Self-Service do Raul

Ampliando os horizontes na Cidade de Deus

Por Renata Roqui de Moraes

Aos 32 anos, casado, pai de dois filhos e morador da Zona Oeste do Rio de Janeiro, Raul Guimarães da Rocha abriu seu restaurante na Cidade de Deus na década de 90. A comunidade, também localizada na Zona Oeste, estava no mapa da violência da cidade. O *Self-Service* do Raul apostou na comida caseira e no bom atendimento para atrair clientela. Ele vendia para os moradores e comerciantes locais e seu tempero se tornou conhecido por toda a comunidade.

A Cidade de Deus havia se tornado mundialmente conhecida pelo filme homônimo que concorreu ao Oscar. A história realçava o ápice

da violência do bairro. Mesmo com sua imagem associada à violência, o bairro cresceu em quantidade de moradores e renda.

Depois da instalação de uma Unidade de Policia Pacificadora (UPP) em 2009, mais e mais pessoas passaram a consumir no local e esse fato estimulou Raul a ampliar seu negócio. Ele queria voar mais alto. Seu desejo era que o *self-service* do Raul se tornasse conhecido por toda a região. Havia restrições para o seu crescimento, pois como era um negócio familiar e informal, os clientes eram obrigados a pagar em dinheiro. Além disso, com toda a visibilidade que uma UPP traria à Cidade de Deus, não poderia ser descartada uma fiscalização mais intensa. Seria a UPP uma ameaça ao seu negócio? Como evitar ser atropelado por uma ação como essa?

A mudança de rumo

A esposa de Raul interrompeu sua profissão de psicóloga para cuidar do filho, portador de deficiência auditiva. Nesse momento,

Raul percebeu que precisava mudar de vida para complementar a renda familiar. Em 1996 ele decidiu pedir demissão do banco e começou a trabalhar na farmácia do irmão. Depois de um tempo, o irmão fechou a farmácia e abriu um restaurante.

Em 1999, o restaurante fechou e Raul, que sempre gostou muito do contato com as pessoas e já tinha adquirido experiência com seu irmão, decidiu que era o momento de ter o seu próprio negócio. No mesmo ano, um conhecido estava alugando um ponto comercial na Cidade de Deus e Raul não pensou duas vezes: fez a proposta e conseguiu abrir um restaurante com um sócio. A vontade de crescer era grande e o medo de entrar pela primeira vez em uma comunidade ficou para trás. Ele havia morado toda a sua vida em um bairro próximo, mas nunca havia tido contato com os moradores ou visitado a Cidade de Deus.

O restaurante foi aberto em um espaço bem pequeno, com duas mesas, pouca variedade nas refeições, dois funcionários e um tempero caseiro que conquistava os clientes. Eles tocavam o empreendimento e se desviavam de imprevistos como, vez por outra, fechar as portas por causa da violência. Raul sabia que não seria fácil e, naquele momento, tinha dúvidas sobre a continuidade do negócio.

A sociedade durou um ano, pois Raul sentia a necessidade de ter um negócio apenas seu. Este sonho foi concretizado em um espaço maior e melhor localizado: no centro da comunidade. Com total autonomia ele inovou no novo espaço e o colocou do seu jeito.

Além do desafio de sustentar a família, ele tinha que contornar os problemas que aconteciam na comunidade e que afetavam o restaurante. Ele viu a comunidade passar por algumas mudanças, momentos de uma aparente paz e momentos de violência. Mas ele permanecia ali e fazendo sua história, se tornando conhecido por todos, mesmo não tendo nascido naquele local.

A mudança da Cidade de Deus com a chegada da UPP

Em 2008, começava um movimento diferente na cidade do Rio de Janeiro. A comunidade Santa Marta, em Botafogo, recebeu a primeira Unidade de Polícia Pacificadora (UPP), que se instalava com o objetivo de trazer paz e liberdade aos moradores que antes se viram tolhidos em seu direito de ir e vir. Havia boatos de que a próxima comunidade a ser pacificada seria a Cidade de Deus. De fato, em fevereiro de 2009, a CDD recebia sua UPP e com isso algumas instituições importantes para o desenvolvimento econômico e local chegaram à comunidade.

Raul percebeu que era um momento decisivo que mudaria a rotina daquela comunidade e seu restaurante certamente seria afetado. Chegavam muitas informações sobre os impactos da pacificação sobre no dia a dia da comunidade. Todos pareciam felizes com o resgate de direitos como a recém-conquistada liberdade de ir e vir, e a chegada de serviços públicos básicos. Mas havia também os deveres e a ação fiscalizadora do Estado. Entre apreensivo e entusiasmado, Raul avaliava os impactos destas transformações para o seu negócio e o que seria preciso fazer para não perder este "bonde".

