##### Logo-UECE

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ - UECE

CENTRO DE ESTUDOS SOCIAIS APLICADOS - CESA

CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

DISCIPLINA: ADMINISTRAÇÃO CONTEMPORÂNEA

NARRAÇÃO: DO LIXO AO LUXO

EQUIPE:

FRANCISCO HERBES DIÓGENES SOBRINHO

NITIANÍ MELO FREIRE

2015.1

FORTALEZA-CE

Conceitualmente o empreendedorismo é o desenvolvimento de competências e habilidades relacionadas à criação de um projeto (técnico, científico, empresarial). Entretanto, não podemos definir empreendedorismo de forma dogmática e dizer que para empreender é necessário seguir uma série de passos pré-estabelecidos. No cenário social que estamos inseridos, a maioria das pessoas tem o sonho de iniciar o próprio negocio por diversos benefícios como: possibilidade de ascensão financeira, flexibilidade de horário, oportunidade de colocar em prática suas próprias ideias e etc. No entanto, grande parte delas, inicia o próprio negocio por necessidade, porque perdeu o emprego, falta de capacitação para o mercado de trabalho dentre outros fatores.

Assim, a necessidade de obter alguma renda faz com que pessoas como a citada na narrativa a seguir, usem o que sabem para sobreviver. Nas últimas décadas, indicadores como o PIB, crescimento demográfico, mudança na qualidade de vida das pessoas, aumento na venda de bens duráveis e outras coisas reforçaram a tendência de crescimento dos serviços na economia brasileira. De acordo com Kotler em 1998, serviço é qualquer ato ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra e que seja essencialmente intangível e não resulta na propriedade de nada.

Leo era um garoto comum gostava de futebol, carros e tudo que uma criança comum de nove anos gostava. No entanto, Leo tinha uma particularidade nada comum. O fascínio por aquilo que ninguém mais queria, o lixo! Era comum o garoto ficar ansioso na porta de sua casa nas noites de terças e quintas esperando os funcionários da coleta passar para a coleta de lixo. Sua mãe, dona Stela passava o dia todo trabalhando. Ela era faxineira.

Dona Stela e seu pai, Sr. Moacir não ficavam nada satisfeitos com esse interesse atípico do seu filho. Repreendiam com frequência o menino, tendo em vista que sonhavam que um dia o garoto pudesse ter um futuro melhor do que o deles. O menino entrou na pré-adolescência, onde a vaidade e os sonhos de ser “gente grande” prevalecem. Entretanto, com Leo isso era totalmente o contrário o garoto não perdia o seu fascínio por lixo, ele ficava se perguntando por que tanta sujeira nas ruas, lagos e rios, por que não reutilizar isso. Ele sonhava que um dia iria ver sua cidade sem lixo, ou melhor, não iria mais ver o lixo sendo exposto daquela maneira. Queria aplicar outras utilidades para o que todos achavam que não servia mais pra nada.

Apesar de ser uma criança que via o que todos jogavam fora, como uma oportunidade de criar novos brinquedos e outros objetos legais, Leo era um garoto muito ligado ao meio ambiente por isso o mau cheiro na rua e em ambientes onde a natureza deveria prevalecer lhe incomodava tanto quanto se sua mãe não o deixasse fazer brinquedos com as garrafas pets.

**O QUE DEU INÍCIO AO SONHO DE UM EMPREENDEDOR...**

Um dia em sua escola na aula de química, Leo questionou a professora na hora do intervalo:

- Professora, se na teoria de Lavoisier nada se cria, mas tudo se transforma. Pra onde vai todo o lixo?

- Leo que interessante sua pergunta!

Respondeu com interesse, a professora.

- Todo o lixo que produzimos, vai para uma estação de tratamento. Nessa estação, todo o lixo é separado e o que puder ser reutilizado será reutilizado.

- Mas a senhora disse que na natureza tudo se transforma, mas em que se transforma o lixo?

- Se transforma em adubo para as plantas, objetos recicláveis e outras coisas.

