer a Deus, colocar tudo nas mãos de Deus. É acreditar que as ações são verdadeiras. Ressalta que é muito importante seguir o que se fala, porque não adianta nada dizer que é honesto e não cumprir com o que fala. É preciso que as coisas sejam feitas da forma correta, para que os resultados sejam agradáveis e assim ajudar na continuidade da empresa, agindo assim na vida profissional e também pessoal.

A missão de sua empresa é “*servir bem para servir sempre*” porque ela não está trabalhando para vender somente uma vez para o cliente. Ela tem a finalidade de fidelizar. E se esforça para vender bem todos os dias,

todas as vezes que o cliente tiver necessidade. Então servir bem é chegar na sua empresa e encontrar o que deseja; servir sempre é todas as vezes o cliente voltar lá, mesmo tendo outras opções de empresas concorrentes. Ela se preocupa com o bem-estar dos seus clientes, para que eles se sintam importantes.

Esses reconhecimentos ela faz, por exemplo, aos domingos, em que oferece café da manhã grátis. Como muitos ficam felizes com essa iniciativa, para ela é muito gratificante fazê-la. Também disponibiliza caixinha de sugestões, através da qual recebe retorno do que está oferecendo. As críticas e sugestões de melhorias são postas em prática e para que continue agradando aos seus clientes. Recebe muitos elogios, parabéns pela atitude, pelo café da manhã, o que comprova que tudo isso é muito satisfatório. Reconhece que as críticas são

sempre construtivas porque entende que ninguém é perfeito, que nunca se vai agradar a todos.

Promove a união dos trabalhadores através de um grupo de WhatsApp, onde sempre faz reuniões. Isso faz com que fique mais próxima de seus colaboradores. Incentiva-os, para que o trabalho atenda às suas expectativas. Procura ser bem participativa, colocar as situações que estão acontecendo para que se encontrem as soluções. Ressalta que pergunta muito sobre a opinião de seus funcionários, em saber o que eles acham, para que resolva as dificuldades. Sempre que vê alguma situação estranha, se o atendimento não está bom, se a organização dos produtos não está de acordo, chama e conversa com as pessoas e resolver os problemas.

A empresa possui um leque de opções tanto para os clientes que desejam comprar o produto mais barato até para os que desejam investir nos mais caros. É nisso

que buscam trabalhar para que continue dando certo, tendo sempre como objetivo um trabalho duradouro, independentemente do quão trabalhoso é e dos sacrifícios que precisarão ser feitos. Esse é o exemplo da quantidade de tempo que se fez necessário passar longe de seu filho, preocupação que possuía no início do empreendimento, quando tinha um ano de idade.

Outro fator de sucesso é a união e treinamento de seus colaboradores. Como ela diz, missão dada é missão cumprida. Cobra sempre que não deixem para depois o que podem fazer naquele exato momento. Por isso se devem evitar erros e corrigi-los imediatamente. Procura trabalhar a mente de seus funcionários, na organização da empresa, em todas as partes da lei, como nos impostos, na necessidade de seus clientes, buscar sempre lhes ouvi, escutar suas reclamações para procurar atender a vontade deles. E ainda trabalha na análise

do concorrente, para saber o que ele pretende fazer, para que possa, assim, bater de frente com ele da forma que ela acredita ser a correta. Tudo isso para conseguir manter sempre a qualidade do que oferece protegidos sob o manto da honestidade, os dois fatores que espelham a sua forma de trabalhar e que são os motivos do sucesso do seu empreendimento.



CAPÍTULO 4  
PERSISTÊNCIA E QUALIDADE NO  
EMPREENDEDORISMO DE NÁDILA VIEIRA

GRAZIELA RAKISSA DA SILVA MESQUITA

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas  
Campus Manaus Distrito Industrial  
Email: grazielamesquita21@gmail.com

JOÃO VICTOR PEREIRA BASTOS

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas  
Campus Manaus Distrito Industrial  
Email: joaaobastos092@gmail.com

DANIEL NASCIMENTO-E-SILVA

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas  
Campus Manaus Distrito Industrial  
Email: danielnss@gmail.com

**N**ádila Vieira Costa é uma linda mulher, de sorriso fácil, voz meiga e firme. Tão carinhosa com as pessoas que fascina a todos que a conhe-

cem. Nascida em 13 de Fevereiro 1982, no Hospital e Maternidade Beneficente Portuguesa, conta que seu nome tem origem Indígena e significa "*A que Produz*". No ano do seu nascimento aconteciam as eleições estaduais no Amazonas.

Relata que sua infância foi linda, que ser criança nos anos de 1980 era bem melhor. Conta que brincava na rua, sem medo, quando a inocência ainda era presente, diferente de hoje. Nessas décadas, fatos interessante ocorreram, como a queda do Muro de Berlim e a identificação do vírus da AIDS. Apesar disso, muita gente considera os anos 1980 como década perdida.

Nádila sempre foi uma criança falante e que tinha vários amigos. Seus pais acabaram se separando e isso foi algo que a marcou bastante na época. Apesar da separação, seu pai sempre foi muito presente e que os fins de semana que passava com ele era incríveis.

Estudou até a quarta série do ensino fundamental na Escola Municipal Carolina Peronina Raimundo Almeida e da quinta à oitava, na Escola Estadual Antônio Borges de Sá, ambas na Zona Leste de Manaus. Esse foi um dos melhores períodos escolares para ela. Ali fez muitos amigos e teve suas primeiras paqueras. Foi uma adolescência muito boa.

Sua adolescência foi bem animada. Gostava de artes, pintava, dançava, cantava, fazia de tudo um pouco. Chegou a fazer parte de um grupo de dança no Ginásio Zezão, na Zona Leste. Era tão talentosa que ganhou uma bolsa de estudos no Teatro Américo Álvares, na Zona Sul. Passou cerca de dois anos e meio no projeto. Infelizmente, não teve o apoio necessário em casa e devido a uma alimentação errada, junto com o esforço físico que precisava fazer, acabou adoecendo e teve que parar por uns meses.

Nesse intervalo começou a frequentar uma igreja, com a qual se envolveu bastante. Esse foi o motivo que lhe levou a desistir da dança: na época a igreja não aceitava a profissão. E mais uma vez, por falta de alguém que a direcionasse na vida, acabou desistindo de um sonho que, na época, a seu ver, teria dado muito certo. Porém, acredita que nada acontece sem a permissão de Deus. E por isso não se arrepende da escolha que fez. E nem por isso deixou de concluir que a falta de alguém que direcione um jovem ou adolescente na vida pode influenciar o seu caminho.

Sempre foi comunicativa e animada. Conta que a arte até hoje chama muito a sua atenção. Como desistiu da dança, a vida na igreja acabou lhe puxando para a área do canto coral. Na igreja, fez parte do grupo de louvor. Fez cursos de música para melhorar o seu desempenho na área, fez parte de corais no estado do

Amazonas. Ela nem imaginava que esse lado comunicativo e animado iria lhe ajudar em muito no seu empreendimento.

O primeiro e segundo anos do ensino médio foram feitos na Escola Estadual Elda Biton Telles, no bairro da Compensa, em Manaus. Foi durante esse período que conheceu o seu primeiro namorado. Eles então namoraram, noivaram e se casaram em um ano. No ano seguinte ela engravidou e precisou de um intervalo nos estudos. Dois anos depois concluiu o ensino médio na Escola Estadual Doutor Isaque Swerner, no bairro de São José. Infelizmente não fez graduação. Ela se considera uma aluna esforçada, boa no que considera matérias decorativas. Amava português e literatura, mas não era fã de matemática.

Conta que seu amor pelas artes é evidente em sua vida. Procura sempre acompanhar alguns eventos cul-

turais na cidade e sonha em um dia poder ajudar de alguma forma um centro cultural. Acho que a cultura pode transformar vidas. Lembra que na escola era muito comunicativa. Foi lá que o lado empreendedor aflorou e então começou a vender. Seu pai trabalhava em uma multinacional e lhe trazia lançamentos de produtos. Ela, que não era *besta* nem nada, tirava um para ela e vendia o restante. E assim ela começou.

Com isso começou a pegar o gosto pelas vendas. Foi então que pediu para seu pai que lhe desse um *freezer*. E começou a vender picolé em casa. Nessa época já se imaginava dona de uma sorveteira, relata aos risos. Infelizmente, esse primeiro passo não deu muito certo. Era muito jovem ainda e não tinha o apoio de que precisava. Mas o espírito empreendedor já gritava dentro dela. Não conseguia parar. Sempre procurava algo pra vender. Lembra que as pessoas próximas (pai, irmã

e tias) começaram a perceber que ela ia ser dona do seu próprio negócio. Ela amava vender e comemorava cada conquista. E faz isso até hoje.

Antes de investir decisivamente na área de vendas, Nádila trabalhou em brevemente em uma loja de roupas como consultora de noivas. Foi uma boa experiência para ela. A loja se chamava Coração das Noivas. Ali passou apenas três meses, porém foi tempo suficiente para que a dona lhe convidasse para assumir a gerência da loja. Infelizmente não chegou a assumir o cargo, pois precisou se afastar por motivos de saúde.

Nádila se casou com seu primeiro namorado em 1997. Esse ano foi marcado pela trágica morte da Princesa Diana, acontecimento que mexeu com o mundo todo. Voltando para a vida da nossa empreendedora, com seu namorado e marido, que se chamava Wilibis, teve um rápido namoro e logo em seguida se casaram.

Como ela era muito nova, o começo do casamento foi um pouco complicado. Pensamentos e hábitos diferentes tornaram a adaptação um pouco difícil e longa, mas sempre mantiveram muito amor e respeito mútuos.

O casamento foi simples. Casaram-se em um cartório e logo em seguida foram para um almoço em família. Eram jovens, bem ativos na igreja que frequentavam na época e sempre estavam envolvidos nos eventos, coisas que eles amavam. Ele trabalhava fora e ela com as vendas. Conta que não demorou muito para engravidar do seu primeiro e único filho. Samuel foi o nome escolhido e que significa “Seu nome é Deus”. Ele nasceu na década de 2000, que ficou marcada como a década em que a extrema esquerda política brasileira teve seu representante eleito através de um processo democrático.



Conta que foi uma época difícil financeiramente. Graças a Deus nunca faltou nada para o seu filho. Lembra que nesse período havia uma conversa que o mundo acabaria no ano de 2000. Mas para eles seu mundo estava apenas começando.

Criaram seu filho nos caminhos do Senhor Jesus. Lembra que Samuel foi uma criança calma e nunca lhe deu trabalho. Ela e seu esposo priorizaram a educação e a cultura de seu filho. O sonho deles era a formatura de graduação e Samuel também almejou isso. Diz toda feliz e orgulhosa que neste ano de 2021 seu filho vai se formar. Samuel trabalha em uma empresa do estado do Amazonas e presta serviços para uma empresa estrangeira.

Ela lembra que depois da chegada do seu filho se dedicou totalmente à criação dele. Mas nunca deixou de vender seus produtos. Seu relacionamento foi cer-

cado de muito amor. Ficaram casados vinte anos e infelizmente não ficaram mais anos juntos porque em 2017 ele se descobriu com câncer.

Certo dia, quando ele ia para trabalho, se sentiu mal no trânsito. Foi levado desacordado para o hospital. No começo as suspeitas eram de um infarto, mas logo depois veio o diagnóstico que mudou a vida de toda a família. Ela, seu marido e o filho sempre foram uma família muito unida e que apesar das dificuldades eram muito felizes. Foi diagnosticado um câncer no estágio terminal. Desde o início foram avisados de que era maligno. Isso significou um diagnóstico de morte. Apesar disso, nunca perderam a esperança. Seu esposo sempre foi um homem de fé, temente a Deus. Passou por cirurgia, quimioterapia, radioterapia, fizeram tudo o que a ciência dispunha para o tratamento, mas, infelizmente, ele se foi.

E o que fazer depois disso? Parte de Nádila morreu naquele dia 24 de abril de 2019. Nesse mesmo ano, que para a empreendedora foi conturbado, cheio de tristeza pela morte do seu amado esposo, no Brasil aconteciam muitos fatos marcantes negativamente, como o Massacre de Suzano, tragédia ocorrida em 13 de março em uma escola no estado de São Paulo. Outro acontecimento funesto foi o incêndio no alojamento de jovens jogadores do Flamengo, que matou dez pessoas e deixou três feridos. Por outro lado, houve a posse do atual presidente e vice-presidente da República, Jair Bolsonaro, como o 38º presidente eleito democraticamente no Brasil, e Hamilton Mourão como o 25º vice-presidente do Brasil, no dia 1º de janeiro em cerimônia realizada no Congresso Nacional em Brasília.

Após perder o marido e grande parceiro, a empreendedora se jogou na cama. Não tinha vontade para

mais nada, nem pra tomar banho ou comer. Acredita que estava começando a entrar em depressão. Mas a vida não para e quase uma semana depois seu filho olhou para ela e falou: “ – *Mãezinha, eu tenho que ir à faculdade*”. Foi então que ela voltou à realidade e lembrou que tinha que ajudar seu filho a continuar. E confessa: voltou porque tinha que pagar a faculdade dele. Era o sonho do pai. E passou a ser motivo de honra para ela fazer com que seu filho pudesse pagar as mensalidades e se formar como ela e o pai dele sempre sonharam.

## **História do Empreendimento**

O empreendimento nasceu do sonho de ter seu próprio negócio. Seu pai sempre a incentivou e plantou essa vontade de ser dona do próprio negócio. E isso ficou com ela. Mas também veio da necessidade de ter

uma renda a mais para ajudar seu esposo com as contas de casa. Ela sempre gostou de vender. Desde nova tinha o hábito de vender, como já foi dito. Lembra que a primeira vez que vendeu algo foi na escola, os produtos que seu pai trazia e ela os pegava para vender e conseguir uma renda própria.

Depois que se casou e engravidou, viu a necessidade de conseguir uma renda extra. Isso aconteceu no ano de 2002. Começou a vender *lingerie*, então com o nome ConfecçõesWN, que é de W de Wilibis e N de Ná-dila. Em 2016 a marca mudou para Dila Langerie. A troca do nome foi consequência do sonho que seu falecido esposo teve. Ela conta que certo dia ele sonhou que via uma placa muito grande com o nome Dila. Em um dia qualquer, conversando com ela, falou que queria mudar o nome da loja. A princípio, não entendeu e não aceitou a mudança. Depois ele explicou o sonho e foi

então que mudaram o nome. Como ela vende *lingerie*, apenas acrescentou parte de seu nome ao nome que ele sonhou e ficou Dila Lingerie.

O empreendimento foi uma maneira de ganhar dinheiro e ajudar seu esposo e a família. Na época em que foi criada a loja, estavam passando por um momento difícil financeiramente. Foi então que juntou o útil ao agradável. Como sempre gostou de vender, foi a uma loja fabricante de *lingeries* e comprou uma significativa quantidade de produtos e começou a vender. Assim começou a ajudar a família e a fazer o que amava. Com a renda ajudava com os gastos de casa, como supermercados, pagamento de água, luz e, principalmente, os gastos com o seu bebê (fraldas, leite e roupas, dentre outros).

Diz que *“as pessoas de sucesso nos negócios estão aí para nos mostrar justamente que é sempre possível alcançar*

*seus objetivos, não importando quando é o seu ponto de partida e sim a iniciativa para ele”*. A acredita que não importa se a pessoa é jovem ou velha. Para começar a empreender o importante é dar o primeiro passo nessa direção e não desistir, porque muitas adversidades, muitas barreiras vão aparecer ao longo do caminho.

Sabe que muitas pessoas entram nessa área de vendas pela necessidade de sustento, porque com ela aconteceu isso. Por exemplo, na pandemia muitos ficaram sem seus empregos e então começaram os seus próprios negócios, pois daí tirariam o seu sustento. Com ela aconteceu isso. Foi em uma época difícil financeiramente para sua família que procurou uma forma de ganhar uma renda extra.

Teve vezes que não tinha dinheiro para as passagens de ônibus para ir a algum lugar ou para comprar algo de que precisava. Mas vender sempre lhe deu

muito prazer. Fica muito feliz quando o cliente lhe passa um *feedback* positivo, quando finaliza uma compra. Ama verdadeiramente ver alguém satisfeito com um produto, é algo renovador para ela. Há clientes lhe mandam mensagens agradecidos pelo atendimento e pela peça comprada de boa qualidade.

O primeiro passo dado para o nascimento do empreendimento foi ir até um fabricante de Lingerie, que não lembra mais o nome, que se localizava no centro da cidade. Ali fez a sua primeira compra. Comprou sutiãs, calcinhas, cuecas. Escolheu esses produtos porque tinha muitas amigas, tinha as mulheres nas famílias, e apostou que seria uma boa escolha. Sabia que já havia muitas lojas de roupas por perto de seu futuro ambiente de operações. Pagou as compras à vista. Era algo em torno de 200 reais de produtos, um valor altamente



relevante. Além disso, naquela época as coisas eram mais em conta, mais baratas, explica.

No começo vendia de porta em porta. Era a conhecida sacoleira. Marcava com as amigas e ia atendê-las. Nesse tempo não tinha espaço físico. Marcava com as amigas por telefone. Nessa época o telefone fixo era o mais usado. Ela ligava e marcava algum horário em que a pessoa estivesse disponível para recebê-la. Também fazia o agendamento quando encontrava alguém por acaso, por exemplo, no supermercado. Era quando falava do seu trabalho e marcava uma hora com a pessoa para mostrar os seus produtos.

