

MUSEU DA PESSOA



Museu da Pessoa

Uma história pode mudar seu jeito de ver o mundo.

Memórias do Comércio 2020-2021

Leticia Carvalho: Çikolata e o sucesso de um negócio familiar

História de [Leticia Carvalho Botelho](#)

Autor: [Museu da Pessoa](#)

Publicado em 23/06/2021

MCHV_054_LETICIA CARVALHO BOTELHO

Projeto Memórias do Comércio de Ribeirão Preto 2020 e 2021

Entrevista História de Vida HV_054

Leticia Carvalho Botelho - Çikolata Confeitaria

15 de abril de 2021.

Entrevistada por Luís Paulo Domingues e Guilherme Fogagnolo

Transcrita por Selma Paiva

P1- Leticia, então, pra começar, eu que você falasse o seu nome completo, a data de nascimento e o local que você nasceu.

R1- O meu nome é Leticia Carvalho Botelho. Eu nasci dia cinco de janeiro de 1995, aqui em Ribeirão Preto.

P1- Legal. E qual é o nome do seu pai e da sua mãe?

R- Renata Beatriz Carvalho Botelho. E Antonio Botelho Martins Neto.

P1- E os seus avós? Tem contato com eles? Conhece os seus avós?

R- Sim. Por parte de pai é o João Botelho Gimenes e a Marina Barquete Botelho. E por parte de mãe é a Vera Silva Carvalho e o Rubens Carvalho.

P1- Sim. E todo mundo já é de Ribeirão Preto? Ou alguém veio de fora?

R- Minha avó materna é de Brodowski. Paterna é de Brodowski. Desculpa. E eu acho que o restante nasceu aqui em Ribeirão. Porque a minha avó materna morava em Jales, mas eu acredito que ela nasceu aqui.

P1- Sim. E qual é a profissão do seu pai e da sua mãe? O que eles fazem?

R- O meu pai é engenheiro civil. E a minha mãe é administradora.

P1- Que legal. E você sabe como o seu pai e a sua mãe se conheceram?

R- Foi na faculdade. Eles estudavam aqui no Moura Lacerda. E a minha mãe começou a fazer Engenharia. E aí eles se conheceram no curso. Mas aí a minha mãe desistiu e foi, fez Administração. E o meu pai, depois, fez Administração também.

P1- Está certo. A sua família não tem descendência de algum país, assim? Origem portuguesa? Botelho, pode ser italiano ou português, né, Botelho?

R- É italiano o Botelho. Mas a gente tem descendência sírio-libanesa e turca.

P1- Ah, sim. Na sua família, você tinha alguma tradição, assim, de culinária, música árabe ou senão alguma coisa assim, festas?

R- De culinária. A minha avó faz quibe, esfiha, coalhada. Ela faz bastante coisa dessa parte, da culinária.

P1- Que legal! E você nasceu em Ribeirão, então, né? Em que bairro você nasceu, que você passou a tua infância? Como era o lugar, assim, se você lembra?

R- Eu moro no mesmo lugar, que é ali no Centro, na Rua Garibaldi. E desde... até hoje eu ainda moro lá.

P1- Mora lá?

R- Aham.

P1- E como foi a sua infância lá? O que você lembra da rua? Era diferente, né? Na década de noventa, Ribeirão era um pouco diferente de hoje, né? O que você fazia? Passeava na rua, brincava? O que você lembra disso?

R- Ali, a Garibaldi sempre foi bastante movimentada. Mesmo quando eu era criança. Então, a gente não podia brincar muito na rua. Claro que não se compara com hoje, né? Antes não tinha o semáforo ali. Era bem menos movimentado. Mas mesmo assim, ainda não dava pra brincar na

rua ali, não, porque sempre teve bastante fluxo.

P1- Certo. Mas o que você fazia? O que você lembra da sua infância, da suas amigas? Você ia passear onde, assim? Só pra gente saber _____ (5:51) na infância.

R- Ó, aqui em Ribeirão, eu brincava muito no meu prédio mesmo, que tinha aquela área embaixo. Então, todos os vizinhos, a gente se reunia e aí a gente brincava de bola, aquelas coisas todas. E a gente ia muito na locadora que tinha na esquina do meu prédio. Aí a gente ia lá, ficava horas escolhendo um filme, (risos) qual a gente ia escolher. A gente fazia muito isso. Eu ia muito no clube, que era na Recreativa, que é mais ou menos perto, então, uma certa época dava pra eu ir a pé, sozinha, já. Então, a gente frequentou muito. Acho que mais ou menos isso. (risos)

P1- Legal. E na cidade, assim, o que você lembra dos passeios no final de semana, com o seu pai e a sua mãe? Onde eles te levavam? Você costumava ir ao cinema? Tem esse clube, né, a Recreativa. Mas vocês iam pra algum sítio? Ou passeavam lá na Praça XV? O que você lembra, dos finais de semana?

R- Quando eu era criança, a gente ia bastante ali na Sete de Setembro, que tinha o trenzinho e ele parava ali na praça, no coreto. Eu acho que é isso. Então, eu ia bastante lá. A gente ia no trenzinho, eu acho que também saía da catedral. A gente ia bastante na Recra, né? E a gente tinha um rancho de uns amigos dos meus pais lá em bocaína, que a gente também frequentava bastante. Aí a gente ia tipo na sexta-feira e voltava no domingo, né?

P1- Legal. E na escola? O que você lembra da escola? Você ia à pé? O seu pai te levava? E em qual escola era?

R- Eu estudava ali no Marista. Até a quinta série eu estudei lá. Eu ia de manhã, estudava de manhã. E aí os meus pais me levavam. Geralmente, a minha mãe levava eu e a minha irmã, que a gente estudava na mesma escola. E aí eu ficava lá. A minha avó mora ali pertinho do Marista, a uns dois quarteirões. Então, várias vezes eu ia a pé ali pra minha vó, almoçar lá. Ou quando eu era menor, meu vó me buscava. E quando eu fiquei um pouco mais velha, aí eu ia a pé, à tarde, pro Marista. Quando era de manhã, assim, sete horas, a minha mãe sempre levava.

P1- Legal. E na escola, você gostava mais de qual tipo de matéria, de disciplina? Você ia mais pra Humanas, mais pra Exatas, mais pra o que, assim?

R- Quando eu era criança, eu gostava muito de Matemática e Português, gostava das duas. Aí, quando eu fiquei mais velha, que já fui pro colegial, aí eu abandonei Exatas, assim, (risos) cem por cento. Aí eu gosto, até hoje eu ainda prefiro Português. Eu sempre gostei de gramática, de estudar algumas coisas. E eu fiz faculdade de Arquitetura. Então, eu gostei muito de História da Arte.

P1- Mas precisou das Exatas na Arquitetura, um pouco, né?

R- Sim. Uma base, assim... um pouco, assim, de Exatas, eu até gosto. Mas é que, quando começa muito complicado, aí já não é a minha praia, não. (risos)

P2- Começa a entrar número, letra, começa a misturar tudo, aí não dá, né?

R- É. Misturou muita coisa, eu já não dou conta, não. (riso)

P1- Legal. Mas durante a escola, antes da faculdade, tinha alguma coisa que já te mostrou que você ia pro ramo do comércio, assim? Ou você já estava pensando em Arquitetura?

R- Não. Na verdade, assim, eu tive muita dificuldade pra escolher um curso. Porque eu não tinha muito... ah, eu estava meio perdida. Eu gostava muito de coisas que tinham a ver com criatividade. Eu tinha pensado em Publicidade e Propaganda. Eu cheguei até a fazer estágio numa agência de Marketing, depois. Mas eu fiquei meio perdida. Aí o meu pai é engenheiro, aí ele falou: "Eu acho que você vai se dar bem com Arquitetura, porque você é criativa, você gosta de criar coisas" e tal. E aí eu fui fazer o curso meio assim. Só que eu sempre tinha pensado nessa ideia de ter alguma coisa minha. Mas eu também não tinha, assim, o que eu vou ter. Não tinha nada que eu gostasse tanto assim. Aí isso foi vindo depois, mais pra frente, durante a faculdade.