A transformação do *Self-Service* do Raul

Com a chegada da UPP e de importantes instituições que até então não estavam presentes na comunidade, novas obrigações para o cidadão passaram a existir, como o pagamento da conta de luz e da TV a cabo. Isso impactou a vida dos moradores e também a dos empreendedores.

O *Self-Service* do Raul estava ali muito antes da existência da UPP, mas diante dessa nova realidade, Raul precisava pensar em novas estratégias para lidar com as mudanças.

Depois que a UPP já estava instalada, o Sebrae abriu um posto de atendimento na comunidade com o objetivo de fortalecer o comércio, estimular o empreendedorismo e a formalização dos empreendimentos locais. Raul decidiu ir até lá para conhecer as ações planejadas para a comunidade e conhecer os detalhes do Microempreendedor Individual (MEI), uma iniciativa do Governo Federal que facilitava a vida do trabalhador por conta própria.

Formalizar o empreendimento garantiria que Raul deixaria de ser um empreendedor informal, passaria a ter acesso e direito à previdência social e a contratar de forma regular um funcionário, pagando um salário mínimo ou o piso da categoria. Ele decidiu que essa era a solução para ele. Ser um "MEI" resolveria o problema da informalidade, o protegeria de uma possível fiscalização e haveria isenção de taxas na abertura da empresa. Ele poderia, ainda, contar com o Sebrae para ajudá-lo neste processo de formalização, sem custo adicional.

Seu restaurante estava dentro do limite de faturamento permitido para o MEI (R$ 36 mil) no ano de 2010 e ele tinha apenas um funcionário. Ser um "MEI" possibilitava auferir benefícios para ele, para a família e ainda estar em dia com os impostos (INSS, ISS e ICMS), pagando uma quantia mensal de R$57,10. Raul não pensou duas vezes e se tornou um dos primeiros empreendedores a se formalizar depois da entrada da UPP na CDD.

O *self-service* agora tinha um CNPJ, podia emitir nota fiscal, receber com cartão de crédito, e estava com os impostos em dia. Raul passou a ter uma aposentadoria garantida, se ficasse doente receberia o auxilio doença e, caso falecesse, sua família receberia uma pensão pós-morte de um salário mínimo. Além disso, ele ainda tinha a possibilidade de abrir uma conta corrente de pessoa jurídica e conseguir um microcrédito produtivo para investir no restaurante.

Quando ele recebeu seu alvará definitivo, sentiu um orgulho profundo de ter construído uma empresa. Pendurou o documento na porta do restaurante, que na verdade era do tamanho de uma garagem para um carro, como um troféu recebido em uma vitória.

Essa conquista era apenas o início da trajetória de crescimento de sua empresa e ele precisava continuar, não queria ficar parado.

Como sua empresa era do ramo de alimentação, ainda havia um ponto importante para manter sua atuação regular: ele precisaria efetuar o pagamento obrigatório de uma taxa anual de inspeção sanitária (em torno de R$120) que passaria a chegar pelos Correios, uma vez por ano.

Raul estava cada vez mais envolvido com as transformações que assistia ao seu redor. Ele participava de palestras, oficinas e cursos para melhorar a gestão do seu negócio e se inquietava ao ver poucos comerciantes fazerem o mesmo. Se o seu restaurante estivesse mais preparado para receber clientes e os outros estabelecimentos também não evoluíssem, seus esforços poderiam ser comprometidos.

Como a comunidade estava mais movimentada, ele se preparava para receber mais clientes e ampliar as vendas. Seria interessante que esses clientes pudessem gastar dinheiro também em outras lojas do comércio local. Raul começou seu diálogo com os comerciantes vizinhos e sensibilizou-os sobre a formalização como sendo o primeiro passo para melhorar os negócios. Muitos deles tinham medo, pois acreditavam que tirar o CNPJ fosse muito caro e fora de suas realidades. Raul levou alguns deles, pessoalmente, em busca de informação e apoio.

Com o tempo, vários comerciantes estavam formalizados e buscavam melhorias para seus empreendimentos. No final de 2010, havia na Cidade de Deus cerca de 200 microempreendedores individuais emitindo nota fiscal e com aposentadoria garantida. Além disso, eles procuravam capacitações para aprender a gerir melhor sua empresa. Em 2011, havia 260 microempreendedores formalizados. Enquanto esse número crescia, Raul realizava a primeira ampliação do *self-service*, que passou a ter oito mesas.