Pela manhã fazia as coisas de casa. Arrumava as coisas do seu filho que ela precisaria levar quando fosse sair, pois ela o levava porque não tinha com quem deixá-lo. Depois colocava seu bebê no carrinho e junto com ele os produtos, na parte de trás. Ia nas casas que

eram próximas de sua casa. Ia também para o bairro Cidade Nova. Com o tempo atendia em qualquer bairro.

Dava muito trabalho, mas amava fazer isso. O dia que não tinha visitas e vendas marcadas era uma verdadeira tristeza. Como agendava hora com as suas clientes, nem sempre elas tinham dinheiro para comprar. Não foram poucos os dias que lhe faltavam clientes para ir à casa. Não foram poucos, portanto, os seus dias de tristeza.

Foi assim por um longo período de tempo. Em torno de dois anos ficou vendendo dessa forma. Depois alugou um ponto comercial. Seu marido achava que já estava ficando perigoso sair com os produtos e o bebê pelas ruas. Também não estava tendo agendamento frequente com as clientes e precisava fazer algo para vender todo dia, toda semana.

Então, um dia, andando na rua viu um ponto fechado com a placa “*aluga-se*” e viu que era um lugar bom, ficava próximo de uma feira e que seria uma rua movimentada. Ali possivelmente teria um bom lucro. Levou em conta que não tinha muita experiência e não tinha curso na área de venda. Então foi assim: viu um ponto, gostou do local e alugou.

Não era um ponto grande. Também não tinha condições de alugar um ponto maior. Tinham um dinheiro guardado e conseguiram alugar esse ponto e comprar uns expositores, que na época não eram tão caros. O imóvel era pequeno, não era forrado. Tinha uma porta de rolar, e que dava pra usar como lojinha.

Seu dois primeiros desafios foi fazer com que as pessoas que já compravam seus produtos em casa continuassem comprando dela na loja e conquistar novos clientes. Como dava a facilidade de ir até os clientes,

atender clientes de bairros muito distantes, como o Cidade Nova sem cobrar nada para se locomover até lá, depois que alugou o ponto essas clientes não queriam gastar com locomoção para ir até o distante bairro de São José, onde se localizava a loja. Queriam comprar, mas queriam que ela continuasse indo até elas. Essa foi a dificuldade para continuar com as clientes que tinha. Ainda assim, dava um jeitinho de atender as clientes em domicílio para não perder a clientela e lhes fidelizar.

Na época, o bairro era muito movimentado, as lojas aparentemente faziam boas vendas. Com o tempo a loja acabou fechando porque era perigoso. Nessa época estava tendo muito assalto no bairro onde a loja estava localizada. Mas ela não deixou de vender. Continuou fazendo como fazia antes, vendendo em domicílio.

Nádila sempre foi comunicativa e animada. Usa isso a seu favor para a construção do seu negócio. Em

2016 trocou o nome da loja e começou o trabalho de divulgação. Como já tinha uma clientela fixa dos anos anteriores, foi divulgando para eles e eles lhe foram ajudando, postando nas redes sociais, como Facebook e WhatsApp, e divulgando para os seus amigos. Ela fez isso no primeiro ano. Ela tem hoje uma loja virtual e um espaço na sua casa, para receber as clientes que gostam de provar e olhar as peças fisicamente.

Seus apoiadores sempre foram sua família, e principalmente seu esposo, nesse sonho de ser empreendedora. Eles sonhavam em ter uma loja grande, de onde pudessem tirar seu sustento e ter uma vida agradável.

O período mais crítico enfrentado foi quando seu esposo descobriu o câncer, em 2017. E também os dois anos seguintes, até quando ele veio a falecer. Nesse tempo ela parou totalmente as vendas para se dedicar

ao seu esposo, que estava internado no Hospital João Lúcio. Ela praticamente morou com ele no hospital. Só ia em casa pegar roupa, descansar um pouco e voltava para ficar com ele. Seu filho ficou morando um tempo com seus tios, enquanto ela cuidava do esposo.

Logo depois veio a pandemia e depois de um tempo ficou tudo bem complicado. No começo o impacto foi positivo. Como as pessoas não podiam sair de casa, não podiam se locomover, as vendas aumentaram. Porém, para ela, que recebe produtos de fora (suas mercadorias vêm de fortaleza), ficou bem complicado em relação ao frete. O que já era demorado, passou a levar mais tempo para os produtos chegarem a Manaus. Com a pandemia piorou até três vezes mais. Produtos, por exemplo, que chegava em vinte dias estavam chegando com sessenta dias. Isso foi muito ruim para ela. Chegou a ficar sem produtos por vários dias. Foi

então que algumas empreendedoras do mesmo ramo se juntaram e fizeram pedidos juntas, para ver se chegava mais rápido. E assim ela foi se virando.

Com a pandemia, tirou de lição que sempre é bom estar estudando, ler mais, se empenhar mais. Como teve que trabalhar com vendas *online*, teve que se inteirar sobre o assunto, que é algo que teve e ainda tem muita dificuldade. Com a pandemia teve que ser esforçar e estudar para ter um desempenho satisfatório no seu empreendimento.

## **Motivos do Sucesso**

Ter que voltar e ainda ter que se adaptar a esse novo método que são as vendas *online* foi muito complicado. Confessa que não é muito ligada às tecnologias, mas ainda continua estudando, procurando mos-

trar sua verdadeira identidade e personalidade. Algumas clientes falam que amam a maneira através da qual são atendidas. E isso a deixa feliz.

Faz dois anos que está de volta ao mercado, batalhando nessa época da pandemia, acreditando que vai melhorar. Atualmente na sua empresa, como a maioria dos microempreendedores, é ela que compra, vende, tira as fotos, faz os vídeos e *reels*, investe em si e em cenários, tudo para deixar atrativo o seu espaço de vendas. Relata que, às vezes, até faz as entregas.

Conta com a ajuda de duas pessoas que a ajudam na parte de divulgação: seu filho Samuel e sua sobrinha Rebeca. Essa é sua maior dificuldade hoje: lidar com o ambiente virtual. Mas está estudando para melhorar e acredita que em toda empresa, ainda que seja grande, o dono deve sempre procurar entender de tudo para saber lidar com as diversas situações que um empreendi-



mento tem que enfrentar, para ser devidamente gerenciado.

Hoje tudo é uma correria só. Quando chega produto é bem trabalhoso. Seu principal fornecedor é do Recife. Ela trabalha no ramo de roupa íntima para clientes apenas da cidade de Manaus. Assim que chegam, é ela que confere os produtos, coloca sua *tag* neles, os valores e prepara os vídeos para começar a oferecer às clientes. Ela acredita que ainda vai viver o período de mais sucesso. Ela vibra a cada conquista, desde o contato com a marca de um fornecedor que sempre admirou, à confecção das sacolas personalizadas, com cada entrega. O dia em que recebeu sua sacolas com sua marca foi incrível. Pareceu algo bobo, mas foi como se o seu sonho estivesse se tornando real. Ainda há muito para fazer. É desafio em cima de desafio.

Devido à pandemia, os empreendedores tiveram que “*se virar nos trinta*”. Foi aí que criaram a loja *online* com o nome de *Dila Lingerie*, que tem em torno de dois mil seguidores. Nessa rede social ela divulga, posta e interage com os clientes. É uma ótima aliada para quem sabe usar, diz ela. Também tem um pequeno depósito/estúdio, onde grava os vídeos e faz as fotos para as publicações.

Seu patrimônio hoje é de aproximadamente dez mil reais, pouco ainda. Seu faturamento chega, no melhor mês, a uma base de quatro mil reais. Em mês não tão bom a base é de dois mil reais. Faturamento é sempre o bruto, não o valor líquido. Mas ela acredita que com todos esses desafios, para quem precisou recomeçar do zero, está indo bem.

Ela tem conseguido investir em sacolas, *tags*, mi-mos para as clientes, divulgação com *digital influencer*.

Isso tudo e mais as entregas, que são feitas por ela mesma, tudo para economizar, porque a gasolina está muito cara, desabafa aos risos.

Sobre o seu atendimento, declara ser diferenciado e personalizado. Trata cada cliente como se fosse um(a) amiga(o). A maioria já é de clientes fidelizados, que sempre comentam que a maneira como são tratados é o que os faz voltarem a comprar. E por isso indicam loja da empreendedora.

Nádila gosta da frase que diz "*Trate as pessoas como você gostaria de ser tratado*". Lidar com público não é fácil, mas se a pessoa ama o que faz sempre encontrará uma forma de tudo ficar mais leve. Amar as pessoas. Ama cria um vínculo não só de cliente, mas de alguém com quem se pode contar para resolver alguma situação. No caso da empreendedora, é presentear alguém ou se presentear com os produtos que vende.

Personalizar o atendimento é tentar conhecer e entender o cliente para que ele fique satisfeito. Hoje em dia o atendimento personalizado faz muita diferença. Saber ler o cliente, desde o mais apressado ao que gosta de conversar. São vários os tipos de clientes. É preciso atender cada um da melhor maneira possível.

Também é preciso saber a melhor hora para falar, mandar fotos, para que não acabe se tornando um incômodo. A empreendedora gosta de tratar os seus clientes e as pessoas como ela gostaria de ser tratada. Por essa razão foi bem mais fácil colocar em prática esse grande motivo de seu sucesso. E ainda assim procura sempre estar aberta a novas ideias. Estuda para melhorar mais o seu atendimento e espera um dia alcançar os seus objetivos, através do trabalho bem-feito.

Empreender não é fácil. Acredita que quando se nasce com a chama de empreender tudo vai dar certo.

Nádila sempre fala que a persistência é a teimosia com um propósito. Então ela segue teimando porque acredita no seu propósito. Um dia, quando você, que está lendo essa biografia, pensar em roupa íntima, um nome vai vir à sua cabeça: Dila Lingerie. Ela brinca que um dia irá atender do bebê à vovozinha, da santinha à safadinha, brinca. E finaliza dizendo: Essa sou eu. Essa é a minha empresa.

CAPÍTULO 5  
PLANEJAMENTO E OUSADIA NO  
EMPREENDEDORISMO DE ASSIS TRINDADE

JENNIFER OLIVEIRA DE CASTRO  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas  
Campus Manaus Distrito Industrial  
Email: jenn.castro200201@gmail.com

JÉSSICA ALBUQUERQUE SAMPAIO  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas  
Campus Manaus Distrito Industrial  
Email: jessycadesign22@gmail.com

DANIEL NASCIMENTO-E-SILVA  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas  
Campus Manaus Distrito Industrial  
Email: danielnss@gmail.com

**A**ssis Trindade é um jovem de características  
amazonense. Tem altura mediana, olhos  
resplandecentes, como a cor do lindo rio Negro ao en-

tardecer, quando encontra o majestoso pôr do sol, em dias quentes de verão, para revelar seus encantos e mistérios. Assim como quando fala, é ainda mais misterioso em seu silêncio. É lindo ver o seu jeito interessante, sensato e ao mesmo tempo tímido, com seu sorriso encantador, lembrando as fortes ondas do banzeiro quando encontra a beira d'água. Há intensidade no que diz e faz. Seu jeito conquista e encanta.

Assis nasceu na cidade mais linda do mundo, a chamada Manaós nos auge da borracha, no dia 21 de abril de 1994. É nesse dia que se comemora Tiradentes, considerado um dos mais bravos brasileiros, que lutou pelo desejo de nossa independência das explorações e domínios portugueses. Nosso herói nacional foi brilhante dentista, comerciante, minerador, militar e ativista político, que atuava na época do Brasil Colonial nas capitanias de Minas Gerais e Rio de Janeiro.

Um acontecimento marcante no ano do nascimento do empreendedor foi a inauguração da conhecida localmente como Feira Manaus Moderna. Esse mercado foi construído no início dos anos de 1990 e inaugurado em 1994. Destaca-se tanto pelo seu tamanho físico (é constituída de estruturas metálicas e abriga, segundo dados da Prefeitura Municipal de Manaus, 932 bancas e boxes e 923 permissionários) quanto por sua importância no abastecimento de gêneros alimentícios na capital amazonense (é responsável pelo abastecimento de grandes redes de super e hipermercados e restaurantes locais). Divididos em 10 setores diferentes, podem ser encontrados ali frutas e verduras, carnes, peixes, lanches, roupas, perfumes e serviços de cabeleireiros e manicures.

O nome Assis Ihe foi designado pelo seu pai como linda homenagem ao seu avô e significa *Aquele que vem*



*de Assis* ou seguidor de São Francisco de Assis. É derivado do latim Assis, nome forte e de grande persistência, assim como Assis, o jovem que nunca deixou de sonhar e acreditar nos seus ideais.

Sua infância foi difícil, a medida do possível. Isso pelo fato de ter passado por grandes dificuldades, especialmente financeira. Era a época em que Manaus passava por grandes mudanças, motivo de grandes mudanças no estado e economia da região. O trabalho ficou um tanto quanto escasso, ainda não se falava em novas oportunidades. Seus pais colocavam pão na mesa e o necessário para não se passar necessidades. Não tinham condições de dar tudo aquilo que toda criança deseja. Brinquedos e passeios eram na medida do possível, compartilhados entre irmãos.

Como todos os males sempre trazem o bem, esse foi o motivo de começar a ajudar sua mãe trabalhando

aos onze anos de idade. Trabalhava para ajudar seus pais a conseguir manter um pequeno lanche em funcionamento. Sempre teve e demonstrou paixão pelo atendimento ao público. Não lhe era difícil de cativar e ganhar um pequeno agrado dos seus clientes. Sua mãe se enchia de orgulho do futuro empreendedor.

Como toda criança, gostava de brincar. Suas brincadeiras prediletas eram jogar futebol, *videogame* de ficha, manja-esconde, sete pecados e pipa, muito conhecido na região como papagaio. Correndo pelas ruas, sentia-se livre. Pela tarde, encontrava-se com os amigos. E o papo era maravilhoso, até ouvir a mãe chamar para a janta. Porém não permanecia muito tempo nas brincadeiras. Tinha dias em que o trabalho e a missão de ajudar seus pais em casa era de extrema necessidade. Tão pequeno e seus pensamentos já estavam inteiramente equiparados aos de adultos, principalmente pela

responsabilidade de prestar serviço ao ganha-pão da família.

Desse período lembra de um dos momentos que marcou sua vida. Foi quando um de seus amigos o convidou para apanhar goiabas no terreno vizinho, mas sem permissão. Ao adentrarem, escondidos, no quintal alheio, se depararam com cachorros bravos correndo em suas direções. Não havia para onde correr, o que os levou a trepar nas árvores do quintal. O dono do terreno apareceu e disse que só iria lhes tirar de lá quando seus pais viessem lhes buscar. Nesse momento orava a Deus para que a tão famosa surra lhe fosse dada pela sua mãe, pois com seu pai seria mais doloroso. Recorda o empreendedor que, na verdade, reconheceu que sem os conselhos e correções dos pais não seria um jovem com os pensamentos e valores que hoje tem. Tudo lhe serviu de lição de vida.

Outro momento de grande aprendizado aconteceu quando começou a galantear uma certa menina da igreja. Ele saía escondido na hora do culto e entregava a tão famosa cartinha ou bilhete de amor à menina mais linda de todas. Quando acontecia e via de longe que ela ao abrir o bilhete esboçava um sorriso, isso o deixava ainda mais feliz e confiante para, assim que terminasse a missa, ir ver a moça no lugar marcado. Certa vez a mãe da garota os pegou no flagrante. Apesar de tudo, o bom foi que o genitor da menina entendeu e a deixou namorar de porta, como se dizia antigamente. Passou a ser um namoro decente. Confessa que naquele momento ficou nervoso e com medo de apanhar na frente de todos da igreja. Mas esses passaram a ser seus momentos inesquecíveis.

Na sua infância já brincava de comércio. Toda vez que ia à casa dos primos, em férias em uma pequena

chácara, se juntavam no fundo do quintal. Havia ali belas árvores, grandes e verdes, com areia branquinha e fininha, que escorregava entre seus dedos dos pés. Sentiam um vento gostoso e ouviam os pássaros cantando. O sol praticamente não se via diante de um imenso céu azul. Estavam ali brincando no mercadinho do Assis. Pegavam as embalagens de arroz, feijão, latas de óleo e estivas em geral, que encontravam no lixo do quintal. No interior não há coleta seletiva e sim queima do lixo. As crianças brincavam de mercadinho com o que encontravam ali.

Assis como sempre era o atendente e dono do mercado. Sempre se demonstrou líder e coordenador dos negócios. O dinheiro era representado pelas folhas de jambeiro, por serem grandes e lembrarem a nota de um real da época. Eram tardes curtas para tanta imaginação. Tudo terminava quando ouviam, no fim da

tarde, “ – *Hora do banho, crianças!*”. Um dos momentos mais divertidos era puxar água da cacimba. Essas tardes de verão jamais serão esquecidas pelas saudades do empreendedor.