P1- Certo. Na faculdade, como foi? Você gostou? Você pensou assim: "Não. Eu vou ser arquiteta mesmo?" Você ainda faz algum trabalho em Arquitetura? Como foi a faculdade, pra você?

R- Foi assim: eu entrei meio assim, no escuro, né? Não sabia muito bem como ia ser, estava meio descobrindo. Eu gostei. Fui gostando. Mas eu nunca amei. Mas eu gostava, tal. E aí, só que foi chegando mais pra frente e foi ficando um curso muito pesado, porque ele tem muito trabalho, muita coisa. E eu fui achando muito cansativo. E eu, assim, não sei, enjoiei. E aí eu terminei a faculdade assim, só pra formar mesmo. (riso) Porque eu não aguentava mais ver aquilo. Depois que eu formei, eu não fiz mais nada em relação à Arquitetura. Eu não posso nem ouvir falar.

P1- Bom, mas e aí? Você terminou a faculdade e foi fazer o quê?

R- Então, a gente começou a fazer os doces, enquanto eu ainda estava na faculdade. Eu estava no quarto ano. E foi meio que assim: quando a gente começou, foi uma questão financeira, mais ou menos. Quando eu estava nessa época, eu estava tentando entender o que eu ia fazer. Porque eu estava... eu comecei o estágio de Publicidade, porque eu já tinha percebido que eu não ia fazer nada em relação à Arquitetura. Então, eu estava meio perdida, assim. E aí o meu pai estava começando uma meio crise, assim, estava meio ruim de serviço. Aí ele falou: "Olha, nós vamos precisar começar a fazer alguma coisa. O que vocês querem fazer?", falou pra mim e pra minha irmã. E a minha irmã gosta muito de doce, sempre gostou. E aí foi a primeira coisa que ela falou: "Vamos fazer doce". E ela seguia alguns perfis no Instagram, aí ela já me mostrou: "Vamos fazer isso", não sei o que. E foi quando surgiu a ideia, que a gente começou. E aí a gente começou a... eu ainda lembro que isso foi, era semana do saco cheio, sabe? (risos) Então, eu não estava tendo aula. Então, eu estava fazendo estágio no período da tarde. Aí, de manhã e à noite, a gente ficava testando os doces e tal. E no domingo a gente fez uma produção assim, que a gente ia levar pra vender na segunda-feira. E eu lembro ainda que eu fiquei super nervosa. Porque, tipo, como a gente estava com problema financeiro, a gente não podia gastar todo esse dinheiro dos doces e não vender nada. Então, a gente ficou assim super preocupada se ia dar certo e tudo o mais. Aí o que eu fiz, né? Tipo: muita ansiedade de vender aquilo ou não, tirei um monte de foto e mandei nos grupos da faculdade e falei: "Gente, amanhã eu vou levar esses doces na escola". Fui postando lá as fotos com os preços. E aí foi muito legal porque, quando eu fui pra aula, já estava tudo reservado, eu não tinha mais nada pra vender, o pessoal já tinha encomendado tudo. E aí foi muito bom, porque me deu muita confiança pra continuar fazendo isso. E a gente sempre... eu tive muita aceitação na faculdade. A minha irmã fazia faculdade em Rio Preto. Então, ela vinha de final de semana, a gente fazia os doces e ela levava na segunda-feira também, pra vender lá. E aí foi muito legal.

P1- Legal. De onde vocês tiraram... espera aí que o Guilherme vai fazer uma pergunta aí.

P2- Eu queria saber mais. Fala o nome da sua irmã, assim. E o que vocês começaram vendendo, exatamente, de doce? Como é que foi? O que foi o primeiro produto seus, ali.

R- A minha irmã chama Taís. Ela é minha sócia até hoje. A empresa é nossa. Ela começou fazendo brigadeiro, que ela gostava muito. E aí era o

que ela já fazia sempre, brigadeiro. E o brownie. Eu comecei fazendo o cupcake, que eu tive muita dificuldade pra acertar uma massa que não ficasse seca. O cupcake é muito seco e eu não queria aquilo. E cookies. Esses foram os nossos primeiros produtos: o brigadeiro, o brownie, o cupcake e o cookie. Aí, depois disso, a gente vai inventando sem parar, né? (risos)

P1- Certo. E onde você busca as inspirações? Você estuda através de livros de culinária? Internet? Onde você vai procurar? A sua avó, por exemplo, pode saber...

R- Principalmente na internet, né? Tem muita ideia, muita coisa legal. E eu tento adaptar sempre pra o que eu acredito. Então, geralmente, a gente não copia igualzinho, sabe? Eu vejo lá, falo: “Nossa, olha que legal, ela fez isso. E se eu colocar com aquele nosso recheio, com aquela outra coisa?” E aí você vai tirando inspiração e criando outras coisas. Alguns dos nossos produtos foram inspirados em receitas da minha avó. Tanto que tem um bolo que a gente tinha lançado, aí deu uns problemas, mas a gente vai relançar agora, que é o bolo bomba, que é um bolo que a minha avó fez a minha infância toda, que é um bolo que tem um creme branco, com uma cobertura. E aí fez muito sucesso. E tem outras receitas também, agora, na parte salgada também. Nós pegamos algumas receitas da minha avó, o recheio de frango, que ela faz. E eu fiz um curso também. Eu acho que no segundo ano que a gente estava fazendo os doces, aí eu fiz um curso de três meses. E já fiz alguns cursos assim de um dia, dois dias, sabe? Mas é pesquisar bastante.

P1- Legal.

P2- Vocês têm um carro-forte, assim, um produto que é o grande chefe ali da casa? Ou vende muito de tudo?

R- Ó, é bem diversificado. Mas tem alguns que sempre são os que mais vendem, que é a nossa fatia de bolo de Ninho com Nutella, a gente não pode ficar sem ela. Pão de mel, vende muito, que vende desde o começo, esse. Bolo gelado de coco, que também é uma coisa meio tradicional, assim, que as pessoas gostam muito. E agora... assim, agora não, já faz um ano, mais ou menos, tem o copo, que a gente chama de copo da felicidade, que tem recheio, tem pedacinho de brownie. Esse vende bastante também. Acho que esses são os que mais vendem, aqui.

P2- Show.

P1- Muito bom. E dessa época da faculdade aí, nessa primeira vez você viu que o negócio ia emplacar, né?

R- Sim.

P1- A partir daí, você já falou assim: “Eu quero trabalhar com isso. Eu vou levar esse negócio pra frente”?

R- Eu gostei muito de fazer, assim eu comecei a me identificar, realmente, que era aquilo que eu gostava de fazer. Na primeira, foi muito legal, porque assim: as pessoas aceitaram muito fácil, começaram já: “Ah, qual é o nome de vocês? O doce é muito bom. Eu quero”. Quando a gente começou a vender, não tinha nome, não tinha logo, não tinha nada. E as pessoas: “Ah, eu quero uma página, pra eu poder ver o que eu posso encomendar”, tal. Já fizemos, assim, docinho, brigadeiro pra festa de aniversário, logo que a gente começou. E isso era outubro, que era a semana do saco cheio. Em dezembro, já foi o Natal. E a gente já conseguiu pegar algumas encomendas de chocotone recheado. Aí a gente fez, fizemos até pra uma empresa, em maior quantidade, tudo. E foi dando super certo. E aí veio a Páscoa. E aí, a Páscoa, a gente vendeu assim muito, muito, muito, mais do que a gente esperava. E foi aí que a gente falou: “Olha, isso dá certo. Dá dinheiro. (risos) Então, vamos continuar investindo nisso”.

P1- Que bom! E que ano foi isso, esse início aí, na faculdade?

R- Foi em 2016 que nós começamos. Outubro de 2016.

P1- Certo. Mas aí, no começo, o público era ligado às pessoas que estavam na faculdade, né? Como vocês fizeram pra ampliar esse público?

