



LíderCast 177 – Rodrigo Ricco

CEO da Octadesk, empresa focada na gestão de relacionamento com clientes, que ajuda as empresas a colocar seus clientes no centro de sua estratégia.

Luciano Pires: Bom dia, boa tarde, boa noite. Bem-vindo, bem-vinda a mais um LíderCast, o PodCast que trata de liderança e empreendedorismo, com gente que faz acontecer. No programa de hoje, temos **Rodrigo Ricco**, CEO da Octadesk, empresa focada na gestão de relacionamento com clientes, que ajuda as empresas a colocar seus clientes no centro de sua estratégia.

Muito bem, mais um LíderCast. Não perdendo aqui a manhã de contar como que a pessoa chegou aqui. Isso aqui foi uma dica de uma assessoria de comunicação chamada Fala Criativa, Cecília, me indicou. "Fala com esse cara aqui, que vale a pena. O sujeito tem bala na agulha". Falei, "vamos ver se tem". A gente convida, e a gente vai ver o que que vai acontecer daqui para frente. O programa só tem 3 perguntas que são fundamentais, que você não pode errar. Dali para frente cara, chuta à vontade. Essas 3 não, tá?

Rodrigo Ricco: Tá bom, vamos tentar.

Luciano Pires: Que são seu nome, sua idade, e o que que você faz?

Rodrigo Ricco: Tá bom. Bom, meu nome é **Rodrigo Ricco**. Minha idade, agora, com 42 anos, indo para 43 em agosto. O que eu faço? Sou empreendedor. Adoro negócios, adoro empresas, e pessoas. Então, acho que o que eu faço hoje, é construir negócios.

Luciano Pires: Outro empreendedor brasileiro.

Rodrigo Ricco: Pois é, outro. Outro, é isso aí.

Luciano Pires: Cara, como tem gente que gosta de sofrer nesse país.

Rodrigo Ricco: Eu me pergunto isso todo dia quase. Mas, tudo bem.

Luciano Pires: Legal. Você nasceu onde?

Rodrigo Ricco: Eu nasci em São Paulo mesmo.

Luciano Pires: Paulista daqui, que bairro?

Rodrigo Ricco: Eu sou paulista, nasci aqui em Santo Amaro. Pertinho aqui, do lado de Moema. Vivi minha vida toda aqui, perto do Borba Gato.

Luciano Pires: Por isso que não tem sotaque. O sotaque que tem, é o sotaque paulista do "perto do Borba Gato".

Rodrigo Ricco: É isso aí.

Luciano Pires: Como eu sou de Bauru, o meu é "peRto do BoRba Gato". E se fosse carioca, seria "perrto do Borrba Gato".

Rodrigo Ricco: É isso aí.

Luciano Pires: Mas, você tem irmãos?

Rodrigo Ricco: Sim, tenho uma irmã viva. Tive um irmão, faleceu em um acidente de carro há 11 anos atrás. Está completando 11 anos. E é isso.

Luciano Pires: E seu pai, sua mãe, faziam o que? Fazem o que?

Rodrigo Ricco: Cara, a história é bem interessante. Acho que começa para mim... Minha mãe foi dona de casa, superguerreira. Construiu uma família, minha mãe construiu a família. Posso falar que ela formou meu pai, ela formou a gente como pessoa, e tudo mais. Meu pai, formado pela minha mãe, que ela incentivou muito ele a estudar, é um advogado. Meu pai tem um "Q" de empreendedor muito forte. Isso é bem legal. Mas, meu pai é advogado, e eu venho de uma família de advogados. Então, eu sou meio que uma ovelha negra para eles assim, hoje.

Luciano Pires: Legal. Essa pergunta é exatamente para ver de onde veio esse bichinho do empreendedorismo. Mas, você falou um negócio que chamou minha atenção aí, eu vou... Sua mãe formou seu pai. O que que sua mãe fez? Ela arrumou um ogro, e aí ela falou, "vou arrumar esse ogro". O que que ela fez, cara?

Rodrigo Ricco: Cara, eu vou ganhar muito ponto com a minha mãe agora, certeza.

Luciano Pires: Me conta.

Rodrigo Ricco: Minha mãe, meu pai ele trabalhava, em indústria normal, tradicional, e não era formado ainda. Naquele tempo, acho que o critério de formação era muito importante, ter uma formação acadêmica era muito importante. Mas, nós, minha família, ela vem de uma classe média baixa.

Luciano Pires: Sempre aqui em São Paulo?

Rodrigo Ricco: Sempre aqui em São Paulo. Na verdade, eu tenho avós que vieram do interior de São Paulo, mas, ficaram muito tempo já aqui em São Paulo. Meu avô foi caminhoneiro, aí foi empreender também, virou feirante, há muito tempo atrás. Minha avó conseguiu criar 12 filhos, para você ter uma ideia. Minha mãe estava ali no meio. Então, acho que meu avô mostrou muito esse lado de empreender também, de arriscar, de mudar, vem muito na veia da minha mãe. Minha mãe, acabou montando um salão de beleza, quando ela era mais nova. Só que era algo que funcionava de final de semana. E durante a semana, ela trabalhava como secretária. Isso foi muito bacana, porque deu ali um contato muito bom com outras pessoas para ela. Ela conseguiu com o salão, fazer uma poupança. E no momento que ela começou a namorar com meu pai, noivar e tudo mais, viu que meu pai precisava de uma formação, e acabou patrocinando a faculdade dele.

Então, por isso que eu falo, ela acabou formando meu pai.

Luciano Pires: Que legal cara.

Rodrigo Ricco: Pois é. Então, eu falo, minha mãe tem muito que...

Luciano Pires: É investidora cara, fez um investimento.

Rodrigo Ricco: Para caramba. Ela vai me agradecer depois desse PodCast.

Luciano Pires: Legal. Como era seu apelido quando você era criança?

Rodrigo Ricco: Sempre foi Rico. Todo mundo me chamava de Rico.

Luciano Pires: Você era o Riquinho da turma?

Rodrigo Ricco: Ah então cara, essa era a piada. Riquinho Rico.

Luciano Pires: O que que o Riquinho queria ser, quando crescesse?

Rodrigo Ricco: O Riquinho. O Riquinho, lá atrás, vamos lá. O Riquinho era extremamente criativo, meio que inventor. Eu tive passagens na minha infância, que, aí você vê hoje, eu dou até risada. Mas, teve momentos que eu estava estudando política quando eu era menino.

Luciano Pires: Política?

Rodrigo Ricco: Política. Entender o que acontecia de fato no Brasil. Era uma época bem interessante, estamos falando mais ou menos de 1985/86. E comecei a entender um pouquinho de política e me despertou. Falei, "poxa, acho que eu quero ser político, acho que isso é legal". Parecia muito legal naquela época para mim, eu ser político no Brasil.

Luciano Pires: Um Sarney.

Rodrigo Ricco: Exatamente, eu fui estudar exatamente Sarney. Mal sabia o que eu estava estudando naquele momento, entendeu? Mas, beleza, acho que foi um ponto importante, que naquela mesma época, eu tive meu primeiro contato com tecnologia. Então, acho que o...

Luciano Pires: Ganhou um videogame?

Rodrigo Ricco: Cara, o videogame eu já tinha ganho, já tinha enchido o saco do meu pai para ganhar um videogame, um Atari 2600. Ótimo, mas eu queria um computador. Tinha assistido um filme na época, que tinha um menino que conseguia entrar no FBI e tudo mais, e aquilo me chamou muito a atenção. E a possibilidade de criar. Ali eu comecei a entender, acho que o bichinho do empreendedorismo, naquela época, que era possibilidade de criação de qualquer coisa. Foi ali que eu comecei a entender exatamente o que eu queria ser.

Luciano Pires: Sim, e quero trabalhar com computador, sem saber exatamente o que que era. Você foi fazer uma escola para isso, foi cursar isso?

Rodrigo Ricco: Fui. Na verdade, hoje você tem internet, muito mais fácil.

Luciano Pires: Claro.

Rodrigo Ricco: Mas, imagina assim, eu com uns 10/12 anos de idade ali, eu tinha que buscar Sebo. Hoje em dia, acho que Sebo é uma lojinha dentro da Amazon talvez, ainda tem alguns que sobrevivem, mas, eu tinha que buscar livro no Sebo. E eram livros americanos, na grande maioria americanos, que, ou seja, muito pouco. Encontrava muito pouca quantidade de acervo de tecnologia no Brasil, naquela época. Mas, encontrava, já me deixava muito feliz. E o primeiro que eu encontrei, foi como criar jogos em basic no Apple. E eu tinha um computadorzinho Apple 2 ali, bem bacana, e comecei a me aventurar. Depois, eu entendi o que que era de fato programação, fazendo sozinho. E acabei pulando para um colegial técnico. Então poxa, legal, colegial agora vai me ensinar tudo o que eu preciso. Isso foi no final de 89, começo de 90. E primeira decepção foi essa. Na verdade, você não aprende muita coisa dentro do acadêmico, acho que é mais pôr a mão na massa.

Luciano Pires: Eu tenho uma história deliciosa. Eu já em 80 e pouco, eu já tinha meus quase 30 anos de idade. E aí, começa esse treco de tal de internet, BDS, o escambal. Eu porra, eu tenho que aprender esse negócio cara, que merda, eu não sei nem como que entra nesse negócio aí. Aí vem um curso, pinta um curso de BDS, não sei o que. Falei, "vou lá, né cara". Me matriculei, e fiz o curso lá. Eu não me lembro quanto tempo era o curso, 2, 3, 4 dias. E eu saí do curso igual eu entrei, com um disquete daqueles molengos na mão, lembra? Aquele disquete...

Rodrigo Ricco: 54, ô.

Luciano Pires: Com um disquete daquele na mão. E sem entender picas do que que é aquele negócio. Porque eu falei, "pô, os caras vão me dar o caminho", não deram o caminho cara. Me deu uma aula de não sei o que, eu saí com a porra do disco na mão, que eu tinha que instalar no computador.

Rodrigo Ricco: E com menos dinheiro no bolso.

Luciano Pires: Nada, e menos dinheiro no bolso. Aí falei, "cara, eu vi que esse negócio vai ser um pouco mais complicado do que eu imaginava". Eu já estava no ambiente profissional, e não tinha computadores, né? O computador vai aparecer na sequência. Eu sei da dificuldade que era da gente garimpar essas coisas naquela época. Hoje eu entro no Youtube, tem um moleque de 12 anos de idade, me dando aula de... "Como é que faz tal coisa?" "Espera aí tio". O moleque me dá uma aula lá.

Rodrigo Ricco: Exatamente.

Luciano Pires: Mas, você fez então o seu colégio.

Rodrigo Ricco: Fiz um técnico, processamento de dados. Então, me ajudou bastante, não que não tenha ajudado. Mas, eu diria que eu já tinha, naquele momento, eu já estava em contato com outras coisas, né? Então algo que eles apresentavam academicamente, eu já tinha passado meio que sozinho ali.

Luciano Pires: Você estava com que idade ali? 16, 17?

Rodrigo Ricco: Estava com uns 16, 17 anos.

Luciano Pires: Não estava trabalhando, nada?

Rodrigo Ricco: Não, não. Não estava. 16 anos, eu comecei a trabalhar com 17. Então, realmente eu estava com 16 nessa fase.

Luciano Pires: E aí você definiu o que que você ia fazer? Que curso? Você chegou a fazer faculdade, fez?

Rodrigo Ricco: Fiz, e parei.

Luciano Pires: De que?

Rodrigo Ricco: Eu fiz 1 ano de direito, porque minha mãe... eu sempre fui muito o queridinho da mamãe assim.

Luciano Pires: E em uma família de advogados.

Rodrigo Ricco: Pois é.

Luciano Pires: Esse moleque vai fazer...