Mas também a adolescência lhe trouxe muitas coisas boas, lembranças maravilhosas. Uma delas foi a descoberta do início de puberdade, quando os rapazes já estavam de fato engrossando a voz, e alcançando determinada estatura. Esse fato significa a confirmação de que estava amadurecendo, entendendo o mundo e como tudo aquilo já não era mais como antes, pois já se caminhava firme para a fase adulta. Essa era umas das coisas boas.

Essa sensação lhe deixou muito satisfeito, alegre com a vida, de poder conhecer pessoas e lugares novos. Na prática isso lhe permitia poder viver como um rapaz, cobrado como o homem da casa. A responsabili-

dade se confirmava a cada dia. A vida adulta lhe batia à porta: as compras da casa, os afazeres domésticos, trocar uma lâmpada, limpar o quintal, dirigir, fazer coisas novas e com o punho já um tanto adulto. Podia usar uma sandália escolhida por ele, boné, camisa dos personagens da época, como *A Caverna do Dragão*, *Dragon Ball Z* e outros. Poderia escolher roupas que combinavam com o seu estilo e coisas com que mais se identificava, sair para as tão sonhadas baladas da noite com os amigos e fazer novas amizades.

Outra coisa boa foi a descoberta do certo ou errado. Com a idade de 16 para os 17 anos nosso empreendedor aprendeu que nem todos são amigos, que nem todas as pessoas que se divertem juntos também estarão juntas nos momentos difíceis. Aprendeu que segredos são segredos apenas quando estão guardados com você. No dia em que torceu o tornozelo e se encontrou

em situação difícil, que dependia de outros, nenhum dos amigos das baladas procurou saber se precisava de ajuda, tanto financeira como de apoio. Realmente, os amigos de controle de *videogame* só estavam ali quando lhes provinham momentos de entretenimento. No momento em que precisou não apareceu nenhum, a não ser mãe, pai e irmãos. Com isso pôde descobrir que os melhores amigos eram e até hoje são os seus pais. Isso ensinou a dar mais valor aos conselhos que lhe davam.

O que ficou marcado na sua adolescência foi a vontade de sempre estudar e trabalhar para conseguir um emprego melhor e comprar o que sempre quis. Sua maior vontade era adquirir um fogão para sua mãe. Amava os bolos que ela fazia nos finais de semana. Por estarem sempre com orçamento apertado, nunca dava para trocar o fogão velho por um novo. Com o forno apresentando problemas e com medo de provocar aci-



dente, sua mãe deixou de fazer aqueles bolos tão deliciosos. O primeiro orgulho que sentiu no seu coração foi ajudar seus pais com a compra desse fogão. Essa foi apenas a consequência do trabalho, essa forma maravilhosa de ação que permite realizar sonhos.

Era o ano de 2006. Foi sancionada no Brasil a lei Maria da Penha. A lei aumentava o rigor das punições às agressões contra a mulher. Outro acontecimento relevante foi Plutão deixar de ser reconhecido como planeta pela União Astronômica Internacional, reduzindo o sistema solar para oito planetas. Foi nesse ano que Assis começou a trabalhar fora do seio familiar, aos 13 anos, em uma venda próximo à sua residência. Com o fruto do seu trabalho ajudava nas despesas de casa. E nas horas vagas corria para a escola. Seu tempo passava rápido durante a semana. Nos finais de semana se en-

contrava com os amigos para jogar *videogame*, comer o lanche feito pela sua mãe e papear até tarde da noite.

Com o dinheiro que recebia todo mês ajudava na compra de alimentação e despesas, como água e energia, de casa. Era apenas para isso que o dinheiro dava. Durante algum tempo se sentia feliz por ter conquistado alguns pequenos sonhos a partir da realização desse trabalho simples e honesto. Aos 17 anos conseguiu um emprego formal. Era menor aprendiz, com a função de atendente, em uma empresa do ramo alimentício. O salário era bem maior, o que dava em uma média de 450 reais mensais daquela época, muito mais do que ganhava no mercadinho.

Sua personalidade variava muito nessa época. O motivo? Aquele mesmo de todo adolescente: querer fazer o que quiser. Um exemplo dessas atitudes era ter segurança naquilo que fazia, sem prever qualquer con-

sequência. Por essa razão não desistia fácil diante de uma missão. Por exemplo, a missão dada por sua mãe de ir ao mercado fazer cotação de materiais para o pequeno lanche. Enquanto não encontrava os menores valores não desistia, não se deixava levar até economizar o máximo possível e levar todos os materiais desejados.

Outro exemplo é das vezes que fugia com os amigos à noite sem a permissão dos seus pais. Saía para beber com os amigos. Certa noite sofreu um acidente de moto, que lhe rendeu muitas escoriações. Teve que chamar seus pais para comparecerem ao hospital. Depois de quase morrer foi que percebeu que não vale a pena esconder nada dos seus pais, muito menos sair de casa e cometer inconseqüências. E por isso agradece a Deus o tempo que teve para repensar no que fez e tentar fazer o certo. Mais uma vez acontecimentos desagradáveis

trouxeram resultados positivos. Depois disso a convivência com seus pais se tornou mais agradável.

No tempo de adolescente, gostava muito de ler. Seus livros preferidos eram os de negócios, arte da guerra, sobre a vida, leituras de informação que se destinavam ao conhecimento de determinado conteúdo, com foco no mundo. Tinha acesso a essas obras na biblioteca da sua escola e no seu emprego, porque seu chefe tinha assinatura de revistas e editoras e lhe permitia acessar o conteúdo. Isso lhe dava muito prazer e alegria. A leitura lhe trazia novidades, coisas que lhe ajudavam e que até hoje lhe ajudam no seu crescimento. Foi com a leitura que pôde aumentar o seu conhecimento e formar suas opiniões sobre muitos assuntos.

O empreendedor ensina que um dos principais benefícios de ler um pouco todos os dias é adquirir o prazer em ter conhecimentos. Isso melhora a comuni-

cação, deixa o leitor por dentro das novidades e o faz entender vários acontecimentos na atualidade. Isso também lhe ajudou bastante a se relacionar de forma segura com as pessoas, a aprender coisas novas que ajudam no seu trabalho.

O trabalho no comércio permite adquirir conhecimentos sobre todo o processo da demanda dos clientes da empresa e como as coisas funcionam. Trabalhar em comércio, seja como atendente, repositor, vendedor ou estoquista, é uma experiência completa. Adquire-se conhecimento técnico, como organização de mercadorias, e relacionais, com os clientes e distribuidores, desenvolvendo a capacidade de negociação, entendimento.

Com o final do ensino médio iniciou o seu grande sonho. Era o ano de 2015, quando conseguiu um emprego formal no comércio, como vendedor e atendente

em uma sapataria, na cidade de Manaus. Logo se viu muito interessado em cada processo, desde a compra do produto até a venda para o cliente final. Se interessava pelas tendências no decorrer do ano, os estilos, escolhas e o mais importante, que era a demanda por determinados produtos e os atributos de qualidade que exigia. Isso tudo o deixava encantado. Entender os gostos dos clientes, a forma como cada um era tratado, o *feedback* sobre o atendimento recebido, tudo isso o encantou no ramo do calçado.

Foram anos sem participar das principais comemorações em família, como no Dia das Mães, dos pais e até mesmo no Natal. O trabalho exigia trabalhar nesses dias. Ao chegar em casa, estava esgotado de tanto trabalhar. Sua relação com o gerente de loja era bastante próxima, o que lhe possibilitava observar e aprender ainda mais sobre o ramo dos calçados.

O futuro empreendedor trabalhou nessa loja por quatro anos. Sempre atendendo aos clientes em geral e dando apoio aos demais setores da loja. Seu prazer com essa função foi recompensado, porque aprendeu a lidar com pessoas de diferentes classes sociais e modos de se comportar. Por exemplo, entendeu a regra fundamental, que é lidar com pessoas difíceis. Isso não significa compactuar com a situação, mas ter habilidade de não tornar o ambiente de trabalho pesado e ruim. Também significa aprender a ser um profissional e não levar nada para o lado pessoal. Acima de tudo é ter a paciência necessária, principalmente nos momentos de alguma alteração ou grave acontecimento.

Apesar de obter conhecimento, foram as dores físicas e morais que lhe trouxeram a inspiração de ser um empreendedor de sucesso. Descobriu que a vida teria que ter um propósito. Ter um propósito exige coragem,

postura desafiadora e ser apaixonado pelo que se faz. É preciso buscar conhecimento e se manter atento ao mercado em busca de oportunidades. Ao mesmo tempo, é necessário alcançar resultados a partir dessas oportunidades. Foi com o sofrimento que ele descobriu que ser um empreendedor de sucesso significa escutar a intuição e confiar na sua sabedoria para tomar decisões. É usar as habilidades de crer e acreditar em si mesmo. É dessa forma que se mostra autoconfiança, não desistir e para conseguir aquilo que se sonha. Basta lutar e persistir.

Assis tem apenas o ensino médio completo e alguns cursos profissionalizantes. Durante o ensino médio, nunca desistiu de querer cursar uma graduação. Isso o ajudou a terminar vários cursos na área comercial. Após concluir alguns cursos específicos, suas expectativas relativas a trabalhar para si mesmo no ramo



dos calçados começou a germinar em seu coração. O desejo de conhecer mais, pesquisar e adentrar o mercado como empreendedor o fez prosseguir. Guardou dinheiro para conseguir o capital inicial do futuro negócio.

Acreditar no seu potencial foi o maior passo para ser um empreendedor de sucesso. Qualquer pessoa é capaz de alcançar os seus sonhos, desde que se dê o melhor de si. Se alguém realmente sonha em empreender, a sua idade não importa, ainda que passe por dificuldades. Mas é muito importante também entender que nem tudo sai do jeito que se quer. Como precaução, é necessário que estejamos sempre prontos para aprender. O aprendizado pode vir com o fracasso. Mas o fracasso real é apenas aquele em que a pessoa cai e não quer mais se levantar, quando para de tentar. É preciso,

então, seguir em frente, tentar novamente com o novo aprendizado adquirido.

Muitas foram suas pesquisas no decorrer do tempo. Procurava responder a questões como onde irei me localizar? Será que terei dinheiro para pagar um ano de aluguel? Será que terá demanda nessa localidade? Os produtos serão aceitos? Vários foram os questionamentos. Mas sua vontade de vencer era maior. Se alguém estiver disposto a trabalhar arduamente para fazer as coisas acontecerem, o sucesso é inevitável. E nem nada e nem ninguém é capaz de impedir.

Muitas foram suas pesquisas no decorrer do tempo. Desde pequeno sempre teve a curiosidade de buscar coisas novas. Isso lhe ajudou muito na construção do seu próprio negócio. É que construir um empreendimento é correr risco, é ter a plena certeza de que haverá muitas dificuldades e que nem sempre poderá

cumprir prazos, realizar atividades no tempo planejado, que haverá erros e que problemas aparecerão no dia a dia. Lembrava da infância os dias em que o lanche de sua mãe não vendia e que os materiais vinham a estragar. E o dinheiro para comprar os mantimentos de casa? Como suprir a necessidades de novos materiais para o lanche?

Durante o processo de criação e crescimento do seu negócio teve que ser realista. Sempre esteve ciente das questões que iria enfrentar e das decisões que precisaria tomar. Não é fácil lidar com problemas, ainda que seja tudo novo, ensina. Seu pensamento diz que, se houver acúmulo de problemas, as coisas se tornam piores. E isso lhe leva a não acumular, sejam pequenas atividades, sejam decisões mais precisas. Assim a sua busca de sucesso não será interrompida

Um das atitudes que o empreendedor mostra ser importante é a humildade. Seja lá onde se estiver ou onde se está, seja quem se é, de onde se veio e como conseguiu chegar lá, foca ele. Explica que essa é uma das virtudes mais importantes que alguém pode ter, independentemente daquilo que já foi conquistado ou que já foi vivido. A pessoa humilde é aquela que sabe que sempre há muito mais a aprender e é grata por tudo, pois sabe seu valor, principalmente quando se fala em outro ser humano. E por essa razão não faz sentido algum achar que se é superior aos outros.

Ser humilde de coração significa ser honesto, demonstrando isso nas atitudes e consigo mesmo. É ter em mente que as coisas sempre podem melhorar, é tirar proveito de cada uma das suas experiências. E dá uma dica valiosa: a humildade faz com que se cresça; a arro-

gância é o que leva ao atraso. Querendo ser melhor que os outros é ruína na certa.

Por outro lado, um dos maiores erros é desistir antes mesmo de tentar. Errar é ter uma postura de dizer que não vai dar certo. É preciso ter persistência e sabedoria para olhar ao redor e ver as possibilidades de vários sins. Esses sins significam que tudo já deu certo. Os sins levam ao pensamento positivo, a aproveitar as oportunidades e fazer com que elas trabalhem a seu favor. Mesmo que aquilo que se faça não seja o suficiente, não tem problema.

O importante é não desistir, para não entrar na estatística de mais uma empresa que não soube lidar com os problemas atuais, principalmente em meio à pandemia, onde a importância de se reinventar não foi uma opção e sim uma necessidade. A vida é um aprendizado, assim como o mercado empreendedor o é. É

com cada aprendizado que se pode crescer com mais conhecimento e experiência. É por isso que as crises que não se pode prever, as mudanças que não se pode esquivar-se e a clientela ainda mais exigente não fazem com que o empreendedor desmotive e desista ou tenha medo de colocar sua ideia e seu plano em prática.

## **História do Empreendimento**

O sucesso está inteiramente ligado à dedicação e amor ao que se sabe fazer e compreender que o empreendedor no cenário atual sofre com desafios que não se pode prever. Porém, a persistência, a maneira de como lidar com tais dificuldades, o motiva para se tornar mais eficiente no mercado pela busca do sucesso. Não desistir, não ter medo e ir para a luta a cada dia aumentam as chances de se encontrar as ferramentas para que

se alcance a felicidade na vida e nos negócios. A experiência, seja boa ou não, traz bons frutos.

O objetivo, a missão, é sempre estar por dentro do mercado, oferecer não somente serviços ou produtos, mas algo a mais que pode prender o cliente, chamar a atenção de como tudo funciona, como ser visto da maneira mais correta possível. Assis diz que um cliente satisfeito é sua propaganda lá fora e um cliente insatisfeito é quem dita seu serviço. Um cliente pode não gostar do atendimento, mas gostar do produto ou vice-versa. Porém, não lhe coloca em um patamar de excelência, que é o seu alvo. Não basta pensar no futuro, no que a empresa poderia ser, mas ser desde já o que se vê no futuro. Assis procura com seu empreendimento ser reconhecido como uma empresa que satisfaz a necessidade de seus clientes.

Não se pode deixar de sonhar com medo do que pode acontecer. Assis relembra que o melhor do sonho é quando você acorda para realizá-lo. O empreendedor é um rapaz esplêndido, guerreiro, não tem dia difícil. Sua visão é sempre oferecer o melhor, solucionar o que pode, surpreender no que for possível. Por esses motivos a ideia de criar seu próprio negócio surgiu das suas necessidades de sobrevivência, de sua experiência na vida, desde muito jovem lutando para conseguir uma vida melhor.

Ele se dizia que, se conseguisse tal façanha, ajudaria seus pais a ter uma vida melhor na velhice. Seu maior desejo é ver sua família bem. O empreendedorismo é o desafio em si, que exige entrega e persistência. Não existe empreendedor sem acordar cedo e dormir tarde, sem ter que se preocupar com fornecedores e ideias que podem ajudar a economizar. O empreende-



dorismo é um processo de aprendizagem. Só quem vive o empreendedorismo sabe os pensamentos de um empreendedor, diz ele.

O plano de negócio foi um dos primeiros passos para o planejamento de seu empreendimento, pois é fruto de um processo que requer grande dedicação. O ato de empreender é um dos maiores pilares de desenvolvimento social e econômico porque é através dele que muitas ideias acabam sendo a solução para vários problemas. E isso se aplica tanto a serviço quanto produto, desde auditorias a assessoramento.

O seu primeiro pensamento empreendedor partiu de um atendimento específico a um cliente jovem. Esse cliente gostou de sua maneira de se importar e oferecer um bom produto, que condizia com a maneira de ver o cliente. Antes mesmo de perguntar sobre tal pro-

duto, ele mesmo já acatava e sabia especificamente o que determinado público necessitava.

Na empresa onde trabalhava, isso lhe fez pensar em obter um espaço onde levaria o melhor serviço e comodidade e coordenaria da maneira que visasse aos melhores resultados. Sua maior dedicação foi planejar um espaço condizente com os seus serviços. Por morar em uma zona muito movimentada da cidade, passou a estudar espaços que poderiam focar no público-alvo de suas vendas. Alguns espaços eram pequenos, pouco ventilados e com pouco movimento. Passou a descartar a procura de espaços perto de sua residência por tais motivos.

Ao analisar a sua residência, viu que ela era uma opção bastante promissora. Era um local amplo, com ventilação e grande movimentação de pessoas, próximo ao comércio, escolas e academias. Passou a estu-

dar a estrutura tendo em vista a capacidade de estocagem, estacionamento, banheiro para clientes e segurança do local. Ensina que para ser um empreendedor é preciso ter uma visão ampla, onde muitos olham, mas poucos veem as oportunidades.

