UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO - CADM

**DE UMA PAIXÃO À DESCOBERTA DE OPORTUNIDADE:
O DILEMA DE UM CASAL SOBRE EMPREENDER APÓS A
APOSENTADORIA**

GIOVANNA DE SOUZA LISBOA

João Pessoa

Março 2020

GIOVANNA DE SOUZA LISBOA

**DE UMA PAIXÃO À DESCOBERTA DE OPORTUNIDADE:
O DILEMA DE UM CASAL SOBRE EMPREENDER APÓS A
APOSENTADORIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Bacharel em Administração pelo Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba – UFPB.

Professora Orientadora: Andrea de Fátima de Oliveira Rego

João Pessoa

Março 2020

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

L769p Lisboa, Giovanna de Souza.

De uma paixão à descoberta de oportunidade: o dilema de um casal sobre empreender após a aposentadoria / Giovanna de Souza Lisboa. - João Pessoa, 2020. 25 f.

Orientação: Andrea de Fátima de Oliveira Rego.
Monografia (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. empreendedorismo; marketing. I. Rego, Andrea de Fátima de Oliveira. II. Título.

UFPB/CCSA

Folha de aprovação

Trabalho apresentado à banca examinadora como requisito parcial para a Conclusão de Curso do Bacharelado em Administração.

Aluna: Giovanna de Souza Lisboa

Trabalho: De uma paixão à descoberta de oportunidade: o dilema de um casal sobre empreender após a aposentadoria

Área da pesquisa: Empreendedorismo

Data de aprovação:

Banca examinadora

ANDREA DE FÁTIMA DE OLIVEIRA REGO

Orientador

ANA LÚCIA COELHO

Membro 1

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus por ter me coberto de bênçãos a minha vida inteira. Uma das bênçãos mais especiais que recebi foi a minha aprovação no curso de Administração na Universidade Federal da Paraíba, um grande sonho meu e o início dessa bela jornada. Devo tudo o que aprendi e conquistei durante o curso ao meu Deus que sei que continuará a me abençoar na minha carreira profissional após encerrar o meu vínculo com a Instituição. Sou grata a Ele por ter me concedido vida, inteligência e capacidade para concluir o curso e este trabalho.

Agradeço aos meus pais Neide de Souza Lisboa e Gelvan Batista Lisboa por terem me amado, me apoiado e por terem me concedido os meios para que pudesse fazer o curso. Por terem servido de inspiração para este trabalho quando viveram esta história há onze anos e por terem aceitado o papel de protagonistas no mesmo. Por terem me concedido seu tempo e suas memórias de tanto tempo atrás para que eu pudesse escrever desenvolver este trabalho com a maior riqueza de detalhes possível e nunca terem me negado ajuda para qualquer coisa que eu precisasse para a realização do trabalho. Sou grata por sempre terem apoiado minhas escolhas e nunca terem duvidado da minha capacidade. Por me ensinarem tantas lições importantes sobre a vida, sobre dedicação e trabalho duro. Meus pais são e sempre serão minhas maiores inspirações de determinação, estudo e de como alcançar meus sonhos. Eles são super-heróis da vida real. Falando em família, estendo este agradecimento aos meus irmãos Felipe, Lucas e Duda que me apoiaram e me encorajaram durante o curso. Por terem sido as melhores companhias e por sempre me amarem tanto. Por me acalmarem nos momentos de desespero, me ajudarem a enxergar a luz no fim do túnel e não me deixarem desistir. Eu não sei o que seria de mim sem vocês.

Agradeço imensamente às minhas melhores amigas Ana Beatriz Nóbrega e Natália Viana por sempre me apoiarem, acreditarem em mim e segurarem minha mão por tantos anos. Duas mulheres incríveis a quem eu devo tanto. Muito obrigada por me incentivarem e me ajudarem a crescer. Com vocês eu consigo ir mais longe e o meu amor por vocês não tem limites.

Agradeço imensamente ao meu namorado Lucas Regis Nóbrega, um dos maiores presentes que recebi graças ao curso de Administração, por fazer tanto por mim. Obrigada por me ajudar tanto durante o curso e, principalmente, nessa reta final. Por ceder tanto tempo para me ajudar, me auxiliar, cuidar da minha saúde mental e por me fazer sentir tão amada.

Obrigada por sempre ter acreditado em mim, por me ajudar a crescer e nunca deixar que eu me sinta menos capaz. Obrigada por me fazer sentir empoderada. Obrigada por ser você.

Agradeço às minhas colegas de turma Mirella Lima e Yrlaine Guimarães, que conheci graças ao curso e levarei para minha vida. Duas mulheres muito especiais com quem pude contar para tudo durante todo o curso. Mulheres inteligentes e muito especiais. Minhas parceiras de trabalhos em grupo e seminários, obrigada por me ensinarem tanto. Agradeço à Yrla, em especial, por estar sempre disponível para atender as minhas ligações aos prantos pedindo que você me ensinasse o assunto da prova, que você tanto dominava. Sou extremamente grata a você.

Agradeço à minha Prof^a Dra. Diana Teixeira de Carvalho que me orientou na disciplina TCC I e que acreditou no potencial da história desde o princípio.

Agradeço à minha orientadora, Prof^a Andrea de Fátima de Oliveira Rego por ter me ajudado tanto durante a disciplina TCC II, por ter acreditado no potencial da minha história e ter me ajudado a desenvolver este trabalho da melhor forma.