Rodrigo Ricco: Vai fazer direito. É o filho mais velho, e tudo mais. Então, ele tem que representar, dar continuidade dos negócios do pai. Tinha um pouco disso daí, tudo. Meus primos todos advogados, e tinham acabado de passar em faculdades também de Direito. E está lá o Rodrigo falando, "ah cara, eu não quero muito isso". Porque eu ia no Fórum com meu pai, até... e olhava aquilo, imagina um menino que está respirando tecnologia naquela época, estava mexendo com hardware, com modem, com computador, programação, tudo isso aí. Eu olhava o Fórum assim, como o oposto de tudo o que eu queria. Nossa cara, tem cheiro de mofo, não sei, aquilo não batia muito comigo, com meu perfil. E meu pai, nossa, olha que lindo, maravilhoso. Então, hoje eu entendo muito bem, essa questão do que é muito bom para o meu pai ali, para quem curte isso. Até esse cheiro do Fórum, pessoal gosta. Mas, para mim não era. E a minha mãe falou, "não Rodrigo, você vai estar. Por que? Porque você veio bem até aqui, sempre foi o aluno queridinho, sempre foi bem na escola, nunca me deu trabalho, e não é agora que você vai dar".

Bom, pois bem, eu fiz 1 ano, acabei estudando direito durante 1 ano, e nesse mesmo período, eu comecei a trabalhar.

Luciano Pires: Onde você foi fazer Direito?

Rodrigo Ricco: Eu fiz aqui do lado, na [Unib], acho que era na Iraí, Iraé, alguma coisa assim. Fiz 1 ano, fui superbem na escola. Eu sempre fui meu CDFzinho, então puta, gostava de

estudar. Mas aí chegou no final do ano, Luciano, eu estava já no meu primeiro trabalho. Então, tinha começado no meu primeiro trabalho. Adivinha com o que? Com tecnologia.

Luciano Pires: Claro.

Rodrigo Ricco: E aí eu lembro que o meu gerente na época, falou, "Rodrigo, vai pintar uma vaga em um time de desenvolvimento, porque eu trabalhava na estrutura de suporte, e eu vi que você gosta de programar, está fazendo várias coisas aí sozinho".

Luciano Pires: Você era um autodidata?

Rodrigo Ricco: Eu era sim.

Luciano Pires: Você aprendeu por conta própria?

Rodrigo Ricco: Isso aí. "Eu vi que você gosta, pegou o livro da linguagem que a gente utiliza aqui, a gente vai abrir uma vaga. Mas, eu preciso de uma coisa, que você mude seu curso". Eu falei, "beleza, vamos dar uma respirada, como que eu conto isso para a minha mãe?". Enfim, eu não contei para a minha mãe, eu fui lá na faculdade, tranquei a faculdade. Eu já podia fazer isso, né? Fui lá, tranquei a faculdade, e me matriculei em outra, para fazer alguma coisa relacionada a tecnologia. E assim, não acreditava muito na faculdade também, falei, vou fazer porque pintou a vaga. E se é moeda de troca, vamos embora. E aí cheguei para a minha mãe um belo dia, acho que essa foi a primeira grande decepção. Acho que vieram mais umas 2 decepções depois dessa, com a minha mãe. Então, filhinho querido que estudou, sempre se deu superbem, naquele momento, adivinha? Parou de fazer Direito. Meu Deus do céu. Para a minha mãe foi uma bomba, e realente ela sentiu bastante. Mas, vida que segue. Seguimos, e...

Luciano Pires: Até porque ela não entendia esse outro negócio que você estava fazendo. Que porra é essa que esse moleque está se metendo?

Rodrigo Ricco: Exatamente, o menino da informática. Até hoje eu sou o menino da...

Luciano Pires: O moleque da informática.

Rodrigo Ricco: Enfim, daí eu sei que eu comecei a estudar administração, com ênfase em análise de sistemas. Eu falei, "então isso vai mudar a minha carreira". Eu sabia que não, mas, foi o meu passo para conseguir entrar no mundo de desenvolvimento de software. E aí que eu caí para desenvolver software.

Luciano Pires: Sim, naquela empresa lá que você...

Rodrigo Ricco: Na primeira, que foi... é uma empresa que na época, inclusive, se não me engano, do grupo do Eike Batista, alguma coisa assim. Que era ITX, terminava com X.

Luciano Pires: Você virou então, aos 18/19 anos de idade, um nerd, que passava o dia sentado na frente de uma tela, com aquelas letrinhas que ninguém entende aquela porra,

ninguém entende aquilo lá, e trabalhando com aquilo para desenvolver seus... o que que você fazia? Era game? O que que era lá?

Rodrigo Ricco: Não, nessa época aí, eu já estava em desenvolvimento de aplicações mais corporativas mesmo.

Luciano Pires: Tá. Quando tempo você ficou lá?

Rodrigo Ricco: Nossa, nessa empresa, eu fiquei 1 ano e meio.

Luciano Pires: Tá. E saiu para que?

Rodrigo Ricco: Eu saí, nossa, aí tem uma passagem boa, que eu tenho que te contar também. Porque aí eu vou deixar meu pai feliz. A gente agrada os 2 lados, tá?

Luciano Pires: Lógico.

Rodrigo Ricco: Mas, eu acabei saindo, o seguinte. Eu fui para um grupo que estava desenvolvendo um projeto na época, para a SESP. Então, era um projeto muito grande. E eu entrei para desenvolver, e era um time bem grande mesmo, e tudo mais. 1 ano depois, teve uma troca de governo. E aí, como todo bom brasileiro, eu estou ali no meio, e aberto a qualquer tempestade no meio do caminho. E, foi o que aconteceu. Na verdade, o que rolou lá, cancelaram o contrato, suspenderam o contrato, os pagamentos da empresa, e a empresa não tinha mais como manter os desenvolvedores para aquele projeto. E aí o que acontece comigo? Tchau Rodrigo, você está na rua, junto com todo o povo. Eu trabalhava Luciano, trabalhava para caraca. Dava o sangue no negócio. Quando me falaram isso, eu chorava, fui para um canto chorar. Liguei para o meu pai, "pai, você estava certo, eu vou trabalhar com você aí, vamos montar alguma coisa e tudo mais". E aí vem um lado, que eu acho que foi muito positivo do meu pai, de falar, "não, você não vem trabalhar comigo Rodrigo. Não vem trabalhar comigo".

É interessante, que essa história, ela termina muitos anos depois do meu pai falando não para mim, em um bar. Eu fui tomar cerveja com meu pai, estava só eu e ele, e eu falei, "cara, eu tenho que te agradecer". Um dia eu falei para o meu pai, "tenho que te agradecer, porque você falou não aquele dia para mim, e aquilo mudou a minha vida, porque eu fiquei "P" da vida com você. A minha reação, "meu pai não gosta de mim. Poxa, eu estou aqui, ele sabe que eu posso me dedicar a ele, e tudo mais, no escritório". Enfim, depois eu fui perceber o porquê que ele fez isso. Ele mesmo falou, "olha, você estava criando suas próprias asas ali, e eu não queria colocar você do meu lado, que eu ia acabar podando".

Cara, foi assim, bem...

Luciano Pires: Não, seu pai foi clarividente. É claro que não tem uma fórmula que você pode aplicar para todo mundo. Tem gente que dá muito certo, tem gente que não dá. Eu fiz uma coisa mais ou menos parecida, só que pelo lado contrário. Minha filha veio trabalhar comigo aqui, né. E eu me arrependo profundamente de tê-la trazido para trabalhar comigo

aqui, porque não tem, é difícil você separar que isso aqui é empresa familiar. Você viu, você chegou aqui, a Lilian te recebeu. É minha cunhada. É tia da minha filha, que trabalhava aqui, nós 3 aqui. E aí mistura tudo, cara. Então, vira uma puta bagunça, e por mais...

Rodrigo Ricco: E o almoço de domingo?

Luciano Pires: Então, tem o amor que impede você de tomar as decisões duras. Tudo é flexível, "pai"... tudo quebra o galho. Chega uma hora que você fala, "cara, o que que está acontecendo aqui?". Não é que ela não está produzindo, é que eu não estou dando a chance dela, de ter as aulas de disciplina, de... aquela questão de responsabilidade, de terceiros dependendo dela, entendeu? Ter horário para chegar, horário para sair. Combinar, cumprir, porque aqui, "não vai dar:". "Tudo bem filha, meu amor", a gente acaba misturando as coisas, e acaba que não dá certo cara.

Rodrigo Ricco: Concordo contigo.

Luciano Pires: Hoje, eu me arrependo bastante de ter trazido ela para cá, né? Mas, faz parte.

Rodrigo Ricco: Essa é a verdade.

Luciano Pires: Bom, seu pai falou, "não vem mais", e lá está você dignamente desempregado.

Rodrigo Ricco: Naquela época, procurar empresa era um pouquinho diferente de hoje, né? Então, não tem...

Luciano Pires: Se bem que, com um currículo que você tinha, era uma área que estava decolando. Você era bom no que fazia?

Rodrigo Ricco: Eu era bom sim, era bom. Assim, era novo ainda, não tinha... Acho que tecnicamente eu era muito bom, e, em termos de comportamento, eu ainda tinha muito para aprender. Ainda tenho, na verdade, muito para aprender. Mas, ainda era imaturo. Era muito novo, estava ali com 18 para 19 anos.

Luciano Pires: Você tinha se formado já?

Rodrigo Ricco: Não.

Luciano Pires: Você estava cursando ainda.

Rodrigo Ricco: Exatamente.

Luciano Pires: bom, vamos buscar emprego. Como que a gente faz?

Rodrigo Ricco: Vamos buscar emprego, cara, não sabia como procurar. Até então não tinha feito nada disso. Aí tinha um jornalzinho lá, tipo um primeira mão, tinha uns classificados que vinham em jornais antigamente. Então eu abri ali as vagas de emprego, e começava a

circular. Então, ter esse lado old school assim, que é bem divertido. Aí comecei a aplicar para alguns empregos, e pintou, era uma agência, uma consultoria, que me colocou em um cliente, que foi muito bom para mim. Só que, poxa, imagina, eu estava ali na Verrine, trabalhando em um escritório, para um projeto da SESP, superformal, e tudo mais. Por coincidência, esse próximo emprego que eu acabei aceitando, ele tinha a mesma linguagem de programação na época, que não era muito comum no Brasil, se chama Paradox, só para deixar registrado aqui. E eu sabia Paradox para caramba. E aí falou, "Rodrigo, você é perfeito, vai começar a trabalhar lá". "Onde que é?". "Poxa, fica um pouco longe". Eles por nada falavam. Eu falei, "bom, eu estou aqui". "É lá no Brás". "Não, tudo bem, acho que distância não é problema. Eu vou lá no Brás, não tem problema". "Então, mas é uma loja". E aí a história veio por pedaços. E aí em mandaram para lá. Peguei, fui para a loja, cheguei lá, fui recepcionado pelo dono de uma confecção que tinha algumas lojas ali no Brás, um grupo grande até, bem forte. Só que era uma loja, eu tinha que trabalhar no sistema de estoque, de faturamento deles, e tudo mais. E não tinha lugar para sentar. Eu lembro muito bem que eles me colocaram onde? Do lado da menina do caixa. Então poxa, quem está atrás de um computador, na loja, é o que? Poxa, a menina está ali cobrando, quem está ali é o que? Era caixa também. Bacana. E todo mundo, eu estava ali trabalhando, programando, "moço, você pode cobrar isso para mim?". "Não moça, é aqui do lado que você faz". "Moço, você pode cobrar aqui para mim?". "Não moça, é aqui do lado que você faz". Eu era moleque ainda. Eu peguei, vou fazer uma placa desse tamanho, CAIXA AO LADO. Adivinha? "Moço, você pode cobrar isso para mim?". Poxa, então, vamos fazer o seguinte? Eu te ajudo com isso daí.