Tinha em vista as grandes mudanças que estava planejamento fazer e por isso começou a olhar com mais carinho o espaço disponível e como aproveitá-lo de maneira eficiente. Observava o calor de nossa região em determinadas épocas dá e de que lado o sol ao decorrer do dia fica mais intenso. Isso é determinante para a alocação das vitrines. Era também necessário escolher a melhor maneira de chamar a atenção dos clientes para que pudessem visualizar os produtos. Com base nisso é que saberia que móveis deveria comprar, a cor do ambiente, a faixa e prateleiras para compor o estoque e assim por diante.

A criatividade é um dos atributos que o empreendedor tem como ponto forte. É uma das suas *expertises*. É a partir dela que se veem os desafios sendo ultrapassados por ideias que nunca ninguém ousou colocar em prática.

Um dos maiores desafios para o empreendedor foi conseguir contatos de fornecedores com baixo custo de frete. A região Norte é uma das regiões do Brasil que mais encontra dificuldades, logisticamente falando. Assis passou então a estudar o melhor modo de como ganhar tempo e economizar nos primeiros pedidos. Do ponto de vista do empreendedor, é primordial saber por quem está sendo suprido e a qualidade dos produtos por eles ofertada. Isso o ajudou a prever que, devido à pandemia, todo o processo de pedidos de produtos no mundo passou a retardar. A produção foi afetada em quase 50%. Mas, no seu pensamento, tudo isso con-

tribuiu para que pudesse obter mais experiência e saber como funcionam determinados processos. Diz que esse foi um dos maiores desafios que já enfrentou. Mas é errando que se ganha experiência, que se aprende. Tudo nessa vida é aprendizado, é lição de vida. Conseqüentemente, deve-se fazer de todo desafio uma experiência de vida da qual se adquire conhecimento.

Foi no 14 quatorze de junho 2020 que esse sonho se realizou. Foram meses de organização e planejamento. Chegou o dia tão sonhado. A inauguração ocorreu e foi um ano de muitas expectativas. As vendas foram acima do esperado. Tudo ocorreu conforme o planejado, em um ambiente bem-organizado e estruturado.

Mas o mundo é uma surpresa constante, principalmente no ramo empreendedor, onde os impactos começam pequenos e grandes são as lutas para se manter

de pé. O ano de 2020 no mundo não teve grandes alegrias. A Covid-19 foi descoberta na China e chegou ao Brasil em fevereiro desse ano. No decorrer de poucos meses o Brasil estava no *ranking* dos países mais infectados. Esse acontecimento parou o Mundo e os sonhos de muitos foram interrompidos por uma causa maior, a vida.

Este foi o momento mais turbulento do seu negócio. O desânimo com a nova onda que assolou o mundo fez com que muitos comerciantes tivessem que fechar as portas por um motivo maior. Apesar de ter recebido apoio dos familiares e colegas para ter o seu próprio negócio, a maneira de como o mercado estava se comportando estava a cada dia o deixando frustrado. Com todo o comércio fechado, não teria como abrir sua loja. Para não acontecer a falência do empreendimento e a perda total de várias mercadorias, ele se inspirou na história

de uns dos maiores gênios da história do empreendedorismo, Lawrence Edward Page. Mais conhecido como Larry Page, é um cientista da computação e empresário de internet norte-americano, cofundador do Google, junto com Sergey Brin. Após a consolidação do Google como empresa, foi nomeado como o seu primeiro diretor executivo. Acreditou no que pensava ser uma necessidade de todos de ter um *site* para tudo o que procuravam. Hoje, quem teria essa ideia e a ousadia de colocá-la em prática? Assis vê sua ousadia associada à de Larry Page, pois em meio a uma crise mundial ousou sonhar e acreditar nos seus sonhos. Com isso deixou grandes lições sobre persistência e determinação.

Os períodos de sucesso aconteceram quando usou os recursos digitais e as redes sociais. Com a pandemia, as pessoas ficavam em casa e a necessidade de

comprar foi direcionada para as compras *online*. Com isso, deixava o seu negócio funcionar 24 horas por dia. Ele estava disposto a atender aos clientes a qualquer momento do dia e da noite. Foi planejando as entregas e os melhores produtos, oferecendo brindes e agradecendo cada venda em suas redes sociais. Por isso o seu empreendimento foi crescendo a cada vez que agradava e supria a necessidade da sua clientela. Seu produto estava indo até o cliente sem que ele saísse do conforto do seu lar. Esse foi um grande salto para quem estava com as portas fechadas.

O empreendedor continua cada vez mais determinado a vencer seus obstáculos. Dizia para si mesmo que nenhuma vitória vem antes das lutas e sacrifícios. Houve noites sem dormir. Passu muito tempo fazendo levantamento de informações, pensando em melhores



estratégias de marketing, em como alcançar mais clientes na plataforma.

A empresa conseguiu se manter através das vendas *online*, anúncios, promoções, *kits* para presentes e personalizações com foco em datas comemorativas. Foi difícil se adequar a um novo método de vendas e atendimento. Mas a meta foi alcançada, com vendas e satisfações dos clientes. Sonhos são metas a serem alcançadas a cada dia. Quando vê tudo isso funcionar do jeitinho que sempre sonhou, chega a tremer o seu coração de tanta satisfação. E as expectativas para o futuro são de agregar mais mercadoria e ampliar ainda mais a loja. Seu empreendimento é diferenciado pelo atendimento e qualidades dos produtos. A clientela volta e indica a empresa. E isso é o que o deixa mais motivado para prosseguir.

A principal atividade desenvolvida no empreendimento é a revenda de sandálias da marca original, Havaianas. Essa marca é bastante conhecida nacional e internacionalmente. Também conta com diversos tipos de perfumarias de porte nacional e acessórios, como pingentes para a personalização das sandálias, o que chama bastante a atenção do público jovem e feminino. A personalização ocorre através da aplicação dos broches e semijóias, que podem ser adicionadas a qualquer sandália escolhida pelo cliente.

A empresa não é franquia e nem possui contrato formal com a fábrica das sandálias. Tem apenas uma autorização para a venda de qualquer produto da marca, mas fica proibida a veiculação das marcas em seu estabelecimento sem a autorização da fabricante. Segundo o empreendedor, isso se torna interessante, pois desta forma não é preciso pagar nenhum valor

para comercialização dos produtos relacionados à marca. E nem fica preso a restrições impostas, como é o que acontece quando se trata de uma franquia.

A empresa ainda não tem funcionários. Conta com o apoio de sua mãe, que sempre trabalhou com o público e sabe lidar muito bem com os produtos, de forma que atenda com adequação aos pedidos dos clientes.

O empreendedor adotou a técnica do gerenciamento da cadeia de suprimento. Seu desafio diário é crescer conforme as metas traçadas. Para isso, monitora as informações dos negócios com a orientação de sua visão de futuro, principalmente estudando as tendências do mercado, as novas coleções e conforto para o cliente. Para ser um visionário, deve-se se pôr no lugar do cliente e não vender apenas por preço, mas aquilo que o cliente tem o prazer de comprar, que lhe traga o

máximo retorno em custo-benefício. Isso permite que se amplie a compra de novos produtos, que se atente para a moda e a demanda de mercado. O foco deve ser sempre alcançar mais clientes sem aumentar o investimento financeiro. Esse é o segredo: ter visão de futuro e tomar como lições os erros cometidos.

## **Motivos do Sucesso**

O empreendedor relata que as pessoas geralmente adoram comodidade. É isso o que as faz continuar a viver a vida do mesmo jeito, dia após dia. Muitas pessoas evitam mudanças e se apegam a seus hábitos. Estão sempre fugindo do desconhecido, fazendo com que a vida não evolua ou cresça para algo melhor. No entanto, ao fazer isso, elas acabam fechando as portas para aventuras emocionantes.

Começar uma empresa requer que se faça uma grande mudança na vida. É um mergulho em uma experiência incrível, cheia de coisas que não se conhece. O empreendedor acertará algumas coisas e errará outras. Nem tudo sai do jeito que se quer e por esse motivo se deve ter vários planos. Esses planos precisam ajudar a suprir a sua necessidade empreendedora.

O empreendedor não deve se preocupar. Contudo que esteja realmente interessado em aprender e a fazer as coisas acontecerem, ele terá a melhor época da sua vida. Para administrar sua empresa, terá que correr riscos e muitas das vezes haverá perdas. As decisões que forem tomadas podem envolver a vida de todos os seus funcionários e clientes. O empreendedor precisa trabalhar o quanto for possível para aprender tudo o que puder antes de tomar uma decisão. Mas na maioria

das vezes ele terá que definir várias coisas de forma global. Isso é parte daquilo que é ser um empreendedor.

Sair da zona de conforto é muito mais fácil do que se imagina. Para isso é preciso ter fé e foco. O começo é sair por aí para conhecer pessoas novas, pessoas com diferentes pensamentos, pensamentos bons e de crescimento global. Reparar nas diferentes maneiras como as pessoas vivem suas vidas. Uma zona de conforto delas pode ser completamente diferente da outra. É preciso fazer amigos e com fazer coisas que nunca se fez antes.

Não se deve ter medo de viver o momento. É preciso aproveitar cada segundo de vida, aceitar que não se pode saber ou ter tudo e nem ser excessivamente preocupado com o que os outros vão pensar. A verdade é que somos nós o dono do nosso futuro. E, é claro e gratificante, agradecer primeiramente a Deus em tudo. Uma das passagens bíblicas de sua preferência é Jere-

mias 29:11: *“Porque sou eu que conheço os planos que tenho para vocês, diz o Senhor, planos de fazê-los prosperar e não de causar dano, planos de dar a vocês esperança e um futuro”*.

O empreendedor de sucesso busca em primeiro lugar a satisfação pelo que faz. O amor e a autenticidade, empolgação e criatividade fazem com que os clientes tenham sempre algo novo e com valor acessível. Os dois principais motivos que o levaram ao sucesso em sua empreitada foram a força de vontade, determinação, e a busca pelo inédito. Isso significa que, por mais erros que cometamos, não devemos desistir. Precisamos persistir até acertarmos. É preciso determinação para nos tornarmos capazes de passar por obstáculos e nos mantermos motivados, mesmo diante das dificuldades e dos imprevistos do caminho. Diz também que temos que nos apegar a Deus e termos fé, que tudo dará certo.

Hoje, para ser um empreendedor, é preciso doar muito mais de si e nunca esperar pelos outros. É através da força de dentro de si, da vontade de vencer e olhar para adiante, ver que tudo por que se passou foi através de muita luta e sacrifícios. Um grande guerreiro não é grande por sua estatura ou pelas suas armaduras, mas pela intensidade com que chega à vitória. Não é fácil olhar para o caixa da empresa e saber que tem várias contas para pagar e que as vendas não correspondem a tamanhas despesas. Mas essa é só uma das várias provas que se tem que passar, relata.

Nos serviços oferecidos aos clientes, o importante é a comunicação. É por meio disso que se busca conversar e interagir de forma assertiva com os clientes. É assim que se cria um clima agradável e de grande intimidade. A maioria dos clientes do empreendedor busca o



que de fato é inédito. Com a alta no mercado da moda, este é um dos pontos fortes de seu empreendimento.

O fato de inovar nem sempre é poderoso. Requer cautela e planejamento. No decorrer dos meses as pessoas ainda acabam não aderindo a determinada tendência. Por isso tem produtos que os consumidores só buscam em determinadas datas especiais, tais como final de ano, início das férias e inverno. Isso faz com que as pessoas mudem suas formas de pensar sobre certos produtos. Conseqüentemente, a busca pelo novo pode ou não ser algo que venha a trazer lucro para a empresa, ensina.

O empreendedor busca personalizar seus produtos de forma a chamar a atenção, principalmente do público mais jovem. Dificilmente um adolescente compra apenas um par de calçados. Geralmente são de dois a três. Ou apenas estudam determinados modelos e dias

depois voltam para comprar outro mais interessante. O que chama a atenção do empreendedor é a forma de como os clientes gostam da maneira de como ele mesmo personaliza os produtos, com broches e pingentes, temas que a garotada adora, tais como Tiktok, Tumblr e Mandraka. São temas que surgem com o passar dos meses, que fazem com que seus produtos sejam repensados para atrair a clientela. Mas não é fácil, afirma o empreendedor. A roupa e o calçado são de fato os produtos para os quais seu público-alvo mais dá importância, pelo fato da idade e do contexto em que estão, relata.

O planejamento e a ousadia em estudar produtos que estão em alta fora do Brasil são uns dos seus focos. Busca fazer orçamentos e conforme seus instintos acaba por confirmar suas compras. Relata que os jovens buscam e se espelham em seus influenciadores digitais e

são estes que o empreendedor mais estuda, pois são patrocinados por grandes marcas. Faz os seus pedidos com base em estudos e planejamento, como foi o caso da tendência Tai Dai e Búfalo, calçados mais procurados pelo sexo feminino. Suas vendas foram extremamente altas porque poucas eram as lojas em Manaus que tinham o produto. Além disso, quando os seus produtos chegam na loja ainda são personalizados da forma que o cliente deseja. Isso faz com que seus produtos sejam visados ainda mais pelos clientes.

Assis é um jovem que aprendeu a fazer a dificuldade ser uma aliada do seu negócio. Persiste onde há maior desafio a vencer. Há dois anos procura oferecer serviços otimizados aos seus clientes e que tem alcançado sonhos inimagináveis. O empreendedor diz que nunca se deve parar. É preciso sempre buscar evolução e saber que isso não é sacrifício e nem tampouco ser me-

nos criativo. Isso leva a aquisição de uma visão apurada do que pode dar certo ou não.

Assis está engajado em cursar *design* com o intuito de melhorar suas aptidões acerca do que já entende sobre o seu negócio. O que mais deseja é conhecer e se qualificar ainda mais para fazer melhor o que mais gosta, que é oferecer o novo e proporcionar um atendimento diferenciado. Seu desejo para o futuro é empregar pessoas e oferecer oportunidades de aprendizagem no negócio que lhe levou ao sucesso.

CAPÍTULO 6  
DETERMINAÇÃO E PERSEVERANÇA NO  
EMPREENDEDORISMO DE DORA RIBEIRO

ROGER FARIAS DA SILVA

Instituto federal de Educação Ciência e Tecnologia do Amazonas  
Campus Manaus Distrito Industrial  
Email: rogerfdsilva24@gmail.com

DANIEL NASCIMENTO-E-SILVA

Instituto federal de Educação Ciência e Tecnologia do Amazonas  
Campus Manaus Distrito Industrial  
Email: danielnss@gmail.com

**E**m 22 de Dezembro de 1976 nasceu Doralice  
Ribeiro Batista em Manaus, capital do estado  
do Amazonas, na Maternidade Estadual Balbina Mestri-  
nho, localizada na Rua Duque de Caxias, no centro da  
cidade. Sua mãe era a senhora Maria Dorvalina Tavares  
Ribeiro e seu pai, o senhor Manuel Gonçalves Ribeiro.

Nesse mesmo ano o Brasil perdeu dois de seus mais populares ex-presidentes em circunstâncias dramáticas. Parece continuar um mistério como ocorreram as mortes de Juscelino Kubitschek, o JK, em 22 de agosto, e João Goulart, o Jango, em 6 de dezembro.

Diz que a origem do seu nome vem do latim. É a junção dos nomes Dora e Alice que, juntos, querem dizer “*protetora das dádivas*”. Trabalhadora e prestativa, é alguém que desde a infância já sabe o valor das coisas. Cuida de tudo com muito zelo e não gasta sem controle. Busca oportunidades que a façam atingir a independência profissional e financeira, por isso passa a visão de uma pessoa ambiciosa.

Está sempre pronta para oferecer ajuda, mesmo sendo muito ocupada. Nunca se nega a ajudar quem a procura. Preocupada em causar sempre uma boa impressão, não economiza quando se trata de qualidade,

o que lhe exige o saber de usar muito bem o seu dinheiro.

Mostra-se muito bem-sucedida e está sempre na moda. Influencia as pessoas com facilidade, mesmo que a princípio reajam à sua liderança. Cortesia e boas maneiras nunca passam despercebidas na pessoa de personalidade. Quem lhe deu esse nome foi sua mãe. Mas, antes, ela queria lhe colocar o nome de Vânia. De repente mudou de ideia e colocou o nome de sua filha de Doralice.

Toda a sua família é natural do Amazonas. Sua mãe é da capital Manaus, mas seu pai nasceu no interior de Codajás, município localizado no interior, com população estimada em 30 mil habitantes para o ano de 2020, segundo o IBGE. Sua mãe fez uma viagem a Codajás, quando conheceu o seu Manuel. Com o tempo,

vieram morar em Manaus e começaram a construir a sua vida.

Ambos são descendentes indígenas, mas não sabem informar suas etnias. Seu pai era analfabeto e sua mãe, semianalfabeta. Trabalharam muito como feirantes. Seu pai trabalhava na balsa da famosa Panair como zelador, mas ao mesmo tempo vendia alimentos na própria feira para ter um renda extra. Só com o que ganhavam não dava para sustentar a família bem.

Durante anos e anos sustentaram a família com esse trabalho. Eram muitos filhos para sustentar. De um total de sete, o mais novo na época ainda não tinha nem nascido, ainda estava na barriga da mãe, mas já tinha um personalidade muito tímida, calma, mas sempre sonhadora. Era a mais aguerrida dessas crianças. Já tinha planos em sua mente. Tudo o que aconteceu, o que



ainda está acontecendo e ainda vai acontecer era o que ela sonhava quando criança.