R- Foi pelo Instagram. Porque, quando a gente começou, a nossa produção era em casa e é um apartamento. Então, não tinha, assim, pessoas passando, não tinha nada. Então, era tudo por encomenda. E aí a gente postava nas redes sociais. Tentava postar, assim, opções de presentes, tudo o que dava pra gente fazer, então era tudo por encomenda. Tem algumas pessoas da faculdade que compram com a gente até hoje, aqui na loja, então é muito legal. (risos) Mas foi crescendo assim, por redes sociais. Alguns amigos que iam divulgando também, ajudando. Mas foi, assim, a maior parte por causa de Facebook. E hoje em dia é o Instagram.

P2- E tem alguém que gerencia essas redes aí? Ou sempre foi você e a sua irmã que fazem os produtos e gerenciam as redes de vocês?

R- As redes sociais, praticamente sou eu. Eu faço todos os posts. Agora, eu tenho uma das funcionárias aqui, que gosta bastante dessa parte também e ela faz também, me ajuda assim em posts, essa parte de montagem. A minha irmã acaba ficando com a parte mais de... ela fez Engenharia de Alimentos, então ela faz os custos, os produtos, as tabelas, toda essa parte mais chata.

P2- O Instagram é a principal maneira de você divulgar, né? Vocês têm quase vinte e oito mil seguidores no Instagram.

R- Isso. O Instagram foi assim, essencial, pra gente poder crescer. Porque o pessoal vem muito até hoje, fala assim: “Ah, eu vi vocês no Instagram e vim conhecer a loja”. Porque lá, realmente, foi o maior lugar de... a outra loja que a gente tinha era bem pequena, parecia uma casa, assim, também. Então, lá também a maioria das pessoas, era porque via no Instagram. E eu postava todo dia no stories, o que tinha no dia. Então, a pessoa já sabia tudo, quando ela ia na loja. Muito bom.

P1- Legal. Mas como foi esse passo a passo? Primeiro vocês estavam fazendo em casa. Como vocês chegaram a pensar assim: “Agora a gente pode ter um lugar físico, uma loja”? Pelo que você disse, já é a segunda loja, né? O segundo prédio. Como foi esse passo a passo?

R- Olha, simplesmente não cabia mais na minha casa. (risos) Porque essa primeira Páscoa, que foi lá em casa, no apartamento, tinha chocolate pra todo lado, caixa de ovo. A minha mãe falou assim: “Ó, não tem onde colocar”. Tem um rack assim, na sala, que estava cheio de caixa de ovo, não dava pra ver a TV, entendeu, de tanta coisa que tinha na frente. (risos) Aí passou a Páscoa e aí foi indo. Foi essa necessidade de espaço. E que as pessoas também, assim: encomendou um bolo, aí eu descia na portaria e entregava pra pessoa. Ela falava assim: “Ah, você não tem um docinho pra eu comer agora? Um pão de mel, uma trufinha?” Então, essa outra loja, a gente abriu pensando bastante assim: a pessoa vem buscar a encomenda e aqui tem algumas coisinhas, só pra ela poder levar. A intenção não era, assim, ter uma loja pra pessoa vir. Era pra retirar a encomenda, ter um espaço pra eu receber esse cliente e um espaço maior pra produção e pra armazenagem das coisas. E aí isso foi ficando pequeno. Porque, na verdade, o espaço que a gente tinha pra receber os clientes era pouco. Mas a gente começou assim, colocando uma geladeira. Eu conseguia colocar uns bolos de pote, lá. Tinha uma escolinha na frente, então, as professoras da escolinha vinham sempre buscar bolo de pote, essas coisas. Muita gente que trabalhava ali perto foi começando a descobrir, porque aí um vai lá, daí conta pros outros e tal. Aí a gente colocou um balcão refrigerado e um balcão seco lá, então a gente conseguiu colocar uma maior quantidade de produtos. E aí começou, o pessoal, assim: “Ah, mas não tem um espaço pra tomar um café? Eu queria sentar aqui, tomar um café com vocês e experimentar as coisas de vocês” e tal. Lá não cabia. Era bem pequenininho, mesmo.

P2- Não tinha isso lá, então?

R- Não. Pra sentar e comer, não tinha. Era uma casa, mesmo. A gente alugou, era uma casa. E era a sala da casa. Só que a sala era bem pequena. Então, com os balcões, ficava um espacinho bem pequeno, sobrando. (risos)

P1- E onde era?

R- Era na São Sebastião. Do lado... é meio quarteirão de onde eu moro. Uma casa ali na São Sebastião. Fica entre a Garibaldi e a Sete de Setembro. Aí foi isso. E a produção, lá também estava muito pequeno o espaço. Porque nós começamos lá, só eu e a minha irmã, na produção. E aí depois, tinha uma funcionária só. Quando nós saímos de lá, nós estávamos com oito funcionários. Não cabia mais gente lá. (risos) E estava pouco. A gente precisava produzir mais e mais espaço. Aí a gente veio pra cá, que a gente está na João Penteado. E aqui nós estamos com vinte funcionários, mais ou menos. E tem um espaço pra tomar café, pra tudo. Nós temos umas dez mesas aqui, dão em torno de trinta e cinco pessoas sentadas.

P1- Legal. E como foi, da época da sua casa, pra abrir essa primeira loja, aí tiveram que montar uma empresa, né? Abriram o CNPJ, essas coisas. Você sabia fazer isso? Como administrar uma empresa e tal? Como foi essa parte mais chata, burocrática? Tem que fazer um logo, né? Como vocês arrumaram um jeito de fazer um logotipo, as cores? Como foi montar a cara da empresa e a burocracia?

R- Então, a logo foi assim: (risos) quando a gente começou lá, que o pessoal falava: “Uma página no Instagram. Alguma coisa”, eu estava fazendo estágio na agência de Publicidade. Aí, eu mesma fiz a logo. Não ficou assim lá aquelas coisas, porque eu não tinha tanta experiência também. Então, eu peguei lá um cupcakezinho que eu achei legal. O nome, nós criamos de acordo com... porque Çikolata é chocolate em turco. Então, veio assim da nossa descendência.

P1- Como se fala?

R- É Ticolatá. Ti co la tá.

P1- Legal.

R- Aí a gente colocou. Aí eu já tinha criado essa logo. E aí ela tinha ficado. Eu mexi poucas coisas no começo, assim, que eu trocava uma cor ou outra. E quando foi, acho que antes da gente abrir a outra loja, a gente já teve que abrir a MEI, porque a gente fez algumas encomendas pra empresas e precisava de nota fiscal, tal. E desde aí a gente contratou um contador, que aí ele ajudava a gente nessa parte mais burocrática. Na loja de baixo, a gente foi MEI durante muito tempo, porque podia ter um funcionário por MEI. E aí eu abri uma MEI pra mim e uma MEI pra minha irmã. E cada uma tinha uma funcionária. (risos)

P1- Duas funcionárias.

R- Isso. Aí foi isso por bastante tempo. Aí depois a gente acabou tendo que abrir a empresa. Mas o mais complicado foi vir pra cá, que a gente, assim, saltou de oito funcionários pra vinte e um, de uma vez. Então, foi uma loucura. A gente ficou quase louca. (risos) E agora que está estabilizando, assim. Porque é muito funcionário novo, então muita gente perdida. E você tem que dar treinamento pra todas essas pessoas, pra todo mundo saber o que fazer. Aí, a parte do atendimento, que era novo pra gente servir nas mesas, preparar lanche, essas coisas, na hora, a gente não tinha nada disso, nunca tinha tido nada disso. Então, foi muito complicado. Mas agora já está encaminhando. As meninas já estão aprendendo, entendendo. A gente também, né, vai pegando mais experiência de como funciona. E agora já está mais tranquilo.

P1- Agora já não é mais MEI, né? Agora é ME, alguma coisa assim, né?

R- Isso. É ME? Agora é LTDA.

P1- Ah, limitada.

R- Isso.

P1- Legal. Mas e aí? Como foi essa transformação? Baita desafio, né? Agora vocês estão com vinte e tantos funcionários, né? Vocês precisaram chamar mais cliente. Eu sei que vocês têm bastante seguidores, já. Mas vocês fizeram propaganda no jornal, na rádio? Como foi a divulgação disso aí, da abertura nova?

