

MUSEU DA PESSOA



Museu da Pessoa

Uma história pode mudar seu jeito de ver o mundo.

Memórias do Comércio - Campinas (MCCAMP)

Trajetória cheia de brilho

História de [Vânia Maria Casanova](#)

Autor: [Museu da Pessoa](#)

Publicado em 06/08/2008

P/1 – Nós gostaríamos que você fizesse a gentileza de dizer seu nome completo, local e data do nascimento.

R – Meu nome é Vânia Maria Casanova. Nasci em São Paulo, no dia 16 de maio de 63.

P/1 – Qual o nome dos seus pais? O nome de seu pai e da sua mãe?

R – Antônio Nunes dos Santos, e minha mãe é Laura Batistela dos Santos.

P/1 – Qual a origem da sua família?

R – É, italiana dos dois lados.

P/1 – Você se lembra dos seus avós?

R – Me lembro. Eu conheci dois dos meus avós, eu conheci três. O meu avô paterno já tinha morrido quando eu nasci, mas eu conheci minha vó paterna, que morreu, eu tinha uns cinco, seis anos. E meus avós maternos eu convivi mais e eu me lembro bem deles.

P/1 – E quais eram as atividades deles, profissionais?

R – Bom, é, o meu avô materno, ele veio pra cá, ele nasceu aqui no Brasil, e os pais dele tinham acabado de vir, na época da imigração italiana, que foi no fim do século XIX. Aí eles vieram pra cá, trabalharam na lavoura, e meu avô foi melhorando de vida até que conseguiu dar uma boa, vamos dizer, uma boa formação pros filhos. Lutou bastante, deixou a família numa situação razoável.

P/1 – E ele veio trabalhar na lavoura e depois quais eram as atividades...?

R – Então, ele veio e trabalhou na lavoura de café, veio pra trabalhar nessa lavoura de café, depois ele começou a trabalhar com construção. Ele construía casinhas, construiu, chegou até a ter umas vilas, bairros, construía e vendia, loteava. E continuou mexendo um pouco no comércio também, em fazenda.

P/1 – Em que cidade?

R – Ele veio a princípio pra Penapólis, no interior, depois ficou em São Paulo.

P/1 – E a sua avó?

R – A minha vó, sempre dona de casa, acompanhando.

P/1 – E os seus pais, como foram as atividades deles?

R – Bom, minha mãe foi dona de casa, né? Estudou até eu acho que o fim do segundo grau e depois casou. A vida normal dos pais de antigamente. Meu pai começou trabalhando num banco, ele começou como office boy e foi até ser gerente. Trabalhou a vida inteira num único banco em São Paulo, que na época era o Banco Novo Mundo ,que depois virou Econômico e hoje já não tem mais.

P/2 – E você têm irmãos?

R – Eu tenho dois, aliás, eu tinha dois irmãos. Eu perdi o meu irmão mais velho, uns 15, já faz, 28 anos atrás. E eu tenho hoje mais um irmão.

P/2 – E qual é a atividade dele?

R – Ele é comerciante também

P/2 – Você nasceu em São Paulo. Como e quando você veio pra Campinas?

