



OS SONHOS E DESAFIOS DO MICROEMPREENDEDOR – SOLUÇÕES POSSÍVEIS?

Área de concentração: Empreendedorismo. Marketing pessoal. Mídias Sociais.

Aldelice Nair de Carvalho Barbosa. MBA em Gestão Empresarial pelo Senac Minas – Norte de Minas – Unidade Montes Claros. Tecnóloga em Gestão Pública. Microempreendedora Individual e Funcionária Pública – Secretaria de Estado da Educação. _aldelice_carvalho@hotmail.com

Patrícia Andrade Diniz. Mestrado Profissional em Administração, com ênfase em Organizações, Gestão e Mudanças. Bacharel em Administração de Empresas Instituto Metodista Izabela Hendrix. Bacharel em Comunicação Social – Habilitação em Relações Públicas pela Newton Paiva. Atualmente presta Consultoria Consultiva no Senac-Minas, nas disciplinas de Metodologia Científica e Orientação de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). patriciadiniz2100@gmail.com

INTRODUÇÃO

Era uma manhã de terça-feira, 21 de agosto de 2018, quando Júlia, uma mulher já com seus 45 anos de idade, estatura baixa, em cuja fisionomia se reflete doçura e dignidade, que cativa os que convivem com ela; cabelos curtos castanhos acobreados sempre alinhados, olhar austero e triste, que traduz todas as dificuldades vivenciadas desde tenra infância, e tez branquinha com sardas acastanhadas advindas pela herança genética de sua querida mãe, que já não estava mais presente, acordava com o gorjear dos pássaros na mangueira do quintal vizinho. Os lençóis clarinhos e cheirosos cobriam-lhe o corpo que relutava em sair da cama. Mas as mensagens no celular começavam a “pipocar”. Era hora de acordar e encarar a dura realidade: havia sido dispensada de um emprego após 21 anos de serviços prestados com muita eficiência e dedicação, devido à mudança de direção da empresa, e a recente separação ainda lhe trazia grandes preocupações com o seu futuro e o de seus filhos adolescentes, pois a renda não era suficiente para manter-lhes em uma situação confortável.

Júlia, sem dúvida, moldada por uma história difícil, nunca perdeu a fé em si mesma e nas pessoas; sempre buscou ver o que há de mais belo nos que a cercavam. Havia sido forjada com tal resiliência que aprendera a ser flexível como o bambu que verga, mas não se rompe. Aprendera também a determinação e a coragem diante de tantas dificuldades vivenciadas, mas tem um jeito muito próprio de alcançar suas aspirações. Dotada de certa teimosia, conquista as coisas que deseja, materiais ou imateriais, de forma muito peculiar. Quem a conhece reconhece nela essa força intrínseca e a admira por tal característica. Às vezes, necessita de um momento de reclusão para retomar sua força. E os seus amigos sabem que sempre podem contar com um gesto, uma palavra, um alento, pois Júlia sempre fora doação. Desdobra-se para ajudar os amigos e os defende veementemente. Às vezes, quando preocupações tumultuam seus pensamentos, não deixa transparecer aos que a cercam, tentando sempre levar um sorriso amigo, uma mensagem positiva.

Já desperta, Júlia olha as mensagens naquele dia em que trabalharia no período da tarde no emprego que ainda lhe restava. Uma amiga lhe enviou uma mensagem que renovou suas esperanças:

- Bom dia amiga, tudo bem? Passei seu número para uma colega que vai abrir um espaço de estética. Ela quer ver a possibilidade de parceria. O nome dela é Valéria.

E logo na sequência chega a mensagem esperada.

- Bom dia, tudo bem? Meu nome é Valéria e trabalho na área da beleza com designer de sobrancelhas e estou procurando uma esteticista para dividir um espaço de trabalho. Você teria interesse nessa parceira?

Júlia, interessada pela proposta, aceitou o convite para se encontrar com Valéria e conversar sobre os detalhes da parceria. Foi quando teve o primeiro contado com Valéria, uma mulher também de meia idade, cabelos loiros e com reflexos dourados, baixinha, mãe de três filhas, muito falante e ansiosa, que já havia tido a experiência de uma loja de confecções, mas devido à crise resolveu fechar e

esperar uma melhora do mercado. Agora, Valéria queria retomar as atividades comerciais e viu a oportunidade no ramo da beleza.