R- Olha, eu divulguei pelo Instagram. Mas, assim, um mês antes de abrir, mais de um mês antes, eu fiquei postando. E, assim, usei um jeito que eu achei legal, achei que funcionou bastante, foi assim: eu não falei o que ia acontecer. Eu postava assim: “Vem novidade. Vai ter uma surpresa”. E as pessoas: “Aí, o que é? Meu Deus, o que está acontecendo”. Aí, quando foi assim, faltando uns vinte dias, eu acho, eu criei no stories aquele grupo de melhores amigos. E fiz, todos os nossos clientes, assim, que eu sabia que era bastante cliente. Aí eu mostrava, tipo: “A gente vai abrir”. Eu mostrava umas partes aqui da obra, porque estava reformando e tal. E fui fazendo isso. Quando deu uns dez dias antes, aí eu mostrei que era isso, mostrei as fotos, tal. Aí eu patrocinei no Instagram. Aí eu patrocinava. Tipo: eu patrocinei vários posts. E aí deu bastante repercussão, assim. Muita gente falava assim: “Eu estou passando aí na frente todo dia, pra ver como está a reforma, que eu acho muito legal a casa”. E aqui teve muito isso, dos vizinhos também ficaram curiosos. Porque aqui era onde era o Restaurante Fofó, não sei se vocês lembram ou conheceram. E essa casa aqui ficou fechada mais de dez anos. E aí as pessoas tinham muita curiosidade pra saber o que ia acontecer aqui. Então, muita gente veio aqui, no começo, pelo menos pra ver como ficou a reforma. E aí foram falando uns pros outros, aqui, então a gente agora está com muito cliente daqui, que é daqui de perto. E os nossos clientes antigos vieram com a gente pra cá. E até a gente tentou deixar a loja lá de baixo, aberta, mas não adiantou, porque até quem trabalhava lá perto, falou que prefere vir até aqui, do que ir lá. E outra loja, né?

P2- Ah, vocês tentaram manter as duas, então? Mas aí não teve muito sentido e você ficou só nessa segunda?

R- É. Porque, assim, até vendia lá, mas era muito pouquinho, porque era só quem era muito ali de perto, que queria ir à pé, tal. E aí não estava compensando. Então, a gente preferiu trazer tudo pra cá e está sendo bem melhor.

P1- E o que tem aí, agora? Além dos doces, você falou que tem um café. O que mais?

R- Essa parte de bebidas que a gente não tinha nada. Então, tem café, tem milk shake. E a gente está até aumentando o nosso cardápio de bebidas. E tem uma parte de salgados também, que não tinha. Então, tem alguns tipos de lanche. Agora a gente está fazendo umas tortinhas salgadas, tem de palmito, brócolis, camarão. Tem empanada. Então, tem essa outra parte. E a gente está aumentando cada vez mais. Porque, como a gente não tinha nada disso, eu falei: “Não vamos fazer um cardápio muito extenso, que nós não vamos conseguir produzir direito”. Então, a gente começou com um cardápio reduzido e agora a gente está assim: lançando uma coisinha de cada vez, assim, a mais, que é mais garantido. (risos)

P1- Muito bom. Antigamente, ninguém sobrevivia no comércio, sem fazer anúncio em rádio, em jornal. Às vezes, se for um comércio grande, em televisão. Hoje, um negócio mais moderno como esse que vocês criaram, tal, não precisa mais fazer anúncio em jornal, rádio, fazer panfleto pra entregar na rua? É tudo na rede social, mesmo?

R- É. Eu nunca fiz anúncio em rádio ou jornal. Eu nunca fiz. Me fizeram, já, até algumas propostas, assim, mas eu acredito que o valor acaba ficando mais alto e com menor alcance. Porque, se você patrocinar um post na rede social, hoje em dia tem um alcance muito grande. Mas eu não sei, assim, como seria o resultado, porque eu nunca fiz mesmo, nunca cheguei a...

P2- Mas esse alcance que você falou da rede social, ele é meio que imediato? Ele acontece, sei lá, na mesma semana? Ou no mesmo mês?

Demora uns dias ou é no mesmo dia, já tem gente comentando ou curtindo mais a página?

R- Assim, quando você patrocina, que é quando você paga pra ele aparecer mais, você escolhe por quanto tempo você quer que esse post apareça. Então, eu posso colocar assim cem reais pra aparecer em três dias, então ele vai disparar em três dias. Ou você pode colocar assim: cem reais por um mês, aí durante um mês inteiro, ele vai aparecendo pras pessoas, de acordo com o que você tiver necessidade. Por exemplo: quando eu fui inaugurar, eu lancei uns dez dias antes. Então, eu patrocinava tudo pra dez dias, por exemplo. Quando foi chegando perto, eu diminuía o tempo. E você pode colocar a quantidade de dinheiro que você quiser também. A partir de seis reais, eu acho, já dá, já tem resultado. Mas a gente aqui tem retorno muito imediato. Se eu posto, assim, hoje, que amanhã vai ter tal coisa, amanhã o pessoal vem buscar tal coisa. (risos)

P2- E você usa ainda esse modo de promoção aí do Facebook, de divulgação? Ou vocês já estão meio que, sei lá, já crescem sem isso?

R- Não. Eu não uso sempre. É mais quando eu quero... algum produto que eu quero que tenha um maior alcance. Ou então, por exemplo, quando estava aberto - que agora está fechado pro consumo aqui - aí eu fiz umas fotos da loja e patrocinei. Porque aí o pessoal, tipo, fala: "Nossa, olha que lugar legal. Vamos lá conhecer". Isso é mais pra atingir pessoas novas, né? Agora, quando eu quero só atingir um público que eu já tenho, então tipo assim: "Gente, saiu o bolo tal, que vocês estavam esperando", aí eu não preciso patrocinar, só postar normal na minha página, eu já consigo esse alcance. Em épocas assim: Natal e Páscoa, Páscoa principalmente, o alcance é muito maior, porque eu acho que as pessoas estão procurando ovos de Páscoa e tudo o mais. Mas quando a gente lança o cardápio, eu patrocino um pouco, pra alcançar pessoas novas. A Páscoa sempre traz clientes novos pra gente. E tem um resultado bom, compensa muito, porque eu patrocino, vamos supor, pra alcançar cinquenta mil pessoas e aí alcanço oitenta mil, uma coisa assim, sabe? Porque as pessoas buscam sozinhas, eu não preciso levar até elas. Mas eu não uso tanto, mais. Eu só uso quando tem alguma coisa assim, especial mesmo. (risos)

P1- Letícia, vocês conseguem fazer pra entregar em grande escala, assim? Por exemplo: vai ter um casamento, a pessoa vai querer contratar você pra fazer todos os doces. Daria, será?

R1- Sim. Nós já fizemos quantos? Nós já fizemos uns quatro mil doces no mesmo dia pra festas assim, de casamento. E a capacidade ainda daria pra ser maior. Mas nós já fizemos bastante. Já fizemos, assim, encomenda pra empresa, eu acho que foram quinhentos... a maior que a gente fez, eu acho que foi oitocentos cones, pra uma empresa. E aí pão de mel, assim, de duzentos, trezentos. Mas a gente consegue atender, sim.

P1- Sim. E vocês tiveram alguma orientação, assim, pra comprar tanto equipamento? Porque como eu não tenho visualmente como é a empresa de vocês aí, deve ter bastante freezer, bastante coisa, bastante maquinário pra fazer tudo isso.

R- Tem. A gente foi comprando tudo devagar. Só quando a gente mudou pra cá, que nós compramos mais coisas, assim, ao mesmo tempo. Mas geralmente é assim: estou sem espaço no freezer, eu preciso de mais freezer. Aí eu compro mais um freezer. Em nenhum momento eu fui lá e falei assim: "Ah, pra montar uma loja eu preciso de cinco freezers". Não. Eu tinha um. Quando aquele um não dava mais, aí a gente comprava mais um. Agora eu tenho três, quatro freezers, tenho uma câmara fria e três geladeiras que, por enquanto... (risos)

P1- Está dando.

R- ... está dando.

P1- Legal.