Finalizo agradecendo à Universidade Federal da Paraíba por ter me acolhido tão bem e ter feito parte da minha história. Foram tanto aprendizados e tantas pessoas especiais que cruzaram meu caminho. Agradeço a todos os meus colegas de turma que ajudaram a deixar tudo ainda mais especial. Dividindo as alegrias e as tristezas, ajudando uns aos outros no que fosse preciso. Agradeço também a todos os professores e servidores que me ensinaram e me ajudaram durante os quatro anos de curso.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	7
O NASCER DE UMA TRAJETÓRIA.....	8
A CIDADE DE BANANEIRAS	11
UM TURBILHÃO DE DÚVIDAS	12
NOTAS DE ENSINO.....	17
OBJETIVOS EDUCACIONAIS.....	18
UTILIZAÇÃO RECOMENDADA E INTERDISCIPLINARIDADE	18
FONTE DE DADOS	18
ABORDAGEM PEDAGÓGICA	19
QUESTÕES PARA DISCUSSÃO.....	20
ALTERNATIVAS PARA ANÁLISE DO CASO EM SALA DE AULA.....	20
OBSERVAÇÃO.....	24
REFERÊNCIAS	25

INTRODUÇÃO

Era uma manhã comum na residência da família Lisboa, janeiro de 2009, auge do verão em João Pessoa, capital da Paraíba quando Gelvan chamou sua esposa Neide para darem uma caminhada na praia. Durante a caminhada, Neide resolveu comentar sobre uma preocupação que carregava em sua mente nas últimas semanas:

- Lindo - era como ela, carinhosamente, o chamava - eu andei pensando esses dias sobre o nosso futuro e o que vamos fazer.

- Em relação a quê? - perguntou Gelvan sem entender sobre que ela estava falando.

- Estou perto de me aposentar, nossa renda vai cair muito e ainda temos quatro filhos e um cachorro em casa para cuidar - ela respondeu

- Pois é! Nossa vida irá mudar bastante se não pensarmos em algo para complementar nossa renda - Gelvan concordou.

- Eu tive uma ideia, e provavelmente você vai achar que fiquei maluca, mas me escute. Na última vez que fomos a Bananeiras¹, eu notei uma casinha à venda logo em frente à igreja matriz e acho que seria perfeito para um restaurante. O que você acha? - perguntou Neide

- Do nada? Nós nunca tivemos nenhum tipo de negócio e o único conhecimento que temos sobre restaurante é como clientes.

- Só precisamos estudar a possibilidade e nos preparar. Você sabe que sempre fui movida por desafios. Na nossa próxima ida à Bananeiras irei lhe mostrar a casa e tenho certeza que você também vai amar!

- Mas essa ideia aí é para depois que você se aposentar, certo? Acho que agora não temos condições de seguir cada um com sua carreira e ainda abrir um negócio.

- Sim, lindo. Aposentar-me-ei daqui a dois anos, por isso quero usar esse tempo até lá para podermos pensar bem, pesquisar e estudar tudo isso. Pensei também em usar esse tempo para fazer cursos para estar pronta quando me aposentar.

Gelvan ouviu o que a esposa tinha a dizer e decidiu esperar para ver a casa que sua esposa tinha mencionado.

Após a caminhada, Neide e Gelvan voltaram para casa e não tocaram mais no assunto. Algumas semanas se passaram até que na sua próxima visita à cidade, Neide mostrou a casa a

¹ Bananeiras, cidade do interior da Paraíba, a 130km da capital do estado

Gelvan. Era uma casa grande com uma varanda que percorria da frente aos fundos na sua lateral. Tinha bastante espaço e Gelvan concordou que, realmente, seria perfeito para um restaurante.

Bananeiras é uma cidade bem pequena e simples, embora bastante visitada na época do São João. Gelvan e Neide se animaram com a ideia por perceberem que a cidade apresentava potencial turístico, apesar de ser pouco visitada em períodos não juninos. Só que ainda havia muito caminho a percorrer antes que pudessem tomar uma decisão definitiva: abrir ou não o restaurante.

O NASCER DE UMA TRAJETÓRIA...

Tudo começou em 2008, quando Neide, que trabalhava em um banco na época, teve que fazer uma viagem com a sua equipe para a reinauguração de uma agência do banco em que trabalha. O destino dessa viagem foi a cidade de Bananeiras, no interior da Paraíba, que fica a aproximadamente 130km, cerca de duas horas, de carro da capital do estado e cidade em que Neide e Gelvan residem. Lá, ela entrou em contato com um empresário da região, Carlos, dono de uma imobiliária, convidando-o para uma reunião com intuito de prospectar um cliente. Durante a reunião, Carlos convidou a equipe toda para um almoço em sua casa no dia seguinte.

- Amanhã vou fazer um almoço especial na minha casa e quero todos lá - disse Carlos.

- Será um prazer almoçar na sua casa e conhecer o seu condomínio que tanto ouvimos falar- Neide respondeu.

No dia seguinte, durante o almoço, Carlos falou sobre a crescente procura por lugares na cidade, como casa e terrenos.

- O condomínio é ótimo, pois como ele é tão grande, tem muito espaço para construção. E como a procura por terrenos está crescendo, quero que todo mundo venha para cá - ele brincou.

- Nós ouvimos falar muito desse crescimento na procura da cidade. Comentaram hoje que tem muita gente de Campina Grande², Natal³ e João Pessoa procurando terrenos por aqui para construir casas de campo. Achei muito legal. A cidade é perfeita para isso - disse Luíza, que fazia parte da equipe.

² Campina Grande, cidade do interior da Paraíba.

³ Natal, capital do estado Rio Grande do Norte.

Após o almoço, Carlos levou todo mundo para dar uma volta no condomínio e conhecer as áreas de lazer. Todos ficaram completamente encantados com tudo que viram. Vistas maravilhosas, diversas opções de lazer como piscina, quadra de tênis e até campo de golfe. Naquele momento, Neide já começou a imaginar como seria construir uma casa lá para aproveitar a sua aposentadoria com sua família.

Os dias se passaram, Neide voltou para casa e, ao contar sobre a viagem ao marido, mencionou o condomínio que visitou:

- Lindo, eu visitei um condomínio muito bom lá em Bananeiras. Você tem que ir comigo conhecer um dia. É lindo demais, tem cavalos, lagos, uma trilha... é maravilhoso.

- Sério? Tudo isso no interior? Não sabia que tinha tudo isso por lá. Você conheceu como? - Gelvan ficou curioso.