Diz que quando era criança, onde morava, no quintal de sua casa tinha um barranco. Quando não estava fazendo nada ou estava livre, se deitava nesse barranco e olhava para o céu e sonhava, pensava e declarava que iria vencer na vida. Teria uma vida em que não tivesse sofrimento. Sonhava ser uma pessoa independente de chefe, patrões. Seria sua própria chefe, teria sua casa, sua família. Sonhava em se casar e ter filhos. Tudo isso se realizou na sua vida adulta. E continua se realizando

A infância não foi muito boa pelo fato de sua família não ter condições. Não foi uma infância normal, de uma criança normal. Além de seus pais serem muitos rígidos, nem ela e nem os irmãos tinham tempo para brincar. Só quando os seus pais saíam para trabalhar é

que eles saíam escondidos, indo se aventurar, para poderem brincar. Mas sempre correndo o risco de serem pegos fazendo o que não deviam fazer, que era fugir para brincar.

Sua infância não foi normal. Não tinham muitas condições, tanto que nenhum de seus irmãos tem estudo. Todos tinham que trabalhar cedo. Diferente dos seus irmãos, ela sempre se dedicou a estudar. Sabia que um futuro estava por vir. Um futuro brilhante. Como muitos antigamente, o que tinham que fazer era cuidar da casa, varrer, lavar as louças, limpar a casa, além de cuidar dos irmãos mais novos.

Lembra que ela não tinha brinquedos. Quando era pequena, as bonecas e bonecos que tinham era os que seus irmãos faziam para ela com coisas que tinham em casa. Reaproveitavam as coisas. Relembra também

que ganhou a primeira boneca quando tinha oito anos de idade. E assim foi a sua infância.

Seus pais pagavam aulas particulares para ela para ter um estudo mais digno, segundo suas próprias palavras. Uma das coisas que marcaram sua infância foi decorrente de os pais dela não terem muito tempo para dedicar aos filhos. Mas o pai dela fazia o tempo acontecer. Ficou marcado quando ela estava na escola e chegava a hora do recreio. Todas as crianças brincavam e faziam seus grupinhos de amigos. Então via seu pai vindo trazer seu lanche, quase todos os dias. E eles se sentavam juntos, pertinhos um do outro. E enquanto lanchava, ele ficava conversando com ela. A conversa era tão boa que ela nem fazia questão de estar junto das outras crianças. Queria estar ali com o seu pai porque sabia que aquele era o momento mais íntimo que ela teria com sua figura paterna. E os dois ficavam ali, con-

versando, se fazendo companhia, até a hora de terminar o recreio. Isso lhe foi tão marcante que até hoje lembra desses momentos com muito carinho, como se tivesse acontecido há apenas alguns dias atrás.

Quando criança, era muito tímida. Mas ao mesmo tempo era muito amorosa com seus próximos, sua família, irmãos, pai e mãe. Tinha muito medo de expressar esses sentimentos. Sempre teve um complexo de inferioridade muito grande. Mas mesmo assim nunca foi mal ou ruim com ninguém. Tinha um coração muito bondoso, um coração que mesmo com suas dúvidas e medos sempre amava e tentava demonstrar da forma dela.

Com o tempo foi perdendo a timidez e seu amor no coração foi aumentando cada vez mais e mais. O complexo de inferioridade que tinha na infância foi pouco a pouco sendo superado, tudo com a ajuda de

seu querido pai. Ele a encorajava, dava-lhe força para conseguir superar tudo isso. Falava para ela, profetizava que ela seria uma pessoa de grande eloquência, determinada e que nunca deixasse que alguém a humilhasse e nem que se tornasse orgulhosa. Como a maioria dos pais, ensinou seus filhos a lutarem pelos seus objetivos, suas metas, seu futuro. Isso ficou na sua mente de uma forma tal que hoje em dia ela sempre pensa nisso. E está convencida de que fracassos, derrotas e desânimos, não fazem parte de sua vida.

Seu ensino fundamental foi feito todo na instituição de ensino estadual Marcio Nery, que fica no bairro de São Francisco. Nesse período, tudo foi bom. Diz que até o lanche era bom, que entrava umas três vezes na fila para merendar. Mas o que marcou mesmo o seu ensino fundamental foi o que levou para a vida e que nunca vai esquecer. Foi ter conhecido um rapaz que era

um amigo. E como ela não tinha condições financeiras, esse amigo, todos os meses, lhe dava alguns vales-transportes para que ela pudesse ir para as aulas. O que lhe marcou foi o fato de que ele não tinha nenhuma obrigação de lhe ajudar. Não tinha nenhum interesse nisso. Mas ainda assim ajudava do jeito que ele podia, o que é uma clara demonstração de que ainda existem pessoas boas e dispostas a ajudar ao próximo em troca de nada, que existem amizades verdadeiras que ajudam a crescer e que impulsionam a vida.

Seu ensino médio teve início na Escola Estadual Machado de Assis, que fica no bairro Educandos. Como depois de um tempo abriu uma nova escola na Zona Leste da cidade, ela se mudou para a nova escola, a Escola Estadual Doutor Isaac Sverner, localizada no bairro São José Operário. Foi lá que conheceu uma professora de matemática. Logo ela, que nunca foi muito

boa de matemática. Conversou com essa professora e lhe pediu que a ajudasse. Em troca, prometeu que iria se esforçar muito para aprender.

Uma coisa que lhe marcou muito foi que, com o tempo, essa professora às vezes lhe chamava para dar aula, explicar certos assuntos, para os outros alunos. E isso fez com que ela aprendesse melhor sobre equações, matrizes. Diz que a escola muito boa, com professores muito bons, por mais que fosse uma escola pública.

Outra coisa que lhe marcou também foi a atitude de outro professor, o da disciplina de filosofia. Ele era motivador. Como ela não tinha muitas condições, trabalhava e estudava, às vezes esse professor ia no seu local de trabalho falar para ela não desistir das aulas, por mais que ela tivesse que trabalhar. Pedia que ela se esforçasse um pouco mais que, com certeza, tudo iria melhorar

Quando foi fazer sua inscrição na faculdade, estava indo para o curso de Arquitetura. Do nada, lá na hora, decidiu mudar seu ramo para o curso de estética. Essa foi uma área com que ela se apaixonou. Estudou três anos e logo após já foi se matriculando na pós-graduação de Estética Avançada, na Biocurso, e terminou no ano de 2021. Seu Trabalho de Conclusão de Curso foi aprovado com nota 10. Ela se considerava uma das melhores alunas pela sua dedicação, estudar durante longas madrugadas, passando noites em claro, estudando para conseguir vencer na vida.

Quando começou a fazer o seu projeto de conclusão de curso, lembrou que trabalhava com micropigmentação. Daí pensou que o seu projeto não a respalda contra uma ação jurídica. Então começou a pensar numa forma de convergir o projeto com essa questão jurídica, que respaldasse um micropigmentador medi-



ante uma ação na justiça. Descobriu que o respaldo vem todos de cuidados com os Equipamentos de Proteção Individual, com a proteção do cliente, contra as doenças e as comorbidades. Tudo isso foi pensado e bem aceito que foi aprovado com nota 10. Foi a melhor escolha que ela fez e a melhor profissão que poderia escolher.

Quando começou sua pós-graduação achou que não iria conseguir. Imaginou que seria uma coisa muito difícil estar no meio de pessoas de alto nível social, doutores, pessoas mais inteligentes, de quem já tinha uma carreira, experiências. Ela não tinha nada de experiência profissional. Daí vieram as lembranças do que seu pai lhe ensinava, de que nunca deixasse alguém a humilhar e nunca desistisse. Que fosse forte e corajosa, que lutasse pelos seus objetivos e metas.

Mas na sua pós conheceu muitas pessoas como ela, humildes, dedicadas. Pessoas que, assim como ela, queriam ter um futuro melhor, dar às suas famílias as coisas que nas suas infâncias não tiveram. Ela se deparou com essas pessoas e elas a acolheram e a ajudaram. Essas pessoas viram um potencial muito grande nela, tanto que algumas a chamaram para trabalhar com elas. E hoje tem uma delas trabalhando com ela. Tudo o que aconteceu é o que ela vai levar para a vida. Nunca devemos nos diminuir diante das situações porque todas as pessoas são capazes, ensina. E que se não tivermos essa capacidade, Deus nos dará.

Quando era criança, dizia que queria ser arquiteta porque gostava de desenhar, fazer projetos. Só que quando tinha educação artística, que davam a opção de escolher entre cabelereiro, manicure, tocar violão e fazer redações, escolhia a parte da beleza, o curso de ca-

belereiro. E ela começou a gostar. Quando arrumou seu primeiro emprego, em um escritório de Arquitetura, se saía muito bem no trabalho, juntamente com os arquitetos, fazendo maquetes.

Sempre gostou de desenhar, desde criança. Por mais que tivesse ido se matricular em Arquitetura, ela encontrou a estética, o designer, a harmonização, que têm o poder de melhorar as vidas das pessoas através da simetria, que se pode fazer com os desenhos também. Foi isso que a atraiu.

Ela já viu seus clientes chorarem pelo trabalhos ela faz nos seus rostos porque trouxe uma diferença que lhe mudou a pessoa, que se sentiu e ficou mais bonita. Para ela, isso não tem preço, nem valor. É muito gratificante quando um cliente fala isso. Assim como acontece em outras profissões, ela se sente também como uma transformadora de vidas. Tinha e tem até hoje o

prazer de, quando está fazendo um procedimento estético, ter a sensação de que o seu corpo relaxa. É o prazer de fazer o que ela faz, prazer de trabalhar nessa área.

Desde quando era criança, gostava de fazer muitos esportes. Como a capoeira, que até hoje ainda está na luta em Muay Thai. Com 44 anos, já foi graduada três vezes nesse esporte. Ela e seus irmãos sempre gostaram desse esporte. Tanto que hoje em dia tem um irmão em capoeira e outro em caratê. Também tem o seu filho, que é mestre em jiu-jitsu, faixa preta.

A empreendedora ensina que nunca devemos desistir dos nossos sonhos. Deve-se sempre ter foco e fé naquilo que queremos. Nunca olha para trás, nem para os lados, sempre para frente, para o que importa. Nunca deixemos que as pessoas nos diminuam, nem não venhamos a nos diminuir. Temos que andar de cabeça erguida. Não é por que temos *status* social baixo

que devemos deixar que as pessoas nos humilhem ou pisar em nós. Todos somos iguais. Igualdade sempre. Não importa nossa cor, raça, etnia, se preto ou branco, homo ou heterossexual. Sempre tratemos uns aos outros como queremos ser tratados

## **História do Empreendimento**

Tudo começou no ano de 1994, quando pediu para ser demitida. A demissão foi aceita, mas lhe pagaram todos os direitos de que precisava. Já tinha seis anos trabalhando naquela empresa. Seus amigos a criticaram bastante. Indagavam sobre o que ela iria fazer, por que iria sair, como iria viver. Também nesse tempo seu primeiro esposo tinha lhe deixado. Ficaram indignados com ela. Mas o empreendedor vai jogar tudo para o alto sem saber se vai dar certo ou se não vai dar. Mas vai com a força, coragem e fé em Deus.

Acreditava que o que iria fazer daria certo. A área da beleza era e é uma coisa que ninguém deixa de querer ter. Todos necessitam de cuidados, porque hoje em dia ninguém mais que ficar com a cara engelhada. As mulheres, principalmente; mas também sem deixar os homens para trás. Conforme pesquisa divulgada recentemente pelo Ibope, em média foram solicitados e realizados 645.464 mil procedimentos estéticos e cirúrgicos; desses, 82% são mulheres, enquanto os homens são 18%. Nos últimos anos os homens vêm a cada dia mais ficando mais vaidosos. Eles, tanto quanto elas, não gostam de ficar com aquelas marquinhas de velhice. Também querem consertar algo no seu corpo que os incomodam.

Antes de monta o negócio, quando saiu da empresa onde trabalhava, foi trabalhar com outros em um salão de beleza por um ano. Depois disso conseguiu

juntar mais dinheiro para comprar o seu material. Quando comprou seu primeiro material, o custo foi de 115 reais, investidos em uma cadeira, uma longarina e um lavatório. A pessoa que a vendeu praticamente lhe deu esse material de presente. E ela começou e está ali até hoje. Evidentemente que adquiriu outros equipamentos e utensílios, como o lavatório que custou uns três mil reais, suas cadeiras agora são sofás de couro, tudo bonitinho. Exatamente como ela previu, que iria dar muito certo.

Também antes de criar o seu próprio negócio, quando trabalhava no escritório, tinha duas horas de intervalo. Aproveitava esse tempo para limpar sobrançelas, fazer *design* de sobrançelas e cortar cabelo dentro da própria empresa. Também fazia o mesmo quando tinha um tempo vago. Descobriu que trabalhando no intervalo ganhava tanto dinheiro que,

quando chegava o dia de receber seus salários, quase todos iam lhe fazer pagamento. Às vezes chegava a esquecer seu próprio salário dela.

Foi com isso que colocou na cabeça que deveria sair e montar seu próprio negócio. Começou a empreender no local do trabalho. Mas antes tinha começado a empreender em aluguéis. Começou a construir, juntamente com seu esposo, quatro casas para alugar. Ali fizeram um espaço para ela trabalhar, que é o seu salão de beleza, e também uma pequena área para fazer seus procedimentos estéticos. Agora estão com o projeto de montar uma clínica maior. Assim vão realizando o sonho que desde criança vem sonhando. E já estão com a estrutura da laje montada e parte do material comprado, para deixar tudo bem bonito.

Como a área da estética vem crescendo desde anos atrás, nunca teve dificuldades com clientes. Depois



que abriu o seu próprio negócio, em 2004, prosperou bastante. Seu primeiro desafio vencido foi a compra dos materiais de trabalho, que hoje em dia alguns produtos e materiais estão muito caros.

Assim como todas as empresas e microempreendimentos sempre têm seus momentos críticos, em 2010 ela teve o seu momento crítico. Tanto que teve que fechar seu negócio por uns seis meses, por problemas de saúde. Ela teve uma infecção muito forte, que lhe impossibilitou de trabalhar. Diz que foi um dos seus períodos mais críticos.

Mas assim como tem momentos críticos, também tem os tempos de sucesso. Um deles foi quando começou a investir no seu ambiente de trabalho, quando comprou materiais novos e se especializou, buscando novos conhecimentos. Desde então seu pequeno negócio só vem crescendo, e cada vez mais. Sua área de es-

pecialização é a estética facial e harmonização orofacial. Também trabalha na área da micropigmentação de sobrancelhas e lábios e faz procedimentos estéticos para calvície e alopecia. Nesse pequeno empreendimento trabalham cinco pessoas. Tem um sócio que trabalha na parte da harmonização, um barbeiro, uma extensora de cílios, um auxiliar e ela, que trabalha na parte de micropigmentação. O espaço físico do local em que trabalham tem cerca de 30 metros quadrados. E têm muitos clientes. Por incrível que pareça, os clientes são mais homens do que mulheres. O salão trabalha com produtos de alta qualidade, como os produtos da RB, material da Dermocamp e vários outros.

Essa é a história de uma grande microempreendedora chamada Doralice Ribeiro Batista. É filha de dona Maria Dorvalina e do seu Manuel. Tem sete irmãos e é casada com Salomão Ferreira Batista. De seu

casamento foram gerados dois filhos: o Erik Jordan Ribeiro Batista e o Samuel Ribeira Batista.

A conquista de algo que desejamos muito leva tempo e requer dedicação, poder de sacrifício e persistência. Se você ainda não alcançou o sucesso profissional que tanto almeja, não se desespere, continue batalhando. Para quem luta e trabalha, a recompensa acabará chegando. Pode demorar um pouco, mas apenas o tempo suficiente para que ela se complete. Persista, pois chegará o dia em que você conquistará o lugar que tanto deseja. Nunca perca a esperança e o foco das suas metas.

## **Motivos do Sucesso**

A determinação foi um dos principais motivos de que levaram ao sucesso de sua pequena clínica de esté-

tica. Por mais que seja pequena, para ela já é uma grande vitória em sua vida. É o seu próprio negócio. Ela é a sua própria chefe. Ela faz as suas próprias regras. Então esse foi o primeiro motivo: ser uma pessoa determinada, destemida. Um empreendedor tem que ser assim. Tem que agir assim, pensar grande, pensar positivo, ter a liberdade de ser um empreendedor.

Ela sabia que quando decidiu a empresa não iria ser fácil. Mas ela foi perseverante, determinada e também teve o respaldo de que seu trabalho estava dando. Como acontece com todo mundo, o início de um pequeno negócio sempre tem suas dificuldades. E uma das dificuldade que ela teve que enfrentar foi o retorno financeiro. Mas ela perseverou. Essas dificuldades não a fizeram desistir porque estava determinada a ter seu negócio. Perseverança foi o segundo motivo de seu sucesso.

Foi durante essas dificuldades que viu que a empresa poderia dar certo. E uma força a mais veio de sua própria família: tinha seus filhos e não tinha ninguém para cuidar deles. Com o seu negócio ela teria mais tempo e conseguiria ficar mais perto do seus filhos e sua família. Afinal, sendo seu próprio chefe, faria suas próprias regras e o seu horário de funcionamento. E com o tempo, mesmo durante as dificuldades, viu que tudo isso era muito bom para vida dela.