- Já que a senhora disse que todo o lixo vai para uma estação de tratamento, porque eu vejo tanto lixo jogado na rua e poluindo a natureza?

- Leo, infelizmente ainda existe muita gente mal educada e que não tem consciência ambiental que joga lixo na rua sem saber pra onde vai. Além disso, a prefeitura da nossa cidade não da à devida atenção para a sujeira das ruas.

- Tudo bem professora, obrigado!

Despois daquela conversa, o garoto Leo pensou que poderia ajudar sua família reciclando. E a primeira coisa que veio em sua mente, foi que precisaria conhecer o tal lugar para onde o lixo era levado. Como sabia que sua mãe não iria lhe apoiar nessa ideia inusitada. Ele esperou o dia da coleta seletiva e conversou com o funcionário da empresa responsável pela coleta na região onde morava.

- Opa, boa noite!

Cumprimentou o funcionário.

- Boa noite, jovem!

Respondeu o rapaz espantado, pois normalmente é tratado com indiferença por onde passa.

- Você saberia me informar como eu faço para conhecer a empresa onde você trabalha, pois tenho interesse em um dia trabalhar lá.

- Claro! Ligue para esse telefone.

E entregou um bilhete com o telefone da empresa para o garoto.

O que Leo não imaginava é que ia trabalhar na empresa que desejava, por um motivo nada legal. Aos 17 anos o garoto passou por a pior coisa que pode acontecer com um jovem na sua idade. Dona Stela, mãe de Leo, veio a falecer devido a uma pancreatite. Desestruturando totalmente a família do garoto. O seu pai, já velho, não tinha condições de manter a casa com sua aposentadoria. A partir daí o jovem foi à procura de emprego na empresa que tinha o contato, não foi difícil conseguir o emprego, pois já conhecia grande parte dos funcionários inclusive um dos chefes, que antes trabalhava na coleta seletiva.

A partir daí, a rotina de Leo ficou complicada. Terminou o ensino médio trabalhando durante o dia e estudando a noite. Aos 17 anos terminou o ensino médio, pois apesar de ser um garoto humilde sempre gostou de estudar e foi muito inteligente. Funcionário da empresa há alguns meses, Leo ficou trabalhando como assistente administrativo, pois era menor de idade e não podia trabalhar na rua. Aos poucos o garoto foi deixando de ter contato físico com o lixo, entretanto, tinha o sonho de ter sua própria empresa e poder cuidar da limpeza da sua cidade e utilizar o lixo de forma reciclável e eficiente. Ele queria realmente ganhar dinheiro com isso. Temos aí uma tríade de empreendedores de sucesso: paixão, sonho e talento é a base fundamental para a construção de um empreendimento bem sucedido.

**ESTUDAR É SEMPRE ESSENCIAL...**

Leo trabalhava no setor administrativo da empresa de coleta seletiva da sua cidade, começou a ter interesse pela área de gestão. Apesar de a sua principal função ser a do garoto que tira Xerox e garoto que serve café, às vezes ele escutava conversas dos donos e gerentes. Após terminar seus estudos Leo por incentivo dos colegas de trabalho, consegue entrar na faculdade de administração em uma faculdade particular pelo o PROUNI. O que rapidamente fez com que o garoto começasse a participar e a entender sobre o setor administrativo onde trabalhava.

Conforme seus estudos avançavam, Leo começou a perceber falhas no processo de gestão daquela empresa, esta que era uma prestadora de serviço da Prefeitura Municipal de sua cidade e era responsável pala limpeza e revitalização. Em uma conversa com o Diretor da empresa onde trabalhava, ele teve sua primeira frustração e viu que aquela empresa tinha que melhorar em diversos aspectos.

- Bom dia, Sr. Ricardo!

- Bom dia, Leo!

Respondeu com rispidez, como era de costume.

- Acabei de receber um e-mail, dizendo que a população está insatisfeita com a limpeza das ruas. Choveu recentemente e por conta da sujeira, os bueiros ficaram obstruídos e alagou algumas avenidas.