Valéria era dotada de um grande entusiasmo, chegando às vezes a ser infantil. Muito persuasiva e com grande determinação, acreditava no sucesso e almejava um grande estrelato no novo ramo pretendido. Apesar de tal determinação, tem muitas superstições que abalam suas convicções. Efusiva e temperamental, varia muito de humor quando contrariada ou quando as coisas não se ajustam às suas expectativas. Tem sempre uma palavra amiga a oferecer, o que se torna contraditório relacionado às outras características que detém: dotada de personalidade forte, é astuciosa, audaciosa, porém egocêntrica. Uma mulher singular.

Após aquele encontro entusiasmado, começava a trajetória da nova microempreendedora Júlia.

Para Júlia, retomar o atendimento estético após cinco anos seria uma nova possibilidade e um grande desafio. Ela sabia que com seu atendimento criterioso, seguindo rigorosamente todos os procedimentos de segurança, a técnica apurada e o carisma com os clientes, ela conseguiria passar os dois primeiros anos cruciais para se estabilizar no negócio, já que esse é o prazo médio para se consolidar no mercado, teoricamente. Ela havia se dedicado muito aos estudos quando da sua formação no curso de Estética, e mesmo decorrido tanto tempo sem atuar na área, tinha confiança no seu trabalho. Sempre foi muito aplicada e curiosa, buscando novas técnicas e conhecimentos na área, novos produtos e tratamentos. Acreditando no sucesso do empreendimento, Júlia inicia mais uma vez, agora formalizado, seu trabalho com estética.

Mesmo iniciando seu negócio dividindo o aluguel com uma pessoa desconhecida, Júlia acreditava no seu potencial e não tinha medo de empreender, apesar de todas as dificuldades que o mercado lhe reservava. Porém, as coisas não iam muito bem. As dificuldades iam complicando as expectativas e esperanças de Júlia. Para um final de ano, Júlia esperava um pouco mais de atendimentos, porém dezembro fechou com movimento fraco, mas ainda suficiente para cobrir as despesas. O início do ano não foi tão promissor quanto Júlia esperava. Janeiro iniciava e os atendimentos estavam escassos. Júlia se indagava:

- Será que todos saíram de férias ao mesmo tempo?

- É só um período difícil... Quem disse que eu não iria passar por isso? Afinal, estou só começando... Calma garota. Isso vai findar logo!

Júlia tentava aceitar a fase ruim com confiança, mas o movimento ainda mais fraco não apaziguava as aflições que a perturbavam, pois já superava a linha aceitável do seu comprometimento financeiro, uma vez que o seu trabalho não estava gerando dividendos suficientes para cobrir o dispêndio do empreendimento. E pensando assim, Júlia buscava concatenar as ideias, pensando no imbróglio e nas possíveis soluções.

Era necessário tomar providências urgentes. Júlia ainda não sabia como proceder para reverter essa situação que começava a comprometer o orçamento familiar que já não andava bem. Era um mundo novo para Júlia, pois nunca havia se enveredado nessa área de empreendedorismo. Sua parca experiência empresarial não estava sendo suficiente para manter o fluxo de clientes e garantir a sobrevivência nos primeiros meses da empresa.

Júlia tentava administrar a situação, mas não tinha mais a convicção de antes. Não sabia onde estava errando. Era um mundo de possibilidades, mas estava sozinha nesta difícil empreitada.

Sempre com pensamento otimista, Júlia tentava ver a situação de forma auspiciosa, acreditando que as coisas iriam, em algum momento, prosperar. Procurava respostas nas suas ações, tentando focar na solução das dificuldades. Mas estava árduo chegar à elucidação de tantas adversidades. A falta de clientes, associada aos credores, empréstimo bancário, despesas fixas, encargos com o MEI e a pouca experiência no ramo empreendedor, geravam grande apreensão ao sofrido coração de Júlia.

