

Debson dos Santos Silva²

Ênio Martins Teixeira³

Felipe Caetano Ribas Almeida⁴

Orientador: Prof. Harilson Ferreira de Souza

Harilsonferreira@Hotmail.Com

RESUMO

O artigo aborda a trajetória da empresa VIASATDIGITAL DIGITAL TELECOM. Empreendimento que demonstra expressivo crescimento na cidade de São Francisco-MG. Em nosso estudo priorizamos a análise dos aspectos administrativos: gestão, liderança, relações trabalhistas, infraestrutura e marketing da empresa. Optou-se pela história oral contada em uma entrevista não estruturada que permite ao entrevistado se expressar com riqueza de detalhes e aos pesquisadores conhecer suas motivações e estratégias de atuação. Foi realizada previamente uma leitura de periódicos, consultas de sites na internet e bibliografias específicas, para dar conta do nosso objetivo, e por fim, foi realizada uma pesquisa amostral para ter uma percepção da satisfação que a empresa alcança junto ao seu público. Como resultado verificou-se uma trajetória de vida significativa de um empreendedor, inovador que, com ousadia e muita coerência implementou sua empresa no mercado local. O trabalho é relevante para os municípios em geral, bem como, para os pesquisadores que se interessarem pela temática em questão.

Palavras chave: Empreendedorismo. Internet. Liderança e Qualidade em Serviços.

1. INTRODUÇÃO

A internet é um dos meios de comunicação mais abrangentes do planeta, sendo o segundo meio mais utilizado no Brasil, perdendo apenas para a Televisão. As múltiplas possibilidades de uso transformaram a rede mundial de computadores numa Revolução Digital sem precedentes na História da Humanidade. Este aspecto contextual é de suma importância para compreendermos, a trajetória da VIASATDIGITAL TELECOM. O caso desta empresa

¹ Trabalho requisitado pela Disciplina Seminário de Integração Científica, ministrada na FAVENORTE pelo Professor Harilson Ferreira de Souza. Este texto é destinado exclusivamente ao estudo e à discussão acadêmica. Não é intenção dos autores avaliar ou julgar o movimento estratégico da empresa em questão

² Acadêmico do Curso de Engenharia Civil da FAVENORTE Campus São Francisco-MG

³ Acadêmico do Curso de Engenharia Civil da FAVENORTE Campus São Francisco-MG.

⁴ Acadêmico do Curso de Engenharia Civil da FAVENORTE Campus São Francisco-MG.

mostrou-se muito relevante para conhecer e compreender a empresa que há mais de 10 anos fornece internet à todo município de São Francisco-Mg. A empresa é a principal provedora de Internet da região. Tem se notabilizado no oferecimento de serviços de soluções e conectividade para empresas nas mais diversas áreas, enquanto promove a inclusão digital entre os moradores.

No intuito de dar maior embasamento a essa pesquisa, foi realizada uma entrevista com o sócio administrador da empresa, Hermes Figueiredo e com o gerente geral da VIASATDIGITAL, Carlos Caixico. Outro aspecto metodológico adotado foi à realização de uma pesquisa de campo, na qual coletamos dados, que balizam o grau de satisfação dos moradores da cidade em relação à qualidade dos serviços prestados e a qualidade da internet (em relação à velocidade e a frequência), ofertados pela VIASATDIGITAL TELECOM.

O presente estudo está dividido da seguinte maneira: primeiro situamos historicamente o surgimento e a expansão da Internet no Brasil; posteriormente, analisamos a trajetória da empresa VIASATDIGITAL TELECOM; na sequência, realizamos um balanço da relevância social da empresa e por fim, as considerações finais.

2. BREVE HISTÓRICO DA INTERNET: NO BRASIL

A criação de novas tecnologias, sempre acompanhou a história da humanidade. Aliás, criar é uma atividade essencialmente humana. Apenas os seres humanos são capazes de ver uma árvore e imaginar diversos usos dela. Ademais, a humanidade se estabeleceu à custa da tecnologia e se tornou dependente dela. Como nos destaca a autora, Lídia Mesquita (2016, p. 11):

“O homem adapta o mundo à suas necessidades, de tal maneira que se torna refém dos artificios tecnológicos”. Com o passar dos séculos, foram muitas as suas criações, entre elas todos os tipos de máquinas que influenciaram e influenciam seu modo de agir, de pensar e principalmente suas necessidades. Dessa forma, o homem cria e é dominado por suas criações, pois elas têm o poder de recriá-lo.

A Internet veio para balizar essa realidade, e é a "garota propaganda" que simboliza o expressivo avanço da tecnologia. Inicialmente surgida com objetivos militares, à internet era um segredo de Estado. Lentamente, a rede mundial de computadores foi modificando por completo a forma como informações e serviços chegam até as pessoas.

No mundo contemporâneo, muitas pessoas acordam e sua primeira atitude é pegar o celular para checar se há novas mensagens. Tal prática vem se alastrando pelo mundo inteiro, modificando os hábitos e comportamento das pessoas. São inúmeros os reflexos provocados por esta sensível mudança na forma de se conceber sociabilidade, aliás, o tema da redação do ENEM 2018, abordou este problema.

O ENEM 2018 ofertou como tema de sua redação, a 'manipulação do comportamento do usuário pelo controle de dados na internet'. Inspirada no domínio cada vez mais frequente, que a Internet vem exercendo sobre nosso cotidiano.

Antigamente eram comuns as brincadeiras de rua: Amarelinha, Pula Corda, Pega-Pega, Pique Esconde, Pula cordas. Entretanto, aquelas formas de brincar praticamente não existem mais. Os novos hábitos de vida vêm adotando os jogos eletrônicos como primeira opção. Tal mudança no padrão do ato de brincar aumenta a cada dia, o número de crianças sedentárias, psicológico e emocionalmente instáveis, além de ter interferência direta em seu aprendizado. A humanidade não retrocederá a um mundo pré internet.

Estabelecida como uma soma de pequenas conquistas tecnológicas, a Internet é inegavelmente uma das criações mais consolidadas e extraordinárias concedidas pelo homem por intermédio da Tecnologia. Hoje, quase tudo está na internet ou pode ser resolvido por intermédio dela, a maior parte das informações, verdades/mentiras, previsões, conquistas, estão armazenadas em sua Cyber memória digital acessível a qualquer um de nós (ou assim deveria ser). São milhões de pessoas, por dia, que acessam essa ferramenta, em busca de saciar o seu conhecimento, entretenimento, curiosidade, prazer.