- Leo, não esquenta com isso. Ganhamos essa licitação, temos o menor preço e o prefeito é meu amigo. Ele ainda não me comunicou nada, está tudo tranquilo. Exclua esse e-mail.

- Mas Sr. Ricardo, somos uma empresa prestadora de serviço para população. Nosso cliente não é o prefeito, mas sim a população e se a população não está satisfeita com o nosso serviço temos que identificar por que.

- Leo, não se preocupe com isso. Saia da sala!

Falou em tom agressivo o Diretor Ricardo.

Por coincidência do destino, Leo estava estudando sobre gestão de serviços no seu curso de administração e viu nessa falha da empresa, uma oportunidade de começar a empreender e consequentemente começar a fazer as bases do seu sonho. O Garoto notou que empresa pecava em diversos aspectos, ele sabia que era importante entender as quatro partes fundamentais da gestão de serviços. Ou seja, os 4Ps que são Perfil, processos, procedimento e pessoas. Decidiu então, reunir dois amigos de faculdade João e Gabriel e começar o projeto de uma empresa. A ideia inicial dessa empresa seria montar uma equipe de limpeza e fazer a limpeza de eventos e propriedades privadas e públicas (condomínios e empresas). Tendo em vista que manter um funcionário atualmente é caríssimo, esse serviço teria um excelente custo benefício para empresas que poderiam optar pelo serviço todos os dias, ou apenas alguns dias na semana.

Leo se reuniu com seus sócios, e fez o que qualquer empreendedor faria antes de começar o seu negocio. Iniciou a pesquisa de mercado, nessa pesquisa o jovem empreendedor ficou muito satisfeito. Percebeu que não existia empresas que prestavam esse tipo de serviço na região, somente empresas de grande porte como a que ele trabalhava.

- Bom dia gente, ontem fiz uma pesquisa de mercado e estou motivado a iniciar nosso negócio!

Disse Leo aos sócios.

Gabriel que é expert em informática e fã de tecnologia disse:

- Cara, precisamos anunciar nossos serviços nas redes sociais e posteriormente criar um site.

- Certeza, mas precisamos primeiramente regularizar nossa empresa e elaborar um plano de negócios e identificar onde que está o erro nas empresas de grande porte como a que o Leo trabalha pra que possamos fazer diferente e agradar nossos clientes. Devemos focar principalmente em trazer satisfação pros nossos clientes, tendo em vista que não trabalharemos com produtos. O nosso produto é intangível.

Completou sabiamente, João.

- Amigos, eu li um artigo que diz que as falhas no prestador de serviço ocorrem de três formas diferentes. A primeira, denominada falha de tarefa, ocorre quando o serviço não atende as expectativas e necessidades do cliente, incluindo problemas como a entrega de um serviço errado, de forma incorreta, com demoras, etc. A segunda, falhas no relacionamento com o cliente, ocorre no contato prestador-cliente, incluindo problemas como falta de cortesia, profissionalismo e etc. A terceira são as falhas com elementos tangíveis, no nosso caso seria o material que nossos funcionários trabalharam e etc.

Leo concordou com João e salientou que a carência de detalhes na empresa está diretamente ligada a falta de uma boa gestão de serviços, assim comentou.

- Eu estou aprendendo na faculdade e por meio de pesquisas esporádicas a importância de conquistar o nosso cliente diante de uma situação intangível que é a gestão de serviços e as quatro parte fundamentais para se obter um estudo e poder aplicar uma boa gestão de qualquer serviço estão disponíveis em qualquer segmento de serviços.

Complementou Gabriel.

- É a pura verdade. Nestes dias constatei que para uma empresa poder entrar em qualquer mercado que seja ela precisa entender o seu perfil e o perfil do público que ela quer atingir. O local onde nosso serviço será prestado é de grande valia.

- Outra parte essencial é o entendimento dos processos, Todos os passos que envolvem, desde o cliente conhecer seu serviço até efetivamente o uso dele, são procedimentos internos a serem seguidos. Salientou João.