Peguei, "organiza aqui, faz o seguinte, põe um corredor, tal, não sei o que, uma fita aqui só para isolar". E foi bem complicado, porque era uma... não tinha infraestrutura nenhuma lá na loja. E beleza, vamos seguir em frente, até eu ir para o próximo trabalho. Terminei esse aí, fui para um próximo trabalho, que aí sim já era um pouco mais estruturado.

Luciano Pires: Você era um terceirizado? O que que você era?

Rodrigo Ricco: Eu era um terceirizado.

Luciano Pires: Você trabalhava para uma outra empresa, que te botou lá dentro, né?

Rodrigo Ricco: Isso aí. Era um garoto de programa, exatamente.

Luciano Pires: Certo. É assim que a gente vai... Bom, e aí te mandaram para outro lugar?

Rodrigo Ricco: Bom, não, aí acabei saindo de lá, terminou o projeto, e eu já tinha outro engatilhado, que puta, mudava completamente a linguagem de programação, ambiente.

Luciano Pires: Trabalhando para alguém?

Rodrigo Ricco: Isso.

Luciano Pires: Trabalhando para alguém, muito bem. Tem o bichinho do empreendedorismo, que em algum momento vai te picar.

Rodrigo Ricco: Não, isso, então a gente vai ter que voltar um pouquinho.

Luciano Pires: Volta.

Rodrigo Ricco: Vamos lá. Com 10 anos de idade, sabe o Atari que a gente falou ali?

Luciano Pires: Sim, sim.

Rodrigo Ricco: Adorava videogame. Então, eu queria ter mais cartuchos naquela época, de videogame. Eu tinha mudado para um bairro que eu moro, minha mãe mora lá até hoje, que é um bairro superlegal, tinha uma molecadinha que tinha videogame, a gente acabava trocando fitas de videogame ali, para emprestar e tudo mais. Eu vi ali, falei, "bom, e se eu começar a alugar as fitas de videogame?", com 10 anos de idade. Porque eu não tinha dinheiro também para comprar cartucho, falei, "bom, se eu alugar, talvez eu consiga levantar um dinheirinho, comprar mais um, que eu posso jogar e alugar", e depois ganhar mais um dinheirinho, e alugar, e fui nessa lógica aí. Deu supercerto, minha caixinha de fitas de videogame, de cartuchos, começou a crescer.

Luciano Pires: Com 10 anos de idade?

Rodrigo Ricco: Com 10 anos de idade. E eu lembro, esses dias eu estava até lembrando com a minha esposa. Cara, é muito engraçado que eu tenho a caixinha de plástico que eu usava para guardar a ficha de cadastro dos meus clientes.

Luciano Pires: Dos caras que alugavam, sim.

Rodrigo Ricco: Então eu tinha um CRM, entendeu, eu tinha um CRM nessa época, que tinha o logotipo do Batman ali, uma caixinha. Pô, moleque. E aí eu comecei a ter inadimplência no negócio, algumas pessoas alugavam, sumiam, sabia que ia mudar, pegava lá, alugava 2, 3 fitas. Eu comecei a ficar preocupado com isso. Falei, "acho que esse negócio não é muito sustentável, eu preciso mudar". E aí na época, eu falei, "o que que eu posso fazer?". De novo, primeira mão, eu fui dar uma olhada no que o mercado estava fazendo. Na época, eu não sei se você vai recordar, mas, tinha muito trabalho de digitação. Primeiro, porque nem todo mundo tinha computador em casa, e impressora. Eu tinha.

Luciano Pires: Isso com que idade? 10/11 anos?

Rodrigo Ricco: Eu tinha uns 11 anos de idade. Eu falei, "beleza, então eu consigo digitar. Mas, eu preciso digitar mais rápido, porque se eu for rápido nosso aqui, eu consigo vender mais". Então o que que eu fiz? Peguei, fui fazer um curso no SENAC de datilografia.

Luciano Pires: Parabéns, somos 2. Só que você fez no teclado. Eu fiz numa Remington.

Rodrigo Ricco: Não, eu fiz na máquina.

Luciano Pires: Na máquina mesmo, na porrada.

Rodrigo Ricco: Eu também. Ontem, eu estava trabalhando a noite, minha filha, "nossa pai, como você digita rápido". Eu falei, "nem te conto essa história, vai longe". Mas aí eu acabei fazendo um trabalho também de digitação e impressão. Pô, o negócio começou a funcionar, anunciava eu no primeira mão, no telefone de casa, pegava trabalho por ali. Cara, começou a dar um dinheirinho, até um belo dia, apareceu um cara e falou, "olha, eu tenho um trabalho, você consegue imprimir em formulários, em formatos específicos?". Eu falei, "sim, consigo". Moleque, 12 anos, sei lá. "Cara, dá para fazer". "Não, eu vou te trazer minha caixa de formulários, eu quero que você imprime. Quanto que você cobra?". Sei lá, R\$ 1 real e alguma coisa. Ele falou, "eu te pago 4 vezes mais para você fazer esse daqui". Falei, "nossa, calma aí. 4 vezes mais, eu não preciso dos outros clientes". Eu falei, "quanto que você precisa?". "toda semana eu vou te trazer uma caixa grande de formulário para você imprimir". Tá, animal, arrumei o cliente. Feliz da vida, estava aguardando meu dinheirinho, que eu queria comprar computador, queria comprar som, esse tipo de coisa. Aí o que aconteceu? Minha mãe aparece um belo dia no meu quarto, e eu lá imprimindo, fritando de imprimir coisa. Ela falou, "rodrigo, o que que é isso?". Eu falei, "é o trabalho que eu peguei mãe, estou imprimindo. O cara traz o arquivo com o nome das pessoas, e eu imprimo nesse formulário que ele me deu aqui". "Rodrigo, isso aqui é uma CNH". "Ah mãe, tudo bem, qual o problema?". "Você está falsificando, não pode fazer isso. Isso aqui é crime", minha mãe falou. "Me dá o telefone desse cara agora". Pegou, e ligou para o meu principal cliente. "eu quero uma reunião com você aqui, e com meu filho", chamou o cara lá. Minha mãe falou, "você vai pegar todas as suas coisas agora, vai sumir daqui, nunca mais apareça, porque o que você está fazendo..."

Luciano Pires: Quer dizer que o formulário dele é a CNH falsificada.

Rodrigo Ricco: E eu era o cara que estava desovando. Por isso que eu ganhava um dinheiro. Devia ser merreca para eles, e eu ganhava um dinheiro ali. Então, minha mãe acabou com meu principal cliente naquela época. Eu dei uma desanimada no negócio, falei cara, vou procurar alguma outra coisa para fazer.

Luciano Pires: Puta que delícia cara.

Rodrigo Ricco: Pois é, delícia, né? Essa é uma história... essa foi boa. Então, eu sempre tive essa amarração com o empreender.

Luciano Pires: Vou me virar, para fazer alguma coisa.

Rodrigo Ricco: Isso é bem legal.

Luciano Pires: Então, a gente volta agora então aqui na frente. Eu quero saber quando é que pinta aquela história de que eu vou ser dono do meu próprio negócio, não vou mais depender de ninguém. Onde pinta isso?

Rodrigo Ricco: Bom, com 21 anos, eu fui acabar na Coca-Cola. Ali começou a surgir realmente, eu falei, "cara, eu preciso criar", eu sempre tive um "Q" muito de criar as coisas assim, desde moleque. E ali eu estava trabalhando na Coca-Cola, no Rio Grande do Sul. Eu trabalhava em Porto Alegre, fiquei um tempo lá, e pintou uma oportunidade para a gente empreender.

Luciano Pires: Com o que?

Rodrigo Ricco: Então, de novo, como um prestador de serviço em codificação, tá? Enfim, eu estava ali desenvolvendo, e fazia bem o que eu fazia ali. Eu sempre fui muito preocupado em entender o negócio. Então, eu lembro que eu pedi muito, quando eu fui para a Coca, que é a Vonpar, eu pedi para eu mostrar desde a entrada do material, até o processamento, até a saída, e como isso se conectava lá dentro. Para ter uma visão muito boa da empresa. Isso acho que me ajudou muito a construir uma visão de processo, de como as coisas funcionam.

Luciano Pires: Você está levantando um insight interessantíssimo. Eu trabalhei durante 26 anos em indústria de autopeças, e tudo mais, e acompanhei o computador chegando, toda essa história toda. E minha área era o Marketing, Comunicação, toda área de assistência técnica. Tinha uma área bem grande comigo lá. E eu me lembro que eu me estranhava demais com a turma do TI, porque a minha briga com eles era o seguinte: cara, vocês não têm nenhuma visão de negócios no TI. Eu não quero que você me traga uma solução, que eu preciso trabalhar para o computador. Ele tem que trabalhar para mim. Mas, eu to vendo que eu não vou conseguir, porque vocês não têm nenhuma visão de negócio. Então, por favor, me dá o seu cara, deixa ele vir comigo. Vamos lá na ponta, nós vamos visitar o mecânico, e ouvir o mecânico destruir o argumento que você está me dando aqui agora. Porque ele é o cara que usa. "Ah, mas o cara é um ignorante". "Sim cara, no que você está falando, ele é ignorante. Agora, a vida dele é aquela. E como esse, é um. Tem 150 mil que vão estar com a mesma demanda dele, que não se aplica para isso que você me deu aqui". Então, essa falta de visão de business de negócio, foi um problema com o qual a gente viveu a vida inteira. Depois, lá na frente, eu vi que começou a... essa preocupação começou a aparecer, não digo dentro da empresa, mas, na área de TI, como um todo, começou a surgir uma coisa de que, "cara, se eu não tiver no sapato do cliente, eu posso ser o maior programador do mundo, não adianta, que eu não vou conseguir sentir a dor dele", né?

Rodrigo Ricco: Perfeito. Luciano, isso a gente defende hoje absurdamente na empresa. Eu vou te falar, mesmo na época que nós estamos agora, 2019, tudo mais, é difícil colocar isso na cabeça de certas pessoas. Então, não é um negócio que aconteceu naquela época. Acho que ainda acontece na grande maioria das empresas. E aí o nome que você pode talvez dar parcialmente para isso, é colocar o cliente no centro da sua estratégia, né? E buscar a resolução do problema dele, não pensar você...

Luciano Pires: Ele é burro, o cliente é burro, o cliente não sabe, o usuário não sabe usar.

Rodrigo Ricco: Exatamente.

Luciano Pires: Cara, mas tem uma dor que tem que ser resolvida.

Rodrigo Ricco: Não sabe porque. Tá bem feito, entendemos de fato a dor dele.

Luciano Pires: Ou eu preciso botar um... eu tenho que criar um módulo para educá-lo.

Rodrigo Ricco: Isso aí.

Luciano Pires: eu preciso de um módulo para educá-lo.

Rodrigo Ricco: Então, acabei indo para a Coca-Cola, com essa preocupação, de entender muito a visão de processo, de como as coisas funcionam. Sempre fui curioso com isso. E cara, foi bem bacana, porque na Coca, eu tive uma experiência, assim, logo depois com o sistema de SAP, fui implementar um dos maiores sistemas que tem hoje no mundo, que é o SAP. E ali eu tive o primeiro contato com SAP.

Luciano Pires: Sim, na Coca-Cola.

Rodrigo Ricco: Na Coca-Cola.

Luciano Pires: Uma distribuidora, que é um negócio nervoso.

Rodrigo Ricco: Nervoso, que pô, a parte fiscal é supercomplicada, distribuição. A logística do negócio todo é muito pesado para conseguir rodar bem lá. Enfim, foi uma boa aventura ali. Eu tinha meus 21/22 anos de idade. Estava imerso nesse ambiente, e trabalhava para caramba. O ponto é, trabalhei muito mesmo, para aprender, e estudava. Por sorte, a Coca-Cola me pagou um curso, falou, "a gente vai colocar você para aprender SAP, lá em São Paulo". "Ah, que ótimo, volto, vejo a minha família, fico aqui próximo durante uma temporada, e depois volto a implementar". Loucura, o projeto foi uma loucura, sempre naquele pico, trabalhando até tarde, viradas e viradas, mas foi superbem sucedido. Aí um tempo depois, eu estava já um pouco cansado de todo ambiente, estava longe da família, queria voltar um pouco para São Paulo. Eu lembro que meu gerente na época falou, "Rodrigo, monta uma empresa aqui, para ficar aqui cara. Você vira fornecedor da Coca-Cola". E tem um parceirão meu, o Alessandro, que é sócio comigo até hoje no que a gente faz. "E aí, vamos embora?". Mas, acho que a gente era muito menino naquela época. Então ali começou a surgir de fato a semente de montar uma empresa.