Diante de tantos problemas, Júlia se questiona se era momento de fechar o empreendimento que mal havia começado, ou de encarar e buscar novas soluções? Reformular sua estratégia de vendas poderia amenizar o problema nesta fase inicial?

DA OBRA À INAUGURAÇÃO

Após as primeiras impressões daquele encontro onde se iniciava a parceria de Júlia e Valéria, o local definido para locação era um ponto comercial da mãe de Valéria, para a qual faria um bom preço. O bairro era tido como bom para a área que pretendiam atuar. A divisão do aluguel e despesas de água, luz e IPTU foi formalizada em contrato de locação. Apesar de a maior parte da reforma correr por conta de Valéria e da mãe dela, os investimentos de Júlia em equipamentos e mobiliário já começavam a acumular alguns compromissos financeiros. Mas ela tinha muita esperança na perspectiva de crescimento e que, em alguns anos, após quitados esses compromissos, o Studio começaria a ter retorno financeiro. No início, a previsão era de que o trabalho estético seria suficiente para manter apenas as despesas e material de consumo, mas depois de estabelecido, o negócio renderia bons frutos.

E, assim, a obra foi transcorrendo, mais lenta que o previsto; problemas com pedreiros, instalação elétrica e hidráulica. Mais despesas imprevistas. Foi necessário um empréstimo bancário para conseguir finalizar algumas despesas essenciais em móveis e materiais de consumo, sem os quais não seria possível o início do trabalho. Mas a obra não andava...

A inauguração foi marcada e remarcada várias vezes, devido a atrasos e pormenores. Ora problemas com a obra, ora com a companhia elétrica, visto que foi necessário refazer toda a instalação elétrica. Mais parecia uma novela.

Após inúmeras divergências, enfim resolveram uma data, que deveria ser a mesma para as duas parceiras. Definiram o dia 11 de novembro para a inauguração, mesmo sendo em um dia difícil para Júlia, pois ela estaria trabalhando até mais tarde num serviço extra para o qual havia se comprometido meses atrás.

Muita correria para finalizar os pormenores, porém a disposição e esperança estavam sempre presentes. Era uma perspectiva de novas oportunidades para Júlia, que acreditava que o empreendimento também alavancaria sua vida e seus problemas.

Júlia agilizava a mudança do seu mobiliário e equipamentos estruturando o seu espaço no Studio. Cada coisa no seu devido lugar, coordenadas com muita dedicação, cuidando de cada minúcia. Tudo tinha que estar perfeito!

Chegado o dia, Júlia saiu correndo do trabalho, passou em casa para pegar os quitutes e foi para o Studio recepcionar os convidados. Todos os preparativos já haviam sido finalizados na véspera com muito esmero, pensando em cada detalhe e adequando o cardápio ao tipo de serviço disponibilizado no espaço, afinal, como trabalhava com imagem estética, não poderia servir nada que não estivesse em conformidade com a sua proposta de atendimento saudável.

Era uma noite de domingo e havia caído uma chuva torrencial naquela tarde, amenizando somente à noitinha, algo que Júlia já imaginava que afastaria os convidados... Afinal, naquela terrinha árida, as pessoas entocavam como formigas quando chovia.

Chegando às 20h como havia previsto, o espaço já estava aberto e Valéria já recepcionava os seus convidados e os convidados de Júlia.

Júlia havia caprichado no *menu* buscando uma apresentação sofisticada e balanceada, pois gostaria de receber muito bem os seus futuros e promissores clientes. Mesmo com poucos convidados, devido às intensas chuvas daquela tarde, Júlia estava confiante e feliz. Começava ali seus desafios no empreendedorismo.

O espaço muito bem planejado, decorado de forma simples, mas muito organizado e harmonioso; contava com uma sala de estética com um camarim, maca, mocho, cadeira de *quick-massagem*, carrinho auxiliar com equipamentos de estética, uma pequena pia e um aparador onde Júlia atenderia; uma pequena cozinha, um banheiro modesto, e o restante do espaço em forma de “L” com *hall/estar* integrados ao espaço de atendimento da parceira Valéria, que contava com duas poltronas e um pequeno aparador no *hall* e dois camarins, bancada e banquetinhas para cursos no espaço de atendimento.