Segundo as pesquisadoras, Sônia Pantoja e Rosângela Ferreira, a Evolução da Internet no Brasil e no Mundo, teria ocorrido:

“Com a Guerra Fria os americanos optam por montar uma rede sem hierarquia, com interconexões redundantes, uma espécie de ninho de serpentes com milhares de cabeças e ao mesmo tempo sem cabeça alguma. De modo que se os soviéticos jogassem uma bomba sobre Washington ou qualquer outra grande cidade a rede de computadores continuaria funcionando sem interrupção.” (2000, p. 7)

Internet, filha da guerra, inicialmente não tinha nenhum dos muitos propositos que atualmente possui. Por exemplo, hoje em dia são raras as pessoas que não possuem uma conta no Facebook ou Whatsapp (que são as duas redes sociais mais estabelecidas no mundo).

No Brasil, a internet se iniciou em setembro de 1988. As conexões inicialmente foram feitas em setor acadêmico e somente anos depois foi destinada a usuários domésticos e empresas. Segundo o Portal Net:

A internet no Brasil iniciou-se em setembro de 1988 quando no Laboratório Nacional de Computação Científica (LNCC), localizado no Rio de Janeiro, conseguiu acesso à Bitnet, através de uma conexão de 9 600 bits por segundo estabelecida com a Universidade de Maryland.

Dois meses depois foi a vez da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (Fapesp) que também ligou-se à Bitnet, por meio de uma conexão com o Fermi National Accelerator Laboratory (Fermilab), em Chicago. Algum tempo depois, a Fapesp criou a rede ANSP (Academic Network at São Paulo), interligando a Universidade de São Paulo (USP), a Universidade de Campinas (Unicamp), a Universidade Estadual Paulista (Unesp) e o Instituto de Pesquisas Tecnológicas do Estado de São Paulo (IPT). Mais tarde, ligaram-se à ANSP a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) e a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRS).

Em maio de 1989, a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) também ligou-se à rede Bitnet, através da Universidade da Califórnia em Los Angeles (UCLA), constituindo-se no terceiro ponto de acesso ao exterior. Em 1981 foi fundado o Ibase (Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas), autônomo e apartidário o Ibase sempre teve como um de seus objetivos a disseminação de informações a sociedade civil. Isso incluía a democratização do acesso às redes de computadores no país.

Em meados da década de 80, o Ibase integrou-se a um projeto internacional chamado Interdoc. Sua finalidade era o uso do correio eletrônico para o intercâmbio de informações entre ONGs (organizações não-governamentais) de todo o mundo. Participavam do projeto dezenas de entidades da África, América Latina, Ásia e Europa. Contudo, o uso desse sistema ainda era extremamente caro. Fazia-se necessário encontrar meios alternativos para facilitar essa conexão internacional e reduzir os custos de comunicação.⁵

No ano 2000 a Internet já tinha acesso grátis no Brasil, o que contribuiu ainda mais para o seu crescimento. Assim, em 2006, o país já era um dos dez que mais utilizam a internet através das redes sociais. O 3G e o 4G, muito usados hoje em dia, teve início, no Brasil, em 2007, e passaria a dominar todas as conexões e setores de comunicação. Em seguida veio o *WI-FI*⁶, outro grande marco, que transferiria a função exercida pelos cabos/fios para os até então ultra modernos *roteadores*, que passariam a possibilitar a transmissão através de fatores invisíveis como ondas de rádio.

Posteriormente, surgiriam as conexões via rádio e cabo que forneceriam um novo cenário a Internet, que passava a se tornar o segmento mais utilizado em toda sociedade. Nesse cenário,

⁵ Disponível em: https://www.oficinadanet.com.br/artigo/904/o_comeco_da_internet_no_brasil. Acessado em 13 de Nov de 2018.

⁶ **Wi-Fi:** **Wi-Fi** é uma abreviação de “Wireless Fidelity”, que **significa** fidelidade sem fio, em português.

várias empresas e pessoas a divulgação de seus serviços e produtos, dando origem as primeiras agências de emprego on-line e aos primeiros sites de compras coletivas. Com isso, a Internet seria o meio que passaria a ter diversos fins, substituindo vários outros convencionais.

As redes sociais que consolidaram a Internet em solo brasileiro, estabeleceu conexões e permitiu a interação entre pessoas do mundo inteiro. Destacamos que nesse período surgiram a maioria dos mais famosos aplicativos, como Orkut, o Facebook, o Skipe, o Youtube e várias outras plataformas utilizadas até hoje. Entretanto, o acesso a estes recursos comunicacionias, ainda está fora da realidade de muitos brasileiros. Diante disso, o governo brasileiro tem propondo medidas para amenizar a exclusão digital:

“[...] nesse sentido o governo brasileiro e seus ministérios atuam através de programas para que haja uma inclusão digital globalizada possibilitando a democratização do acesso as tecnologias. É notável que o mercado de trabalho cada vez mais exige conhecimento nessa área e uma vez não tendo, intensifica-se a exclusão digital ocasionando por sua vez uma exclusão socioeconômica. Algumas escolas já oferecem aulas de informática em seus currículos, mas trata-se ainda de uma realidade distante do acesso global”.

Os esforços governamentais tem conseguido amenizar a exclusão digital no país. Ainda existe um longo caminho para generalizar o acesso e melhorar a qualidade da internet brasileira. Ampliar o acesso representa também uma ampliação da cidadania digital.

No país, 62% dos municípios têm estrutura de fibra óptica, segundo dados de 2017 da Anatel (Agência Nacional de telecomunicações). Há ainda fortes diferenças regionais: no Piauí, apenas 16,5 % dos municípios tinham rede. No Amazonas, eram 35,5 %, e, em Minas Gerais, 40%⁷.

Existe atualmente no Brasil, um sensível crescimento da Internet das coisas. Este segmento envolve uma série de objetos da vida cotidiana conectada a rede e a indústria 4.0. Este setor é constituído pela inclusão de tecnologias de automação e troca de dados ao sistema produtivo. Neste cenário de profundas transformações na rede, a tendência é que a desigualdade aumente ainda mais, principalmente aquelas regiões e pessoas mais pobres. Algumas mudanças seriam bem vindas:

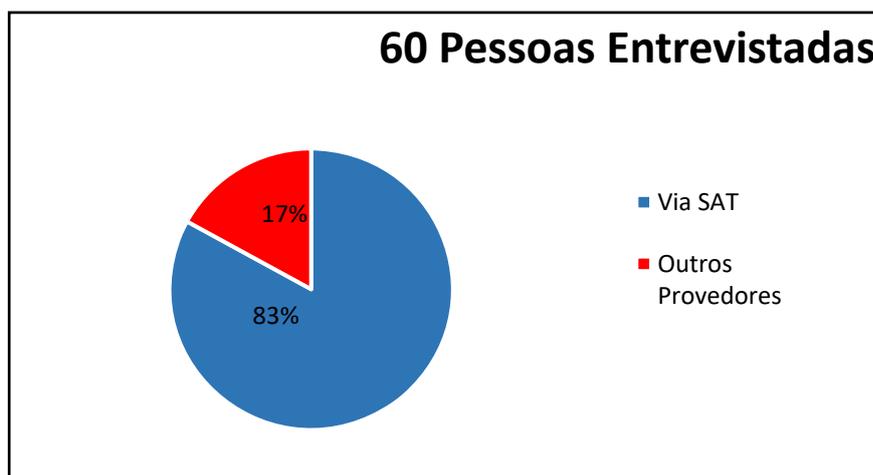
Uma medida apontada como essencial para destravar os investimentos na expansão da infraestrutura é a alteração da Lei Geral das Telecomunicações, que completa 21 anos em 2018. A principal mudança defendida pelas empresas seria isentar as