- Eu conheci o dono e ele convidou a equipe toda para um almoço lá e depois nos levou em um *tour* pelo condomínio. Acho que você vai gostar muito - Neide concluiu e Gelvan ficou interessado.

Após alguns meses, Neide levou Gelvan para conhecer a cidade e o condomínio. Ele rapidamente se apaixonou por tudo, e começaram a pensar em comprar um terreno lá. Durante a viagem, Gelvan teve a ideia de convidar alguns amigos para conhecerem a cidade e o condomínio.

- Linda, a gente deveria trazer André e Luciana aqui um dia, não é? Seria bom se tivéssemos amigos aqui também ao invés de ser só a gente - Gelvan iniciou a conversa.

- Sim! Acho que Zé e Marília também vão gostar muito desse lugar. Zé sempre reclama da cidade, do trânsito. Ele sempre nos convida para viagens ao interior. Acho que ele vai querer uma casa aqui também - disse Neide.

- Então, na próxima vez que viermos, vamos trazê-los também - Gelvan encerrou a conversa.

Na sua próxima visita à cidade, como combinado, o casal levou seus amigos e todos realmente se encantaram com tudo e todos decidiram comprar terrenos no condomínio. Com o passar do tempo, Gelvan e Neide passaram a visitar a cidade frequentemente, mas como não tinham construído a casa ainda, sempre ficavam hospedados no hotel da cidade.

Durante o dia aproveitavam o condomínio com seus filhos, Felipe, o mais velho de quatro, com 19 anos, e os seus irmãos, trigêmeos, Lucas, Maria Eduarda e Giovanna com 10 anos. Mas à noite não tinham muitas opções de diversão. A opção que eles tinham para o almoço era o restaurante do condomínio e o restaurante do hotel, mas para jantar as únicas

alternativas eram o restaurante do hotel e as lanchonetes na rua, já que o restaurante do condomínio só funcionava para almoço.

Isso era algo que os incomodava, pois no final de semana eles gostavam de jantar em algum restaurante. E eles não eram os únicos incomodados com a situação. Já tinham ouvido diversas reclamações de outros condôminos e de pessoas que visitaram a cidade que não tinham acesso nem ao restaurante do condomínio, ficando com opções ainda mais escassas. Era realmente uma lacuna na cidade e também uma oportunidade, pois com o aumento de turistas na cidade, era uma lacuna que precisava ser preenchida.

Neide sempre teve uma ligação muito forte com a cozinha. É a mais velha de quatro filhos e cresceu com muitas responsabilidades. Sua mãe cobrava que ela ajudasse a cuidar de seus irmãos e a preparar as refeições. Muitas vezes, mesmo com pouca idade, sua mãe deixava o almoço todo para ela fazer sozinha, e ela não reclamava, pois gostava e já estava começando a tomar gosto pela cozinha.

Os anos se passaram e, ao crescer, Neide levou consigo o amor por cozinhar. Transformou-se numa forma de demonstrar carinho por aqueles que ela amava. Tinha uma vida muito corrida por causa do seu trabalho no banco, mas sempre que tinha a oportunidade corria para a cozinha para fazer algo especial para sua família. Também tinha o hábito de receber amigos em casa para jantares e isso virou uma paixão sua. Todo aniversário era uma alegria poder cozinhar para amigos próximos e sua família.

Além de todo o seu amor pela cozinha, Neide também apresenta uma habilidade especial. Ela consegue identificar sabores e replicá-los depois. Neide e Gelvan gostavam de jantar fora e aos finais de semana, levavam os filhos para passear e jantar em algum restaurante na cidade. Quando Neide comia um prato novo e diferente, ela tentava replicá-lo em casa. Ela tinha uma sensibilidade muito grande na hora de identificar sabores e ingredientes nos seus pratos e em casa, tinha o costume de ler sobre gastronomia e se arriscava a tentar replicá-los. E para sua felicidade, quase sempre suas tentativas eram bem-sucedidas.

Relacionando seu amor por boa comida, bom vinho, receber amigos em casa e cozinhar para sua família, a abertura de um restaurante não parecia uma ideia tão maluca na cabeça de Neide. Bananeiras com aquele charme de cidade do interior misturado ao clima mais frio de serra, encantando a todos que a visitam, demonstrava ser o lugar perfeito para unir o amor pela gastronomia com a oportunidade de empreender.

O maior medo do casal vinha do fato de nunca terem feito nada parecido na vida. Neide é formada em Contabilidade, e Gelvan, em Administração Postal, ambos funcionários públicos que sempre confiaram na estabilidade de seus trabalhos e sabem que empreender é algo muito arriscado e pode dar errado, principalmente em uma cidade em que não residem, apenas passam temporadas, e que no momento não oferece grandes promessas. O sucesso do negócio que planejam depende do sucesso da cidade, mas e se a cidade não fizer sucesso?

A CIDADE DE BANANEIRAS

Bananeiras com seus 22.000 habitantes, não possui muito a oferecer aos turistas, já que parte da cultura local é o costume dos moradores ficarem em casa à noite. Os estabelecimentos existentes na cidade fecham às 18 horas, e os moradores vão para suas casas e só retornam às ruas no dia seguinte pela manhã. Uma vida noturna não faz parte dos hábitos deles. Talvez por isso, o interesse de empreendedores em abrir um restaurante no horário noturno seja baixo, e a alimentação fora do lar em Bananeiras não diverge do que se imagina de pequenas cidades do interior. Apenas algumas lanchonetes, barraquinhas e um ou dois restaurantes self-service funcionam durante o dia para o almoço. À noite, funciona um café no centro da cidade, que oferece poucas opções de comida, e o restaurante do hotel que é aberto ao público. Alguns moradores até freqüentam o local, mas como bar. Existe também uma lanchonete que vende hambúrgueres e que funciona como um ponto de xerox ao mesmo tempo.