- Ah, e existem mais importantíssimos pilares da gestão de serviços, que é nós sabermos entender os procedimentos, que fazem parte do tratamento em que os clientes recebem de seus funcionários. E as pessoas, as imagem mais concretas que seu consumidor tem da sua empresa e dos seus serviços. Completou Leo.

- Então, disse, Gabriel, aos juntamos esses 4P’s seremos bem sucedidos?

Indagou Leo.

- Claro que não, essa é a base. O Precisamos cuidar de toda documentação e trabalhar o nosso perfil. Formular a identidade da nossa empresa e ir desempenhando um serviço espetacular par ao nosso cliente. É um compromisso que temos que firmar com a sociedade, pois é uma atividade que beneficia a nossa comunidade como um todo e, com isso, iremos dar valor a nossa cultura empresarial e a nossa classe trabalhadora.

Com os erros da outra empresa formulados e a base pronta para iniciar o projeto, Leo, João e Gabriel abrem oficialmente a empresa conforme a os procedimentos de abertura junto às autoridades competentes do estado.

Mesmo com a empresa criada, eles ainda não tinham espaço físico e funcionários, Leo já vislumbrava um futuro promissor, mas para isso sabia que teria de acordar mais cedo e dormir mais tarde para conseguir alcançar o patamar que desejava.

Leo gostava muita da ideia de transformar atitudes simples em feitos grandiosos e sempre que se lembrava de sua mãe, vinham às recordações da sua infância e com ela o seu desejo de melhorar o mundo, limpando, educando, reciclando e reutilizando. Já na sua atual situação, um formando de administração tinha como exemplo uma frase do grande fundador da *Wal-Mart,* Sam Walton, que diz: “O meu objetivo é ter um serviço ao cliente que não seja apenas o melhor, mas lendário.” E essa frase se tornou a missão da empresa.

Gianesi (1994) destaca sete fatores que propiciam o aumento da demanda por serviços:

1- Desejo de melhor qualidade de vida;
2- Mais tempo de lazer;
3- A urbanização, tornando necessários alguns serviços (como segurança, por exemplo);
4- Mudanças demográficas que aumentam a quantidade de crianças e/ ou idosos, os quais consomem maior variedade de serviços;
5- Mudanças socioeconômicas como o aumento da participação da mulher no trabalho remunerado e pressões sobre o tempo pessoal;
6- Aumento da sofisticação dos consumidores, levando a necessidades mais amplas de serviços;
7- Mudanças tecnológicas (como o avanço dos computadores e das telecomunicações) que têm aumentado a qualidade dos serviços, ou ainda criado serviços completamente novos. (Gianesi, 1994, p. 17);

A empresa dos três empreendedores passou a se chamar **Luxus** e com a ideia principal de atender toda a demanda de limpeza pública e particular da cidade de fundação. Como não tinham espaço físico, destinaram o capital dos três para investimento e compraram um veículo para locomoção dos funcionários queria seriam contratados, mas por demanda, sendo o pagamento por diária. Iniciaram os serviços de limpeza em eventos e casas particulares, já que no meio público ainda não tinham uma estrutura adequada para competir com a antiga empresa que Leo trabalhava.

O diferencial dos três era o marketing pessoal e a forma de se apresentar para os clientes. Com investimento apenas num veículo e logo após, num site institucional, eles estavam conseguindo pegar serviços que demandavam uma grande quantidade de funcionários, mas ainda sem competir com os grandes. Com o aumento da demanda e de capital, os três intensificaram as reuniões de planejamento para colocar em pauta todos os assuntos relacionados a empresa, investimentos, capital de giro, concorrência, assuntos de rotina e etc. Estas reuniões aconteciam na casa do Leo e sempre no turno da noite, após as aulas da faculdade.

Meses depois eles conseguiram alugar um pequeno espaço numa rua comercial perto da casa de Gabriel, deixando a casa de Leo para se transformar num pequeno escritório, apenas para receber os clientes que conheciam a marca por divulgações na cidade na internet ou que já tinha experimentado do serviço.