R- Fogão também, pra essa loja a gente comprou com base na outra, que lá a gente tinha um de seis bocas. E aí aqui nós temos um de seis bocas, mais um de três bocas que, por enquanto, também atende a gente. Acho que tudo foi assim, tudo por necessidade. Batedeira também, eu tenho, eu tinha uma, não dava mais, aí eu tinha duas, agora eu tenho três e daqui a pouco eu vou ter que comprar mais uma. (risos)

P1- Mas é tudo equipamento especial pra empresa? Ou é igual as que a gente tem em casa, assim? Esse forno...

R- O fogão é industrial, que aquele que não tem forno embaixo, sabe? Que é aquele com as bocas maiores. O forno nosso também é industrial, porque ele é grande, pra caber as assadeiras grandes, assim. Mas eles são a gás. Fornos, eu tenho dois a gás e dois elétricos. Freezer eu acho que é normal, comum. E a câmara fria, né, que é industrial. As geladeiras são aquelas visu, sabe, que é de vidro na frente, que você consegue ver o que tem dentro. Mas, assim, é normal, não tem nada muito específico, não. Ah, eu tenho um bateadeira que é grande, então ela é industrial também, que é pra quando a gente usa pra fazer massa pesada, então, quando a gente faz chocotone, no Natal, essas coisas, que aí ela dá conta.

P1- Sim. E, Letícia, como é que vocês conseguiram os funcionários? Tinham que ser especializados, ou vocês deram o treinamento? Vinte e cinco funcionários, vocês estão agora?

R- (37:01) funcionárias. (37:04) já tinham experiência. Então, nós temos duas caixas que já trabalhavam como caixa antes. Isso foi muito bom pra gente, porque elas tinham muita experiência, mais do que a gente, né, que a gente não tinha esse serviço, desse jeito. As atendentes também, a gente contratou duas baristas, que já tinham uma experiência com isso, que aí elas foram ajudando a gente a montar um treinamento. As atendentes, quase todas, já tinham experiência. Eu acho que duas só não tinham ainda e aí a gente as treinou. Da cozinha a gente não liga tanto pra experiência. É até legal se a pessoa já teve alguma experiência com cozinha, mesmo que seja cozinha salgada, porque a pessoa já tem uma noção de como trabalhar, de manter a limpeza. Porque a gente tem problema, já teve problemas com isso, da pessoa, assim, ir bagunçando toda a cozinha e aí a gente, sabe? Fica aquela coisa, não anda pra frente. (risos) Então, é legal quando já tem uma noção, que você vai usando, você já vai limpando a bancada e tudo o mais. Mas a gente vai treinando-as, então. Porque não adianta você saber fazer um bolo na sua casa, tem que saber fazer o meu bolo, do jeito que eu faço, pra ficar igual ao meu bolo, porque é o bolo que eu vendo. Então, a gente as ensina, independente da experiência delas. Então, todos os produtos, a gente ensina um por um, como a gente faz, como é pra ser feito. Então, não tem tanto problema.

P1- Legal. E você... esse negócio parece que _____ (38:41), fez sucesso, vocês aumentaram bastante. E sem ter a bagagem anterior do comércio. O que você achou mais difícil, no comércio? Porque o comércio, você tem que atender o cliente, fazer contabilidade, comprar material de fora, pra vender, né? Qual é a parte que você gostou mais? E a que você menos gostou?

R- Era muito difícil essa parte de controle de estoque. Então, assim, de saber... o meu pai faz as compras pra gente até hoje. E no começo era assim: "Pai, acabou a farinha", aí ele me trazia a farinha. Aí eu falava: "Pai, agora acabou o açúcar". (risos) E no mesmo dia, às vezes, ele ia várias vezes no mercado, porque eu não conseguia controlar as coisas do estoque. Então, isso foi uma coisa que a gente demorou bastante, ainda tem dificuldade, mas já é bem melhor pra controlar, assim, pra eu saber que hoje eu vou produzir tudo e não vai faltar nada. E ele vai no mercado, assim, se ele for uma vez por dia, às vezes tem dia que ele não precisa ir. Então, a gente está conseguindo organizar bem mais isso. Então, isso foi uma parte que a gente teve bastante dificuldade. A parte de organizar o financeiro também, porque a gente não tinha a experiência de saber o que entra, o que sai, como organiza. Então, até hoje, ainda, também é aquela coisa que a gente está sempre aprendendo, tentando entender como faz melhor. E cliente, né? Dificuldade de lidar com os clientes é sempre. (riso) Lidar com público...

P1- Aparece o cliente meio chato, às vezes? É difícil, assim?

R- Ixi. (risos) Sempre. É assim: tem alguns, claro, que às vezes tem razão. Alguma coisa pode ter dado errado, não tem problema, a gente já está acostumado, a gente troca o produto, devolve o dinheiro, o que o cliente preferir. Mas tem coisas que não, sabe? Então, às vezes, assim, eu coloquei lá um ovo de Páscoa, agora aconteceu e ele tem uma validade, porque a gente não põe conservante, não tem nada. Ele vem com uma etiquetinha com a validade, vem escrito como você deve conservar, na geladeira e tudo o mais. Aí a cliente foi comer uns cinco dias depois da validade e aí ele tinha mofo. E aí ela achou ruim com a gente, porque mofo o ovo. Mas eu disse: “Está fora da validade”. Mas ela, tipo, ficou muito brava. Eu acabei dando outro ovo pra ela, sabe, pra não ficar com essa indisposição. Mas, assim, eu avisei que tinha aquela validade, entendeu? Mas ela achou muito ruim que mofo.

P2- Letícia, só voltando um pouquinho nessa questão, que você estava falando, das dificuldades e tal, como é a relação de você e da sua irmã nessas dificuldades, assim? Vocês delegam, cada uma faz uma coisa? Ou as duas estão sabendo de tudo o que está rolando e controlam tudo, assim? Como é essa relação das sócias, aí no negócio?

R- Nós duas sabemos de tudo o que acontece aqui, sempre. Nós duas estamos a par de tudo. Mas cada uma tenta resolver as coisas de um lado. Assim no começo ela estava mais pro lado da produção e eu mais pra parte do atendimento. Mas assim: até na produção, tem algumas partes que ela fazia mais e outras eu, desde o começo, assim. Como alguns produtos, ela fazia antes e outros sou eu, então na área de bolo, que é a parte que eu fazia, eu tenho mais experiência, então geralmente eu que vou lá resolver essas coisas. E aí, numa outra parte, de docinhos, brigadeiro, essas coisas, como era ela que fazia, ela que resolve. Mas com cliente, geralmente, quem lida sou eu, porque eu sou mais paciente. (risos) Então, por mais que o cliente esteja fazendo, assim, um absurdo, eu fico calma e resolvo. Ela já é mais nervosa. (riso) Então, geralmente, quem vai resolver sou eu. E eu acho que é isso. E a parte do atendimento, geralmente, eu resolvo, mas ela resolve também. Não tem tanta segregação, assim.

P1- E fala o nome da sua irmã, pra ficar gravado aqui. Porque você não falou ainda.

R- É Taís Carvalho Botelho.

P1- Ela é mais nova ou mais velha que você?

R- Ela é mais velha, três anos.

P1- Três anos.

P2- São só vocês duas?

R- Só nós duas.

P1- De vez em quando vocês não brigam, assim, de ficar todo dia, uma do lado da outra, trabalhando? Não dá um rolo, assim?

R- Agora não mais. Quando a gente começou, assim, ainda a gente brigava de vez em quando. Mas agora a gente não briga mais. Eu acho que o mais importante, assim, porque muita gente me pergunta isso, né: “Como é que você fica com a sua irmã o dia inteiro?”. Eu acho que a gente tem que respeitar a outra pessoa como igual, sabe? Eu não posso tratá-la como irmã, aqui. Tipo assim: “Ah, eu sei mais do que você disse”. Eu tenho que tratá-la como sócia e respeitar. Ela me respeita. Por exemplo: eu entendo mais sobre o Instagram, porque foi o que eu fiz o meu estágio e eu me interessei muito, pesquisei muito sobre. Então, se eu falar: “Olha, Taís, se a gente postar de tal forma, vai ficar mais legal, vai dar mais resultado”, ela aceita e respeita a minha opinião. Da mesma maneira se ela me diz assim: “Tal receita vai render mais se a gente fizer de tal maneira. Então, vai vender mais”, eu também respeito a opinião dela como profissional. A gente tem sempre que levar por esse lado, assim, de respeitar a outra como profissional. Não levar como irmã, assim, que aí acaba discutindo, mesmo.