A única época do ano em que se pode ver movimento nas ruas, após o horário comercial, é no período junino. Nesse período, pode-se ver a cidade em festa: vendedores ambulantes nas ruas com comidas típicas, música nas casas e decorações por todo lado. Foi por causa das festas juninas que a cidade começou a “aparecer no mapa”. Por causa disso, a curiosidade pela cidade tem aumentado o número de visitantes a cada ano. Outra razão para o aumento no fluxo de visitantes com maior freqüência, principalmente nos finais de semana, foi a crescente procura pelos condomínios de casas de campo com excelente infra-estrutura de lazer.

Na Paraíba, a tradição de comemorar os festejos juninos é antiga e muito forte, mas isso não se aplica a João Pessoa. Por esse motivo, as pessoas da capital tendem a viajar para cidades do interior do estado para poderem participar das festas juninas. Com o investimento da prefeitura e o “boca a boca”, o São João de Bananeiras foi ficando cada vez mais conhecido e virou um destino bastante procurado também em outras épocas do ano, tanto pela

sua movimentação e qualidade das festas de São João, quanto pelo seu charme de clima europeu, acolhedor e moradores amigáveis. Graças a todos esses atributos que Neide e Gelvan se apaixonaram por Bananeiras, porém como toda cidade, ela também tem seus defeitos. As principais estradas que dão acesso à cidade são cobertas de buracos, e o acesso fica um pouco difícil. Os turistas advindos de Natal, capital do Rio Grande do Norte, enfrentam uma dificuldade ainda maior, já que o caminho por lá tem muitos buracos, e isso pode ser um fator bastante desencorajador para algumas pessoas. Natal, também como João Pessoa, se trata de uma cidade litorânea e um destino turístico muito procurado, mas seus moradores também procuram escapar para um destino diferente com um clima serrano, por esse motivo, Bananeiras se torna o destino perfeito para este público.

Certo dia durante o percurso para Bananeiras, o casal Neide e Gelvan começou a enxergar tudo da perspectiva do turista. Como pensavam abrir um negócio na cidade, precisavam identificar os possíveis “problemas” que poderiam afastar os turistas.

- Gelvan, nessa estrada tem muitos buracos. Não sei se as pessoas vão querer “andar” por aqui. Fica até um pouco perigoso - disse Neide.

- Tem muito buraco mesmo, mas eu acho que isso não seria um fator que iria atrapalhar a procura pela cidade. Tanto que já tem muita gente começando a frequentar Bananeiras - respondeu Gelvan.

- É verdade, mas mesmo assim continuo preocupada. Outra coisa que me preocupa é o fato da quantidade de turistas na cidade estar aumentando bastante, mas a quantidade de hotéis e pousadas não estar crescendo na mesma proporção. Se continuar assim, as pessoas irão parar de ir lá, já que não encontrarão lugar para ficar - continuou Neide.

À medida que amadurecia a ideia, mais questionamentos ocupavam os pensamentos do casal.

UM TURBILHÃO DE DÚVIDAS

Certa noite, em meio a tantas preocupações e dúvidas a serem discutidas, Neide e Gelvan sentaram à mesa da cozinha para uma reunião a fim decidirem as coisas mais importantes e relevantes no momento, como de onde poderiam obter o dinheiro para abrir o restaurante, qual a idealização do restaurante, se a família conciliaria viver entre duas cidades,

onde iriam morar em Bananeiras se o restaurante realmente for aberto, quais os horários de funcionamento, como seria o cardápio, a contratação da mão-de-obra, como seria a possibilidade de fornecedores etc.

- Temos a ideia de abrir um restaurante, mas como ele iria ser de fato, o que iríamos servir? O que você tem em mente, amor? Sei que nós teremos que fazer um plano de negócios para ver tudo, mas quero saber qual é a sua visão para tudo isso- disse Gelvan.

- Eu tenho uma ideia do que quero. Sei que não quero uma coisa óbvia que todo mundo espera de um restaurante no interior. Descobri conversando com o chef do hotel e com outras pessoas que vejo pelo condomínio que a procura por comida italiana e frutos do mar, como camarão e peixes, é grande. O pessoal vai à Bananeiras e quer comer tão bem quanto na capital, e é isso que teríamos de oferecer a eles, mas desejaria fazer isso sem perder a identidade da cidade. Poderíamos usar a banana, a tilápia de forma a surpreender as pessoas e oferecer também o que eles procuram como camarão e carnes valorizando a economia local. Mas para realmente montar um cardápio inteiro eu precisaria da ajuda de um chef profissional que entenda realmente de montagem de cardápio, pois eu sozinha não conseguiria. Pensei também em criarmos um ambiente rústico para combinar com o charme da cidade. Gostaria de coisas antigas, rústicas com material reaproveitado. Acho que ficaria muito lindo, mas precisaríamos de uma arquiteta para dar vida a minha visão. - disse Neide, e Gelvan concordou, pois conseguiu visualizar bem a ideia de sua esposa.

Como não há grandes mercados de atacado nas proximidades de Bananeiras, Neide e Gelvan sabiam que as compras teriam que ser feitas durante a semana, enquanto estivessem em João Pessoa, e levadas por eles mesmos para Bananeiras. Tanto compras de comida como as de bebidas. Também precisaria ser feita uma pesquisa para encontrar os melhores fornecedores em João Pessoa para cada coisa. O casal sabia que, para um restaurante manter sua qualidade e seu preço, os fornecedores certos são de suma importância.