Certo dia Leo comentou com os sócios sobre o crescimento contínuo da empresa.

- Meus amigos, estamos crescendo! Estou muito feliz com a nossa situação atual, mas acho que podemos mais. Chegou a hora de contratarmos pessoas para transformá-las em profissionais, pois a nossa rentabilidade só virá com grandes contratos e em grande escala. Vamos aumentar o nosso processo produtivo?

Gabriel e João concordaram, e Gabriel salientou.

- Leo, temos que participar das licitações da prefeitura para prestar serviço para a nossa sociedade. Acredito que esteja faltando apenas isso para atingirmos a nossa alta performance e os nossos clientes e concorrentes veem qual o nosso principal diferencial competitivo.

E João finalizou.

- A hora é agora, estamos com escritório, iremos aumentar a nossa frota investindo em caminhões de coleta de lixo e em pessoal para trabalhar de forma fixa. Vamos aproveitar que estamos na fase final do nosso curso de administração e explorar bem os nossos amigos da faculdade, bem como os professores para nos dar uma força.

Então o grupo fez os investimentos e contratam 4 pessoas, dois internos e dois externos. Formaram uma equipe e foram capacitando-a conforme o segmento valoriza. Investiram na frota e passaram a investir no atendimento direto ao cliente, inclusive os departamentos públicos.

Foi quando conseguiram acompanhar a empresa antiga que Leo trabalhava. Com muita persistência a Luxus vinha dando resultados grandiosos e aumentando a satisfação dos clientes para com a marca e as pessoas que trabalhavam nela. A responsabilidade social e ambiental também foi um “divisor de águas” para a consolidação da marca na capital de fundação. Os amigos mantiveram a mesma humildade de quando começaram o projeto e alcançou patamares que eles imaginaram atingir, mas sabiam que não seria fácil. A empresa já contava com uma frota de dez veículos, sendo cinco caminhões de coleta e cincos carros para administração e atividades externas menores, assim como carro de apoio e manutenção dos caminhões. A organização estava com 30 funcionários e compraram o espaço que antes era apenas alugado, além de aumenta para terrenos laterais. A empresa ganhou licitações de contrato com a prefeitura e hoje está no topo em nível de região do país. Está envolvida diretamente com diversos projetos socioambientais na capital e interior do estado, como o projeto Tareco e Mariola, de artesanato com produtos recicláveis do lixo. E por fim, expandiu com outras empresas do mesmo grupo no mesmo segmento. Construíram uma empresa de papelão e uma rede de reciclagem com cinco filiais. A empresa que se chamava Luxus, hoje se chama Grupo Luxus e está entre as grandes do país no segmento de limpeza, coleta e reciclagem, assim como é detentora de um dos maiores projetos socioambientais se transformando num instituto.

A empresa que Leo trabalhou no início da carreira entrou em falência e hoje o diretor trabalha no Grupo Luxus, num cargo menor, mas ainda sim de liderança, depois de ter sido capacitado pela empresa com um programa chamado liderança formadora.

**MORAL DA HISTÓRIA**

Uma boa gestão de serviços só é boa quando se tem pessoas que representam uma organização, pessoas capacitadas, motivadas e que constroem vínculos fortes por meio de uma conduta íntegra e condizente com o desejo de longevidade da empresa. Pela proximidade com os clientes, os serviços hoje são considerados os maiores responsáveis pela conquista e fidelização dos clientes. Fortalecer vínculos e fazer o seu trabalho com amor levam a empresa ter um diferencial competitivo no mercado atual. Ah, a humildade também tem papel fundamental no sucesso da empresa dos meninos Leo, João e Gabriel. Manter a postura e o pé no chão, mesmo com uma história muito difícil, de muita batalha eles chegaram e alcançaram patamares que sabiam que eram capazes, tendo apenas que se doar e mergulhar na ideia de melhorar o mundo. Melhor do que limpar é não sujar. “A nossa missão é ter um serviço ao cliente que não seja apenas o melhor, mas lendário.” Leo, João e Gabriel.