⁷ Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2018/07/brasil-sofre-para-expandir-internet-20-anos-apos-privatizar-telebras.shtml>. Acessado em 14 de Nov. de 2018.

concessionárias de fazer investimentos em telefonia fixa e transferir esses recursos à expansão da internet. As companhias investem até R\$ 450 milhões por ano para manter o parque público de orelhões no país, uma estrutura que ninguém está aproveitando⁸.

Nas últimas décadas, a internet moldou costumes, impôs modelos e promoveu mudanças estruturais em tão grandes proporções que essa conectividade de tudo a tudo, conforme prega a Internet das Coisas, está conquistando cada vez mais espaço e adquirindo novas dimensões a cada instante. Nesse contexto, convém analisar como os provedores de acesso à internet como a VIASATDIGITAL TELECOM, estão ganhando espaço e se tornando a principal força para o crescimento dos serviços de telecomunicações em diferentes localidades do país.

Gráfico 1 - Percentual de usuários da VIASATDIGITAL TELECOM



Fonte: Elaborado por Felipe Caetano em Outubro de 2018.

A VIASATDIGITAL TELECOM difunde a Internet por meio dos serviços prestados, possibilitando que ela seja distribuída de forma independente a todas as pessoas interessadas. Dados da empresa sugerem que seus serviços são contratados por 83% dos usuários locais, conforme o gráfico acima.

Não obstante, pensamos que analisar a trajetória desta empresa local do ramo da Rede Mundial de computadores, será uma rica experiência de descobertas a despeito da inserção do município na era digital. Por outro lado, analisaram também, as dificuldades e os aspectos administrativos adotados pelo empreendedor Hermes Figueiredo.

⁸ Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2018/07/brasil-sofre-para-expandir-internet-20-anos-apos-privatizar-telebras.shtml>. Acessado em 14 de Nov. de 2018.

3. VIASATDIGITAL: UMA CURIOSIDADE, UM EMPREENDEDOR, UMA EMPRESA.

Nesta seção, analisaremos a trajetória do idealizador da VIASATDIGITAL TELECOM, Hermes Figueiredo. Tentaremos demonstrar, como se deu seu interesse por este segmento comercial, como o viabilizou e consolidou seu empreendimento como uma referência regional.

Figura 1- Fachada da VIASATDIGITALdigital. Outubro de 2018



Fonte: Arquivo pessoal de Debson Santos.

O idealizador da empresa, Hermes Mendes Figueiredo, desde os seus 12 anos já interagira na área de telecomunicação. Entretanto, na década de 90 encontrou um cenário propício à expansão do setor, no qual, seu interesse por essa atividade comercial cresceu ainda mais. Conforme nos esclarece no trecho da entrevista a seguir:

Eu sempre fui assim, entusiasta no que se diz respeito à telecomunicação. Comecei com isso muito novo com 12 a 13 anos. Eu já interagira muito com a telecomunicação e comecei trabalhando [...], com telecomunicações, também fabricando radio, transmissores e trabalhei na área de telefonia rural, PABX⁹.

⁹ Entrevista com Hermes Mendes Figueiredo, Sócio administrador da VIASATDIGITAL TELECOM, gravada por Ênio Martins Teixeira em 21/09/2018.

Por vezes, os rumos profissionais de uma pessoa podem ser definidos na infância ou adolescência. A trajetória de vida de Hermes Figueiredo, já dava claros sinais desde muito cedo. A prática de aprender brincando, ou especulando o universo das comunicações, ratifica a ciência sem fronteiras. Um empreendedor enxerga oportunidades em contextos que para muitos é um descabimento. Hoje em dia, muito se tem dito no Brasil, que o empreendedorismo é fundamental para a geração de riquezas, promove o crescimento econômico e aprimora as condições de vida da população. No entanto, conforme nos esclarece Priscila Ohana (2016, p. 20):

Apenas 24,4% dos brasileiros têm realmente intenções empresariais, pois muitos ainda têm um certo receio em abrir um negócio, e muitas vezes o medo de empreender e de fracassar é capaz de impedir que os indivíduos queiram transformar as oportunidades percebidas em negócios. O Brasil ficou em nono lugar no ranking de "Medo de fracasso", com 44,7%, e a percepção de oportunidade caiu de 61% em 2014, para 42,4% em 2015. No entanto, podemos destacar aqueles que começam um negócio e transformam o risco de fracasso em oportunidade, levando o Brasil ao quarto lugar em relação à taxa de propriedade estabelecida, com 18,9%.

O protagonista deste enredo não ignorava riscos e medos. O fato de gostar de brincar com aparelhos de comunicações só solidificavam suas convicções quanto à necessidade de viver através daquilo que mais gostava de fazer. Ao longo da vida, foi agregando mais conhecimentos e experiências com o empreendimento. O trecho de entrevista a seguir é esclarecedor a este respeito:

Na verdade [...], nada melhor que você [...], poder trabalhar, com aquilo que você gosta, então pra mim foi uma consequência.

[...] Oficialmente em 1998 iniciou as atividades. [...] Antes de existir a empresa oficialmente, eu trabalhava com se fosse informal entendeu. Trabalhava com instalações já com alguma coisa. E, em 1998 a gente formalizou, abriu um CNPJ e começamos nossas atividades [...], abrimos uma empresa contratamos um funcionário e começamos¹⁰.

Em 1998 a empresa VIASATDIGITAL TELECOM, iniciou suas atividades oficialmente. Situada no município de São Francisco-MG, trabalha desde o início na área de telecomunicações, prestando serviços de telefonia rural, bina, identificador de chamadas, transmissores, PABX¹¹.

¹⁰ Entrevista com Hermes Mendes Figueiredo, Sócio administrador da VIASATDIGITAL TELECOM, gravada por Ênio Martins em 21/09/218.

¹¹ PABX sigla para *Private Automatic Branch Exchange* (troca automática de ramais privados). É uma rede de telefonia privada usada por uma empresa. Os usuários de um sistema de telefonia PABX compartilham um número de linhas externas para a realização de chamadas externas.