Suas expectativas eram muito elevadas. Mas, ainda assim, chegou o tempo em que já estava ganhando o triplo do que quando trabalhava com carteira assinada. Isso a foi animando, deixando-a muito satisfeita com o que estava acontecendo. E continuou a empreender mais, a investir no que a estava fazendo ganhar o seu pão de cada dia. Começou a comprar mais materiais de beleza, inovar com produtos de mais qua-

lidade possível e a ampliar o espaço físico da empresa, aumentando a sua clínica.

Também foi buscar mais conhecimento. Ela se graduou, completou a graduação. E já foi logo para a pós-graduação, para ter mais conhecimento. É isso o que ela quer: conhecer bastante para fazer as coisas, fazer seu trabalho com mais qualidade, porque gosta de ver seus clientes saindo do seu estabelecimento satisfeitos, dizendo “ – *Dora, meu Deus, você me deixou mais jovem, mais bonita. Muito obrigado*”. São essas palavras e muitas outras que a fazem ficar emocionada. Ela sabe que ela fez a escolha certa para a sua vida, a escolha certa de sua profissão.

Hoje, com 44 anos de idade, formada, casada, com dois filhos, com sua clínica funcionando (chamada Dora Ribeiro Studio), localizada na Zona Leste de Manaus, no bairro Zumbi dos Palmares, ensina que a de-

terminação é a chave para o sucesso de todo empreendedor.

CAPÍTULO 7  
RESILIÊNCIA E QUALIDADE NO  
EMPREENDEDORISMO DE MARIANA ALMEIDA

THIAGO AUGUSTO MOREIRA DOS SANTOS  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas  
Campus Manaus Distrito Industrial  
Email: thiago.amds@gmail.com

SIGRID YASMIM MELO DE OLIVEIRA  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas  
Campus Manaus Distrito Industrial  
Email: sigridyasmim19@gmail.com

DANIEL NASCIMENTO-E-SILVA  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas  
Campus Manaus Distrito Industrial  
Email: danielnss@gmail.com

**M**ariana Silva de Almeida é uma jovem com traços marcantes. É loira, alta e extrovertida, de forma a irradiar alegria por onde passa.



Nasceu no dia 17 de julho de 1992 na capital do Amazonas, Manaus, que já foi conhecida como a Paris dos trópicos. Seu parto ocorreu na clínica médica em que seu pai, médico ginecologista, trabalhava. Em uma manhã atípica de trabalho de uma sexta-feira não poderia ter ninguém melhor para lhe trazer à vida do que seu próprio pai. Esse fato de alguma forma marcaria o laço forte entre eles.

No mês de seu nascimento foi instituído na República Dominicana o Dia Internacional da Mulher Afro-latina e Afrocaribenha, após o primeiro encontro de mulheres negras da América Latina. Esse fato importante teve como objetivo discutir políticas de inclusão e questões sobre discriminação racial e de gênero. Outro fato interessante e regional é que no dia de seu nascimento é comemorado também o Dia do Protetor das Florestas, conhecido como Curupira. De fato, o pe-

queno ser de cabelos vermelhos e pele esverdeada se assemelha com Mariana pelo seu ímpeto protetor e corajoso. No caso dela, é especialmente voltado para o cuidado com amigos e familiares e para enfrentar os desafios da vida.

Mas por que Mariana? Senhora soberana e cheia de graça, mulher pura e graciosa, são alguns dos significados dados ao seu nome e que definem bem quem ela é. No entanto, apesar da coincidência com suas características pessoais, a escolha surgiu simplesmente pela combinação com o nome de sua irmã mais velha Marina. Sua irmã desde pequena dominou o crochê e é também uma exímia desenhista, tendo se formado em *Design* pela Universidade Federal do Amazonas para adquirir mais habilidades. Ela e sua irmã cresceram juntas, sempre apoiaram uma à outra e compartilham muitos sonhos também. Muitas vezes a irmã era a sua

primeira “cobaia”, como dizem, brincando, para experimentar as suas receitas, quando eram feitas pela primeira vez.

Ela, que se interessa por astrologia, se considera uma canceriana nata. Sempre foi uma pessoa sensível, carinhosa e ativa. Por ser um signo de água, o canceriano é fluido, transparente e adaptável. No entanto, uma pesquisa mais atenta mostra que apesar dessas características, também pode ser bastante resistente a mudança. E foi exatamente nesse contexto de resistência que muitos acontecimentos de sua infância e adolescência seriam marcados. Não por uma simples escolha dela, e talvez nem por pura influência dos astros, mas pelas inesperadas e incríveis reviravoltas da vida.

A sua infância foi marcada por lembranças fortes de seus familiares, que sempre foram reforçadas por histórias contadas por seus pais. Ela sabe que as habili-

dades manuais sempre foram um dom da família Silva. Sua tia Zuleide, a primogênita da família, possuía habilidades notáveis na cozinha. Sabia preparar desde os doces e salgados mais simples até as receitas mais elaboradas, dignas de estarem em um livro culinário. Também dominava a arte da costura, crochê, bordado e artesanato. Como não podia deixar de ser, as maravilhas da genética fizeram suas sobrinhas também herdarem seus dons manuais, especialmente Marina e Mariana.

Mariana é a caçula de sua geração e herdou o dom da culinária de suas antepassadas. Desde muito nova, adorava fazer vários tipos de doces para sua família. Encarar as receitas lhe trazia uma sensação de desafio e também de prazer; mas, é claro, quando dava certo, o que acontecia na maioria das vezes. Durante as noites de cinema, em casa com seus pais, sempre fazia

o clássico brigadeiro de panela, e no dia a dia não podia faltar o seu famoso bolo caseiro na cozinha de casa.

Não demorou muito para que ela passasse a se desafiar ainda mais. Gostava de inovar com receitas mais complicadas, que iam desde uma torta holandesa até um *tiramisù* regional, algo notável para uma jovem. O apoio e incentivo de seus pais e de sua irmã ajudaram de forma decisiva a acender a chama do empreendedorismo, que em pouco tempo queimaria em seu peito.

Em toda a sua vida, sempre foi muito ligada à sua família, e suas melhores lembranças foram construídas na presença do seu pai e da sua mãe. Mas na sua adolescência, a vida lhe traria uma surpresa que a marcaria para sempre, e infelizmente não seria de uma forma positiva. O divórcio dos seus pais foi algo que mudou a sua vida de diversas maneiras, e sem que ela estivesse preparada para isso, como ocorre com a maioria dos jo-

vens quando seus pais se separam. E esse continua sendo um assunto delicado para ela. Apesar disso, seu pai sempre foi muito presente em sua vida. Ela o considera como a sua maior inspiração.

Com o passar do tempo, a sua vida foi novamente se ajeitando. As inúmeras receitas pareciam chamá-la, como se fosse um coral de cores e sabores em sua mente. Ela sentia algo novo dentro de si. Nunca antes havia parado pra pensar que as suas habilidades poderiam lhe render alguns trocados e, quem sabe, até uma carreira empreendedora. Essa possibilidade fez seu coração pulsar mais forte por alguns instantes. A ideia de conseguir ganhar dinheiro com uma coisa que ela sempre gostou de fazer não parecia nada mal. Nesse momento da sua vida, já tinha maturidade o suficiente para começar a criar um esboço do negócio em sua mente. Logo em seguida passou para o papel o que se-

ria seu primeiro plano de negócios, mesmo que de forma bem simples e amadora, sem saber de fato que estava construindo essa ferramenta.

Ao terminar o ensino médio, Mariana decidiu seguir na área da construção civil, e escolheu para isso a graduação em Arquitetura, da Fametro, no ano de 2012. Na época, seria complicado e arriscado entrar diretamente na área da culinária ou iniciar um empreendimento do zero. Aliás, o dinheiro estava escasso, e não permitia que ela investisse muito no seu sonho. Foi um período para pensar em algo seguro, mas sem esquecer da vocação. Apesar disso, foi um tempo de muita aprendizagem. Ali ela iniciou novas amizades, criou novas perspectivas de vida e planejou o seu futuro.

A faculdade de nenhuma forma atrapalhou a sua trajetória empreendedora. Pelo contrário, dentro daquele ambiente universitário, encontrou uma zona

muito rica para propagar a sua ideia. Somado a isso, existiam outros colegas ali que compartilhavam da mesma vontade. Eram sonhos diferentes, ideias diferentes, mas todos com um ímpeto juvenil de futuros empreendedores. Afinal, quando os jovens iniciam uma faculdade, as suas cabeças estão cheias de novas ideias. É um momento de compartilhar sonhos, de acreditar que são possíveis de serem alcançados. Existe uma enorme força de vontade dentro deles e dessa forma são capazes de fazer o possível e o impossível para que seus planos aconteçam. E era exatamente assim que Mariana se sentia, cheia de coragem e determinação, que refletiam em seus olhos.

Em um dado momento, teve dificuldade de arcar com as despesas da faculdade. O curso de Arquitetura é um pouco dispendioso quando se trata de materiais necessários para as disciplinas práticas. Além disso, ha-



via tomado a iniciativa de ela mesma pagar as mensalidades. Por conta disso procurou encontrar algo que lhe rendesse algum dinheiro e que lhe permitisse não desviar o foco nos seus estudos. Mariana correu atrás de um emprego e na condição de estudante que se encontrava se deparou com a melhor solução. Iniciou então seu primeiro estágio com muita felicidade no Instituto Municipal de Planejamento Urbano (IMPLURB).

Ela poderia ter se acomodado ali, pois já havia resolvido de certa forma seus planos financeiros para aquele momento. Porém, aquela mente inquieta sempre procurava alguma forma de encaixar a sua visão empreendedora, mesmo que ela nem tomasse conta disso. Foi então que no seu dia a dia de estágio percebeu que sempre havia uma grande movimentação de pessoas na repartição do órgão. Uma lâmpada acendeu na sua consciência. E quase que de forma automática

todos aqueles pensamentos e vontades de empreender surgiram como um raio. E em sua mente acontecia um verdadeiro *brainstorm* de informações. Ela estava animada como nunca e tinha certeza de que ali poderia ser o começo da sua história empreendedora.

## **História do Empreendimento**

O empreendedor de sucesso é aquele que, apesar das adversidades e dos desencontros da vida, não renuncia ao seu maior sonho. Não importa a sua idade, onde está e o que está fazendo no momento. Ele sempre terá uma chama que queima em seu interior e que mesmo de forma automática lhe guiará para o seu verdadeiro objetivo. Isso foi exatamente o que aconteceu com Mariana. O seu sonho esteve um breve momento adormecido em sua consciência. Mas, agora, é dona de si mesma. É uma jovem adulta, cheia de energia e mo-

tivada a fazer o possível para tornar seus sonhos realidade. Então, por que não começar os tão sonhados primeiros passos do que sempre quis fazer? O momento parecia propício, o lugar tinha cara de oportunidade e tudo começava a se encaixar. Foi assim que, pela primeira vez, Mariana colocou o avental para cozinhar. Mas, agora, não era apenas por diversão.

Ela esperou para receber a sua primeira bolsa do estágio. E com o que restou dela, depois de pagar a faculdade, investiu em um pequeno estoque de materiais, suficientes para fazer uma primeira tentativa de vendas. Enquanto aprendia cada vez mais sobre construção civil e arquitetura no seu estágio, também colocava em prática algumas de suas receitas de doces que aprendera durante todos esses anos em que passou estudando e testando cada uma, de pouquinho a pouquinho.

A ideia, então, parecia clara. Havia um grande fluxo de pessoas na recepção do Instituto em que estagiava. Era um público variado e incluía os seus colegas de trabalho, que a apoiaram na iniciativa e que poderiam de certa forma ajudar a divulgar os seus produtos. Não havia ninguém que vendesse doces no lugar e até outras opções de lanche eram difíceis de comprar, a não ser que se saísse do local. Tudo isso foi analisado por ela. Só faltava escolher qual tipo de doces seria mais apropriado para a venda. Para isso, levou em consideração o que poderia investir de dinheiro e tempo de produção naquele momento.

Após algumas pesquisas, com o objetivo de buscar formas inovadoras de vender algumas de suas receitas, escolheu, por fim, os brigadeiros *gourmet*, que eram tendência no momento, e os bolos em fatias separadas, com sabores especiais, como cupuaçu com casta-

nhas. Apesar de iniciar a produção de forma bem simples, sem muitos investimentos, com ferramentas de cozinhas ou coisa do tipo, Mariana buscou sempre utilizar os melhores ingredientes disponíveis. Isso fazia toda a diferença no resultado final. Ela queria fidelizar seus clientes pela qualidade.

O início das vendas foi um sucesso. Todos no seu estágio comentavam sobre seus doces. Em casa, o apoio de seus pais e de sua irmã Marina foram fundamentais. Desde quando havia contado sobre a sua ideia de iniciar as vendas, eles se dispuseram a ajudar na escolha das receitas e davam opiniões sinceras sobre o resultado final. Isso a deixava mais tranquila, por saber que estava entregando um produto que realmente era de qualidade. E foi assim que durante dois anos trabalhou em seu empreendimento. Ainda era simples, é claro, mas foi o período em que conseguiu enxergar a base do

seu negócio. Muitos ensinamentos, como gestão de caixa, capital de giro, fidelização de clientes e controle de qualidade, foram absorvidos, o que ajudaria muito dali em diante.

Mas, por fim, após esses dois anos, o seu contrato de estágio terminou. Ela não poderia mais vender seus doces nas mediações do local, mas ainda possuía as mesmas necessidades financeiras que serviram como incentivo para o início do negócio. Não poderia simplesmente deixar de pagar a sua faculdade até outra oportunidade aparecer. Mas o que fazer? Na Fametro, não havia conseguido autorização anteriormente para vendas no local e o que conseguia vendendo para amigos e familiares não estava suprimindo as suas necessidades. Foi então que decidiu vender em um local com grande fluxo de pessoas. E nada melhor do que as ruas para isso, ou melhor, as grandes avenidas de Manaus.

Mariana se tornou então uma vendedora ambulante. Andava com seus doces da Avenida Constantino Nery à Avenida Djalma Batista e, dependendo do dia, aproveitava o fluxo de pessoas em algum local que estivesse mais movimentado. Foi uma época difícil, pois se sabe o quão grande é o calor de Manaus e quão fortes algumas chuvas podem ser, e muitas vezes sem aviso. Mas não importava. Estava determinada a passar por aquele desafio de cabeça erguida e não poderia jogar a toalha naquele momento. Era um dia após o outro, com a esperança de que aos poucos as coisas iriam melhorar.

Após algum tempo, Mariana iniciou um curso de francês na Universidade Federal do Amazonas (UFAM). Viu ali mais uma oportunidade de expandir seu público consumidor e de quebra reduzir seu tempo nas ruas, pois era uma rotina um tanto desgastante. Porém, havia uma barreira que a impedia de concretizar

essa ideia, e de certa forma era algo simples. Para atuar nas mediações da Universidade, precisaria de um certificado de microempreendedor com permissão para vendedor ambulante. Atualmente, são poucos os vendedores ambulantes que possuem CNPJ e permissão para vender seus produtos nas ruas. Esse é um passo muito importante para se regularizar no meio e mais ainda para garantir os direitos do microempreendedor, que, assim como um trabalhador de carteira assinada, pode ter aposentadoria e até auxílio-maternidade. Foi um passo importante para o empreendimento de Mariana.

Foi após iniciar as suas vendas na UFAM que ela começou a se preocupar com detalhes mais específicos do seu negócio. Estava na hora de tornar as coisas mais profissionais. Primeiramente pensou na identidade visual do empreendimento e, é claro, em um nome. Esco-



Iheu “*Com Açúcar Com Afeto*” ao escutar uma música de Chico Buarque com o mesmo nome. A letra da canção retrata de certa forma o período que estava vivendo na época. Pensou também em uma logomarca. E, para isso, pediu ajuda da sua irmã, Marina, que é *designer*. Apenas exigiu que houvesse granulados de bolinha no desenho, pois eram os seus preferidos. Agora o seu negócio estava de cara nova e pronto para conquistar um novo público.

Naquele momento parecia que as coisas estavam se alinhando para algo promissor. Mariana estava animada e orgulhosa da sua evolução como empreendedora. Mas o que não esperava é que a vida novamente estava disposta a mudar tudo em um sopro, sem aviso, sem espera, sem despedidas... Seu pai sofreu um grave acidente de trânsito e, infelizmente, não resistiu. A ligação forte que existia entre eles e sua interrupção repen-

tina levou Mariana a pausar todos os seus planos por um momento. Dentre esses planos estava a criação de produtos *diet*, que seriam especialmente incentivados pelas restrições alimentares do seu pai.

Foi somente em 2018 que Mariana voltou aos poucos a fazer os seus doces. Durante o período fora das vendas aproveitou para aprimorar as suas receitas e amadurecer o negócio. Aos poucos voltou a vender novamente, assim como fazia antes. Ela já conhecia o caminho das coisas e dessa vez foi mais fácil começar a produzir e vender, tanto nas ruas quanto em forma de encomendas. E assim também continuou no ano de 2019 e parte do de 2020. Ela sentia a necessidade de mudanças, alavancar o seu empreendimento e sair da zona de conforto. Em 2020 teve a oportunidade de se reinventar, mesmo que de forma inesperada e até por necessidade. A pandemia do coronavírus se iniciava e

Mariana, respeitando as orientações de saúde, teve que trabalhar apenas em casa.