P2- E ela mora aí com vocês?

R- Mora. A gente ainda mora junto. É que eu namoro faz já sete anos. E eu fico bastante na casa do meu namorado. Então, às vezes, eu fico três dias da semana na minha casa e quatro na casa dele. Então, eu fico metade e metade.

P1- E como é? O seu pai e a sua mãe devem ter ficado muito felizes que o negócio deu certo, né? O seu pai participa, pelo que você falou, né? O que eles falam? “Nossa, as minhas filhas deram certo”? Assim, é tão difícil conseguir isso.

R- A minha mãe e o meu pai, os dois, participaram muito, desde o começo. A minha mãe ajudava. É que, assim, a minha mãe nunca foi muito de cozinhar. Mas quando a gente estava fazendo em casa, ela ajudou várias vezes. Tinha encomenda grande de brigadeiro, aí ela ajudava a fazer os brigadeiros. O meu pai e a minha mãe enrolavam docinhos. Até hoje, nessa Páscoa, a minha mãe veio aqui ajudar, porque é muita coisa. A gente tem duas tias também, que ajudam desde o começo. E eles gostam muito, a minha mãe sempre fala que ela fica muito feliz de ter dado certo, que a gente ajudou muito. Porque, como está essa época de crise, assim, o meu pai tem serviço, mas não é sempre. E aí ela sempre fala isso, que ajuda muito. E ela muito... o meu pai também, sempre. Eles ficam muito felizes, muito orgulhosos, assim, eu acho.

P1- Que bom! Letícia, e a sua clientela? Qual é o perfil do seu cliente? Eu sei que deve entrar qualquer tipo de pessoa, que está passando na rua aí. Mas, geralmente, vocês vendem mais pra gente mais nova, mais velha, mais rica, mais pobre, classe média, pessoal da escola, dos escritórios? Como é?

R- O nosso maior público são mulheres. Assim, é feminino. Mais novas, assim de uns vinte a trinta anos, mais ou menos. Esse é o maior público. Na verdade, talvez assim, de uns dezoito, uns dezessete, dezoito anos, a uns trinta. Mas é muito diversificado, mesmo. Quando a gente vai fazer entregas, a gente entrega em todos os bairros, até lá do Cristo Redentor, até tipo Fiúsa, vai em bastante lugar. Mas eu acredito que a maior parte é uma classe, assim, média, não é nem gente tão rica, mas também, assim, um público médio, mesmo. Acho que a maior parte. Mas a gente atende públicos, assim, de todos os lados, mesmo.

P1- Legal. Vocês tiveram dificuldade pra fazer um diferencial no visual, assim, das embalagens, e decoração do lugar? Deve ser tudo diferenciado, pra dar a cara que vocês querem, né? Como vocês pensaram isso aí?

R- Eu queria aqui a loja... meu namorado é arquiteto também, então foi ele que fez o projeto. Mas você imagina que eu já fiquei em cima dele o tempo todo. (riso) Então, assim, foi muito difícil...

P2- Você o conheceu na faculdade, então?

R- Foi. Também eu o conheci na faculdade.

P2- E ele sempre te apoiou nesse negócio aí? Como foi?

R- Sim. Quando eu vendia na faculdade, que a gente já estava namorando, eu ia lá vender os doces, ele ficava parado do meu lado assim e falando pras pessoas: “É muito bom. Compra. Você vai gostar”. Então, ele sempre esteve junto comigo. E já me ajudou várias vezes, assim, quando a gente ainda não tinha atendente, aí em época que era movimentado, por exemplo, Páscoa, acho que a minha segunda Páscoa, que já era na outra loja, ele foi lá, ficou atendendo o público pra mim, enquanto a gente estava na produção. Então, ele ajuda bastante a gente.

P1- Sim Sim

R- Aí eu queria dar uma cara pra loja e pra marca, assim, que fosse uma coisa sofisticada, mas que fosse confortável. Assim, que você não olhasse e falasse: “Nossa, dá até medo de entrar”, sabe? Eu queria que fosse uma coisa assim, bem atual, bem moderna, mas que ao mesmo tempo fosse sofisticada. Eu não queria também que fosse tão moderna assim. (risos) Mas aí eu achei que ficou bem legal, que a gente conseguiu fazer, colocar cor aqui, neon. Não sei se vocês já conhecem aqui a loja. Mas ela é bem jovem, mas ao tempo agrada, assim, todos os públicos, acho. Todo mundo que vem aqui, elogia muito a loja. E essa é a cara que eu pretendo dar pra nossa marca. É uma cara assim: jovem, mas assim, sofisticada também.

P1- Muito bom

P2- Letícia, conta pra gente, assim, se você puder falar aí, como é esse processo de trabalhar na Páscoa com chocolate. Ou no final do ano, que nem você está falando, no Natal. É uma loucura total, você trabalha de madrugada? Não sei. Me explica aí. Como é? Fala um pouco do seu dia-a-dia e do seu dia-a-dia nesse período de temporada, digamos assim, não sei como é que você chama também.

R- Assim, a Páscoa é, de longe, a mais movimentada, mais, assim, loucura, de todas. E é igual a gente sempre fala: cada Páscoa é diferente da outra, então a gente nunca sabe o que esperar. Porque, como a gente está crescendo, então cada vez é um público maior que a gente atinge, tem mais funcionário. O dia-a-dia normal, a gente tem uma produção grande. Assim a gente chega aqui na loja, as meninas entram às oito horas, aqui nessa loja e saem, o último turno, que são dois turnos, às nove horas. Só que é assim, é tranquilo, porque você está sempre produzindo, mas é um ritmo normal. Agora, assim, em época de Páscoa é muito intenso. A semana da Páscoa é muito, muito intensa. As meninas estavam chegando - o primeiro turno entra às oito e sai às quatro e vinte - entrando aqui às sete horas e saindo seis e sete da noite. E o segundo turno, que entra meio-dia e quarenta, no último dia saiu daqui uma hora da manhã. (risos) Então, é muita loucura. A nossa primeira Páscoa...

P2- É isso que eu ia perguntar. Você deve ter umas histórias bem raiz, assim, dessas primeiras Páscoas, né?

R- Vou te contar: a primeira Páscoa era só eu e a minha irmã na produção. A minha mãe ajudava e tinha essas duas tias que ajudavam. Na primeira Páscoa, até, eu acho que uma delas ajudou mais. E a gente estava lá, fazendo no apartamento. Então, começou a chegar as caixas de ovos e tudo. E quase não cabia mais lá, porque a gente tinha que montar as caixas, então não tinha onde colocar caixa. Nós só tínhamos ar-condicionado no quarto dos meus pais, não tinha ar-condicionado na sala, aí você imagina aqueles chocolates.

P2- Nossa!

R- Aí, quando a gente terminava de produzir os ovos, a gente levava tudo lá pro quarto, então ficavam lá, quando iam ficar pro dia seguinte. Aí era isso. Quando os clientes chegavam pra buscar, a gente tinha que descer na portaria. Então, se não estava pronto, porque é muita demanda e às vezes não estava pronto ainda, eles ficavam esperando no salão de festa do prédio. (risos) Mas foi assim, foi muito legal. A gente ficava acordada, assim, até umas duas da manhã, fazendo e acordava às sete da manhã, pra dar conta. Mas, assim, era uma semana e a gente estava em casa. Então, foi muito cansativo, foi muito legal, mas estava tudo bem ainda. (risos)

P2- E você ficava o tempo inteiro subindo e descendo de elevador, pra levar?