A realidade de um empreendedor é motivada pela superação dos desafios que qualquer novo empreendimento oferece. Toda empresa passa pelas dificuldades operacionais iniciais. Conta muito como elas são compreendidas e enfrentadas pelo(s) administrador (es). O sucesso em qualquer atividade, cobra seu preço e com Hermes Figueiredo não seria diferente.

O desafio que eu costumo dizer que é o que toda pequena empresa tem. [...] Por mais que a empresa seja, muito pequena, muito pequena mesmo, no caso, trabalha apenas eu e um outro funcionário. Ela tem a mesma demanda de uma empresa grande. Ela precisa de um departamento financeiro, um departamento comercial, um departamento administrativo, todas essas necessidades existem só que como não existe recurso pra gente fazer isso então uma pessoa começa a fazer todas essas funções né. Eu acho que [...] a grande maioria das empresas não decola porquê, por exemplo, eu sou mais voltado para a área técnica é o que eu gosto, que eu tenho uma facilidade maior. Então, quando você pega um cara que tem uma facilidade maior que é a área técnica, ele começa a ater uma dificuldade coma área administrativa, a área financeira esse é o grande desafio. A empresa não consegue contratar, hoje, por exemplo, nós já temos isso de forma independente. Nós temos nosso financeiro, comercial, departamento técnico, cada parte da empresa tem uma pessoa focada naquele assunto, mais no início, isso é o maior desafio que uma empresa pequena tem na minha opinião é isto aí.¹²

Conceber uma gestão eficiente é um dos maiores entraves para muitos empreendedores no início do negócio. Dar os primeiros passos é o motivo pelo qual muitos abortam seus sonhos. O medo e a esperança fundem-se, provocam dúvidas e angústias. A este respeito, ainda segundo Priscila Ohana (2016, p. 21):

O Brasil possui uma maioria de empreendedores que encontra oportunidades de negócio antes de iniciar um empreendimento, chegando a quase 57% do TEA (Taxa de Empreendedores em Estágio Inicial). Os outros 43% são aqueles que entram em algum negócio por necessidade. [...] Entre os empreendedores iniciais a proporção de homens e mulheres é praticamente a mesma, 51% e 49% respectivamente. Essa proximidade se deve fatores que vão desde o maior nível de escolaridade em relação aos homens até as mudanças na estrutura familiar. [...] Já entre os empreendedores estabelecidos, os homens são em maior número do que as mulheres. São 56% e 44% respectivamente. Os homens que iniciam um negócio, o fazem por oportunidade em quase 70% das vezes, enquanto a mulher inicia um negócio por necessidade (54%), pois ela tem uma maior necessidade em encontrar maneiras de ganhar dinheiro extra para complementar a renda familiar e pagar as necessidades como escola, roupas e comida para alimentar a família.

As múltiplas experiências empresarias, pelas quais, Hermes Figueiredo tem passado como administrador da VIASATDIGITAL TELECOM, continua moldando seu estilo de liderança e solidificando a Cultura desta Organização. Ele pode ser definido como um bom líder. Procura promover autonomia e respeito, enquanto preza pelo bem-estar da empresa.

¹² Entrevista com Hermes Mendes Figueiredo, Sócio administrador da VIASATDIGITAL TELECOM, gravada por Ênio Martins Teixeira em 21/09/2018.

...eu costumo dizer o seguinte: [...], eu graças a DEUS consigo hoje atuar na área que eu gosto e me considero privilegiado, como se fosse um jogador de futebol. Tá jogando bola, e ainda estou conseguindo sobreviver daquilo, pra mim nesse aspecto de certa forma eu fui, privilegiado.

É uma pergunta muito difícil pra eu responder como eu sou, eu sou isso, sou aquilo. Cara eu simplesmente, faço o que eu acho legal. Ponto de vista que eu acho ser bacana, eu programa¹³.

O que distingue o bom líder do mau líder é sua capacidade de estabelecer metas e fazer concessões. O senso de responsabilidade, visão de futuro, balizam as relações de Hermes Figueiredo com os colaboradores. Sabedor que os líderes eficazes raramente são permissivos, desde cedo entendeu que liderar é uma enorme responsabilidade e não um privilégio. Corroborando com estas definições, o gerente geral da empresa Carlos Eduardo Caixico, ressalta que:

Hoje agente pode ser considerada uma das melhores empresas para se trabalhar. [...] Aqui agente exige produtividade e satisfação quanto dos clientes como dos funcionários. É tanto que as pessoas livres aqui né, para atender as necessidades da empresa e deles também. Então, assim, trabalhar aqui, hoje praticamente é, todo mundo que tá aqui, tá bem satisfeito, a gente não tem reclamação, chegando para a gente ainda.¹⁴

Um clima organizacional positivo reflete a cultura da empresa. Essa condição pode definir a continuidade ou o fracasso empresarial. No caso em questão, podemos destacar o senso de organização, eficácia e justiça preconizado pela VIASATDIGITAL TELECOM. “Da mesma forma como cada país tem a sua própria cultura, as organizações se caracterizam por culturas organizacionais próprias e específicas” (CHIAVENATO, 2004, p.121).

Há aproximadamente 20 anos no mercado a VIASATDIGITAL TELECOM é hoje um dos principais provedores da região. O destacado sucesso na prestação de serviços, não teria sido possível se não contasse com colaboradores satisfeitos, valorizados e plenamente integrados a cultura da Organização. Segundo o idealizador da empresa, o que tem colaborado para o bom desenvolvimento:

...eu acho, que eu como proprietário da empresa é difícil de responder em nome dos funcionários. Eu vou te contar o que acho que seria melhor pra empresa e pros funcionários. [...] O primeiro passo, ele tem que ser bem remunerado. Nós temos um modelo de negocio, um pouco diferente da grande maioria das empresas. [...] Como

¹³ Entrevista com Hermes Mendes Figueiredo, Sócio administrador da VIASATDIGITAL TELECOM, gravada por Ênio Martins Teixeira em 21/09/2018.

¹⁴ Entrevista com Carlos Eduardo Caixico, Gerente Geral da VIASATDIGITAL TELECOM, gravada por Ênio Martins Teixeira em 21/09/2018.

agente nasceu numa região muito carente no Norte de Minas, agente não tem mão de obra qualificada. Toda mão de obra da VIASATDIGITAL, foi criada aqui dentro da VIASATDIGITAL. Nós não trouxemos ninguém de fora, ate mesmo porque se agente dependesse de alguém de fora para poder implantar alguma coisa na empresa [...] talvez não existisse. Você não vai conseguir, pessoas de fora. Por exemplo, na época da fibra óptica agente descobriu como funcionava a fibra, buscamos um treinamento especializado e a partir daí, foi eu mesmo que fiz o treinamento. Eu treinei as pessoas aqui dentro, eu não trouxe nenhum funcionário. [...] Esse cara é técnico nisso ou daquilo, tal, tal e veio trabalhar aqui. Isso é um modelo que agente tem desde o inicio, que surgiu da carência, nós não tínhamos a mão de obra qualificada e ela foi criada toda aqui pela gente¹⁵.