Em relação à mão de obra, pensavam em contratar dentro da cidade de Bananeiras para também valorizar os moradores e dar oportunidades, contudo sabiam que não seria fácil encontrar mão de obra especializada na cidade. Gelvan e Neide sabiam que seria dever deles providenciar um treinamento para a sua equipe para todas as funções como garçons e garçonetes, auxiliares de cozinha, limpeza, caixa, entre outros. Para realizar o treinamento apropriado, eles deveriam contratar alguém de João Pessoa que poderia se disponibilizar a

viajar a Bananeiras a fim de realizar o treinamento da equipe de frente como garçons e caixa, como a equipe da cozinha, essa segunda sendo necessário ser feito por uma chef de cozinha experiente. A mão de obra contratada não seria a única que precisaria de treinamento, já que Neide e Gelvan também precisariam ser treinados, visto que também não possuem experiência no ramo. Quando fizerem a seleção dos funcionários, eles sabem que deverão ver a experiência de cada um e também o nível de escolaridade, pois uma pessoa com baixo nível de escolaridade seria mais difícil de treinar para trabalhar em um restaurante, especialmente para trabalhar no atendimento.

- Lindo, precisaríamos encontrar mão de obra aqui na cidade, porque provavelmente ninguém de João Pessoa iria querer ir para Bananeiras. - disse Neide.

- É. A gente teria que procurar lá em Bananeiras. Agora, acho que seria difícil encontrar pessoas com experiência para contratar. Provavelmente teríamos que treinar todo mundo, de garçons até auxiliares de cozinha e limpeza. - respondeu Gelvan.

- O pior é que nós também não temos experiência em nada disso, a única experiência que temos no ramo de restaurante é como clientes. Já andei pesquisando vários cursos e vi que o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresa oferece vários na área de gestão e empreendedorismo e também já me indicaram o livro “Como Montar Um Restaurante” e acho que vou comprá-lo. - concluiu Neide rindo, porém preocupada.

- Acho muito importante que, se realmente decidirmos abrir, a gente se prepare com cursos e treinamentos de gestão e, no seu caso, gastronomia também. E o lado bom de contratarmos a mão de obra localmente é que estaríamos valorizando a economia da cidade, e isso é uma coisa que considero importante - Gelvan concluiu, e Neide concordou.

- Lindo, agora sobre o horário de funcionamento, não temos dúvidas que seria apenas no final de semana, certo? Sabemos que não teríamos clientes durante a semana. - Neide deu continuidade à lista de decisões.

- Com certeza, linda. Não existem potenciais clientes durante a semana e se, por acaso, decidirmos abrir durante a semana, fora da época de São João, muito provavelmente perderemos dinheiro. - disse Gelvan concordando com sua esposa.

Como a disponibilidade do casal e também a procura por turistas na cidade se coincidem de ser apenas nos finais de semana, o restaurante, se aberto, funcionaria apenas na sexta-feira para o jantar, sábado, almoço e jantar, e domingo, apenas para almoço. A maioria

das pessoas já volta para a cidade em que residem no domingo, após o almoço, e na sexta-feira, chegam à noite, normalmente devido ao expediente de trabalho.

Se o restaurante for aberto, a única concorrência direta seria o restaurante do hotel, já que é o único restaurante que abre à noite e que oferece uma comida mais diferenciada do resto da cidade. Não existem outros restaurantes no estilo à la carte, com culinária diferenciada, mais parecida com a da capital João Pessoa e que sirvam vinhos, fondue etc.

Ao lado de Bananeiras, a 10 minutos de distância, existe o município de Solânea que é um pouco maior que Bananeiras, com aproximadamente 27 mil habitantes. Embora a diferença populacional seja pequena, Solânea é mais desenvolvida que Bananeiras, possui mais comércios, restaurantes, lanchonetes. As pessoas que visitam Bananeiras, e também os moradores, tendem a procurar mais a cidade de Solânea para sanar algumas necessidades que a estrutura de Bananeiras não oferece. Quando os visitantes de Bananeiras querem comer algo à noite, as melhores opções se encontram em Solânea, por isso a cidade se apresenta como uma possível ameaça para a abertura do restaurante.

As pessoas que frequentam Bananeiras são, geralmente, aquelas que possuem uma renda familiar confortável ou até mesmo elevada. Muitos são aposentados ou pessoas com família que têm condições de comprar ou construir uma segunda casa para descanso e sossego, por esse motivo, elas procuram um ambiente que ofereça um produto e serviço de qualidade e estão dispostos a pagar por isso. Neide e Gelvan conhecem os frequentadores da cidade e sabem que se eles cobrarem um preço justo pelo que ofereceriam, seus clientes não reclamariam do preço.

Uma grande preocupação de Gelvan seria o custo total desse empreendimento e se o casal teria condições de arcar com tudo. Mas Neide não estava muito preocupada e abordou o assunto para diminuir as preocupações de seu marido:

-Outra coisa que sei que lhe preocupa é o investimento enorme que teríamos que fazer, mas você sabe que, após tantos anos de trabalho, conseguimos juntar uma reserva muito boa e conseguiríamos arcar com boa parte. Já falei com a dona da casa para saber quanto ela estava cobrando por ela, e fui informada que o valor é de R\$130.000,00. Nós de fato não temos todo esse dinheiro para comprar a casa à vista e ainda reformar tudo, mas poderíamos financiar esse valor e o resto que gastaríamos com a reforma, nós iríamos pagar do nosso bolso. Se fizéssemos o financiamento da casa e pagássemos a reforma e a montagem do restaurante com a nossa reserva, não ficaria tão “pesado”, se realmente decidirmos abrir. Nós temos o

dinheiro para isso. Claro que não sei quanto custaria tudo, mas sei que temos uma reserva muito boa guardada.

- Eu sei que temos dinheiro suficiente para abrir o negócio, mas aí nós estaríamos comprometendo a maior parte do nosso dinheiro guardado e eu não sei se estou confiante nisso, principalmente em frente a tantas coisas que podem dar errado. Nós não temos nem lugar para ficar lá ainda - disse Gelvan.