A recepção regada a suco natural de maracujá com gengibre, chá gelado com fatias de maçã verde, acepipes de tâmara com ricota, bombocados, torradas com antepasto de berinjela, e outros petiscos foi muito elogiada, deixando Júlia contente com o resultado de seus esforços.

Valéria, por sua vez, extremamente alegre, mantinha a atenção e animação dos convidados, promovendo sorteios de brindes e serviços. Uma DJ animava a festa e uma fotógrafa registrava todos os momentos. Isso garantiria uma boa divulgação nas mídias sociais.

Apesar dos percalços, a inauguração foi um sucesso e gerou uma energia extra a Júlia para o início das atividades.

O TRABALHO COMEÇA, E COM ELE AS DIFICULDADES

Após a inauguração, o movimento começou tímido para Júlia, mas pagou as despesas básicas daquele mês de novembro de 2018. Mesmo depois da distribuição de panfletos, o movimento ainda era modesto, mas significativo para um novo empreendimento. Isso se transformou em estímulo para que Júlia acreditasse no sucesso do seu negócio. Júlia sabia que precisava melhorar sua divulgação, mas tinha muitas dificuldades com redes sociais, sem as quais, nos tempos atuais, é difícil se estabelecer no mercado. Mas essa dificuldade era um bloqueio pessoal que ela deveria trabalhar para amenizar.

E entra janeiro... as coisas instauravam em dificuldades, pois não houve nenhum atendimento até o meio do mês. Júlia começava a se preocupar, pois já chegava o momento de pagar as contas do espaço. Ela atentava para sua débil divulgação: uma vez fora da mídia, estaria fora de foco para os possíveis clientes. Para piorar a situação, Júlia havia contraído dívidas advindas do investimento inicial para alavancar o negócio e, sem perspectivas de melhoras de público, devido à sua divulgação e *marketing* ineficientes, começam a surgir dúvidas. Sempre teve dificuldades de se fazer foco das atenções, mas agora, isso estava lhe saindo muito caro.

E o tempo foi passando... Sem muitos clientes, e as contas chegando, Júlia pensava nas possibilidades de melhorar o fluxo de atendimento. Lembrou-se que foi questionada nas aulas de Marketing do MBA de gestão Empresarial que estava finalizando:

- Onde está a sua divulgação? Não vi nenhuma postagem no Facebook ou no Instagram. Tem que melhorar a visibilidade da sua marca!

Júlia percebia que realmente não estava “vendendo” a sua marca, sua imagem de maneira adequada. Começou, então, modestamente a postar algumas imagens no *Instagram*, sem muito preparo profissional, mas acreditava estar iniciando uma boa divulgação do seu trabalho. As suas postagens não eram buriladas e frequentes, apenas algumas fotos semanais ou quinzenais.

E mês a mês, o fluxo diminuía... Júlia acreditava que era a época do ano, pois nos primeiros meses todos estavam preocupados com os impostos, taxas, materiais escolares e só depois do carnaval é que o país realmente volta a funcionar.

Entusiasmada, engajou em uma parceria com outra profissional da área de maquiagem que lhe ofereceu um curso para divulgação do trabalho de ambas nas redes sociais. Esta iria ajudar Júlia a divulgar o seu trabalho e dar orientações de como trabalhar com redes sociais, o que poderia garantir a visibilidade que precisava. Porém, o curso foi interrompido devido à gestação adiantada da maquiadora já no nono mês, e com muitas dificuldades próprias da gravidez... E a oportunidade se foi.

Já entrava março e nada de melhoras no fluxo de clientes. O pensamento de Júlia agora era se realmente valia a pena seguir adiante, entregar os pontos, pois já era o segundo mês que deveria tirar das despesas da casa para honrar o aluguel e empréstimo bancário assumido para efetivação do empreendimento. Sentia-se cansada com tantos problemas e preocupações, e seu entusiasmo começava a dar sinais de declínio.

DESAFIOS CONTINUADOS OU PROBLEMAS SOLUCIONADOS?

Diante de tantas dificuldades, Júlia começa a rever sua trajetória para verificar os erros em busca de soluções efetivas.