Luciano Pires: Que idade você tinha?

Rodrigo Ricco: 21, 22 anos.

Luciano Pires: Morando sozinho em Porto Alegre?

Rodrigo Ricco: Morando sozinho em Porto Alegre.

Luciano Pires: Não estava estudando mais?

Rodrigo Ricco: Não. Ah, detalhe, eu tinha trancado, porque, para ir para Porto Alegre, eu tinha trancado. Parei no terceiro ano.

Luciano Pires: Foi a outra decepção da sua mãe?

Rodrigo Ricco: Então, lembra que eu falei que tinham mais 2, né? Essa daí foi 1 delas. E outra veio com Porto Alegre também. Daí eu voltei com uma tatuagem na perna, minha mãe falou, "nossa, agora acabou". Mas mentira, da tatuagem acho que foi só acessório. Outra foi justamente quando a gente montou a nossa empresa. Porque, o que que aconteceu? Quando eu voltei para São Paulo, fui trabalhar na Accenture. Então, com grandes projetos.

Luciano Pires: Montou por que? Você montou por que? Terminou lá o projeto?

Rodrigo Ricco: Na verdade, como eu falei, eu estava um pouco cansado de estar longe da família. E eu falei, eu estava muito cansado mesmo. Eu cheguei a trabalhar em um mês, 400 e poucas horas. Eu dormi embaixo da mesa.

Luciano Pires: Você sabe que isso é um lance interessante, que dá uns insights legal. Eu tenho um pessoal que está trabalhando em um projeto, projeto meu que eu fiz de assinatura do Café Brasil Premium, toda a NetShow.me.

Rodrigo Ricco: Galera boa.

Luciano Pires: Eles compraram a empresa que fez todo esse projeto para mim, estão readaptando lá dentro. Eu tive com eles essa semana aqui, eles me contando que eles tinham uma base de clientes, e veio um projeto novo, com 2 linguagens que não se falavam. E aí, não tinha como migrar, eles tiveram que reescrever, passando... Ele falou, "cara, 4 meses, 12 caras em cima do negócio, para conseguir fazer essa coisa". E ele me contando, e olhando aquilo, falou, "meu, como deve ser complicado isso aí", porque o seguinte, esse trabalho não aparece, né?

Rodrigo Ricco: Não.

Luciano Pires: Não tem nada cara. Não é, estou fazendo uma camisa, veja a camisa ficando pronta. Não.

Rodrigo Ricco: Não, você não vê.

Luciano Pires: Não, estou construindo a parede, olha a parede subindo. Não tem nada, cara. Você só vê neguinho, que porra cara, não aparece nada.

Rodrigo Ricco: E a hora que você vê, na verdade, esperava uma camisa, você vê um topzinho.

Luciano Pires: Pois é. Mas agora, imagina o seguinte. Isso é com eles, que estão dentro de casa. Eles se auto... Agora, imagina a mim que sou cliente, e estou do lado de fora pagando a conta. E bicho, faz 2 meses, eu não vi porra nenhuma. Então, isso é um grande foco de

tensão né cara, porque eu não consigo ver o que você está fazendo. Me mostra alguma coisa, por favor. Como mostra? Uma linha de código, você quer ver? Não dá.

Rodrigo Ricco: Tá aqui, eu tenho "X" linhas de códigos pronta aqui. Mas, de fato, em alguns projetos mais tradicionais, você não consegue ver isso até hoje.

Luciano Pires: Você volta para São Paulo desempregado?

Rodrigo Ricco: Aí voltei para São Paulo, falei, "vou pegar 1 mês", tirei férias de 1 mês. Eu sabia que ia conseguir arrumar emprego muito rápido, porque o mercado SAP aqui em São Paulo estava fervendo, né? Então, estava em um momento muito bom. Peguei, descansei um pouco, porque eu ganhei vários quilos, estava dormindo embaixo de mesa, estava cansado de verdade. Mesmo moleque, estava cansado, e aí voltei a trabalhar. Então, ótimo, voltei a trabalhar em um projeto supersuave, acho que esse foi o principal. Tiveram outros menores ali, mas super rápidos, que foi o da GM. Então, fui trabalhar na implementação de SAP na GM.

Luciano Pires: Você foi por uma empresa terceirizada?

Rodrigo Ricco: Pela Accenture.

Luciano Pires: Ah, então você era um consultor da Accenture?

Rodrigo Ricco: Eu trabalhava lá, foram 4 anos só de projeto. Mas, esse projeto de novo, "como que faz isso? Quero entender. Quem pode me fazer um tour aqui na GM, para entender todos os processos? Como chega mercadoria, como vocês compram, como que monta, linha de produção? Como que vocês estocam, como que vocês vendem? Quais esquemas de distribuição?". Então, fui entender muito bem o projeto. Acabei ficando lá 4 anos. O projeto, ele teve ali uma desaceleração, porque depois que entrou no ar, o time foi diminuindo, a GM foi assumindo sozinha ali o negócio todo, até terminar ali, eu, alguns poucos consultores remanescentes do projeto original, que era eu, o Alessandro que é meu parceiro na empresa até hoje, e o Ari. A gente estava ali em um café, "e aí, o que que a gente faz daqui para frente?". Porque a gente entende que em alguns modelos de consultoria, SAP, a gente via muito as outras empresas, a gente queria dar um ar mais novo no negócio. "Pô, os caras não tratam as pessoas do jeito assim, assim, assado. E se a gente montasse uma... Vamos tentar". E foi ali que nasceu, em um café, dentro da GM, nasceu a Essence, que foi meu primeiro empreendimento mesmo.

Luciano Pires: Que seria uma consultoria.

Rodrigo Ricco: Uma consultoria, isso aí.

Luciano Pires: Tá. E os 3 exerciam a mesma função?

Rodrigo Ricco: A mesma função.

Luciano Pires: Eram 3 programadores?

Rodrigo Ricco: 3 programadores.

Luciano Pires: Que não tinham ideia do que era uma duplicata?

Rodrigo Ricco: Ah, a gente tinha, porque via na GM. Mas ver...

Luciano Pires: Mas a sua duplicata? Não tinha ideia do que era abrir uma empresa, chamar um contador, senta aqui, vamos fazer um negócio junto.

Rodrigo Ricco: Nenhuma, nenhuma. Cara, interessante, que depois da Coca-Cola, com a possibilidade de abrir uma empresa para prestar serviço lá para a Coca-Cola, eu comecei a estudar um pouco mais. E peguei aquela Pequenas Empresas, Grandes Negócios, e comecei a tentar ter informação um pouco mais sobre o que que é empreender. Então, realmente eu fui despreparado, porque nunca tinha feito aquilo. Só tinha visto dos outros, e detalhe, é muito diferente você ver uma GM, de uma microempresa que você está abrindo. Então...

Luciano Pires: Sim, começa com cartão de visita, né? A porrada, quando você entrega o cartão de visita.

Rodrigo Ricco: Exatamente. Quem é você.

Luciano Pires: Você sabe que eu tive uma experiência quando eu me formei, eu me formei em Comunicação Visual. E nós saímos em 3, os 3 garotos saímos de lá, e montamos uma empresa, CPR - Centro de Pesquisa e Realização em Comunicação Visual. Cara, que coisa fantástica. Era um estúdio de criação de coisas, né? E hoje, quando eu olho para trás, meu, que cagada que nós fizemos. Saíram os 3 artistas, para montar um negócio, achando que com os 3 artistas... e cara, quebramos a cara de montão. Chegou uma época lá, que não rendia nada, porque... "Então você cuida do finanças, você cuida disso aqui, eu cuido disso aqui". E não é assim, porque não eram os bichos da área. Então, foram 3 moleques bem-intencionados, mas não durou muito tempo. Entrou mais uma depois, ficamos em 4 ali, mas não rolou, porque o que entrou também era igual. Então ficaram 4 iguais, e não rodou.

Rodrigo Ricco: Pois é. O nosso, realmente, nós 3 iguais, aí o que que aconteceu? A gente teve até um acordo com o pessoal da Accenture para não largar o projeto naquele momento. Então, tinha um (inint) [00:36:30.16] out ali, a gente ia fazer uma saída programada. Eu fui o primeiro a sair. Quem me cedeu o primeiro espaço, nosso primeiro escritório da Essence, foi o meu pai. Então ele me ajudou, falei, "pai, preciso da sua ajuda. Preciso de um espaço para colocar um computador, para começar isso". "Aqui tem uma salinha de reunião, que pode ser a sua. Utiliza lá". O escritório do meu pai é pequeno também, mas ele cedeu o espaço para nós. "Olha, a gente tenta contribuir aí com aluguel, alguma coisa. Só que estava trabalhando em São Caetano, e tinha que vir aqui para a Zona Sul de São Paulo, aqui em Santo Amaro. Então, a gente saía de lá, durante... trabalhava bastante durante o dia, saía de lá a noite, e vinha trabalhar ainda a noite no escritório, montando o plano do que seria a Essence.

E meu pai, assim, ele tem uma casa num sobrado, era muito difícil, porque a gente concorria com grandes consultorias na época. Então imagina, quem é você? Não tem conhecimento. E o nosso escritório, era um escritório, um coworking, que hoje é bacana falar, até poderia usar esse termo, mas, na época, eu estava compartilhando escritório com meu pai, que cedeu ali. Mas, era um sobrado. Imagina, um consultor que ganhava muito dinheiro naquela época, ele ia em um sobrado. Que pô, não precisava, meu pai é um advogado, atende os clientes dele ali, e não via aquele escritório moderno, e tal. Então, esse foi o primeiro impacto. A gente tinha que vender muito nossa visão, nosso sonho, e entregar alguma credibilidade para ele, que a gente ia pagar. Acho que a grande preocupação de quem ia lá trabalhar conosco, que a gente fazia entrevista, era: será que esses caras vão me pagar? Porque tudo levava ali a crer que não, né? Mas a gente vendia muito bem a nossa vontade.

Luciano Pires: Quer dizer, você estava sendo então, fazendo o papel daquela empresa que, lá atrás, te usava como... Você era um consultor, que trabalhava para alguém.

Rodrigo Ricco: Isso aí.

Luciano Pires: Você entrava em contato com o cliente, montava um time de desenvolvedores, é isso?

Rodrigo Ricco: Especialistas em algumas coisas.

Luciano Pires: E aí chamava o desenvolvedor, "vem aqui". Ele chegava em um sobradinho lá, e falava, "puta vida, é aqui".

Rodrigo Ricco: e aí foi muito bacana, porque a Accenture foi uma empresa que acabou nos acolhendo. Então, a gente acabou virando fornecedor da Accenture. Foi muito bom, isso deu uma ajuda boa no início. E aí a gente começou a experimentar os primeiros problemas de ser empresário no Brasil, que poxa, tem que pagar imposto, você tem que ter tudo meio organizado ali, faz isso, faz assado.

Luciano Pires: Que ano era isso?

Rodrigo Ricco: 2004. Semana passada, completou exatamente 15 anos, semana passada. Cara, foi assim, um começo duro, porque a gente se reunia só a noite. E eu comecei a trabalhar, depois de um tempo ali, no dia também, né?

Luciano Pires: Os 3 com a mesma cota? 33% cada um, tudo certinho?