R – Eu vivi em São Paulo até 2000. Quando eu me casei, é, o meu marido tinha uma chácara em Indaiatuba, e nós começamos a vir passar o fim de semana em Indaiatuba. E eu fui conhecendo a região, adorei. Aí tive um filho, era uma delícia vir pra cá no fim-de-semana, local tranqüilo. Aí nós começamos, assim, a vir na sexta-feira à tarde, aí ia embora na segunda de manhã, tentar esticar o máximo possível. Até que houve a oportunidade, e na época eu já tinha loja em São Paulo e meu marido dava consultoria financeira. Então pra ele não fazia muita diferença estar em São Paulo ou não. Ele podia morar no interior e ir e voltar uma, duas, três vezes por semana. E eu já tinha comércio lá. Aí apareceu a oportunidade de abrir uma loja aqui no hotel Royal Palm Plaza. Isso foi no final de 99. Aí eu vim, abri a loja. Num sabia muito bem, porque eu tinha loja em São Paulo, onde a gente ia morar, se ia morar em São Paulo. Não sabia onde matriculava meu filho na escola. Vim, simplesmente vim. Quando eu percebi, eu já tava aqui. Aí eu já tava fazendo o contrário, eu ia pra São Paulo, pegava uma roupinha lá, trazia pra cá. Até que depois de uns seis meses, a gente ficou definitivamente pra cá. Aí eu fui, fechei meu apartamento, vendi e fiquei aqui. Mas eu moro hoje, atualmente, em Indaiatuba. E depois, um ano depois apareceu a oportunidade de abrir a loja em Viracopos. E aí, nisso, o movimento cresceu da gente bastante. Aí meu marido que dava essas consultorias largou, e hoje trabalhamos os dois na loja. Nas lojas.

P/1 – Fala um pouquinho da sua, você disse que gostou muito quando chegou aqui em Campinas e que gostou muito de Indaiatuba...

R – De Campinas também

P/1 – Fala um pouquinho das suas impressões sobre a cidade.

R – Ah, primeira coisa que me chamou a atenção aqui é sair daquela loucura de São Paulo. Que São Paulo tava num ritmo alucinante, é motoqueiro, violência, trânsito, tudo muito ruim. Então vir pro interior foi uma coisa muito gostosa, muito proveitosa. Na época, o meu filho era pequeno, então ele curtia também muito. Poder deixá-lo ao ar livre. Uma vida um pouco menos estressante. E, assim, a cidade, as cidades aqui na região são super gostosas. Cê encontra de tudo. No começo eu ainda ia pra São Paulo pra ir no médico. Ia pra São Paulo pra ir no cabeleireiro, algumas coisas...E hoje eu faço tudo na região, tem de tudo, muitas vezes melhor. E hoje, assim, a minha família, as pessoas que vem pra, pro interior, ao contrário. Vem aqui pra ir no meu médico, vem aqui pra ir no shopping daqui, vem aqui pra comprar alguma coisa porque o comércio e tudo da região é muito gostoso. O clima é muito melhor. Eu não vejo dificuldade pra escola, adaptei super bem. Eu sou muito feliz aqui no interior. Eu não voltaria pra São Paulo por... Assim, espero não ser obrigada, mas por opção não voltaria.

P/1 – Fala um pouquinho da sua infância, Vânia, pra gente. Como é que foi a sua infância, como era o bairro que você morava, conta um pouco.

R – Bom, eu nasci na Vila Mariana, e minha família toda morava na Vila Mariana. Porque meu avô, aquilo que eu te contei no começo, ele construía casas. Então, ele construiu a dele. Tinha a casa dele e construiu uma casa pra cada filho. Foi casando, ele foi dando uma casa. Então os filhos todos moravam na, na região da Vila Mariana. Então meus primos todos lá, então, assim, uma infância super tranqüila. Ainda era uma época que se podia brincar na rua, e na minha família tinha irmãos mais velhos homens, primos homens, então vivia, assim, a infância inteira brincando com, é, balão, pega-pega, carrinho de rolemã. Minhas bonecas todas guardadas porque eu era a única menina e adorava brincar de brincadeira de homem. E aí, assim, tranqüila. Fui pra escola, estudei na Vila Mariana mesmo.

P/1 – Em que escola?

R – No Liceu Pasteur. Então, eu fiz ginásio, fiz tudo ali, primário, ginásio e colegial. Fiz tudo até ir pra faculdade. Uma infância super gostosa, super saudável. De brincar na rua, de passear. Era uma época muito mais tranqüila que hoje em dia, acho que os filhos já não têm mais.

P/1 – Como era sua, seu relacionamento na escola? Cê tinha muitos colegas, amigos, fora essa família grande que cê tinha...