Como Júlia iniciou o empreendimento sem um planejamento orientado e adequadamente estruturado, ela enfrentava agora todas as dificuldades que um microempreendedor individual passa para se estabelecer no massacrante mercado de prestação de serviços.

Em todo o processo de criação e estruturação do espaço de trabalho e constituição da empresa, apesar de Júlia ter buscado a legalização preocupando-se com detalhes normativos de acordo com a legislação pertinente, faltava-lhe organização financeira. Não exatamente por não se preocupar, mas por absoluta falta de capital, afinal, já começou o negócio no vermelho. Júlia não tinha reserva de emergência. Acreditava que o combustível para seu negócio dar certo era sua confiança e perseverança. O empréstimo tomado junto ao Banco não foi suficiente para cobrir todas as despesas iniciais. Para saldar tais gastos, Júlia lançou mão de sua renda pessoal, o que lhe trazia agora inúmeras complicações.

Júlia buscava analisar o cenário e percebia outros erros dos quais ela agora tomava consciência. Entre outros, figuravam o *marketing* e a gestão de custos. O

marketing foi falho desde o início, Júlia não havia se preocupado com os 4 Ps do *marketing*: produto, preço, praça, promoção. O produto ela acreditava, mas não havia pensado no seu diferencial; não havia feito uma análise de mercado para definir o preço praticado; apesar de seu ponto estar bem localizado, não tinha visibilidade em redes sociais que também faz parte da praça que não se define apenas em ambiente físico; e, finalmente, a promoção através de ações relacionadas à divulgação e comunicação do seu produto para o público-alvo que estava longe de impulsionar as vendas. Sem capital para investir nessa área, percebia que o seu *Mix de Marketing* havia sido pueril e ineficiente.

Eram muitas percepções neste momento de análise da trajetória, mas que se fazia necessária, pois Júlia tentava analisar os erros e acertos para vislumbrar soluções possíveis que lhe trouxesse sucesso no empreendimento que declinava.

A possibilidade de parcerias era algo que passava pela cabeça de Júlia, e que poderia viabilizar o impulso do negócio. Perdeu uma ótima oportunidade, mas por motivos alheios à sua vontade. Não pretendia desistir de concluir o curso com sua amiga maquiadora quando fosse oportuno. Mas enquanto isso, como identificar novos e bons parceiros que realmente viessem a agregar benefícios mútuos? Muitas dúvidas minavam a confiança de Júlia. Era um momento de reflexão.

Rever todas as circunstâncias que a levavam ao declínio financeiro também abalava sua estrutura emocional. Era importante se manter firme e fazer essa análise de forma criteriosa, revendo cada possibilidade que a levaria ao sucesso ou ao fracasso. Júlia não pensava em desistir, pois tinha plena confiança no seu trabalho, mas sabia que não havia se estruturado corretamente como empreendedora. Neste momento, tudo era dúvida.

Findava o mês de março, e mais uma vez seu trabalho não havia proporcionado proventos suficientes para saldar ao menos um quarto de seus compromissos financeiros empresariais. Seria hora de parar? Júlia devia tentar rever seus projetos e verificar através das falhas uma possível solução? Devia investir num curso de mídias sociais para melhorar sua visibilidade? Que rumo deveria seguir? Daria conta de honrar seus compromissos, sem comprometer mais ainda a parca renda familiar?

Diante de tantas constatações e incertezas, era urgente que Júlia se apoderasse da situação e tomasse decisões sérias para reverter a situação. Essa deliberação definiria os rumos da empresa e da vida de Júlia, pois ambos se

encontravam mesclados num emaranhado de circunstâncias indesejáveis. Algo que deveria ser corrigido compulsoriamente, independente da decisão tomada, pois era contraproducente para Júlia e sua empresa.

Estava nas mãos de Júlia a decisão e a reestruturação das suas convicções e atitudes em relação ao seu empreendimento, definindo o próximo passo no seu árduo caminhar em busca de uma estabilidade emocional, financeira e empresarial, afinal, entrou com coragem e queria se manter com a cabeça erguida nesta jornada.