- Realmente não temos onde ficar lá... nós ficaríamos hospedados no hotel todos os finais de semana, alugaríamos uma casa? Quais seriam as nossas opções, para enquanto o restaurante estivesse em processo de construção ou pronto? Nós não temos casa lá ainda e nem teríamos dinheiro para comprar ou construir uma por enquanto. Nós teríamos que decidir se iríamos comprar a casa na cidade, construir o restaurante e depois, quando conseguirmos um bom dinheiro, nós construirmos a casa no condomínio ou se logo construiríamos a casa no condomínio e deixamos essa história de restaurante de lado. Mas, eu acho que a parte mais importante é abrir o restaurante ou não. O local onde ficaríamos lá é a parte mais fácil de resolvermos depois.

- Nós teríamos que ir e vir todos os finais de semana, já que ainda trabalhamos e os meninos estão na escola. Como faríamos isso? Ter que conciliar tudo isso com quatro filhos não seria fácil. Teria que sair do trabalho às 17 horas, na sexta-feira, para chegarmos lá e abrir o restaurante. Voltaríamos no domingo à noite, para estar no trabalho na segunda-feira pela manhã e deixar os meninos no colégio. Teríamos que levá-los com a gente todos os finais de semana por enquanto, pois ainda não podem ficar em casa sozinhos o final de semana inteiro. – disse Gelvan.

- É verdade, Gelvan. Os meninos são loucos por Bananeiras e pelo condomínio, querem ir pra lá sempre e quando ficarem um pouquinho mais velhos, poderiam ficar em João Pessoa sozinhos, com Felipe tomando conta dos irmãos – Neide concluiu.

São muitas as questões a serem levadas em consideração, principalmente quando muita coisa está em jogo. Eles devem abrir o restaurante? Devem viver entre duas cidades? Devem arriscar quase todo o seu capital guardado nessa aventura? Será que a cidade crescerá como o esperado nos próximos anos?

NOTAS DE ENSINO

RESUMO

O caso remete a um dilema real enfrentado pelo casal de servidores públicos Neide e Gelvan, no ano de 2009, quando ela, prestes a se aposentar, teve a ideia de abrir um restaurante após a sua aposentadoria para manter o padrão de vida da família. Com medo de não conseguir manter a qualidade de vida que havia estabelecido e com filhos pequenos para cuidar, ela ponderou a possibilidade de se aventurar nesse caminho antes inexplorado, o empreendedorismo. Embora tomar a decisão de abrir um restaurante já fosse bastante difícil, Neide pensava em fazer isso em Bananeiras - PB, cidade que não residia e só visitava a passeio com sua família. Combinando sua paixão por cozinhar e servir aos amigos e uma possível oportunidade que observou na cidade, Neide precisava da ajuda de seu esposo e de várias informações para que pudesse decidir se abriria o negócio ou não. Caso de empreendedorismo indicado para aplicação nas disciplinas de planejamento estratégico, empreendedorismo e marketing do curso de Administração. Os dados primários foram coletados através do relato da autora, e por meio de entrevistas semi-estruturadas realizadas com Neide e Gelvan, separadamente e os dados secundários via sites da internet e livros de autores da área.

Palavras chave: Caso para Ensino; Administração; Restaurante; Empreendedorismo; Oportunidade.

OBJETIVOS EDUCACIONAIS

Este caso tem como objetivo auxiliar os alunos de graduação em Administração na área de empreendedorismo, marketing ou planejamento estratégico, no entendimento da temática de planejamento e tomada de decisão para abertura de um novo negócio e na reflexão de uma possível solução para o dilema apresentado.

Busca-se exercitar, por meio do caso e resolução dos exercícios propostos, a capacidade do leitor de analisar de forma crítica a situação ambiental do mercado que foi exposto, bem como aliar seus conhecimentos adquiridos nas disciplinas e colocá-los em prática durante a resolução das questões.

O caso pretende desenvolver nos alunos habilidades como planejamento e organização, capacidade de aliar a teoria com prática, colocando-os na posição de um possível empreendedor, portanto exercendo o pensamento crítico para a tomada de decisão.

UTILIZAÇÃO RECOMENDADA E INTERDISCIPLINARIDADE

A aplicação deste Caso para Ensino é indicada para estudantes do curso de graduação em Administração e pode também ser apresentado em treinamentos empresariais que tenham como objeto de estudo a abertura de empresas em ambientes diversos.

É importante levar em conta que o estudo de casos de empreendedorismo é recomendado para as disciplinas de Planejamento Estratégico e Empreendedorismo, mas recebe complementos importantes através de conteúdos abordados em outras disciplinas, como Marketing, em que se abordam estratégias de recrutamento e treinamento de colaboradores cujo principal objetivo é otimizar resultados a ponto de atingir de forma ainda mais facilitada os objetivos organizacionais.

FONTE DE DADOS

O caso foi inspirado na história real de Neide e Gelvan, porém não é completamente fidedigno. As informações baseiam-se, principalmente, no relato de Giovanna, autora do caso e uma das filhas deste casal. Além disso, os dados primários foram obtidos mediante entrevistas semi-estruturadas aplicadas com Neide e Gelvan separadamente. Os dados secundários foram obtidos via de sites da Internet que forneceram os dados populacionais das

idades de Bananeiras e de Solânea, e livros de autores da área que serviram de embasamento para construção das notas de ensino.

ABORDAGEM PEDAGÓGICA

O professor poderá abordar o caso em seu plano de aula como achar mais conveniente e utilizá-lo da maneira que julgar melhor. As instruções a seguir servem apenas como sugestão para aplicação do caso em sala de aula. O tempo necessário para a aplicação do caso deve ser de 02 horas-aula, caso os alunos já tenham o lido previamente.

Antes da aplicação do caso, é recomendado que o professor já tenha ministrado aulas acerca dos assuntos que ele deseja trabalhar e que tais assuntos tenham sido abordados no caso. A sugestão de aplicação foi dividida em quatro etapas, com três etapas iniciais com tempo definido para a execução do caso, e a quarta etapa, mais rápida, apenas para avaliação final do professor. É importante salientar que não existe uma resposta certa para as questões, mas sugestões para melhor aplicá-lo.