Rodrigo Ricco: Isso aí, tudo certinho. E foi bem interessante cara, porque começamos a montar nosso primeiro time. Ah, você falou negócio de família, né? A minha esposa foi trabalhar comigo, a Paula foi trabalhar comigo também no começo. E primeiro, tinha uma grana limitada que podia pagar. "Paula, você está afim de fazer? Dá uma ajuda para nós lá, porque, principalmente na parte financeira". Ela foi, apesar da Paula ter estudado Marketing, ela foi cuidar do financeiro. Cara, foi superbem, até a gente chegar em casa, ter conversas de domingo. Cara, e aí a questão sabe, de marido e esposa ali começar a ter conflito. Falei,

"Jesus Cristo". Isso durou 1 ano, com a Paula durou 1 ano, até a gente mudar para o escritório novo. E ela acabou engravidando do meu filho Victor. Naquela época, ela falou então legal, ótimo, ela ficou mais um pouquinho ali com a gente, e zarpou, para o bem do nosso relacionamento. Acho que ela acabou seguindo o caminho dela.

Luciano Pires: Você não precisou demiti-la?

Rodrigo Ricco: Não. Graças a Deus cara.

Luciano Pires: Ótimo.

Rodrigo Ricco: Não pago esse preço, entendeu? Mas assim, o começo foi bem difícil, as empresas jogavam com o time A, e a gente tinha que encontrar onde estavam os Neymar's assim, que estavam escondidos por aí. Que ninguém descobriu.

Luciano Pires: Muito bem. Você está no LíderCast. Um PodCast focado em liderança e empreendedorismo, que proporciona conversas nutritivas, com gente que está aí para provocar mudanças. O LíderCast faz parte do Café Brasil Premium, a nossa Netflix do conhecimento, que redefine o termo estudar, ao transformar o seu smartphone em uma plataforma de aprendizado contínuo. Você pratica uma espécie de MLA, Master Life Administration, recebendo conteúdo pertinente, de aplicação prática e imediata, que agrega valor ao seu tempo de vida. São vídeocasts, sumários de livros, PodCasts, e-books, eventos presenciais. E a participação em uma comunidade nutritiva, onde você faz um networking com gente como você, interessada em crescer. Acesse cafedegraca.com para experimentar o Premium por um mês, sem pagar.

O seu produto, era um serviço.

Rodrigo Ricco: Era um serviço, puramente serviço nessa época.

Luciano Pires: E você não era o dono do cara que prestava o serviço. Você é uma agencia que contrata esses caras, e leva para um cliente. E eu não sei até que ponto a inteligência desse serviço, a estratégia era de vocês.

Rodrigo Ricco: Era.

Luciano Pires: E aí a execução é que vinha alguém para executar isso aí.

Rodrigo Ricco: Isso aí.

Luciano Pires: Que também é uma responsabilidade tremenda.

Rodrigo Ricco: Muito grande.

Luciano Pires: Como é que... Vocês tem que ter, é tão importante você ter uma área de prospecção de clientes, quanto ter uma área de prospecção de quem vai trabalhar para você.

Rodrigo Ricco: Exatamente.

Luciano Pires: A sua seleção. Como que era? Vocês dividiam entre vocês isso?

Rodrigo Ricco: O que a gente fez, foi, bom primeiro, a empresa era pequena naquela época. Então era mais fácil. O que nós fizemos, foi montar um departamento forte de RH, que ficava ali prospectando mercado há todo momento, para achar as pessoas.

Luciano Pires: Para achar gente para trabalhar para vocês.

Rodrigo Ricco: E um outro ponto, é que assim, nós tínhamos um networking muito bom, muito bem construído nessa área. Então a gente conhecia muitos consultores. E era um pessoal que acaba mudando de um projeto para o outro. E a gente conhecia muita gente. Então isso acelerou um pouco mais. Mas, de fato, o que aconteceu foi, no início eu olhava para tudo ali, eu tinha que cuidar tanto ali do processo de venda, quanto do processo de entrega. E entrega envolve trazer as pessoas também para dentro de casa, né?

Então, era uma baita de uma responsabilidade, mas a gente começou a formatar nosso primeiro time de RH. Que é um time muito forte hoje lá na empresa também.

Luciano Pires: Quantos funcionários tem hoje?

Rodrigo Ricco: A Essence hoje...

Luciano Pires: Aliás, eu formulei mal. Quantas pessoas você tem trabalhando no ecossistema da Essence?

Rodrigo Ricco: Ah, hoje a gente tem por volta de umas 400, 500 pessoas.

Luciano Pires: Cacetada bicho, é gente!

Rodrigo Ricco: Pois é.

Luciano Pires: Mas o negócio deu certo? Ele andou? Eu quero saber o seguinte: tem um momento, toda vez que a gente faz, monta uma empresa, tem um sócio lá, não sei se continuam os 3 sócios até hoje, como que é.

Rodrigo Ricco: Continuam.

Luciano Pires: Mas, existe um determinado momento, em que vocês sentam para tomar um chopp, um olha para a cara do outro, e fala, "meu, eu acho que esse negócio vai dar certo. Eu acho que deu, ou vai dar, ou cara, daqui para frente, vamos botar o pé no acelerador". Qual foi esse momento, cara?

Rodrigo Ricco: Luciano, não sei se a gente teve esse momento com a outra empresa. Eu acho que a gente sempre teve uma questão de se cobrar muito. Bom, primeiro, esclarecendo. Nunca tivemos investimento externo nenhum, nunca.

Luciano Pires: Sim.

Rodrigo Ricco: Então, até por conhecimento nosso de mercado, tudo mais, e depois, por não precisar mesmo, né. A gente conseguiu crescer de uma maneira mais orgânica.

Luciano Pires: Até porque o investimento é baixo, comparado com qualquer outra...

Rodrigo Ricco: É mais ou menos, porque quando você começa a crescer, é um time que tem uma folha de pagamento muito alto.

Luciano Pires: Mas eu digo, aí já não é um investimento. Você não tem teu prédio, você não tem equipamentos, você não tem nada disso. É variável, né.

Rodrigo Ricco: Você lida muito mais com a questão de caixa, talvez ali, do que a questão de investimento. Saber administrar muito bem caixa. E a gente sempre foi muito exigente. Então a Essence nasceu com um olhar já muito de gerar valor para os nossos clientes. E a gente sabia que a propriedade intelectual, tinha que estar muito mais com a gente, entendeu? Como que eu consigo realmente mostrar para o meu cliente, que eu gero valor para ele? Esse foi sempre um norte que nós tivemos. Então, acho que essa virada, "puts, agora vai!", na verdade, nós tivemos, mas, sempre assim, cara, próxima etapa. Tem a próxima etapa. Então, nunca é o suficiente, né?

Luciano Pires: Sim, eu sei que se eu te apertar aqui, você vai falar, "esse momento não aconteceu ainda". Ainda não chegou a hora da gente falar que deu. Na verdade, a pergunta é aquela. Olha, a gente se juntou para montar um negócio, nós não temos certeza se esse negócio vai ser nosso futuro. E chega uma hora que você fala, "bicho, eu vou enfiar o pé na jaca, eu vou até o fundo, que vai dar certo".

Rodrigo Ricco: Eu até falo para o pessoal, uso até com o meu time hoje em dia, falo, é o momento de atravessar a ponte, e queimar ela, né?

Luciano Pires: Isso aí.

Rodrigo Ricco: Isso foi em 2006, 2 anos depois, eu falei, "agora a gente vai. Agora não tem mais volta. Eu não volto, não vou voltar a ser consultor, porque para mim, é o único caminho agora". Então, isso aqui vai ter que dar certo, e vai dar certo.

Luciano Pires: Legal.

Rodrigo Ricco: Foi em 2006, quando a gente conseguiu a parceria oficial com a SAP. Saiu lá, depois de brigar muito com eles para virar parceiro, em 2006, SAP falou, "legal, Rodrigo, então a Essence vira uma parceira oficial SAP".

Luciano Pires: Você está falando algumas coisas que tem a ver com a dinâmica do tipo de negócio que você faz. Você não é uma padaria vendendo pão, você não é uma indústria fazendo peça, você está prestando serviço. E quando você fala, "olha a gente fez, com SAP...", deve ter um peso de relacionamento, e você citou ali atrás "o nosso networking é muito forte". Então, do lado de lá, que é o lado de atrair gente para trabalhar comigo, é

relacionamento. E do lado de cá, quando eu vou numa SAP e falo, "você tem que me...", também é relacionamento. E, no entanto, você é um cara de TI.

Rodrigo Ricco: Sim.

Luciano Pires: É TI. Você está dizendo para mim, eu sou TI, mas, tem um puta peso de relacionamento no processo.

Rodrigo Ricco: Para caramba.

Luciano Pires: E não sei se vocês foram treinados nisso. Não sei se vocês foram treinados em construção de relacionamento, e nem aprenderam na escola. Como que é isso?

Rodrigo Ricco: Não, nosso MBA foi ali ao vivo e a cores, assim. A gente, bom, acho que a própria SPA nos ajudou nesse processo. Mas, o que eu posso falar, é o seguinte. Tivemos que começar a estudar. Então, eu busquei muita informação do que que era realmente relacionamento, comunicação, marca. Eu sempre fui um cara muito preocupado com a questão de branding mesmo, como que eu comunico, como que eu gero valor com a minha marca.

Essa, acho que é uma grande preocupação que nós tivemos, que sempre desde lá do embrião da empresa.

Luciano Pires: E que são atributos que é um problema para quem é de TI. Porque, não cabe na planilha. Você não pode montar uma planilha Excel de branding. Não dá. Aliás, até dá para botar umas coisinhas lá, mas não dá, isso é intangível, né? Reputação, cara, como que eu ponho na planilha?

Rodrigo Ricco: Perfeito. Então, o que que aconteceu conosco, com relação a essa formação, a gente não foi preparado para isso, e fomos testando. E, eu fui buscar muita informação fora. Então, de novo, até aproveitando da questão de ser um pouco nerdzinho em relação a ser autodidata, e buscar informação. Eu comecei a procurar algumas pessoas que poxa, esse cara aqui acho que conhece bem esse assunto. Que livro você pode me indicar, o que que você pode me mostrar, como que foi o processo para vocês? Então, eu utilizei até de clientes, para receber o que nós chamamos hoje de mentoria.

Luciano Pires: Você não foi fazer um curso formal, na Fundação Getúlio Vargas?

Rodrigo Ricco: Não fui, eu não tinha nem tempo para isso. Não dava. Eu estava em uma espiral tão grande, porque eu não contei, mas quando montamos a empresa, eu estava superbem, tinha acabado de casar, tinha acabado de comprar minha casa. Meu primeiro filho tinha acabado de nascer. E aí, viro para a minha mãe em um almoço, e falo, "então, sabe aquela empresa? To saindo dela também". Nossa, aí minha mãe, "você é CLT, não sei o que lá". Bom, morreu tudo isso aí, acabei indo para esse outro lado. E a gente não teve...

Luciano Pires: Essa foi a terceira decepção?

Rodrigo Ricco: Essa foi a terceira decepção.

Luciano Pires: Puta, to feliz, acabou.

Rodrigo Ricco: Acabou. E todo almoço de domingo eu era lembrado, eu fui lembrado. Imagina, vender meu sonho para a minha mãe, era bem difícil, porque acho que ela não conseguia tangibilizar. "Poxa, mas você largou, poxa, você tem a Paula e o Diego aí. Poxa vida". E cara, foi muito difícil no começo, Luciano. Então, eu não tinha tempo. Eu estava tão atolado, fazendo o desenvolvimento do negócio, que naquele momento, o que eu podia, era buscar livro. Então, livro e pessoas. Então, o que eu utilizei de recursos para a minha formação, porque eu não acreditava muito no modelo acadêmico, para aquela situação de faculdade, tal. Eu acabei me consultando com pessoas que tinham passado por situações semelhante. E cara, vender, te dá essa possibilidade, porque eu tive que aprender a vender. Tive que aprender a apresentar. Tive que aprender a vender meu peixe, porque se eu não vendesse ali, eu sei que ia faltar comida em casa. Então, eu tinha que fazer a empresa rodar. Então, essa necessidade, essa fome que eu tinha de fazer acontecer, eu atropelava tudo. Então, qual é o caminho mais rápido para eu aprender isso? Será que é um MBA, que eu não tinha dinheiro, não ia bater na época. Ou, eu me consultar com algumas pessoas que de fato, já passaram pela mesma situação. E aí foi que eu comecei a procurar.