R- Pra fazer as entregas. Então, (risos) era bem isso. E às vezes o pessoal interfonava, às vezes eles ligavam avisando. Era uma correria. Na segunda Páscoa, a gente cometeu um erro de iniciante, que a gente não marcou horário pra retirada. Então, a gente já estava na outra loja. Mas a gente combinava assim: “Ah, você vem buscar na quinta-feira? Tá bom?”. Eu não sabia quem ia chegar primeiro. Quando chegava, assim, na quinta-feira, eu saía correndo pra fazer os ovos da quinta-feira. E é claro que a pessoa chegava pra buscar e não estava pronto. E, nisso, a minha mãe pegava e ficava mandando mensagem e ligando, perguntando: “Que horas você vai vir buscar, tal? Você pode vir mais tarde?”. E foi uma loucura. Foi nesse ano, até, que o meu namorado ficou atendendo todo mundo, porque eu e a minha irmã, eu falei assim: “Parecia que a gente ia cair morta no chão, a qualquer momento”. Porque tinha que fazer tudo correndo e, assim, com uma pressão muito grande, porque os clientes estavam lá esperando. E aí chegava, assim, pessoa que tinha encomendado sete ovos e não tinha nenhum ovo pronto. Aí eu tinha que sair que nem uma louca. (risos) Mas, assim, deu tudo certo. Esse ano ainda foi tudo bem, mas foi bem puxado. Bem puxado. No terceiro ano, a gente já estava com essa experiência dos horários. Então, a gente conseguiu organizar tudo, já tinha tudo certinho, aí conseguia adiantar um pouco no dia anterior. Então, esse ano, esse terceiro ano foi ótimo, porque a gente tinha, já, tudo certinho. Então, o cliente não ficou esperando. Quando o cliente chegava, já estava tudo pronto, tal. Então, foi tudo perfeito. No quarto ano, que foi o ano passado, o que aconteceu? Um mês antes, a gente começa a liberar as vendas. E começou a liberar, começou a vender, tal. O que começou? A pandemia. E aí a gente já tinha comprado tudo: chocolate, quilos de chocolate, todas as embalagens, tudo. E saiu a pandemia. E as pessoas começaram a falar assim pra gente: “Eu acho que eu não vou comprar ovo, porque eu não sei como vai ser. Eu tenho comércio. Eu não sei se eu vou ter dinheiro pra ovo”. O pessoal começou a cancelar os pedidos. E a gente ficou desesperada. Eu falei: “Meu Deus, todo esse investimento que a gente fez, todo esse material que a gente comprou, não sei o que nós vamos fazer”. A gente, assim, entrou em pânico. Só que eu falei: “É chocolate. A gente trabalha com chocolate. Tem outras coisas. A gente guarda pro ano que vem. Vamos dando um jeito”, tal. Então, a gente falou assim: “Vamos ver o que vai vender nessa pandemia”. Aí a gente começou a fazer uns pontos por delivery, começamos a fazer outras coisas e largamos a Páscoa de lado. E tá bom. Deu uma semana antes da Páscoa, o que aconteceu? Todo mundo queria ovo de Páscoa. E aí (risos) a gente quase ficou louca, porque o que a gente organiza e planeja em um mês, a gente fez em uma semana. Então, assim, a Páscoa do ano passado, a gente fala: “Foi o caos, o caos”. (risos) Porque a gente não conseguiu organizar nada. E a gente, assim, tinha que pegar aquelas encomendas, porque a gente tinha feito aquele investimento. Então, já que o pessoal queria comprar, a gente pegou. Olha, o ano passado foi o ano que eu menos dormi, mais fiquei nervosa, porque a gente saía da loja, assim, uma da manhã. Aí eu chegava em casa pra pegar os pedidos, porque tinha gente mandando pedido, tudo em cima da hora, pra contar os ovos do dia seguinte, pra gente saber o que tinha que produzir. Aí, assim, os ovos atrasaram tudo. Fez fila no quarteirão. Foi, assim, uma coisa assim... só de lembrar, eu passo até mal. (riso) Mas deu tudo certo. Mas graças a Deus deu tudo certo. E serviu muito, assim, de experiência pra esse ano, que a gente falou assim: “Não vamos cair nessa de pandemia, de novo”. E a gente se organizou. E aí deu perfeito. Assim, também todos os pedidos estavam prontos. E a gente atendeu quase que o dobro, eu acho, do que ano passado. E deu perfeito, não teve problema nenhum, graças a Deus! (risos)

P2- Você meio que quis dizer que vocês ficaram assustadas com o que estava acontecendo e acharam que não iam vender, mas aí, de última hora, veio de uma vez. Agora, esse ano, vocês já não pensaram mais, foram mais sem medo?

R- Sim. Esse ano, assim, porque também, fechou...

P2- Muita incerteza, né, Letícia?

R- Muito. Esse ano assim, entrou pra fase vermelha, a gente falou: “Ai, meu Deus, de novo. Será?”. Só que daí eu falei: “Não. Não vamos cair nessa. (risos) O pessoal vai querer ovo, sim”. E a gente continuou a programação que a gente tem, tudo, fizemos tudo certinho e deu certo, graças

a Deus! E todo mundo comprou. E foi bem como a gente planejou, mesmo.

P1- Legal. Letícia, aproveitando esse assunto da pandemia, você sabe que o comércio foi o ramo que mais sofreu, né, com esse negócio do vírus, da pandemia. Teve muita gente que falhou. Muitos comércios fecharam, não aguentaram esperar, nem conseguiram viver de entregas, de delivery. Como vocês enfrentaram esse desafio? Porque uma loja recém aberta, com um monte de gente indo, né? Como vocês deram continuidade, assim, durante a pandemia? Aumentou o delivery? O que vocês fizeram?

R- A loja lá de baixo nunca teve esse consumo no local, sempre foi retirada e delivery. Então, a gente sempre viveu assim, vamos dizer assim, sempre foi dessa forma. E quando a gente veio pra cá, estava aberto, já podia abrir pra sentar e tudo o mais. Então, nós contratamos um número de funcionários condizente com isso, pra atender o público sentado aqui. Então, o que impactou a gente foi isso: a gente ter essa equipe grande e não ter o lucro das pessoas, de quando elas vêm aqui. Porque quando é por delivery e retirada, a gente vende bastante, a gente está vendendo bem, só que não é igual, não chega nem perto de ser igual. Então, o que a gente fez, assim.. o nosso medo é de ter que reduzir a equipe. Só que, quando a loja está aberta, a gente não pode reduzir a equipe, porque a gente não consegue atender com menor quantidade. Então, a gente está assim fazendo o máximo pra gente manter a equipe da maneira que está. Então, a gente tenta fazer promoção. O mês passado, quando fechou, aí estava bastante tempo fechada, a gente fez duas promoções. Aí traz bastante movimento, porque a gente costuma fazer assim um item na promoção, então a nossa barra de cenoura, que é uma barra de chocolate, recheada de bolo de cenoura e brigadeiro. A gente faz a promoção dela, ela foi de vinte e oito, por dezoito reais. Só que a pessoa, geralmente, não vem só comprar a barra de cenoura. Já que ela veio aqui, ela já leva várias outras coisas. Então, isso traz bastante movimento pra gente. Então, a gente fez isso. E agora a gente já está pensando assim “Se continuar mais bastante tempo fechado, nós vamos fazer mais uma promoção, de outra coisa”. Porque a gente teve a Páscoa também, né, que ajuda bastante porque tem movimento, sozinha já tem movimento.

P1- Sim. É verdade. Você teve aquelas cestas de café da manhã? Cestas com doces, de presente, assim, se a pessoa quiser dar de presente? Também sai muito?

R- Sim. A gente faz. Aí a gente monta com os produtos que tem aqui. Então, tem gente que, às vezes, quer colocar alguma coisa salgada, tipo um pão de queijo, algum lanche que a gente faz aqui, a gente coloca também. E com doce. Geralmente, a gente faz mais só com doce. Mas a gente faz bastante.

P1- Legal.

P2- E a forma de contatar vocês? Vocês têm aplicativos de entrega, essas coisas? Ou é no whatsapp, ou no Instagram mesmo? Como a galera entra em contato aí?

R- Por delivery, a gente está no ifood. E a gente tem um site nosso. Mas nesse site, assim, estão as coisas menores. Não dá pra montar uma cesta e tal. Mas, se você quiser uma cesta pra entrega, aí você pode chamar a gente no whatsapp, que aí a gente combina por lá. E as atendentes vão te falando o que você pode colocar, aí ela te manda a foto de como está ficando. E aí a gente monta melhor os presentes pelo whats. Mas as coisas prontas, por exemplo: o que eu tenho aqui hoje, então eu tenho cookie, tenho pão de mel, tenho bolo, está tudo lá. Aí você pode pedir pelos aplicativos, direto.