1. O caso deverá ser disponibilizado antes da aula de aplicação para que os alunos estudem e levem suas reflexões individuais para a aula.
2. Para a discussão em sala de aula, é recomendado que o professor dê as orientações da aplicação na aula.
3. É recomendado que o professor inicie o debate com uma pergunta instigadora.
4. Após a aplicação, é recomendado que o professor reserve cerca de 30 minutos para que os alunos possam compartilhar entre si suas respostas e opiniões sobre o caso e discutirem-nas com os demais colegas.
5. Após o momento de discussão, o professor poderá escolher, ou não, compartilhar a informação sobre a abertura do restaurante que o casal resolveu abrir e está em funcionamento até hoje, e continuar a discussão sobre a decisão e avaliar quais alunos mudaram sua opinião sobre o caso após essa informação final.
6. Durante a aplicação do caso, o professor deverá permanecer em frente à turma para observar as respostas dos alunos e estimular a discussão dos alunos fazendo perguntas instigadoras.

QUESTÕES PARA DISCUSSÃO

1. Avalie e comente os riscos de um investimento nesse restaurante com base nos aspectos ambientais do mercado.
2. Analise criticamente o produto que se pensa oferecer, seu preço, o local idealizado e a comunicação com os clientes de acordo com a proposta de Neide e Gelvan.
3. Se fosse você diante deste dilema, você abriria, ou não, o restaurante? Argumente sua decisão.

ALTERNATIVAS PARA ANÁLISE DO CASO EM SALA DE AULA

1. Avalie e comente os riscos de um investimento nesse restaurante com base nos aspectos ambientais do mercado.

Esses aspectos podem ter sido abordados nas aulas de marketing e de planejamento estratégico. Desse modo, o intuito é fazer com que o aluno identifique nas informações fornecidas ao longo do texto, os aspectos ambientais mercadológicos e como eles influenciam na tomada de decisão de acordo com os possíveis riscos que apresentam.

Antes de decidir se irão abrir ou não o restaurante, o casal precisa avaliar os riscos apresentados pelas questões ambientais do mercado.

“O risco de um negócio cresce quanto menor for a capacidade do candidato a empreendedor de prevê-lo” (DEGEN, 2009, p. 87). A melhor forma de prever os riscos é estudando o negócio e o ambiente em que ele está inserido para melhor avaliar como as mudanças no ambiente afetarão o negócio. Andrade (2016) recomenda que para iniciar a análise do ambiente operacional, deve-se começar com as cinco forças competitivas de Porter, são elas: rivalidade entre os competidores atuais, poder de negociação dos clientes, poder de negociação dos fornecedores, ameaça de ingresso de novos competidores e ameaça de produtos ou serviços substitutos. Para o futuro restaurante, deve-se analisar cada força, uma a uma respectivamente.

A rivalidade entre os competidores atuais: não será grande, pois o único competidor que poderá exercer alguma ameaça será apenas o restaurante do hotel e, na cidade, existe público suficiente para mais de um restaurante. E o público, com certeza, apreciará uma nova opção de restaurante na cidade.

Poder de negociação dos clientes: Andrade (2016) afirma que os clientes só representarão ameaça quando tiverem o poder para forçar uma baixa de preços ou exigir uma qualidade melhor. Por tratar-se de um restaurante, e não haver muita concorrência na cidade, preço não deve ser algo que os clientes poderão barganhar muito. Quanto à qualidade os clientes poderão exigir algo superior, caso não se agradem com a qualidade oferecida.

Poder de negociação dos fornecedores: a princípio, o casal não teria muitas opções de fornecedores localmente. A cidade como ainda é pouco desenvolvida, não apresenta um leque de opções de fornecedores, portanto, Neide e Gelvan teriam que fazer suas compras nos grandes mercados de atacado da cidade de João Pessoa, o que não lhes ofereceria poder de negociação.

Ameaça de ingresso de novos competidores: o casal não teria como prever a entrada de novos competidores na cidade, mas é de se esperar que isso aconteça. Já que a cidade está começando a crescer, espera-se que novos empreendedores também vejam o local como uma oportunidade para abrir um negócio. Não se deve supor que você é o único a ter aquela ideia. O que o casal poderia fazer para evitar que esses novos competidores virem uma ameaça é tornar-se referência na cidade, oferecendo a melhor qualidade possível em todos os setores, para assim, virar o mais conhecido da cidade e ser a escolha número um para seu público.

Ameaças de produtos substitutos: de acordo com as informações dadas no texto, a ameaça de produtos substitutos não é tão grande, muito menos se comparado a uma capital, por exemplo. As opções de produtos substitutos na cidade são limitadas e não apresentam grande ameaça, pois um cliente que está procurando um ambiente mais elaborado com uma culinária internacional dificilmente irá se satisfazer com um sanduíche em uma lanchonete ou com uma tapioca na barraca de rua. Algo que representa uma forte ameaça é o hábito dos moradores realizarem suas refeições em casa.

Oliveira (2018) define sistema como o conjunto de fatores que, dentro de um limite específico, exercer algum tipo de influência na operação da empresa. Qualquer mudança no ambiente, ou fator externo, da empresa poderá ocasionar algum efeito, e isso deve ser esperado porque o ambiente sempre muda.

2. Analise criticamente o produto que se pensa oferecer, seu preço, o local idealizado e a comunicação com os clientes de acordo com a proposta de Neide e Gelvan.

Para responder a essa questão, o aluno necessitará saber, previamente, sobre o mix de marketing, ou os 4 Ps. Segundo Cobra e Urdan (2017), o mix de marketing é composto por

quatro funções básicas: produto, preço, praça e promoção, em que cada um dos elementos é criado para atender os clientes do mercado-alvo. É necessário que esses quatro Ps estejam em equilíbrio para que a empresa alcance seus objetivos de forma sustentável.