Uma empresa vende produtos ou serviços. Todavia, suas operações são realizadas por pessoas. Pessoas produzem mais e melhor quando são tratadas com respeito e reconhecimento de sua importância organizacional. A este respeito, segundo Chiavenato:

A gestão de pessoas consiste em planejar, organizar, desenvolver, coordenar e controlar técnicas capazes de promover o desempenho eficiente dos funcionários, ao mesmo tempo em que a organização lhes permite alcançar os objetivos individuais relacionados direta ou indiretamente com o trabalho. A gestão de pessoas, além de conquistar os funcionários, precisa mantê-los na empresa motivados, fazendo com que deem o máximo de si e trabalhando com uma atitude positiva e favorável. As pessoas precisam ter um motivo para trabalhar. Além das necessidades básicas para sobreviver, todos têm objetivos particulares que os levam a continuar dentro das empresas, não é apenas um grande salário que forçará as pessoas a trabalhar, e a gestão de pessoas deve levar em consideração esses aspectos. (apud GOES E FILHO, 2013, p. 4).

De modo geral, qualquer empresa precisa lidar com processos de mudanças operacionais neste mundo globalizado. Uma empresa como a VIASATDIGITAL TELECOM, que vende serviços de tecnologia digital, o grau de exigência é ainda maior. A rapidez é o oxigênio que ela respira. Segundo Drucker (1987, pp. 27-38 *apud* Ferreira, Reis, Pereira, 1997, p. 181):

“O empreendedor sempre está buscando a mudança, reage a ela e explora como sendo uma oportunidade. Ele cria algo novo, algo diferente, ele muda ou transforma valores [...]” A missão da empresa baseia-se em melhorar a lucratividade e crescimento dos negócios de pequenas e grandes empresas, e também de clientes residenciais, com o objetivo de deixar a empresa sempre atualizada com o que há de novo no mercado no ramo de internet.

A VIASATDIGITAL TELECOM, atualmente conta com uma estratégia própria criada para melhor desenvolvimento do trabalho e atendimento ao cliente. Suas metas são ambiciosas. Quais sejam: tornar-se futuramente numa empresa de nível regional, reconhecida pelo seu comprometimento com o cliente. Segundo seu gerente geral:

¹⁵ Entrevista com Hermes Mendes Figueiredo, Sócio administrador da VIASATDIGITAL TELECOM, gravada por Ênio Martins Teixeira em 21/09/2018.

[...] A empresa preza muito pelo respeito entre seus colaboradores, sempre preservando seus valores éticos.

A empresa tem um sistema de alta segurança, tecnologia de ponta. Algumas áreas são reservadas somente aos técnicos, contando com senha de controle de acesso de cada um. Departamentos separados para cada função específica da empresa, setor financeiro, sala de monitoramento, atendimento, estoque, testes de equipamentos e etc. Na sala de monitoramento encontra-se o departamento de NOC¹⁶ onde é realizado o monitoramento de clientes, taxa de tráfego da rede, quantidade de equipamentos com problemas, clientes ativos e inativos, nível de sinal da fibra óptica, e demais dados que são descobertos em tempo real, funcionando 24 horas por dia. Com armazenamento automático em nuvem, onde esses dados são analisados em tempo real, para melhor gestão e desenvolvimento da empresa¹⁷.

A principal estratégia de fortalecimento da marca é a divulgação através, do marketing de “boca a boca”. Para viabilizá-lo, a empresa tem parceria com o Portal SF Minas, na qual, todos os eventos que o Portal SF cobre, levam a logomarca da VIASATDIGITAL. Não utilizam do tradicional marketing de varejo, buscando atender bem aos clientes, para que os mesmos façam a divulgação da empresa. Conforme nos disse Hermes:

O único marketing que a gente trabalha é o marketing de fixação da marca. A gente não tem aquele marketing, pelo menos por enquanto, ainda aquele marketing: "oh" fibra óptica da VIASATDIGITAL por R\$ 49,90 tal, tal e tal. O que agente procura é levar nossa marca, e está presente dentro de alguns ambientes, que a gente tem acesso. Por exemplo: rede social é onde a gente investe bastante. A gente tem uma parceria com o portal SF MINAS, então todos os eventos que o portal SF MINAS cobre a gente leva nossa logo marca. Então agente não tem esse marketing [...] de varejo né, que é internet de tantos megas por tal valor. Isso é bacana é, mas o marketing que a gente trabalha é mais a fixação de marca e aguardar que os próprios clientes façam esse boca a boca. [...] A gente entende, que [...] a cada dez clientes, que vai chegar aqui e comprar uma internet, ele não [...] não vai chegar aqui porque viu isso na tevê, viu isso no jornal. [...] Antes de ele chegar aqui, você pode ter certeza, que ele conversou com pessoas que ele conhece. Então, esse vai ser o diferencial nosso, o cara que contratar uma internet, sabe que o amigo dele tem uma internet. Ele vai conversar com o cara e aí baixo, eu tô querendo contratar. Então esse vai ser o diferencial nosso, se ele veio até aqui, porque alguém falou algo positivo da nossa empresa. Então o marketing nosso é basicamente é nesse boca a boca, agente tenta fazer o serviço melhor possível¹⁸.

A estratégia de marketing adotada pela empresa local prioriza a excelência nos serviços prestados. Desse modo, a empresa acredita que atinge, a fidelização dos clientes, que farão um marketing boca a boca. O fortalecimento da marca também foi ressaltado por Aaker apud FREITAS (1998, op. Ci. P. 10):

¹⁶NOC (*Network Operation Center* ou Núcleo de Operações de rede), é o local onde se realiza o monitoramento e gestão dos eventos, análise de dados para prever possíveis problemas, e desenvolver

¹⁷ Entrevista com Carlos Eduardo Caixico, Gerente Geral da VIASATDIGITAL TELECOM, gravada por Ênio Martins Teixeira em 21/09/2018.

¹⁸ Entrevista com Hermes Mendes Figueiredo, Sócio administrador da VIASATDIGITAL TELECOM, gravada por Ênio Martins Teixeira em 21/09/2018.

A lembrança da marca uma vez que se é mencionado um nicho de algum produto é um dos maiores desafios que uma empresa enfrenta. Conseguir fazer com que o consumidor se lembre da sua marca é extremamente importante para se obter melhores resultados. Empresas elaboram muitas estratégias para se tornarem “*top of mind*”¹⁹, ou seja, marcas que são as mais lembradas quando citado um nicho de produto.