Luciano Pires: Que a maioria eram clientes seu.

Rodrigo Ricco: Eram clientes. Pô, você montou uma empresa, vendemos aqui, como que foi para você? "Ah não Rodrigo, cultura é importante". Aí comecei a estudar cultura. Isso aqui é legal, deixa eu guardar isso aqui. "Rodrigo, comunicação, marca". E eu comecei a guardar tudo isso em caixinhas. Eu falei, "legal, o que que você me recomenda de cultura?". "Cara, conversa com o Marcelo que ele é um cara sensacional". "Marcelo, me recebe aí". lá. "O que você me recomenda de livro?". "Leia esse livro aqui, que é sensacional". E aí eu comecei meu processo de desenvolvimento, e tentar trazer esses elementos para dentro da empresa.

Luciano Pires: Cara, eu vivi 26 anos da minha vida, dentro de um ambiente corporativo, de uma puta empresa, que tinha investimento (inint) [00:50:40.18]. Eu conto, no dedo da mão esquerda do Lula, quantas vezes eu tive gente que chegou para mim, humildemente, para dizer, "cara, eu vim aqui para perguntar como que vocês fazem tal coisa. Como que vocês fazem isso?". Pouquíssima gente veio.

Rodrigo Ricco: Ninguém faz.

Luciano Pires: E quando vinha, cara, a gente recebia com o maior teção. Bicho, vem cá. Claro que eu vou te dar a dica, né.

Rodrigo Ricco: Lógico. Cara, e é engraçado, que isso a gente preservou, e a gente faz até hoje. A gente vai chegar nesse pedaço da história, mas cara, eu continuo fazendo isso.

Luciano Pires: E você vê que é uma coisa interessante, que você como um cara de venda, você está circulando por áreas de conhecimento, que são riquíssimas cara. Eu peguei um cliente meu que tem uma história, tem conhecimento que não acaba mais ali. E eu passo por ele, "eu vim aqui tirar um pedido", volto para casa, e não me abasteci de nada do que teve ali. Até para trazer, "posso ir na próxima reunião trazer o Zezinho que trabalha comigo no marketing, para ele trocar uma ideia contigo. Zezinho, vamos junto para você ver o que os caras estão fazendo".

Rodrigo Ricco: E recebe. Cara, hoje a gente recebe empresas, eu estímulo isso. Semana passada, eu acho que eu tive com umas 3 empresas diferentes lá dentro do Octadesk. Cara, abrindo o capô do Fusca. A gente brinca, né, "deixa eu abrir o capô do Fusca, e mostrar aqui como funciona o motorzão. Assim, assim, assado, vem para cá, para lá". Poxa, porque eu sei da dificuldade que é empreender. Você falou do fator Brasil, pô, parabéns, tal. Mas cara.

Luciano Pires: E tem um outro lance interessante que é o seguinte, cara. Eu adoro contar como é que as coisas funcionam, porque quanto mais eu ensino, mais eu aprendo cara. Mais eu sei. Quando o cara me coloca o problema dele, ele me traz, que legal. Outro cara vendo, olhando por outro ângulo ali, né?

Rodrigo Ricco: Perfeito, cara, perfeito.

Luciano Pires: Você citou Octadesk aí, surgiu um nome novo no pedaço aqui. Vamos lá, o que que vem a ser?

Rodrigo Ricco: Bom, a gente montou empresa, a empresa foi superbem. A gente trabalha com coisas muito variáveis, né, na Essence. Tinham projetos que iam superbem, tinham projetos que não iam tão bem. A gente entregava, sempre teve o zelo de entregar para o cliente. Então, muitas vezes a gente abriu mão de ganhar dinheiro, para cumprir com promessas que a gente tinha feito no projeto.

Luciano Pires: Vocês estão focados em alguma área de atuação específica?

Rodrigo Ricco: Na Essence?

Luciano Pires: É, o que que é? A Essence faz o que lá?

Rodrigo Ricco: A Essence hoje, eu diria que ela é bastante focada. Ela tem um portfólio grande ali de serviços, mas imagina, é um full provider. Ou seja, a gente consegue fornecer soluções de ponta a ponta, desde a implementação de um SAP, até a sustentação dele, com o time que vai suportar. E a infraestrutura necessária para isso. Então, hoje a gente conta, parceiro Amazon, e leva o que tem de melhor para esses clientes. E o que que aconteceu? A gente cresceu, poxa, bacana, um monte de coisa deu certo. Mas, um monte de coisa ao longo do caminho, foi dando errado. E chegou em um determinado momento, que eu acho que a empresa é importante ir para o divã, junto com os sócios, né? E isso foi 2012 para

2013, a gente sentou de fato, deitou ali no divã, para fazer uma reflexão do que cada um queria ali para a sua vida. Poxa, a gente estava indo para quase 10 anos, né?

Luciano Pires: Você estava com 8/9 anos de empresa. É.

Rodrigo Ricco: Então poxa, vamos pensar o que a gente quer. Tinham coisas que tinham se desgastado muito ao longo do caminho. Vamos tentar recompor algumas coisas. E a gente contratou, acho que foi um dos pontos muito importantes para nós, uma consultoria para nos ajudar em uma reflexão de estratégia. Então, a gente só foi discutir estratégia. Foi muito bacana esse processo, porque dali a gente saiu com alguns pilares.

Luciano Pires: Quem foi a consultoria?

Rodrigo Ricco: Caraca, eu vou te falar que foi o Dagoberto, eu não vou lembrar agora o nome da...

Luciano Pires: O nome da empresa, tá.

Rodrigo Ricco: ...da empresa dele. Mas, é o Dagoberto Rajar. Cara, sensacional, foi um baita bate-papo que nós tivemos com ele na época. Acabou elucidando coisas que estão na sua frente. "Rodrigo, olha para cá. Alessandro, Ari, olha para cá que está aqui", entendeu? E ele conciliou algumas coisas importantes para nós. Cara, dali falou bom, ótimo, então a gente precisa tornar a empresa mais previsível, trabalhar com um pouco mais de volume. A gente precisa buscar um pouco mais de recorrência, porque o nosso business sempre foi assim. Eu vendi agora. Ok, acabou, mês que vem é uma nova olimpíada. Eu não acumulava nada. Então, essa era a característica da Essence. Então, tinha que ter toda hora vendendo.

Bom, legal, temos aqui um começo. E ele falou, "revisita tudo o que vocês fizeram ao longo desses 8, 9 anos que vocês têm de empresa. Dá uma revisitada, veja se não tem alguma coisa que se encaixa nos pilares". E cara, surgiu ali alguns softwares, que nós desenvolvíamos para complementar uma oferta. Ele não era a oferta. Ele complementava um SAP, por exemplo.

Luciano Pires: Quando você fala surgiram, o que que é isso? Você foi...?

Rodrigo Ricco: A gente começou a olhar o que que nós tínhamos na mão. Porque até então, era uma oferta [SAP]. Então, uma oferta daquilo que a gente entregava para o setor de construção, incorporação e construção. Aí falei, "bom, talvez se a gente destacar esses softwares aqui, e cuidar deles, de uma maneira separada aqui da Essence, eu acho que vira uma business unit, uma unidade de negócio, e vira um produto novo".

Luciano Pires: Com tudo o que vocês já tinham dentro de casa.

Rodrigo Ricco: É.

Luciano Pires: Quer dizer, esse é um momento de mudança de modelo de negócios.

Rodrigo Ricco: E foi aí que a gente teve a primeira ruptura dentro da Essence. Foi bem interessante esse ponto, porque de fato, a gente pegou, rompeu ali. Ela virou uma unidade de negócios, e aí como tinha que obedecer esses pilares que eu comentei de recorrência, volume, previsibilidade, a gente buscou como que esses softwares poderiam entregar isso. E aí, o que chegava mais próximo disso, naquele momento, em 2013 ali, era o SAS. Ou seja, o software como serviço. É aquele negócio que eu entro, está pronto.

Luciano Pires: Software as service.

Rodrigo Ricco: Perfeito. Então tá pronto, eu consigo sair utilizando. Tem a infraestrutura embarcada, eu não preciso fazer ele várias vezes, ele já está pronto para uso.

Luciano Pires: Assinatura recorrente.

Rodrigo Ricco: É isso aí. A gente começou a cair para esse mundo, foi bem interessante, porque eu não entendia nada de SAS. Eu estava preso, imagina, em um mundo extremamente corporativo, com grandes empresas, que ainda não respiravam o SAS. Para eles assim, ainda era um negócio mega proibido, porque questão de segurança, naquela época ainda se discutia muito essas questões. Então, a gente não respirava isso. E eu caí para isso, para começar a respirar. E fui começar a entender o que que era SAS. De novo, vamos lá para a prancheta, quem são os caras de SAS no mundo. Aí descobri um cara chamado David [Scock] lá fora. Puts, o que que esse cara escreve? E aí eu comecei a estudar todos esses materiais para entender o que era SAS. Ótimo, vamos lançar um software para incorporação, para cuidar da parte de recebíveis, vendas, e de todos os clientes, de uma maneira muito limpa, fluída. Poxa, ótimo. E aí veio a crise do mercado de construção, por conta da crise da economia, e tudo mais.

Luciano Pires: Para quem está ouvindo a gente aí, e não sabe de nada que se trata aqui. Quando a gente fala desse negócio do software as a service, é o seguinte. Eu tenho uma pequena padaria, preciso botar um jeito para controlar a minha função na padaria. Não tenho dinheiro para comprar um software desses de gaveta gigantesco que tem aí. Não tenho grana para desenvolver um. Meu sobrinho não vai dar conta de desenvolver essa porcaria. De repente, me aparece alguém que tem alguma coisa que se adapta a mim, onde ao invés de eu comprar aquilo para ter em casa, eu pago um aluguel mensal, e me conecto a central deles, etc. e tal. Então, eu vou ter ali, eu vou usar como se eu tivesse alugando um software, e com isso eu garanto que eu tenho o software up to date todo tempo, eu tenho prestação de serviço, eu tenho tudo comigo ali. Ao invés de gastar R\$ 10 mil comprando, eu estou gastando R\$ 1 mil alugando, e acaba que o negócio fica muito mais acessível, para muito mais gente.

Rodrigo Ricco: Eu diria assim, compara com Netflix da vida. Antes, você tinha que comprar o DVD, e tudo mais. Não, não preciso comprar o DVD. Ele não vai ficar comigo. Mas, eu vou usar, e vou pagar pela mensalidade, que embarca tudo isso aí. Então, a gente caiu muito mais para esse modelo de entregar. Só que, não sabia jogar esse game. Então, vamos lá,

vamos estudar, e começamos a estudar muito bem. O mercado de construção começou a cair aqui no Brasil, por conta da economia.

Luciano Pires: Isso foi 2000 e?

Rodrigo Ricco: Isso já foi 2014.

Luciano Pires: Que era o reflexo de 2008? 2014, era as entregas das vendas que não aconteceram em 2008?

Rodrigo Ricco: Exatamente. Então aí as incorporadoras começaram a registrar números extremamente negativos, começaram a cortar seu quadro de funcionário, quando eu estava com o software pronto para vender. Eu falei, "Jesus Cristo". Ah, e um detalhe muito importante, até para a gente conseguir construir todo esse negócio, Luciano, a gente teve que fazer um [spin off] da operação. Por que? Porque culturalmente, o que nós estávamos montando ali, era muito diferente. Público alvo, era muito diferente de cultura de serviço, para a cultura de software de produto, apesar de ser serviço aqui também, mas, é produto. Então a gente teve que romper. E o público que eu navegava lá, teria que ser diferente do daqui.