Foi assim que buscou outros meios de venda. E como não pensar na internet? Afinal, durante a pandemia, a crise de muitas áreas mostrou também novas oportunidades. E uma delas foi o crescimento exponencial das vendas *online*, incluindo o setor de alimentação e *delivery* em geral. Ela aproveitou então a situação para lançar a sua marca e seus produtos na *internet*, investiu nas redes sociais e aprimorou ainda mais as suas receitas, acompanhando as novidades e tendências da confeitaria nacional e internacional. Atualmente, *Com Açúcar Com Afeto* se encontra funcionando inteiramente *online*, com serviço de encomendas e vendas imediatas, tudo entregue por *delivery*. Mariana trabalha neste momento em um cardápio digital e pretende fazer parcerias com fornecedores de outros produtos que agre-

guem no seu ramo. A página do Instagram, principal rede social do seu negócio, já conta com quase dois mil seguidores, e com perspectiva de crescimento. As vendas nunca foram tão boas, mas, para Mariana, esse é apenas o começo do seu sucesso.

## **Motivos do Sucesso**

São várias as competências necessárias para uma pessoa ser considerada empreendedora de sucesso. Algumas são relacionadas à própria pessoa, como personalidade e habilidades pessoais. Outras são ligadas ao negócio e suas características e envolvem tudo o que for de mais valioso para o sucesso. A junção dessas duas competências é essencial para que um empreendimento possua um equilíbrio entre pessoas e negócios. Nesse ambiente, um não vive sem o outro, pois sem eles não há sucesso que dure muito tempo, sem esse equilí-

brio. Da mesma forma, Mariana possui esses dois tipos de competência em seu empreendimento e isso explica por que hoje ele cresce de forma harmoniosa.

Como principal competência pessoal, Mariana possui muita resiliência e esse foi um dos fatores mais importantes para que ela não abandonasse seu sonho no meio do caminho. A resiliência é a pura capacidade do indivíduo lidar com problemas de forma madura, sem desistir no meio do caminho. Adaptar-se às mudanças e persistir mesmo nas situações adversas são o que caracterizam essa competência. Foram muitos momentos difíceis em que a paixão pela confeitaria deveria caminhar junto com tarefas árduas, como vender seus doces no sol escaldante de Manaus. Em outras vezes, ela não estava bem de espírito para encarar a rotina pesada, em meio da faculdade e do estágio, e o pouco dinheiro que sobrava após pagar suas responsabilida-

des, que não lhe permitia usufruir de coisas para a sua felicidade fora do negócio.

Mariana passou por todas essas dificuldades com muita paciência e persistência. Não importava a situação, sempre estava ali fazendo a sua parte, trabalhando muitas vezes em silêncio e sem deixar transparecer as suas dores. Nos momentos mais difíceis da sua vida, como a perda do seu pai, decidiu seguir seus estudos tanto na faculdade quanto na confeitaria, mesmo que todos os seus sentimentos não fossem propícios para aquele momento. Ela não deixava de ficar triste ou de se preocupar com os seus problemas, mas tentava conciliá-los com os seus fazeres.

Dessa forma, a resiliência representa uma característica essencial para um empreendedor de sucesso. Imagine quantos não ficaram no caminho após encontrar a primeira dificuldade e quantos não se queixam

de que o mercado está competitivo demais para o seu negócio e não conseguem seguir em meios às adversidades. Se fosse fácil, não haveria a quantidade excessiva de empreendimentos que muitas vezes não passam do primeiro ano de funcionamento e muitos outros que não saem sequer do papel.

A segunda competência relacionada ao sucesso do empreendimento de Mariana é voltada intimamente para os seus produtos e diz respeito à qualidade que eles têm. Ter matéria-prima de qualidade é essencial para muitos negócios. No ramo da alimentação, esse fator é ainda mais importante, pois impacta diretamente no resultado final, que é avaliado assim que o consumidor experimenta o produto. Por esse motivo, é importante lidar com a base da cadeia produtiva de forma a agregar no produto final, o que é um dos segredos para o sucesso do negócio.

Da mesma forma, Mariana visa a entregar para os seus clientes os melhores produtos possíveis e para isso busca adicionar em suas receitas o que há de melhor no mercado. Diz que conquistar os clientes pela barriga é de fato interessante, pois não há forma melhor de fidelização. Não adianta um produto ser apenas bonito, seguir tendências e ter um bom marketing de vendas, se a parte principal, que é o sabor, não vale a pena.

Para Mariana os sabores se constroem com a escolha cuidadosa de cada ingrediente. E ela sabe que nesse ramo até mesmo os próprios clientes conhecem o melhor produto para se utilizar nas receitas. Eles sabem dizer, por exemplo, qual é o melhor tipo de leite condensado e creme de leite, qual é a melhor marca de chocolate, o melhor confeito e assim por diante. Muitos sabem até diferenciar cada produto apenas provando a receita. Ganhar a fidelidade desses clientes se torna fá-



cil na medida em que a preocupação com esses insumos se torna prioridade.

Apesar dessas duas competências já fazerem parte do dia a dia do seu empreendimento, Mariana continua a aperfeiçoá-los sempre que possível. A pandemia do coronavírus veio testar ainda mais a sua capacidade de resistir às adversidades. Depois de mais de um ano dessa crise da saúde mundial, a empreendedora diz que se sente cada vez mais forte e preparada para o que está por vir. Foram muitas as dificuldades vividas nesse momento, mas os aprendizados que elas trouxeram com certeza valeram a pena.

Para ela, a resiliência foi e sempre será algo da sua essência. É a sua competência pessoal que mais a diferencia de muitos na concorrência. Também continua na busca por insumos cada vez melhores, está sempre à procura de mais conhecimentos e se mantém

constantemente atualizada nas tendências no mercado. Agora tem planos de expansão e pretende ir além das redes sociais e criar sua própria loja *online*. Hoje também conseguiu fazer a sua linha saudável, inspirada no seu pai, e que anteriormente não havia concretizado por conta de sua partida.

CAPÍTULO 8  
ESFORÇO E INTUIÇÃO NO EMPREENDEDORISMO  
DE IGOR DOS SANTOS

VALDEMIR JUNIOR NEVES ANDRADE  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas  
Campus Manaus Distrito Industrial  
Email: valdemir.jr40@gmail.com

DANIEL NASCIMENTO-E-SILVA  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas  
Campus Manaus Distrito Industrial  
Email: danielnss@gmail.com

**I**gor Michael Lobato dos Santos é um jovem alto, esbelto e elegante. Seus 1,83cm chamam a atenção por onde passa e sua forma de tratar as pessoas cativa a todos. É curiosa sua forma de viver em um exemplo de batalha e perseverança. A primeira vez que abriu os olhos para o mundo foi em 6 de Setembro de

1997, na Maternidade Estadual Balbina Mestrinho, na capital do Amazonas, Manaus. Nessa data, infelizmente, ocorreu o funeral da Princesa Diana, do País de Gales, algo que parou o mundo e cerca de 2,5 bilhões de pessoas acompanharam o féretro.

Dois eventos importantes aconteceram nesse mesmo ano. Primeiro, o Instituto Roslin, na Escócia, anunciou ter obtido sucesso na primeira clonagem de um mamífero a partir de uma célula adulta. Segundo, e mais interessante quanto ao mundo que conhecemos hoje, foi o regresso de Steve Jobs ao comando de uma das maiores companhias do mundo, a Apple, e todo empreendedor sabe quem é este homem. Esses fatos provam o quanto o destino de Igor ia ter relação direta com o empreendedorismo. Seu nome foi dado pelo seu pai e significa *aquele que trabalha a terra* e possui origem

nórdica, demonstrando um pouco da personalidade guerreira do manauara.

Sua infância, assim como boa parte da população brasileira, pode ser considerada normal, visto que sua família é proveniente da classe média e sempre teve o suficiente para se sustentar. O manauara tem uma mescla em suas origens. Seu pai é de Alagoas e sua mãe é paraense, portanto o Norte e o Nordeste estão enraizados no seu sangue. Suas origens por si só provam a garra do empreendedor. Possuía os requisitos mínimos para a sobrevivência, mas desde pequeno já demonstrava não estar preso ao comodismo.

Apesar de não dar muito trabalho aos pais, passava a maior parte do tempo jogando bola com seus amigos. Futebol era seu o seu *hobby* preferido assim como o de diversas crianças brasileiras. Porém, havia uma diferença. Ao invés de gostar de chutar a bola e

fazer gols, era e ainda é fascinado por defender, ou seja, ser um goleiro ou arqueiro, para os íntimos, cuja missão é justamente evitar os gols. A partir desse momento nasciam os desejos de ser diferente dos demais. Destacava-se no que fazia e amava isso.

Paralelo a seus momentos de diversão no futebol, começou a despertar interesse em jogos eletrônicos. Particularmente, um estilo chamava sua atenção: os famosos RPG (*Role Playing Game*), jogos onde as pessoas interpretam seus personagens e criam narrativas que giram em torno de um enredo. Cada uma dessas histórias é criada por uma pessoa, que leva o nome de “mestre do jogo”. Basicamente é um mundo onde o jogador cria e molda sua história. A partir desse momento foi nascendo o seu espírito independente e empreendedor. Esse interesse surgiu na época em que as *lan houses* do-

minavam a cidade de Manaus e eram uma febre entre os jovens e crianças.

A partir daí começou a se aventurar na chamada cultura *geek*, que não abrange somente jogos eletrônicos, mas também histórias em quadrinhos (HQ), animes e todo tipo de conteúdo referente a esse mundo. É justamente nesse mundo que aconteceu um fato marcante na sua infância. Ele participou pela primeira vez de um evento da comunidade *geek*, chamado *Anime Jungle Party*, em que todos ao seu redor tinham o mesmo tipo de gosto e vislumbrou algo que até então não sabia. Não é apenas um mundo e sim um universo relacionado a seu público com muito mais conteúdo do que imaginava. Aos 12 anos viu sua paixão crescer ainda mais por esse estilo de vida e isso apenas se expandiu junto a seu pensamento empreendedor.

Desde criança foi ensinado que o dinheiro e a saúde monetária são muito importantes e por conta disso, no início de sua adolescência, aos 15 anos, fez sua primeira tentativa de empreender. Porém, não tinha qualquer relação com o mundo *geek*, mas criando e organizando festas para adolescentes. Passou grande parte dessa fase de sua vida focado em estudar para vestibulares, cursos técnicos e de programação, visando ao seu futuro, tentando ser alguém sábio e antenado sobre si mesmo. E isso o marcou na época, pois tinha total foco nisso. Seus momentos de lazer se resumiam aos jogos eletrônicos e RPG. Nessa fase deixou um pouco de lado o futebol, apesar de participar de peladas, às vezes.

Sua adolescência também é marcada por sua personalidade forte. Nunca se deixou ofender de graça e nunca levava desaforo para casa. Sempre foi uma pessoa que gostava de falar e nunca teve problemas de co-



municação. É extrovertido a ponto de interagir com qualquer pessoa da mesma forma, sendo ela conhecida ou não. Sua personalidade foi se moldando através dessas atitudes e recebia elogios pelo seu lado falante e espontâneo. Sempre correndo atrás dos seus objetivos, a mente visionária do empreendedor começa a ganhar força, tendo em vista sua preocupação com o próprio futuro.

No início de sua jornada de estudo, frequentou todo o ensino fundamental na Escola Estadual Primeiro de Maio, localizada na Avenida Duque de Caxias, no magnífico bairro Praça 14 de Janeiro. Foi nessa escola que passou momentos de grandes lembranças na vida. Além de fazer amigos com os quais até hoje se comunica, também criou amor e curiosidade pelo estudo. Sempre falador, perguntava ao professor quando tinha dúvidas. Era um aluno sensacional. Paralelo a isso, con-

tinuava praticando o esporte que tanto amava. Apesar de ser uma escola pública e naturalmente não ter estrutura para moldar diamantes do conhecimento, não se importava e se fascinava com o aprendizado.

Tinha grande amor por Matemática e Ciências da Natureza, suas matérias preferidas nessa fase da vida. Gostava de calcular até o mais simples sistema aritmético. Por essa razão, por vezes não precisara estudar para as provas e testes que fazia dessas matérias, pois já sabia todo o assunto abordado. Era um gênio em meio aos outros. Fazia muito sucesso por conta de sua inteligência, sendo exaltado diversas vezes por seus professores. Era atencioso nas aulas e não gostava de conversar durante as aulas. Assim foi durante todo o seu ensino fundamental. Criou uma base forte de estudo em ciências exatas e cálculos e não gostava de ci-

ências humanas. Ainda assim, passava nessas matérias porque não queria reprovar.

Como gostava dos chamados RPG e jogos de computador, criou interesse por programação e chegou até mesmo a fazer cursos de *design*. Editar também parecia ser sua praia na época. Ao chegar aos últimos anos dessa fase, desenvolveu encanto e descoberta sobre vestibulares. Descobriu que havia cursos preparatórios para esses exames que poderiam lhe ajudar a passar em instituições de ensino médio com um curso técnico implementado na grade curricular. Isso foi descoberto através de familiares que enxergaram que o garoto gostava de tecnologia e o incentivaram mostrando o que poderia fazer e até onde poderia chegar.

Foi então que em meio a sua pesquisa por cursos preparatórios achou o chamado Marechal Rondon, famoso cursinho das duas últimas décadas, que fica loca-

lizado na Avenida Epaminondas, no Centro de Manaus. Nesse momento, um mundo totalmente novo e grandioso se abriu a seus pés. Ele poderia escolher uma infinidade de cursos técnicos, todos integrados ao ensino médio e havia duas instituições que ofereciam isso. A primeira, e muito bem reconhecida pelos manauaras, era a Fundação Matias Machline, que na sua época, meados de 2012, era chamada de Fundação Nokia e vivia o seu auge. A segunda instituição sempre foi a mais conhecida e com outros campus em Manaus, o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas, o IFAM.

Quando soube como funcionavam essas duas instituições de ensino, seus olhos brilharam. E ele sabia exatamente o que fazer pela frente. Precisava ser aprovado para ter um incrível e inesquecível ensino médio. Estudou bastante cada opção de curso técnico para to-

mar a sua decisão. Estava no último ano do fundamental e não poderia perder tempo. Passou algumas horas junto a seus familiares para saber qual lhe era o curso mais adequado. Gostava de programação e coisas relacionadas a computador e havia cursos específicos para a área de Tecnologia da Informação. Não queria se arrepender. Ele sabia que faltava algo a mais ali.

Foi assim que depois de uma intensa análise finalmente achou seu tão desejado curso. Optou pelo Técnico Integrado em Mecatrônica, focado em programação, eletrônica e mecânica. Mesmo com o grande desejo de estudar no IFAM, faria também a prova da antiga Fundação Nokia, pois queria mais segurança e opções. A partir daí passou quase o ano de 2012 inteiro se preparando para os exames admissionais das respectivas instituições, terminando assim sua fase no ensino fundamental.

Para coroar um ano de estudos, no curso preparatório Marechal Rondon fazia simulados todos os meses para a preparação ser a mais completa possível, até chegar o dia da prova do IFAM. No dia anterior ao que seria a decisão do seu futuro, não conseguia conter sua ansiedade para fazer a prova, tamanha era a confiança de que passaria. O dia do exame amanheceu ensolarado e bem iluminado e ele acordou totalmente disposto e pronto para decidir seu futuro. Finalmente foi fazer a prova, que na época possuía 50 questões objetivas.

Apesar da emoção, fez a prova inteira de forma confiante e tranquila. Semanas antes havia feito também a prova da Fundação Nokia e tinha se saído bem, o que lhe deu ainda mais confiança. Passou o resto do ano inteiro esperando o resultado. Para a alegria de todos ao seu redor, passou tanto na Nokia quanto no

IFAM, com notas excelentes, e entre os dez mais bem colocados. Como já sabia o que queria, não pensou duas vezes e optou pelo IFAM para fazer seu ensino médio.

Era de se esperar que tudo começasse às mil maravilhas, mas foi justamente o contrário. Ali aconteceu um dos seus traumas que marcou sua vida pessoal e acadêmica. Mesmo com uma base forte e sendo uma pessoa muito inteligente, no seu primeiro ano ele criou aversão a duas matérias. E o pior: se envolveu com colegas que não se importavam nem com os estudos e nem com os seus futuros. Ele se permitiu ser influenciado negativamente. Como consequência, reprovou seu primeiro ano letivo no IFAM. Isso chocou seus familiares, que pensaram até em tirá-lo de lá. Até ele mesmo pensou em sair.

Todavia, como diz o ditado, há males que vêm para o bem. Esse acontecimento ruim certamente o mudou. Como precisou repetir de ano, repensou seus conceitos e prometeu a si mesmo que jamais repetiria um ano de novo, mesmo que não gostasse de certas matérias. Percebeu que isso era coisa de sua cabeça e precisava fazer sua obrigação. Também, da mesma forma, começou a rever suas amizades e não deixar mais ser influenciado por pessoas que não querem ter um futuro. Aqui, seu espírito empreendedor mais uma vez o chamou e ele atendeu ao chamado fazendo o que fazia de melhor, que era se esforçar e fazer acontecer o que as pessoas consideram impossível. Novamente no primeiro ano, com a cabeça mudada, passou direto em todas as matérias com incríveis notas acima de 8 nas médias finais. Ele já estava aprovado desde o terceiro bimestre e provou que não cometeria o mesmo erro.