P1- Muito bom. Letícia, e quanto aos projetos futuros? A gente sempre pergunta isso, pra todo comerciante. O que vocês imaginam do futuro de um negócio que já deu tão certo, em quatro, cinco anos, né, que vocês estão fazendo? E vocês já estão imaginando isso? De repente, abrir outra loja, em outra cidade, ou em outro bairro? Uma franquia com o nome de vocês? Ou outras coisas, assim? O que vocês querem pro futuro?

R- Mais pra frente, eu penso em ter outras unidades. Eu tenho muita vontade de ter uma unidade que seja drive thru, com o atendimento dessa forma, que a pessoa não precisa nem descer do carro. Que eu acho que isso é uma coisa que vai chegar mais forte. Ainda mais com essa história, assim, de pandemia, a gente não sabe como vai ser. Eu acho que isso é uma coisa forte. E em outras cidades também. Mas, a princípio, eu tenho muito vontade de ter essa unidade assim, drive thru, acho que aqui em Ribeirão mesmo, em outro bairro, assim.

P1- Legal. E você costuma ficar pensando em receitas? Que nem, você acabou de falar uma coisa que eu nunca ouvi falar, que é esse enroladinho de cenoura aí, bolo de cenoura. Que tem o bolo de cenoura...

P2- Barra.

P1- E a barra por fora, né? Você fica imaginando isso: “Ah, eu vou criar um negócio assim, assado”? Como é? Você e a sua irmã.

R- Sim. Eu penso nisso, assim, o dia inteiro: (risos) o que a gente pode fazer de novo, o que a gente pode fazer de novidade. Isso é uma coisa também que ajuda muito a gente. Sempre, quando tem novidade, eu falo: “Gente, estou lançando isso daqui e é uma coisa diferente, que as pessoas nunca viram”, também chama muita gente. Então, eu fico o tempo todo pensando. Se você olhar, assim, o meu Instagram e a conversa minha e da minha irmã, é a gente se mandando ideia que a gente viu, tipo: “Olha isso daqui. Olha aquilo ali”, aí a gente já comenta o que a gente pode fazer, como a gente vai lançar. Aí eu já testo. Porque eu sou assim: eu vi um negócio hoje, amanhã eu já estou fazendo. Porque eu sou ansiosa. (risos)

P2- O Instagram de vocês é uma loucura. Já digo aqui: é uma loucura. Eu queria te perguntar assim: como é essa meio que tentação de trabalhar com doce, tanto? Porque, meu, é uma loucura. Você vê lá, é muita coisa boa no mesmo local, sabe, assim, dessas guloseimas, aqui.

P1- Você posta também, os doces?

R- É difícil, viu? O que eu engordei aqui, não está escrito, não! (risos) Mas é muito gostoso, assim. Mas é difícil. Porque eu falo: quando eu tento fazer dieta, aí eu vou lá na cozinha, está aquele cheiro de bolo quentinho, saindo do forno, sabe? Eu falo: “Gente, que sofrimento!”. Olha, (risos) é difícil. Mas é gostoso, viu? É muito gostoso. Mas é difícil. Nessa questão de se controlar com os doces, é muito difícil. (risos)

P1- Eu imagino. Letícia, quando você não está trabalhando, você e a sua irmã, o que vocês gostam de fazer aí em Ribeirão? De lazer, de ouvir música. O que você faz assim, sem ser trabalhar?

R- Olha, agora na pandemia, assim, está mais complicado. Mas eu assisto muita série. Deixa eu pensar. Eu tinha muito o costume de ir ao cinema, que o meu namorado ama ir ao cinema. Eles têm, os pais dele têm uma área de lazer que a gente sempre vai lá. Então, agora na pandemia, vai às vezes só eu e ele e tem piscina, tudo e a gente fica lá. Agora, é basicamente isso. Porque a gente, desde que abriu essa loja aqui, a gente tem trabalhado demais. Eu chego aqui nove da manhã, às vezes saio, quando eu saio cedo, eu saio sete horas, entendeu? (risos) Então, a gente fica o tempo todo aqui. Mas é bastante isso. A minha irmã namora uma menina que mora em Catanduva, que é outra cidade. Então, às vezes, ela vai lá de final de semana. Agora, com a loja, ela não consegue ir tanto, mas aí ela vem pra cá. Então, essas coisinhas assim, nada de mais.

P1- É porque Ribeirão Preto é uma cidade muito agitada à noite, grande. Não agora na pandemia.

R- Sim.

P1- Mas tem muitos - é onde está o Pinguim, por exemplo, né - bares, tal. Então, a gente sempre pergunta onde que o pessoal frequenta, em

Ribeirão, né?

R- Ah, fora da pandemia a gente sai muito, porque o meu namorado adora sair. Então, bar, festa, tudo o que tem assim, ele gosta de ir. Mas a gente vai muito em boteco de rua. A gente ia no Trem Caipira, sabe? Na Dona Celina. Deixa eu pensar onde que a gente vai também. Tem um bar que é o Kikito's, não sei se você conhece, que ele é mais ou menos novo, que é muito legal também. Ah, mais assim, bar. Agora, a gente saía muito pra comer, né, lanche. Tem um lugar de lanche que chama Mafiosa, que é muito bom, a gente sempre come lá. Essas coisinhas assim (risos)

P1- Muito bom, Leticia. Gui, você quer fazer mais alguma pergunta? Eu acho que a gente passou por toda a história, hein?

P2- Não. Deu pra passar por bastante coisa. Só perguntar (risos) se elas entregam em outros lugares do estado. (risos)

R- (risos) Eu queria, viu? Mas ainda não. Quem sabe mais pra frente, a gente consegue organizar alguma coisa.

P1- Legal.

P2- Brincadeira. Eu agradeço muito aí o papo, Leticia. Foi super legal a conversa. Parabéns aí pelo comércio de vocês! Dá pra ver que é um negócio bem familiar, que vocês gostam e que está se expandindo. É muito bacana, mesmo, de ter essa conversa tão legal assim, aqui.

R- Obrigada! Eu fico muito feliz que vocês tenham gostado. E espero vocês aqui, pra tomar um café com a gente, né? (risos) Pra vocês virem conhecer.

P1- Tá bom

P2- Eu vou. Um dia eu vou. (risos) Pode esperar.

R- Vem, sim

P1- A gente está fora de Ribeirão. Até começar a pandemia, a gente estava trabalhando aí. Agora a gente está trabalhando de casa. _____ (01:07:33) em Bauru, ele está em Jaú e o Tiago está em São Paulo, o menino. Mas então, Leticia, eu te agradeço muito. Foi muito legal. Uma história diferente a sua, sabe, da maioria que a gente pega. Porque a gente está contando história de gente que tem comércio há cinquenta anos. E o seu é novo, é um negócio que já deu certo, uma coisa muito legal. Gostei muito da entrevista. E eu queria te dizer também que o nosso fotógrafo aí do Sesc de Ribeirão vai entrar em contato com você, não hoje, assim, semana que vem, um dia que você estiver mais sossegada, pra fazer uma sessão de fotos aí na loja. E, se vocês tiveram fotos de quando vocês eram crianças, de quando vocês estavam fazendo doces na casa do seu pai, pra gente poder copiar. Porque todo Memórias do Comércio dá origem a uma exposição lá no Sesc. Vai ter uma exposição virtual também, que você vai poder ver no computador. E o Memórias do Comércio dá origem a um livro muito legal. Então, a gente vai poder usar esse material todos esses produtos, entendeu? Tá legal?

R- Entendi. Que legal! Pode deixar que eu separo esse material sim. Eu vou entrar em contato com ele. Obrigada, viu, pelo carinho, por vocês terem gostado.

P1- Gostamos muito. Eu agradeço a sua irmã também, tá? Obrigadão! Um abraço!

R- Tá bom. Obrigada. Tchau.