No composto mercadológico, os 4 Ps têm elementos interdependentes. O produto ou serviço deve satisfazer às necessidades e aos desejos dos consumidores. O preço deve ser ajustado às condições de custo de fabricação e de mercado. A praça significa levar o produto da forma mais acessível e rápida possível ao mercado consumidor. E a promoção deve comunicar o produto ou serviço ao mercado, estimulando e realizando a venda (COBRA; URDAN, 2017, p. 8).

De acordo com a proposta de Neide e Gelvan, pode-se perceber que eles têm uma ideia de como esses objetivos serão definidos. Como a empresa ainda não existe e ainda não foi realizado um plano de negócio, não há nada concreto, porém eles sabem o caminho que precisariam percorrer.

Começando com produto, o restaurante é um tipo de negócio que mistura bens e serviços. Portanto, identifica-se no texto que o casal tem a ideia do seu produto bem definida, como será a idealização geral do restaurante e como será definido o cardápio. Eles parecem ter entendido a necessidade do seu público e sabem exatamente o que oferecer a ele.

No que se refere ao preço, o casal não tem números definidos, pois o negócio ainda não passa do estágio da ideia, mas se decidirem realmente abrir o restaurante, eles querem oferecer um padrão mais elevado, pois é exatamente o que o público da cidade procura, e pretendem cobrar um preço justo pelo que oferecerem. Pelas suas observações iniciais, o público estaria disposto a pagar.

No que diz respeito à praça, o restaurante se instalaria em um local central da cidade, próximo a um ponto turístico local, o que agregaria valor ao produto final. Por Bananeiras se tratar de uma cidade pequena, isso facilitaria que os clientes cheguem até o produto.

Referente ao P final, a promoção, os meios em que o produto seria promovido não foram discutidos pelo casal. Talvez, pelo restaurante se tratar apenas de uma ideia, a promoção não seja uma preocupação inicial para o casal, mas que definitivamente deverá ser discutida posteriormente na fase de elaboração do plano de negócios e do plano de marketing.

3. Com base no que foi lido e nos seus conhecimentos adquiridos durante o curso, o casal deve abrir, ou não, o restaurante?

Essa questão tem como intuito colocar o aluno na posição de tomador de decisão levando em consideração as informações mercadológicas, suas opiniões próprias e as consequências que viriam a partir dessa decisão. Para responder a essa questão, o aluno deverá levar em consideração suas respostas das questões 01 e 02, além das informações da vida pessoal do casal e de sua família. Questões como usar grande parte das suas economias e a falta de experiência dos dois são muito importantes para tomar essa decisão. Para empreender, é necessário colocar na balança questões muito além da oportunidade e questões mercadológicas, pois se o empreendedor não estiver pronto na sua vida pessoal para começar um negócio, isso pode ser um fator determinante para o seu insucesso, mesmo ele que ele seja uma grande promessa de sucesso.

Segundo Baron e Shane (2007), os empreendedores de sucesso conseguem determinar se há uma necessidade real para um produto ou serviço seguindo um processo de quatro etapas. A primeira etapa trata-se de procurar problemas enfrentados pelos clientes e o que os faz reclamar. A segunda etapa é fornecer uma solução, ou seja, é necessário identificar um problema que tenha uma possível solução, caso contrário, tal problema não terá relevância para o empreendedor. A terceira etapa é levar em conta os aspectos econômicos da solução do problema. A solução só fará sentido se o cliente puder pagar o preço cobrado e se o empreendedor conseguir lucrar com esse valor. A quarta etapa e, provavelmente a mais difícil, é identificar qualquer possível alternativa à solução do empreendedor, sejam elas já existentes ou que ainda virão a existir em um futuro próximo.

Levando em consideração o posicionamento acima de Baron e Shane, pode-se identificar a preocupação de Neide e Gelvan com cada uma das etapas. Ao perceber as reclamações de pessoas que frequentavam a cidade sobre falta de restaurante e ao saber a solução para isso, além de observar o poder de compra dessas pessoas e se estariam dispostas a pagar o preço cobrado por eles, levando em consideração todos os possíveis concorrentes diretos e indiretos existentes na cidade e na cidade vizinha.

Interessante perceber que não houve pesquisa científica sobre nenhum item levantado pelo casal, apenas sua observação e percepções aleatórias fundadas em suas experiências como clientes.

A literatura sobre empreendedorismo – BESSANT; TIDD, 2009; DEGEN, 2009; BARON; SHANE, 2007) aponta a importância de conhecimento e experiência anterior na área do negócio que se deseja empreender para o alcance do sucesso. Neste caso, a única experiência do casal é como cliente, o que parece não contribuir para uma gestão bem

sucedida. No entanto, os elementos que foram levantados em análise inicial do casal indicam bom entendimento da complexidade de um empreendimento e de como se preparar para realizá-lo.

Portanto, o casal deve arriscar e abrir o restaurante.

OBSERVAÇÃO

O casal decidiu abrir o restaurante Terraço Lisboa Bistrô e Café após a aposentadoria de Neide, que leva o sobrenome da família fundadora e foi inaugurado em 2012. Mantém-se aberto até a finalização deste trabalho.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, A. R. **Planejamento Estratégico:** formulação, implementação e controle – 2. Ed. – São Paulo: Atlas, 2016.

BARON, R. A.; SHANE, S. A. **Empreendedorismo:** uma visão do processo – São Paulo: Thomson Learning, 2007.

BESSANT J.; TIDD J. **Inovação e Empreendedorismo** – Porto Alegre: Bookman, 2009.

COBRA, M.; URDAN A. T. **Marketing Básico** - 5. ed. - São Paulo: Atlas, 2017.

DEGEN, R. J. **O Empreendedor:** Empreender Como Opção de Carreira. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

OLIVEIRA, D. P. R. **Planejamento Estratégico: Conceitos, Metodologia e Práticas** - 34. ed. - São Paulo: Atlas, 2018.

População de Solânea. Disponível em:

<<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pb/solanea/panorama>>. Acesso em: 15 dez. 2019 .

População de Bananeiras Disponível

<<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pb/bananeiras/panorama>>. Acesso em: 15 Dez. 2019.