Com a explosiva difusão da 3ª Revolução Industrial, a partir de 1970, suas faces mais visíveis, os meios de comunicações, aumentaram a demanda por tráfego de voz, vídeo e dados de alta velocidade. Constantemente nos deparamos com novos conceitos em tecnologias em termo de meios de transporte das informações. É nessa ideia que surge a fibra óptica. Ela garante um nível elevado de fiabilidade e transmissão de sinais e dados, voz e vídeo. Segundo o idealizador da empresa:

“Não haveria maneira de fazer algo pensando no futuro que não fosse com a fibra óptica”. Podendo trabalhar com velocidade muito superior à da internet via rádio, na qual o maior desafio para implementar é o custo. A internet via rádio ainda está em alta devido ao fato de ter maior viabilidade econômica²⁰.

A empresa neste momento oferece o que há de mais moderno em internet no Brasil. A fibra óptica é o que de melhor existe. Neste quesito, a bucólica cidade de São Francisco já entrou no século XXI. Os feitos desse empresário são-franciscano são notáveis. Atualmente, presta serviços nas cidades de Luzilândia, São Romão, Chapada Gaúcha, Pintópolis, Brasília de Minas, Icarai de Minas dentre outras.

Aquele adolescente, esguio e espichado, alegre e comunicativo, que em meados da década de 1980, andava pela cidade numa Caloi Cross freestyle branca e azul tornara-se num empresário bem sucedido. Tudo começou como brincadeira de um jovem curioso em compreender aparelhos de comunicação.

As memórias da infância a respeito de como as crianças brincam, certamente lhe ajudaram bastante. As crianças brincam, desmontando os brinquedos, querem saber como eles foram feitos, olham por dentro, por fora, remontam o quebra cabeça. Neste gesto, há um claro desejo em se compreender como as coisas funcionam. E não é que assim, acabou encontrando uma

¹⁹ *Top of Mind* é um termo em inglês utilizado na área de marketing empresarial como uma maneira de qualificar as marcas que são mais populares na mente dos consumidores.

²⁰ Entrevista com Hermes Mendes Figueiredo, Sócio administrador da VIASATDIGITAL TELECOM, gravada por Ênio Martins Teixeira em 21/09/2018.

missão de vida, cujo propósito é aproximar pessoas, encurtar distancias e viabilizar negócios: VIASATDIGITAL DIGITAL TELECOM.

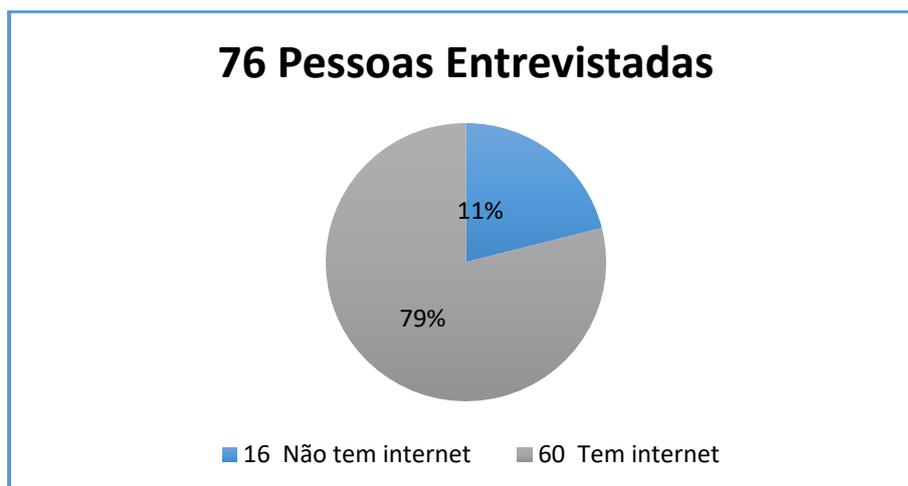
4. VIASATDIGITAL: APROXIMANDO PESSOAS. ENCURTANDO DISTÂNCIAS E VIABILIZANDO NEGÓCIOS

No mundo globalizado em que vivemos, a eficiência e a velocidade são cada vez mais valorizados. Neste contexto, a Internet sintetiza os novos tempos. O volume de bens e serviços que circulam nela são incontáveis. A cada instante surgem novas possibilidades. Segundo Celso Furtado (1981), um modelo de desenvolvimento adequado, deve tomar como referência, o uso das técnicas e da ciência, para melhorar a qualidade de vida das pessoas.

Neste sentido, a VIASATDIGITAL TELECOM, tomou como lema ser uma empresa capaz de aproximar pessoas, encurtar distancias e viabilizar negócios. Objetivamente, se posiciona como uma empresa voltada às possibilidades de melhorias na qualidade de vidas das pessoas físicas e jurídicas ao contemplar o desenvolvimento de vários empreendimentos.

Através de uma coleta de dados por amostragem da população de São Francisco, obtivemos o seguinte resultado em relação ao número de pessoas que utilizam o meio de comunicação tão difundido no mundo todo, que é a Internet.

Gráfico2 - Percentual de usuários de INTERNET



Fonte: Coleta de dados realizada por Debson dos Santos, Ênio Martins e Felipe Caetano em outubro de 2018.

Do total de pessoas entrevistadas 79% responderam que possuem internet em sua residência ou local de trabalho. Nesta mesma pesquisa percebemos que a maioria dos respondentes que possuem o serviço, o tem fornecido pela VIASATDIGITAL, 83% conforme Graf.1.

Quanto às pessoas que não possuem o acesso aos serviços de internet, e que são chamados de “excluídos digitais”, têm uma atenção especial do estado para mudar esta realidade. No Brasil, foi criado para isso um Programa Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão (Gesac). Esse programa tem como intuito difundir o conceito de internet em diferentes espaços e equipamentos públicos, alcançando pessoas e áreas com dificuldade de acesso à internet. É um programa que claramente procura interagir as pessoas excluídas digitalmente a "sociedade conectada²¹".

Promover a inclusão de digital, também é uma forma de ampliar a cidadania. Pois, os indivíduos passam a obter diversos conhecimentos e informações. Nesse sentido, o programa busca oportunizar uma melhor comunicação entre todas as pessoas, qualificando-as profissionalmente, permitindo que aprendam novos idiomas, tornando seus investimentos mais práticos.