A organização dos empreendedores da Cidade de Deus pacificada

Ter uma UPP na comunidade não significava que todos os problemas estariam resolvidos. Era necessário estabelecer o diálogo entre a comunidade e as instituições para pensar no desenvolvimento local. Isso começou a acontecer em meados de 2011 por intermédio da Secretaria Estadual de Assistência Social e Direitos Humanos, que convidou algumas instituições - entre elas o Sebrae - para reuniões mensais com moradores, em busca de melhorias para a comunidade.

Raul estava sempre presente e mobilizava outros comerciantes a participarem. Ele sabia que o sucesso de um movimento empresarial estaria ligado à quantidade de pessoas envolvida na causa.

A Cidade de Deus localiza-se na Zona Oeste, longe das áreas frequentadas pelos turistas. Para atraí-los a comunidade percebeu que trabalhar de forma associativa poderia trazer grandes mudanças. Assim, as reuniões ficavam cada vez mais cheias de participantes interessados pela formalização e seus benefícios. Foram realizados encontros com grupos de empreendedores para aprofundamento do tema.

Raul liderou os empresários em busca do fortalecimento nos negócios locais. Um grupo de dez comerciantes dos setores de alimentação, beleza e moda realizaram, com o apoio de consultorias, oficinas e cursos semanais, o planejamento estratégico e um plano de ação visando ao desenvolvimento local.

Com o envolvimento de outras instituições parceiras, essa história chegou ao conhecimento do prefeito, que decretou a criação do primeiro Polo de uma comunidade pacificada: o Polo Inova Cidade de Deus, em maio de 2012. À essa altura, Raul realizava mais uma ampliação do *self-service*, crescendo junto com a comunidade.

No evento de lançamento do Polo, Raul foi escolhido como representante em reconhecimento à sua liderança no processo e ao seu exemplo de sucesso como empresário. Para ele, de 2010

a 2012, o crescimento foi visível. No ano da sua formalização, o restaurante funcionava em um local bem pequeno com apenas duas mesas. No ano seguinte, quando começou a se envolver no processo de associativismo e a buscar capacitação empresarial seu faturamento duplicou e ele conseguiu ampliar a estrutura física. Em 2012, com o reconhecimento do polo e a intensificação das capacitações, a ampliação do restaurante foi ainda maior e o *Self-Service* do Raul passou a ter 18 mesas, ar-condicionado e se tornou uma microempresa.

Trajetória semelhante ocorreu em outros estabelecimentos integrantes do polo: nos setores de beleza, moda e acessórios, o faturamento dos empresários aumentou em 20% entre 2011 e 2012, sendo que em algumas lojas de roupas femininas o faturamento chegou a duplicar. As ruas da comunidade, sempre cheias de pessoas circulando, recebem também muitos compradores de bairros vizinhos. O grupo se fortaleceu e buscou novos desafios para melhorar o faturamento, realizando festivais de descontos, desfiles de moda, eventos gastronômicos, entre outros.

Uma reflexão sobre ações associativas para melhoria do ambiente de negócio

Quando Raul pensa em tudo o que aconteceu na sua vida, ele percebe que cumpriu seu papel, enfrentou o medo da formalização e não ficou de braços cruzados. Ele entendeu que ter um CNPJ foi apenas o começo e que o futuro do seu negócio estava em sua própria capacitação e no envolvimento com outros empresários. Ele se tornou referência para muitos comerciantes locais, pois foi um dos primeiros a se formalizar e ainda incentivou os outros a fazerem o mesmo.

Sua perspectiva para o futuro é abrir outro restaurante com a ajuda do filho que está se formando em gastronomia, já com a intenção de ajudar o pai. Se sozinho ele conseguiu tanta coisa, com o filho a sua pretensão é maior.

Questões para discussão

1) Quais os fatores que estimularam os empresários locais, e Raul especialmente, a formalizarem os seus empreendimentos?
2) Quais as limitações enfrentadas por um empreendimento informal?
3) Quais as características empreendedoras observadas na história de Raul?

Participação do Sebrae/RJ e parceiros

Raul contou com o apoio do Sebrae para formalizar sua empresa. Com a criação do projeto Desenvolvimento do Empreendedorismo em Comunidades Pacificadas, ele e o grupo de empresários do Polo Inova Cidade participaram de várias oficinas e cursos promovidos pelo Sebrae, como as oficinas do SEI (empreender, planejar, vender, comprar, controlar o dinheiro e unir forças para melhorar), Me formalizei e agora?, Aprender a Empreender, Formação de Preços, Controles Financeiros, Gestão de Marketing, Atendimento ao Cliente e Técnicas de Negociação.

O Polo Inova Cidade de Deus integra o Programa Polos do Rio que visa à promoção das vocações locais das diversas regiões da cidade do Rio de Janeiro, por meio do estimulo à atividade econômica e consolidação de espaços atraentes de convivência para os cariocas e turistas.