Eu falei, "olha, a gente precisa se rebelar. Então, é o momento de criar aqui os rebeldes". A gente montou uma estrela da morte na nossa sala, gigantesca, a gente vai se rebelar a Essence. Somos rebeldes. Então cara, a gente vai no caminho oposto, vamos quebrar tudo, e vamos embora.

Luciano Pires: Vocês separaram fisicamente esse grupo da...?

Rodrigo Ricco: A gente separou sim. Em um primeiro momento, era uma unidade de negócios, estava integrada. Mas, a gente começou a sofrer um ataque dentro da empresa, como se fosse um vírus, porque a Essence ia lá, pegava nossos recursos bons.

Luciano Pires: Eu ia falar que era exatamente isso. Você tem que evitar contaminação, porque se você...

Rodrigo Ricco: O problema que eu era o vírus, entendeu?

Luciano Pires: Eu vi isso acontecer, as montadoras que queriam criar uma inovação gigantesca, etc. e tal, e cara, o negócio morria, porque o mastodonte destruí.

Rodrigo Ricco: O corpo é muito forte.

Luciano Pires: Exatamente.

Rodrigo Ricco: E você é um vírus. Na verdade, tem que enxergar. Ou seja, naquele momento, eu tinha uma célula pequena de pessoas ali, com umas 6 pessoas, e nós éramos o vírus do sistema. Então falei, "cara, não vamos deixar que o corpo mata não. Vamos sair daqui, vamos sair do corpo, e tentar criar o nosso próprio corpo". E foi o que nós fizemos.

Acho que isso aí foi um movimento que foi muito bom ali naquele momento. A gente se rebelou e saiu, para poder sobreviver. Senão, justamente, a gente ia ser morto. Todo processo de inovação que a gente estava construindo ali, ia morrer antes de nascer.

Luciano Pires: E vamos combinar entre nós aqui. Não é que é uma maldade. Você falou um negócio. O sistema se protege, ele vai acabar matando, de muitas formas. Você está cuidando de um tipo de cliente. Eu vou dar um exemplo muito analógico para se aplicar a essa questão que você está falando, de startup, e tudo mais. Cara, eu trabalhava na empresa, e tinha uma área de montadora muito forte, vendia autopeças para montadora, e tinha uma área que era mercado de reposição, que vendia para lojas de autopeças. Cara, se juntasse as duas coisas, era morte. E a gente assistiu os caras tentarem fazer, eu pego uma fábrica que produz para a montadora milhares por dia, e vou pegar e botar umas máquinas aqui dentro, para fazer um pouco para reposição, que dá muito mais dinheiro. O fato dessas pequenas máquinas estarem dentro do projeto grande, destruiu tudo. Porque o grande, não admitia a flexibilidade que o pequeno precisava lá, não tinha nem cultura para conversar. Então cara, tira essa merda daqui, abre um galpão em outro lugar, põe gente de outro... outro tipo de gente, tudo diferente, aí a coisa rodava. Quando juntou... e o juntar, é do ponto de vista da gerencia de recursos, faz todo sentido. Cara, para que ter dois RH? Para que ter duas portarias? Para que...? Não, põe tudo junto. E você matava, que era peixe de água doce, com água salgada, cara. Era um terror.

Rodrigo Ricco: E vai morrendo aos pouquinhos, e você não consegue operar de uma maneira rápida. Mas isso foi muito bom para a gente, a gente acabou separando. Acho que em um primeiro momento, realmente a gente criou ali uma unidade rebelde no negócio. Estava completamente desconectado, porque os profissionais que nós estávamos ali também com o time, os primeiros colaboradores vieram de outros mercados, então não tinha o mesmo viés que a gente estava ali.

Luciano Pires: CNPJ era o mesmo?

Rodrigo Ricco: Nesse momento não. A gente separou também CNPJ.

Luciano Pires: Então vocês criaram uma outra empresa?

Rodrigo Ricco: Foi.

Luciano Pires: Tá.

Rodrigo Ricco: Cara, foi duro para caramba, porque administra então seu caixa, faz aí tudo. Separou.

Luciano Pires: Desmamou mesmo?

Rodrigo Ricco: Vamos lá, desmamou mesmo, e vamos correr. E aí a gente começou essa corrida, o mercado de construtora não estava indo tão bem. Eu falei, "bom, ou a gente muda, ou a gente vai morrer também". A gente estava na época de garagem. Então...

Luciano Pires: Como era o nome dessa nova empresa?

Rodrigo Ricco: Chamava Becks.

Luciano Pires: Os donos eram os mesmos da?

Rodrigo Ricco: Igual.

Luciano Pires: Tudo igual.

Rodrigo Ricco: A gente só separou fisicamente e fiscalmente, para não ter interferência. Mas cara, o que aconteceu foi bem interessante, porque quando a gente começou a tocar o mercado de construção com um produto mais pronto, a gente viu que não ia, e ali começaram a surgir alguns problemas que a gente viu nesse mesmo mercado de construtora, que era de relacionamento com o cliente. Por coincidência, naquela época, eu fui em um stand de vendas, acompanhar o lançamento de um cliente nosso. E eu vi a experiência que eles entregavam para o cliente dele. Então você imagina o seguinte. Você está indo, Luciano, comprar o seu primeiro apartamento da vida. Pô, momento talvez único na sua vida, para a maioria dos brasileiros lá. Aí você entra no stand, você vai ser tratado muito mais ou menos, e vai ficar esperando uma porrada de tempo, para várias coisas. Vai ter que assinar várias coisas, vários documentos iguais. Ou seja, sua assinatura em 300 documentos, extremamente burocrático. Para chegar lá no final, falar, "então, a sua unidade foi vendida para um outro cliente, a gente vai ter que começar tudo de novo". Então, eu presenciei clientes que ficavam horas, do tipo 5, 6 horas, dentro do stand de vendas, para conseguir concluir a compra do primeiro apartamento. Ah, mesmo assim o cara está lá, firme e forte, resistiu, foi e comprou. Ele sai dali, vai para casa comemorar com a família toda. Chegava lá em casa para comemorar com a família toda, estourava a champanhe, vamos comer, etc. Ótimo. Dia seguinte, ele ligava para pegar as informações do empreendimento que ele comprou. O que que acontecia? Como estava tudo desconectado na incorporadora, o problema de relacionamento com ele, começava ali. "Não, você não é cliente da nossa incorporadora".

Então, esse atrito que eles estavam oferecendo ali para o cliente dele, em um momento talvez único da vida, a gente começou a entender um pouco mais dessa dinâmica, por conta até que o outro produto nos levou até lá. Falei, "bom, e se a gente pensasse em um produto para integrar toda a parte de atendimento, e relacionamento com o cliente, né?". E ali surgiu o embrião do que é hoje o Octadesk. Foi bem interessante também, mais um ponto que para fazer o Octa, a gente teve que mudar time. A gente já tinha uma visão mais madura de produto. Então, esse foi bem bom. Então, o que que seria uma esteira ideal de produção de um produto, em termos de usabilidade, de um gestor de produto, de time de tecnologia, da tecnologia que ia ser empregue ali. Então foi assim, um momento único para nós, a gente conseguiu montar um primeiro protótipo junto com o cliente, que é uma construtora. É uma grande construtora daqui de São Paulo. Foi nosso cliente zero, assim, apoiou muito o nosso projeto. Tive lá hoje inclusive, que é a Plano e Plano. E assim, foi superbem, só que a gente

fez um primeiro produto muito com o olhar de uma construtora. Ainda não se chamava Octadesk, eu não vou revelar o nome do produto antigo, por questões de bullying. Então acho que isso é bom, deixa isso aí na história nossa lá. E a gente virou Octadesk um ano depois, isso eu já estou falando em 2015 para 2016. Aí nós refizemos o produto inteiro, para atingir o mercado de pequenas e médias empresas, porque entendemos que aquele problema de como atender e se relacionar com o cliente, não era exclusivo das grandes empresas.

Luciano Pires: Quem é seu cliente? O que seu cliente faz?

Rodrigo Ricco: O que que meu cliente faz hoje? Eu tenho cliente de tudo quanto é setor.

Luciano Pires: Para o Octadesk?

Rodrigo Ricco: Para o Octadesk.

Luciano Pires: Então, isso que eu estava querendo. Ele extrapolou o mercado de construtora.

Rodrigo Ricco: Total, sim. Porque a gente viu que a parte de atendimento estava muito enraizada, as empresas de serviço, e indústrias também, que hoje a grande maioria, tem uma unidade de serviço lá dentro. Então, isso para nós que estávamos ali em um único nicho, que era de construção e incorporação, era uma grande possibilidade da gente dar um pulo para um multimercado. Então, para não ficar preso em um único setor.

Luciano Pires: Se eu sou uma concessionária de veículos, eu posso usar tranquilamente.

Rodrigo Ricco: Eu tenho concessionária como cliente.

Luciano Pires: Como é que você... é um SAP? O que que é o seu...?

Rodrigo Ricco: Não. Nosso é um software como serviço.

Luciano Pires: É um CRM? O que que é?

Rodrigo Ricco: É um CRM, voltado para atendimento. Então, imagina que você tem múltiplos canais para atender o seu cliente, a gente unificou tudo em um único lugar, para tornar a experiência do cliente final, que está lá na ponta pedindo alguma coisa, melhor. E para a empresa que está prestando serviço para o nosso cliente direto ali, entender esse comportamento. E aí, através de dados, poder tomar melhores decisões daquilo que ele precisa melhorar no serviço dele.

Luciano Pires: Você tem aí quantos clientes hoje?

Rodrigo Ricco: Cara, a gente passou de 1 mil clientes.

Luciano Pires: Pô, que legal cara.

Rodrigo Ricco: É, imagina.

Luciano Pires: Como software as a service?

Rodrigo Ricco: Total.

Luciano Pires: 1 mil clientes, fazendo assinatura recorrente?

Rodrigo Ricco: No Brasil inteiro. E começamos o processo agora, acabamos de vender fora. Então, a gente está começando a vender um pouco fora do Brasil também, América Latina.

Luciano Pires: Que legal. Onde é que o calo aperta, cara? Porque é o seguinte. Eu também tenho meu projetinho, que é guardada as proporções, é recorrência, né? Onde é que no seu caso, o calo aperta? Você tem que ter uma estrutura de atendimento aos seus clientes brutal, ou não é aí? É na tecnologia? No que que é? No que que é que... Eu to tentando entender o seguinte. Por mais que você tecnologicamente resolva o problema todo com tecnologia, com inteligência artificial, etc. e tal, tem um momento em que a mão humana tem que estar presente, porque o sistema não tem coração em momento algum. Tem que ter uma mão humana, falar, "opa, espera um pouquinho, deixa eu...". Como é que é? É aí que pega?

Rodrigo Ricco: É aí que pega. Porque toda vez que você pensa em uma empresa que é recorrente, primeira coisa que você vai pensar, é ser escalável. Então, eu tenho que fazer mais, com menos. Eu tenho que conseguir atender mais pessoas, com menos recurso possível, até por característica de uma empresa SAS. Então, isso é bem normal em uma empresa SAS. O que acontece, é o SAS, ele é uma junção de infraestrutura, que ela tem que estar disponível 24/7 hoje em dia. Então, isso é inegociável. Ela tem que ser, agregar ali também uma camada de serviços. Então, respondendo à sua pergunta, sim, eu tenho um toque humano nesse negócio. E o produto, então o software. Então são esses 3 grandes componentes, que compõe o SAS de verdade. E não tem como desassociar, porque o serviço e o produto, eles estão intimamente ligados. Você precisa projetar o seu produto, o seu software, de uma maneira que ofereça valor constante para o seu cliente. É isso que a gente busca e faz lá dentro.