Quanto à qualidade da oferta do serviço de internet, chamado popularmente de “sinal de internet”, não só em São Francisco, mas também em parte expressiva do Brasil, a um senso comum que afirma que não é muito bem qualificada. Hermes tenta explicar essa problemática com o seguinte argumento:

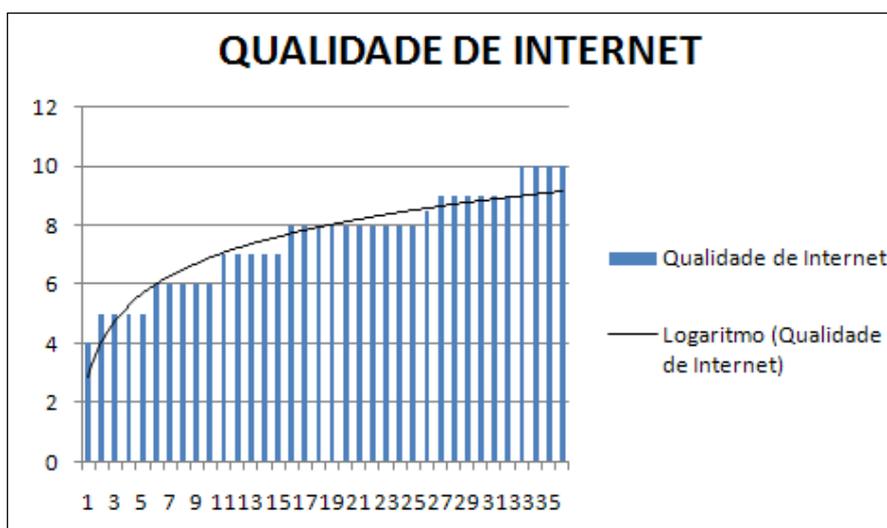
²¹ Disponível em: <https://www.governodigital.gov.br/sobre-o-programa>. Acessado em 02 de Nov. de 2018.

O Brasil hoje é um dos países que tem uma das piores internet do mundo, isso devido a sua grande extensão territorial. [...] Estamos em São Francisco, imagina a quantidade de infraestrutura que existe no meio do caminho, pra gente fazer uma interconexão aqui isso é muito complexo. [...] Por exemplo, nós investimos numa infraestrutura muito bacana, eu chego lá na sua casa com fibra, que é o que tem de mais top, mas se existir um problema no PTT em São Paulo, que é um ponto de troca de tráfego onde todo mundo tá lá. Isso vai impactar diretamente aqui. Então, às vezes o cliente assinante vai ligar pra gente, com um problema mais infelizmente a gente não tem absolutamente nada que agente possa fazer. Isso é um problema na interconexão em São Paulo, [...] em Sete Lagoas, isso vai impactar diretamente aqui né. Então eu acho que o grande problema da internet no Brasil, torna questão das dimensões do Brasil ser muito desafiadoras²².

Hermes apontou como sendo o grande motivo do sinal deficitário de internet no Brasil, as grandes dimensões do país. De fato, o Brasil é o quinto maior país em extensão territorial do mundo. Mas por que os Estados Unidos, quarto maior país do mundo, tem um mecanismo de internet tão superior à brasileira? O foco está em definir por que a internet do Brasil é tão lenta e cara.

A demanda supera a oferta de banda larga e o que se tem são os dados obtidos abaixo. Os números abaixo foram levantados em uma análise amostral da População de São Francisco, concentrados no Centro da cidade. Foi solicitado aos entrevistados que dessem uma nota de 1 a 10 para avaliar a qualidade e velocidade de sua internet que recebem.

Gráfico 3 - Pesquisa de opinião sobre a qualidade e velocidade do serviço de internet

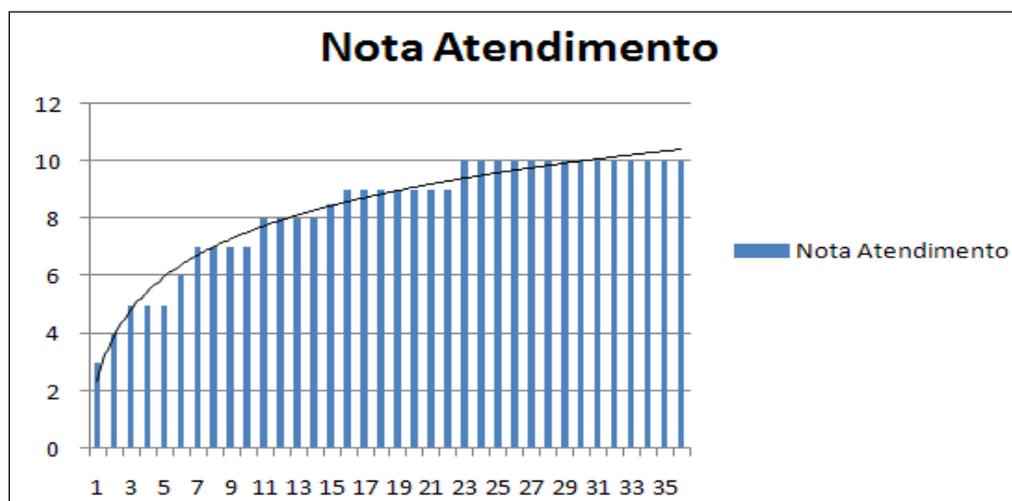


Fonte: Coleta de dados realizada por Debson dos Santos, Ênio Martins e Felipe Caetano em outubro de 2018

²² Entrevista com Hermes Mendes Figueiredo, Sócio administrador da VIASATDIGITAL TELECOM, gravada por Ênio Martins Teixeira em 21/09/2018.

A análise dos dados demonstra a satisfação dos clientes com o a qualidade e intensidade do sinal de internet que elas recebem da VIASATDIGITAL.

Gráfico 4 - Pesquisa de opinião sobre o atendimento prestado pela empresa



Fonte: Coleta de dados realizada por Debson dos Santos, Ênio Martins e Felipe Caetano em outubro de 2018

Para avaliar o lema da VIASATDIGITAL que encurta distancias, aproxima pessoas e viabiliza negócios, colhemos alguns depoimentos de pessoas de diversos segmentos sociais, usuários domésticos, professores, adolescentes e comerciantes. Partindo dessa premissa, entrevistamos oito pessoas para salientarmos de que forma a VIASATDIGITAL transforma suas vidas.

Diante disso, a dona de casa, Ana Laura declara:

Desde que tem internet aqui em casa, sempre utilizei dos serviços de ligações do *WhatsApp*, e assim, era bom, mas após instalar a fibra óptica da VIASATDIGITAL aqui em casa, a internet ficou muito melhor. Ontem mesmo eu fiz uma ligação por vídeo via *Skype* para minha irmã que mora em BH, pude conversa com ela, com meu cunhado, pude ver meu sobrinho, então assim, ter essa fibra óptica que é uma internet rápida, instalada aqui em casa é uma coisa muito boa.²³

Em depoimento, Guilherme Alves também alega:

Eu gosto de usar a Internet para conversar com alguns amigos, jogar online e assistir meus vídeos favoritos. [...] E também para estudar, apresentar algum trabalho, buscar livros em PDF, ter internet em casa ajuda muito nessas ocasiões²⁴.