Em sua jornada no ensino médio e técnico, criou e fortaleceu a paixão por duas matérias: Programação e Eletrônica digital. Sempre estava a par de tudo o que lhe era ensinado e colocava em prática com maestria esses ensinamentos. Como dito anteriormente, duas matérias o fizeram reprovar, Eletricidade e Geografia. Por essa razão, não gostava delas, mas não mais as deixava de lado e cumpria suas obrigações com elas. A partir daí, depois de uma queda, ele se levantou e não desceu mais. Fez um excelente segundo ano, inclusive voltando a praticar esportes, algo que tinha parado de fazer em razão dos estudos. Voltou a essa rotina no seu segundo ano de ensino médio. Ainda continuava jogando RPG, sem que atrapalhasse seus estudos. Da mesma forma, foi magnífico no seu terceiro ano de estudos.

Após se formar como técnico em Mecatrônica, partiu para a vida acadêmica no ensino superior. Enquanto estava no ensino médio se preparou por cerca de dois anos para prestar vestibulares e adentrar em uma faculdade de ensino pública, as melhores da cidade de Manaus. Apesar de ter trilhado um caminho ao redor da tecnologia de programação e eletrônica, optou por escolher o curso de Engenharia de produção. Isso foi algo despertado nele por entender que seria um curso que engloba toda a gestão do que gostava. Seu sonho sempre foi ser alguém que emprega e que é dono de si mesmo. Mesmo ele tendo enorme carinho por programação, essa foi a oportunidade perfeita para alcançar o que desejava. O curso de graduação que o empreendedor escolheu ainda se encontra incompleto por conta dos problemas mundiais relacionados à pande-

mia de covid-19, mas que pretende concluir o quanto antes.

Ao passar por toda essa jornada de ensino, desde o fundamental até o superior, passou por muitas vivências e aprendizados. Conseguiu desenvolver seus tão adorados segmentos de programação, que iniciou no ensino médio e foi acrescentado de forma pessoal após a graduação. Dentre os ensinamentos, pôde aprender o valor da resiliência e persistência dos objetivos almeçados e entendeu que a comunicação, algo que ele tem como ponto forte, poderia levá-lo muito longe em sua carreira e vida.

Durante toda sua vida, o empreendedor colecionou diversos *hobbies* dos quais nunca procurou se afastar, que são o futebol e os acessórios de quarto, como *action figures*, quadros e referências do mundo *geek*. O primeiro é literalmente uma paixão para ele, tendo-o

acompanhado pela maior parte de sua vida e praticando-o quando podia. O segundo, conheceu na adolescência, mais precisamente no ensino fundamental, que passou a se tornar um grande estilo de vida para ele. Isso porque até hoje, na fase adulta, ainda coleciona os artigos e não pensa em parar. Esses dois hobbies fizeram dele um empreendedor. A razão é que ao entender como funcionava o mundo *geek* e se tornar um colecionador, viu a oportunidade de mercado e decidiu adentrá-lo. Visou também aos segmentos de vestuário e acessórios do mesmo ramo em que via primeiramente como *hobby*. Foi assim que finalmente começou o empreendedorismo.

Na realidade, existiu um momento que ele percebeu que poderia ser um empreendedor. Foi na adolescência, em seu segundo ano de ensino médio. O empreendedor sempre gostou da ideia de ser líder e tinha vo-

cação para isso. Nessa época sabia o futuro que o esperaria e não se contentava em ser mais um em um futuro trabalho. A alternativa que encontrou foi gerar o próprio negócio e começou a procurar saber e entender mais sobre isso. A questão que estava em sua cabeça era como faria isso sem recursos financeiros suficientes. Assim compreendeu que precisava trabalhar para conseguir o que queria e sabia que também precisava de tempo para se planejar.

Ao chegar ao seu último ano no ensino médio, conseguiu um emprego, o primeiro em sua vida. Segundo o que diz, se esforçou muito e correu atrás para alcançar a vaga, pois era muito boa a oportunidade. O caminho escolhido foi a grande empresa P&G (*Protect & Gamble*), localizada na Zona Franca de Manaus, mais precisamente na Vila Buriti. Quando finalmente entrou na empresa, estava maravilhado com a estrutura e tudo

o que lhe haviam oferecido. Ficou por vários meses satisfeito com onde tinha chegado.

O tempo foi passando e após um ano na empresa finalmente teve uma certeza: aquilo não era o que realmente queria na vida. Acabou se estagnando e entrando na famosa zona de conforto. Por ser alguém que precisa estar o tempo inteiro se ocupando com afazeres, percebeu na hora que poderia fazer mais. A partir disso decidiu sair para criar seu próprio negócio e seguir em frente, não se deixando estagnar em um posto de trabalho. Começou a pensar em formas de começar e utilizar o dinheiro que recebia para investir em um plano de negócios. Percebeu que era viável montar uma loja, pelos meios virtuais, em movimento de expansão de compras *online* pelo mundo.

## **História do Empreendimento**

A conquista e o êxito do empreendimento estão absolutamente ligados à resiliência e ao amor pelo trabalho feito. Obviamente, é necessário estudo para entender o mercado e o que pode ser melhorado e acrescentado, para ser inovador e atingir o topo nos negócios. Ser resiliente requer foco e muita determinação, pois não desistir é quase um dom para um empreendedor. Precisa saber que tudo pode acontecer com seu empreendimento e deve estar preparado para esse momento. Considerar múltiplas possibilidades é um trabalho mental árduo e nem todos o fazem. Igor tem grande vocação para empreender e isso o faz ser diferenciado.

Assim como os grandes empreendedores, Igor é um visionário, que consegue pensar fora da caixa e não aceita o comum. Seu espírito de liderança transcende

sua personalidade e isso o fez criar seu próprio negócio. Sua ideia nasceu da observação. Após ver diversos comércios e de até mesmo possuir contatos com outros empreendedores do mesmo ramo, enxergou que vender *action figures* e camisas personalizadas do mundo *geek* poderia lhe proporcionar o que mais desejava na criação de um negócio. Foi então que se aprofundou no assunto de que já tinha conhecimento e de forma primorosa amadureceu a ideia de construção de sua loja.

Como era uma pessoa que sabia exatamente como estudar o nicho, percebeu que a cidade de Manaus, onde está localizada sua loja, apresentava um crescente número de vendas em produtos nesse ramo. Com o passar dos anos os manauaras se interessavam cada vez mais por esses artigos e então percebeu que estava no caminho certo. Basicamente, ensina que uma análise minuciosa no mercado é essencial para saber se



a ideia tem embasamento. O achismo aqui inexistente. Para Igor, até os mínimos detalhes foram estudados.

Ele então transparece sua resiliência quando, no momento de seu começo, enfrentou dificuldades que trariam impacto para suas vendas. Isso aconteceu porque teve a coragem de criar sua loja em meio à pandemia de covid-19, doença que ainda assola o mundo atualmente. Isso trouxe vantagens e desvantagens. O maior desafio foram as questões relacionadas aos fornecedores. Estavam em falta contatos de pessoas que trabalhavam na confecção e fornecimento de malhas e *action figures*, no começo. Outro grande desafio foi entender e aprender ainda mais linguagens de programação para a criação do site da loja.

Depois que saiu do ensino médio, ele se tornou muito independente e bem cedo já trabalhava, o que permitiu que, além de guardar um bom dinheiro, pu-

desse investir mais cedo em seu negócio. No empreendedorismo também é importante conhecer pessoas que possam vir a acrescentar, implementando o *brainstorm* na empresa. Igor tinha essa pessoa, sua sócia Joyce, que o ajudou a montar a loja. Na época ela era seu par romântico. Juntos no amor e nos negócios, fizeram a loja se tornar real. Porém, sempre deixaram muito claro que o relacionamento jamais viria e deveria afetar o empreendimento. Ela foi a única colaboradora de seu projeto além dele mesmo e juntos, com grande profissionalismo, tiveram êxito. Infelizmente, hoje já não estão mais juntos no amor, mas seu profissionalismo é grande o suficiente a ponto de manterem funcionando a loja juntos.

Ser um empreendedor é como estar em um funil. Existem milhares ao redor, mas apenas os mais fortes alcançam a verdadeira glória. Os problemas sempre

aparecem e é necessário saber lidar da melhor forma para solucioná-los. Certas vezes esses problemas chegam a ser tão esmagadores que entram em um ponto crítico em qualquer ramo que se esteja atuando. A mesma coisa aconteceu com Igor. Como se já não bastassem os desafios já impostos para a comercialização de seus produtos, enfrentou três terríveis meses logo em seu começo.

O investimento feito logo de primeira foi bem alto. Custou quase tudo o que ele tinha. Portanto, não havia retorno em suas vendas. Três longos meses sem sequer conseguir ver retorno financeiro no seu empreendimento. Qualquer empreendedor que não tem controle mental se desesperaria e desistiria. Mas isso jamais passou por sua cabeça. Acreditar no seu ideal e no seu potencial é uma grande chave para abrir a porta do sucesso. Junte-se isso a paciência, e a blindagem está com-

pleta. Dificilmente se abalaria com esse momento e insistiu na continuação do projeto.

Percebeu então que seu ponto fraco era o conhecimento financeiro e capital de giro. Correu atrás de alcançar esse conhecimento e implementá-lo em sua loja. Saber suas limitações é uma grande prova de que se tem controle sobre sua mente, e não se deixar levar pelo próprio ego.

Como diz o ditado “*depois da tempestade vem a bonança*”. No decorrer de 2020, ano de criação da loja, enfrentou diversos problemas. Muitos relacionados à pandemia, o que fez com que o movimento na loja física fosse baixo. Contudo, com o chegar de datas comemorativas de fim de ano, o movimento em todas as mídias utilizadas na divulgação (Instagram, Site e Facebook) aumentou significativamente. Ao chegar o Natal, suas vendas também cresceram bastante. Passou o final de

ano em família com um sorriso de ponta a ponta. Todo trabalho árduo ao longo do ano finalmente trouxe retorno e esse foi o melhor momento da loja.

Atualmente, a empresa tem atuado no comércio *geek* em geral. Vende desde camisetas personalizadas a *action figures* (pequenos bonecos que representam personagens fictícios), quadros e acessórios *nerds*. Possui uma equipe formada por três pessoas, além da sócia-fundadora, todas altamente qualificadas e comprometidas em fazer com que tudo saia como planejado. Dentre seus funcionários, há um programador, um gestor de redes sociais e um gestor de estoque.

O estoque da loja fica localizado na Zona Leste de Manaus, onde inicialmente é a própria loja física, porém, por conta da pandemia, se encontra desabilitada para esse serviço. A forma de atendimento está sendo feita pelas redes sociais e *site* da loja. Para provar o

quanto o empreendimento tem tudo para se expandir muito mais durante os anos que virão, eles somam hoje um faturamento mensal, descontando os gastos, de até R\$ 3.200,00.

Mesmo com metas alcançadas, entende que pode fazer muito mais e pretende expandir seu negócio. A estagnação nunca foi e nunca será algo presente em sua vida. Quando finalmente esse período tão complicado que o mundo vive passar, o planejamento é habilitar novamente a loja física e abrir outro ponto de venda em um local de alto movimento em Manaus. Para isso acontecer, pretende se estabelecer ainda mais em seu primeiro ponto de venda. Paciência é um de seus vários pontos fortes e entende que ainda há muito chão pela frente. Seu lema é *a execução é fruto de muito trabalho árduo e dedicação.*

## **Motivos do Sucesso**

Um empreendedor de sucesso precisa ter um monte de qualidades. A diferença de um empreendedor para outro é em qual delas ele se destaca mais. A liderança é uma vocação e nem todos a exercem muito bem. Saber lidar com pessoas é algo que um realizador precisa ter em sua filosofia de vida. No decorrer de toda a trajetória de empreendedor, saber lidar com os empregados e colaboradores se torna peça-chave para o sucesso. Até mesmo nesse quesito é necessário muita dedicação, pois nem todos vão concordar e entrar em consenso. Para esse fato se concretizar, a resiliência é requisitada ao empreendedor, fazendo-o não desistir e ter a determinação para continuar. O esforço sempre foi uma aptidão muito nobre dos empreendedores. A intuição também é uma incrível característica empreendedora. Nem tudo se resolve com estatísticas e arriscar

é quase uma aposta para qualquer indivíduo. Poucos têm coragem de se aventurar em um mundo onde é necessário se arriscar para ser diferente e inovador

Esforço é um termo muito recorrente no Brasil. O brasileiro, por muitas vezes, precisa se virar do jeito que pode para se sustentar e sobreviver. Existe uma infinidade de exemplos de esforço e garra, e uma inclusive chama a atenção do empreendedor Igor. Como um amante do futebol, é impossível não conhecer Ronaldo Nazário, mais conhecido como Ronaldo Fenômeno, uma grande lenda do futebol. Em Abril de 2000, durante uma partida, ele rompeu o tendão e os ligamentos do joelho direito, jogando pela Inter de Milão, time italiano muito tradicional. Para um jogador de futebol, esse tipo de lesão é considerada muito grave e basicamente decide o futuro de sua carreira. E, ainda assim, contrariando todas as expectativas médicas, Ronaldo



não só teve uma excelente recuperação, como também disputou a Copa do Mundo de 2002. Foi artilheiro da competição e ainda conquistou o pentacampeonato tão sonhado pelo Brasil. Neste mesmo ano, inclusive, foi eleito o melhor jogador do mundo. No futebol, esse é considerado um dos maiores exemplos de esforço e superação.

Em vista disso, o poder do esforço e da intuição foram essenciais para o sucesso de Igor durante diversos problemas enfrentados, dentre eles a dificuldade em baratear os custos, tendo em vista que *action figures* são caros. Para conseguir alguns desses produtos, utilizava a importação e isso se tornava por vezes inviável por conta da pandemia. Para completar, malharias estavam fechadas em sua grande maioria. Foi necessário grande pesquisa de campo para saber sobre os fornecedores. Com muito esforço o empreendedor conseguiu

fechar contratos com gráficas para realizar a produção das camisas que seriam vendidas em sua loja.

A intuição tem muito a ver com sensação, presentimento, com o próprio instinto humano. E por diversas vezes o instinto salva vidas. Durante o período da pandemia, muitas lojas por todo o Brasil, inclusive em Manaus, fecharam as portas e vários pequenos empreendimentos físicos faliram. Igor colocou na cabeça que os métodos *online* eram o momento certo. Antes de muita gente, percebeu que aquilo faria sucesso e começou a pôr em prática esse meio. Foi então que a partir do presentimento criou um *site* para a loja e o pôs em atividade. Isso deu muito certo porque a maioria das lojas físicas estavam fechadas.

A linguagem de programação é um dos conhecimentos bem difíceis de se compreender. E foi esse conhecimento que levou Igor a chegar aonde chegou.

Criou um *site* do zero utilizando cinco linguagens de programação, todas aprendidas durante a criação, que durou cerca de 2 meses, com aproximadamente 18 mil linhas de código. O segundo exemplo de seu esforço foi alcançado através de sua habilidade de comunicação, pois existiu uma tentativa diária de baixar custos. Todo o seu esforço, dia após dia, teve êxito, o que fez com que sua loja tivesse uma redução de até 62% nos custos iniciais dos produtos que eram vendidos nos primeiros três meses de atividade em relação aos vendidos atualmente. Isso foi primordial para a loja se manter de pé e o sonho de se estabelecer seguisse vivo.

Um dos exemplos de que a intuição do empreendedor estava plenamente correta foi exatamente quando a loja se encaixou nos moldes necessários para atuar de maneira virtual. O encaixe da loja durante a queda do comércio físico fez as vendas entrarem em

crescente depois do terceiro mês e estabilizar a partir do quinto, alavancando muitas vendas virtuais. O engajamento nas mídias sociais aumentou ainda mais esse processo e trouxe algo muito relevante para uma loja, que são os clientes fiéis. Quando se conquista a fidelidade do cliente, é obrigação do empreendedor oferecer sempre um serviço de qualidade e melhorá-lo ainda mais, quando possível.

O segundo exemplo é mais uma consequência do primeiro ato. Após a criação da loja com foco em vendas *online* a todo Brasil, algumas gráficas aproveitaram o engajamento da loja *geek* para oferecer contratos melhores. Viram que as suas vendas eram boas e o estoque deles estava parado, aproveitaram para conseguir rotatividade e não entrarem em prejuízos. Como consequência, recebeu melhores preços para a loja. Isso, de

maneira formidável, era algo que Igor já previa que pudesse acontecer e se antecipou, escutando sua intuição.

Após todo esse aprendizado e dedicação, hoje o empreendedor tem focado em melhorar e expandir ainda mais sua loja. Com todos esses acontecimentos e engajamento, foi feita uma análise no final do ano de 2020, ocasião em que entendeu que precisava contratar mais pessoas qualificadas para ajudá-lo a crescer. Expandiu o corpo de funcionários da loja, contratando um gestor de tráfego, um gestor de estoque e um programador, pois já não conseguia atender mais à demanda com a sócia.