R – Não, tinha. Tinha porque principalmente por eu ter feito onze anos na mesma escola, então, assim, muitos colegas fizeram a mesma coisa. Eu tenho amigos até hoje da escola porque todo mundo nasceu, morava perto ou nasceu, lógico, na mesma época, e aí uma infância bem gostosa. Uma parte de sair. Saíamos todos juntos...Tenho muitos amigos que eu até hoje a gente se encontra, se comunica de alguma forma. Por e-mail, por telefone e tal.

P/1 – E quando você morava em São Paulo, você era assim, jovem, você tinha alguma expectativa, alguma perspectiva de vir pro interior?

R – Não.

P/1 – Nada?

R – Nada, nunca. Tava feliz, tava bem lá. Só percebi que era muito melhor sair quando eu comecei a vir nos finais-de-semana e via como era mais calmo aqui. E até porque a vida mudou, eu casei, tive um filho. Então, pra poder proporcionar pra ele uma vida mais tranqüila, pesou muito, nessa balança. Mas antes eu queria vir, assim, quando eu comecei a vir no final-de-semana, me atraía vir pra cá, mas eu não queria ficar sem ter o que fazer, sem ter trabalho. Que eu sempre fui muito ativa, então falava: “Ah, vou pro interior, ficar envelhecendo, lugar que não tem o que fazer”. Aí apareceu a oportunidade da loja. Quando eu montei as duas lojas, eu vi que eu trabalho hoje muito mais do que eu trabalhava em São Paulo. Tenho uma vida muito mais ativa do que eu tinha lá.

P/1 – Você disse que fez 11 anos no Liceu Pasteur, né? Existia na sua família uma expectativa de carreira profissional pra você?

R – Não. Eu, assim, eu sou filha de pais de classe média, então meus pais desde o começo falavam: “Vai fazer faculdade”. Que dizer, é uma coisa bem de classe média, né? Você tem de fazer uma faculdade. E eu fiquei meio em dúvida do que fazer e acabei indo fazer arquitetura, então o que deixou meus pais, meu pai já tinha falecido quando eu entrei na faculdade. Mas deixou a família, assim, minha mãe muito satisfeita deu ter feito arquitetura, de ter feito uma faculdade. Me formei, comecei a trabalhar na área, trabalhei uns três anos numa construtora muito boa, muito forte hoje em São Paulo. E aí apareceu um dia um anúncio no jornal de uma loja dentro de um hotel, tipo uma butik pra vender. Fui, me interessei, deu super certo e fio um começo. Aí começou a me absorver o tempo. Que eu imaginava que ia conseguir tocar as duas carreiras e não consegui. Aí começou, gostei muito, deu super certo. É, aí chamei meu irmão pra trabalhar comigo. “Junto” fomos trabalhando, fomos crescendo, até a hora que eu vim pro interior. Aí casei, vim pro interior e continuei fazendo esse comércio aqui.

P/1 – Mas você, assim, você...Esse anúncio da loja...

R – Por que que eu fui atrás?

P/1 – É, cê sentia alguma inclinação já?

R – Não, eu, já, eu sempre, assim, gostei de comércio. Achava uma coisa interessante. E eu fui meio de curiosa pra ver se eu fazia mais alguma coisa no fim-de-semana. Ah, não sei, fui de curiosidade. Apareceu, era uma pessoa tava vendendo, meio desesperada, e eu também não entendia, naquele momento nada. Comecei, me envolvi, adorei. Acho o comércio uma coisa muito fascinante. Porque o comércio, cê tá ali, cê põe uma mercadoria de manhã, na hora do almoço cê já vendeu, cê já vem repercussão. Você conhece um monte de gente nova. Eu adoro comércio. Eu acho que eu dou pra muito mais pra esse tipo de, mexer com o público, do que ficar fechada num escritório, desenhando, fazendo alguma coisa assim.