Mas, muitas vezes, você precisa ter um toque humano no negócio. E principalmente, acho que hoje em dia, eu acho que o caminho contrário de tudo que está acontecendo, no mundo digital, é oferecer algo um pouco humano. Acho que as empresas estão um pouco carentes dessa parte um pouco mais humana. Então, você tem que ter um equilíbrio. E aí que mora um possível problema. Como que eu consigo ter um serviço, escalável, de qualidade, prestado ali, que gere valor recorrente para o nosso cliente? Isso envolve muito a filosofia que você vai colocar no seu business, e tudo mais.

Luciano Pires: É um baita desafio, até porque o SAS cresceu barbaridade. A gente está vendo cada vez mais coisas caminhando para... inclusive para coisas impensáveis, do tipo, eu vendi meus carros cara, agora eu só uso Uber. E Uber, na teoria, é um SAS. Eu estou

assinando, não é bem um SAS, mas, é quase isso. Se eu tivesse pagando uma mensalidade para usar, seria um SAS. A questão toda é o seguinte. Eu não sou mais dono de um automóvel, eu não me preocupo mais com imposto, com pneu furado, eu não quero mais saber disso. Isso tirou uma carga das minhas costas, que é um negócio gigantesco, em níveis que eu não pensei que aconteceria. Por exemplo, eu nunca contabilizei no lance de vender meu carro, para usar só Uber, o fato de eu no Uber, ter um motorista, e eu poder trabalhar dentro do Uber.

Rodrigo Ricco: Cara, isso é sensacional.

Luciano Pires: Eu não tinha contabilizado isso, cara. Até que um dia eu me peguei lá dentro, cara, eu não to... Eu ganhei tempo. Esses 40 minutos de deslocamento aqui, eu estou trabalhando, né?

Rodrigo Ricco: E olha o que você está fazendo agora. A gente acabou de citar Uber algumas vezes, eu falei do Netflix um pouco antes. A gente acaba promovendo essa experiência, por ser de fato, uma boa experiência.

Luciano Pires: E o negócio interessante, que nós estamos falando de duas experiências que é B2C. Business para o consumidor. E o seu negócio, é B2B. Você está falando empresa com empresa.

Rodrigo Ricco: Com empresa. Mas, aí que tá. De novo, se a gente for voltar um pouco mais para a camada humana, e você entender como está sendo, na verdade, a evolução dentro das empresas, você vai perceber o seguinte. Antes tinha um departamento de compra, depois apareceu um cara de TI falando que eu posso comprar. E agora, o departamento começa a tomar decisão, e o que está acontecendo hoje no mercado, é o usuário poder entrar na sua ferramenta, já começar a utilizar, porque ele não vai pagar nada. Então, o usuário dentro da empresa, não precisa mais pedir uma autorização para o departamento de vendas, ou para Marketing, para usar seu produto. Ele sai usando, para resolver algum problema lá. Então, cada vez mais, os negócios SAS e B2B, eles estão se aproximando de um modelo mais consumidor, do que um B de Business, né? De negócio. Então é interessante, porque isso está acontecendo agora. Isso começou a centralizar essa decisão de compra.

E o mais interessante ainda, é. Depois de um determinado momento, a empresa, o cara de TI, vai falar assim, ou do marketing vai falar, "nossa, tem 40 pessoas já utilizando o software aqui". O de TI vai falar, "nossa, tem umas 500 pessoas que utilizam esse software, na versão free". Vai falar assim cara, vai receber ligação de um vendedor, "ah, então, vocês não querem adquirir a versão Premium do nosso software, tal". E aí passa a cobrar. Então, o mercado está mudando muito. Primeiro você gera valor para o negócio, para depois você vender. Está tendo uma inversão um pouco desses valores, que a gente viveu lá atrás.

Luciano Pires: Essa é a praia que eu trabalhei. Entregue conteúdo gratuito, gratuito, até o cara falar, "cara, é hora de você...".

Rodrigo Ricco: Poxa, legal. Mas tem mais do que isso. Ele vai falar, "pô, eu pago, porque é muito bom. Gerou valor para minha vida, e tudo mais".

Luciano Pires: Esse é o caminho sem volta, cara.

Rodrigo Ricco: Sim, sem volta. Você falou do Uber. Eu vou fazer uma pergunta. Depois de 5 minutos esperando Uber, o que que você faz? A hora que aparece 5 minutos, a hora que você chama o Uber, o que que você faz?

Luciano Pires: Eu?

Rodrigo Ricco: Pô, bateu lá, 7 minutos de Uber, vai demorar 7 minutos para chegar.

Luciano Pires: Ah, dependendo do que for, eu cancelo e peço outro.

Rodrigo Ricco: A maioria das pessoas hoje, cancela e pede outro. O que que acontecia, antigamente, dia de chuva aqui em São Paulo, para eu pegar um taxi agora, para voltar para a empresa, estava lascado. Tinha que sair ali, tal, não sei o que lá. Hoje não, é muito cômodo. Eu vou estar aqui dentro, junto contigo. Chamo um Uber.

Luciano Pires: O mais fascinante disso tudo, é você olhar e ver onde o carro está. Eu olhei aqui, estou vendo o carro vindo.

Rodrigo Ricco: Mas olha que absurdo. Que aí, é onde todo mundo precisa realmente ligar um pouquinho mais as antenas. Nós fazemos isso, como consumidor. Passou de 5 minutos, é natural você pegar e cancelar a chamada do seu Uber, para pedir um 99, ou pedir algum outro. Ou, tentar novamente no Uber. Mas, você não tem mais paciência. Só que antigamente, você esperava meia hora, 1 hora, na chuva, com o dedão exposto lá. Então isso mudou. O consumidor cada vez mais, está ficando mais exigente.

Luciano Pires: Na medida que você tem a experiência, é o grande lance que eu sempre falo aqui. Cara, tudo o que eu queria para o Brasil, é que todo brasileiro pudesse em algum momento da vida, passar 30 dias em um país de primeiro mundo, entendeu? Usando um celular de primeiro mundo, usando um caixa automático de primeiro mundo, entrando em uma fila de primeiro mundo. Fica 30 dias, e volta. E aí o que vai acontecer? Você percebeu pela primeira vez, que isso que você tem na sua mão hoje, é muito ruim. Como não tem nível de comparação, vou levando, é isso que tem aqui para nós. Isso é interessante.

Rodrigo Ricco: O que nós vemos hoje, é realmente os consumidores estão ficando muito mais exigentes. E, acho que importante, as empresas. Por isso que a gente bate muito importante das empresas entenderem esse comportamento. Caraca, quantas reclamações eu tive, do que eu tive, onde meu serviço funciona, não funciona. Quantifica isso, você sabe exatamente o que está acontecendo.

Luciano Pires: Como é que você precifica o seu produto?

Rodrigo Ricco: Eu vou te falar hoje, tá? Hoje, nós cobramos o que nós chamamos por assento.

Luciano Pires: Sim, isso que eu imaginei que... quantas pessoas vão acessar.

Rodrigo Ricco: É isso aí. Quantas pessoas acessam, ponto.

Luciano Pires: Sim. Se eu disser que é uma pessoa só, não é aquilo vezes 2. Você deve ter uma assinatura-base, e a partir dali você vai agregando, conforme mais gente vai entrando. E ele é acessível para qualquer tipo de...

Rodrigo Ricco: Nossa, muito acessível.

Luciano Pires: Quer dizer quanto é aí, não? Não precisa, só estou perguntando.

Rodrigo Ricco: No site tem. Octadesk.com, está lá, acho que fica fácil de orçar os preços lá. Mas assim, é superacessível. A gente está falando de planos que hoje parte de R\$ 159,00 reais. Você já consegue rodar um sistema que tem empresas supergrandes rodando. E acho que o ponto é, levar o método, levar o software, levar boas práticas. A gente está sempre revisitando o produto, para melhorar o que tem de boa prática ali. E é interessante Luciano, que a gente saiu de um modelo interprise, de vender para as grandes empresas, que era onde a gente circulava bem, né?

Luciano Pires: Grandes poucas empresas.

Rodrigo Ricco: Grandes e poucas empresas.

Luciano Pires: Para milhares de pequenas empresas, onde quando você perde uma, não tem impacto no seu negócio.

Rodrigo Ricco: É. Para nós, foi muito assim, vamos defender o nosso [MOT] inicial, nosso propósito inicial, é melhorar o atendimento no Brasil. É muito carente. Então, ajudar um empresário a melhorar o seu atendimento, entender melhor seu cliente, ter melhores chances de sobreviver ao fator Brasil, que é o que você estava falando no começo do bate-papo, né. E é isso, enfim, acho que a gente buscou atingir o máximo de pessoas possíveis, com o que a gente faz.

Luciano Pires: Legal cara, é fascinante ver isso acontecer nesse momento aqui. É uma cultura nova que está se, tomando conta do país aqui. Isso vai ser que nem fogo em mato seco, cara, porque a hora que você experimenta a primeira vez, e funciona, quebra. Os velhinhos estão morrendo, então está quebrando aquela resistência, "cara, segurança, não sei o que". Está morrendo tudo. E cara, isso não tem volta mais, né? Quem quiser conhecer então, vamos lá de novo. Como escreve Octadesk?

Rodrigo Ricco: Octadesk.com

Luciano Pires: Octadesk.com é o site onde vocês vão encontrar as coisas lá.

Rodrigo Ricco: Isso aí. Quem quiser me adicionar, LinkedIn, como eu sempre fiz, pedi muita ajuda.

Luciano Pires: Como você está no LinkedIn?

Rodrigo Ricco: Rodrigo.Ricco, rodrigo_ricco.

Luciano Pires: Ricco com um "C" só?

Rodrigo Ricco: Dois "C"s.

Luciano Pires: Então, Rodrigo.Ricco, com 2 "C"s.

Rodrigo Ricco: Ou underline Ricco (_ricco), não lembro exatamente. Mas, pode me adicionar, trocar figurinhas sobre atendimento. De novo, a gente ajudou, a gente foi ajudado por muitas pessoas, e ainda somos na verdade. A gente está buscando ajuda agora lá fora, fazer benchmarking lá fora. Então, me disponho também a receber empresas, para poder trocar ideia, e entender um pouquinho melhor das suas operações, de negócios, e tudo mais.

Luciano Pires: Maravilha cara, fascinante. Sucesso para vocês. 15 anos, né?

Rodrigo Ricco: 15 anos de Essence, agora Octadesk é um bebezinho perto, né.

Luciano Pires: Legal, mas é o bebe que vai fazer o negócio andar lá para frente.

Rodrigo Ricco: Isso aí. Luciano, muito obrigado.

Luciano Pires: Obrigado cara, seja bem-vindo, e sucesso para vocês aí.

Rodrigo Ricco: Cara, muito obrigado pelo convite.

Luciano Pires: Tomara que eu tenha chance de conversar com você daqui há uns 10 anos aqui de novo, entendeu? Você vai contar onde é que chegou o negócio de vocês aí.

Rodrigo Ricco: Vamos falar desse negócio recorrente, você vai antes lá falar comigo.

Luciano Pires: Vamos lá.

Rodrigo Ricco: Beleza.

Luciano Pires: Grande abraço.

Muito bem. Termina aqui mais um LíderCast. A transcrição deste programa você encontra no lidercast.com.br. O LíderCast nasceu da minha obsessão pelos temas liderança e empreendedorismo. É em torno dele que eu construí minha carreira com mais de mil palestras, nas quais distribuo iscas intelectuais, para provocar equipes e indivíduos e ampliar seus repertórios e sua capacidade de julgamento e tomada de decisão. Leve o fitness intelectual para a sua empresa. Acesse lucianopires.com.br e conheça minhas palestras

Locutor: Você ouviu LíderCast, com **Luciano Pires**. Mais uma isca intelectual do Café Brasil. Acompanhe os programas pelo portal cafebrasil.com.br.

Assine o LíderCast pelos feeds

<http://www.portalcafebrasil.com.br/todos/LíderCast/feed/>

<http://bit.ly/LíderCastNoAndroid>