²³ Entrevista com Ana Laura, gravada por Felipe Caetano em 7 de novembro 2018.

²⁴Entrevista com Guilherme Alves, gravada por Felipe Caetano em 7 de novembro 2018.

A notável influência que a Internet e a VIASATDIGITAL exercem sobre a vida de Ana Laura e Guilherme, encurtando distâncias ao possibilitar que Ana se comunique com um parente em outra cidade, por meio dos serviços prestados pela web sinalizam os novos tempos que vivemos, além de ajudar Guilherme em seus estudos.

Percebemos que a Internet também influencia na vida de alguns comerciantes. Como é o caso de Wanderson Santos que trabalha na Casa do Cartucho:

Aqui no meu local de trabalho nós utilizamos internet para tudo. É o seguinte, aqui na loja, por exemplo, essa parte de viabilizar negócios é importante, pois com ela conseguimos fazer pedidos e diversos orçamentos e cotações para melhor atender nossos clientes em geral. Nós utilizamos também para outros fins, como receber e-mails de clientes podendo assim agilizar o serviço para atender os clientes da melhor forma possível.²⁵

Quando uma empresa por além dos resultados econômicos que obtém, consegue fazer parte do dia a dia das pessoas, melhorando sua qualidade de vida e renda, sua importância social se avoluma. A VIASATDIGITAL, ao aproximar pessoas, encurtar distâncias e viabiliza negócios, dá uma enorme contribuição ao desenvolvimento regional. Em tempos de mundo globalizado agilidade é um valor buscado pela grande maioria das pessoas. O grande volume de tarefas realizadas pela sociedade não seria possível sem esta ferramenta que deu a existência a VIASATDIGITAL TELECOM.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A internet e os meios que usamos para acessá-la proporciona a abertura de novos horizontes, permitindo uma visão diferente do mundo que nos rodeia. Ela é uma ferramenta essencial para que possamos criar e construir nossas próprias opiniões sem seguir um padrão de alienação, que muitas vezes são propostos pela singularizada visão de mundo que se adquire por meio de outras formas de comunicação, como por exemplo, à televisão. É graças a ela, que a comunicação, opiniões e participações em meio à sociedade se tornaram maiores e menos manipuláveis, mais originais, promovendo assim uma sociedade diversificada, cheia de opiniões contrárias e de pensamentos únicos.

²⁵ Entrevista com Wanderson Santos, gravada por Felipe Caetano em 7 de novembro 2018.

A partir da análise da atuação da VIASATDIGITALDIGITAL TELECOM em São Francisco, concluímos que a internet é sim, hoje, o meio que mais interliga as pessoas e as oferecem diferentes possibilidades de comunicação, informação, entretenimento e trabalho. Para isso é necessário que haja uma provedora dessa rede e que almeje oferecer sempre o melhor a seus clientes. Nesse quesito foi possível observar que a empresa vem a cada ano procurando se aprimorar e ampliar a sua rede de atendimento. Tanto a nível nacional como em nível mundial, como dito pelo próprio fundador, ainda há muito que realizar, mas, uma vez que a empresa se atenta ao bom desempenho das suas funções garantindo ambiente de trabalho organizado e seguro aos seus colaboradores e ainda oferecendo tecnologia de ponta aos seus clientes, percebe-se que o caminho do sucesso já está sendo trilhado. Essa atuação vem ocorrendo na VIASATDIGITALDIGITAL e suas ações refletem na boa avaliação feita pelos clientes que se mostram satisfeitos com os serviços prestados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Entrevistas gravadas

FIGUEIREDO, Hermes. Sócio administrador da VIASATDIGITAL TELECOM. Entrevista concedida em 21 /09/2018, gravada e transcrita por Ênio Martins Teixeira.

CAIXICO, Carlos Eduardo. Gerente Geral da VIASATDIGITAL TELECOM. Entrevista concedida a em 21/09/2018, gravada e transcrita por Ênio Martins Teixeira.

Entrevista com Ana Laura, Dona de Casa, cliente da VIASATDIGITAL TELECOM. gravada por Felipe Caetano em 7 de novembro 2018.

Entrevista com Guilherme Alves, cliente da VIASATDIGITAL TELECOM. gravada por Felipe Caetano Ribas Almeida em 7 de novembro 2018.

Entrevista com Wanderson Santos, funcionário da Casa do Cartucho, clientes da VIASATDIGITAL TELECOM. gravada por Felipe Caetano Ribas Almeida em 7 de novembro 2018.

Sites da Internet

Caderno Mais. In: **Jornal Folha de São Paulo – Como funcionará a super infovia**. 17 de julho de 1994 /arquivodigital – acessado em 17/10/2018.

VIASATDIGITAL Digital Telecom. Disponível em:
www.VIASATDIGITALdigital.com.br/empresa/. Acesso em: 26 ago. 2018

www.portaldanet.com.br/Aorigemdainternet - acessado em 17/10/2018

Disponível em: <https://www.governodigital.gov.br/sobre-o-programa>. Acessado em 02 de Nov. de 2018.

Disponível em: https://www.oficinadanet.com.br/artigo/904/o_comeco_da_internet_no_brasil. Acessado em 13 de Nov de 2018.

Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2018/07/brasil-sofre-para-expandir-internet-20-anos-apos-privatizar-telebras.shtml>. Acessado em 14 de Nov. de 2018.

BIBLIOGRAFIA

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**. São Paulo: Thomson, 2004.

FERREIRA, A.A.; REIS, A.C.F.; PEREIRA, M.I. **Gestão empresarial: de Taylor aos nossos dias**. São Paulo: Pioneira, 1997. FREITAS, R.A. et al.;

FERREIRA, S.C. **Redes de Fibra Óptica e Tecnologia da Informação: sociedade, espaço e tempo em dimensões On-line**. Disponível em:
www.uel.br/revistas/uel/index.php/geografia/article/viewFile/6705. Acesso em: 16 out. 2018

FURTADO, Celso. **O mito do desenvolvimento econômico**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1981.

GOES, G.A.; FILHO, J.G.L.; **A liderança para a gestão de pessoas: O líder que as empresas procuram**. Disponível em: www.convibra.com.br/dwp.asp?id=7682&ev=30
Acesso em: 14 out. 2018

GUIZZO, Érico Maruí. **Internet: o que é, o que oferece, como conectar-se**. São Paulo: Ática, 1999.

OHANA, Priscila da Rocha. **Empreendedorismo no Brasil: análise do empreendedorismo brasileiro através do relatório GEM**. Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Ciências Aplicadas. Limeira, SP: [s.n.], 2016.