P/1 – Fala um pouquinho então da sua juventude pra gente. Você falou que tinha muitos amigos, conta quais eram as formas de lazer. As possibilidades de lazer que cê tinha.

R – Ah, bom, eu lia. Isso é uma coisa que eu tenho desde pequena, eu lia muito. Então, assim, acho que a coisa que tinha mais gosto de fazer de lazer até hoje é ler. Quando eu tô tranqüila é leitura. Mas, assim, eu viajava, dentro das possibilidades econômicas da família, viajava de vez em quando. Passei minha infância e adolescência indo pra praia de Santos. Até minha juventude, indo, a gente tinha um apartamento, ia todas as férias pra lá. Ia muito pro interior onde eu tinha família. Viajava, mas viagens curtas. Nada viagens, assim: “Ah, é hotel, é uma coisa mais cara, nem pensar?”. Não era possível, isso só deu quando eu comecei a trabalhar e aí eu tinha meu dinheiro. Mas, assim, é, era divertido da mesma forma. “Ah, minha mãe tinha uma casa em Campos do Jordão”, juntava as mochilas e ia todo mundo pra Campos do Jordão. “Ah, alguém tem uma..?”. Tinha uma amiga que tinha uma casa em Porto Ferreira, os pais moravam em Porto Ferreira, então a gente ia passar a semanas lá. Assim, eram viagens, basicamente viagens, cinema, um barzinho alguma coisa assim.. e ler.

P/1 – Vocês costumavam andar de trem?

R – Não. Não, trem não.

P/1 – Na verdade você começou a atuar no comércio, é, depois formada então.

R – Depois de formada.

P/1 – Depois de três anos de formada que você...Como é que você ia pro trabalho?

R – De carro.

P/1 – De carro. E qual era o horário de funcionamento dessa loja que era...

R – Essa em São Paulo, ela funcionava das oito da manhã às dez da noite. Inclusive domingos e feriados porque essas lojas de hotel num, num.. O hotel não fecha, a loja é obrigada a abrir também. Então, a gente abria todos os dias, inclusive feriados, então tinha que ter, assim, funcionários, folguistas porque num dava pra fechar a loja.

P/1 – Certo. Então, quando você começou nessa loja quantos funcionários você tinha?

R – Quando eu comprei, quando eu comecei na loja, a pessoa que me vendeu tinha uma funcionária, que ficou comigo. Depois de uma semana, ela só ficou mesmo pra facilitar venda. Depois de uma semana foi embora, em resumo, eu fiquei sozinha. Aí meu irmão veio trabalhar comigo e eu achei uma funcionária. Mas, assim, foi um sufoco porque essa moça quando eu fui entrevistar: "Não, eu fico, eu fico". Passou uma semana: "Tchau", foi embora, me largou na mão. Eu não conhecia nada, contabilidade, eu não conhecia nada, foi um sufoco. Mas aí eu consegui achar uma menina de confiança, uma conhecida veio trabalhar. Chamei meu irmão, e nós três juntos tocávamos. Eu ficava na loja, abria sete da manhã, oito da manhã. Ficava direto, ele ficava direto. Foi um começo meio um sufoco, depois a gente, é, consegui mais duas funcionárias, a loja começou a dar uma rentabilidade que permitisse pôr mais uma funcionária. Colocamos mais uma segunda, colocamos a terceira. Aí começou a ficar um pouquinho mais tranqüilo. Aí abrimos uma segunda loja em São Paulo. Depois houve, assim, meu irmão casou, eu casei. Então, ao invés de nós dois termos juntos duas lojas, aí ele ficou com uma eu fiquei com outra. Depois eu vim pro interior, ele continuou lá e vim pro interior.

P/1 – E essa loja que você...Fala um pouquinho da abertura dessa primeira loja, que você tem no hotel.

R – No hotel. É, a, o hotel também foi uma coisa... Na época eu não conhecia muito bem Campinas. E eu vinha naquele esquema que estava te contando de final-de-semana. Um dia, eu estou na minha loja no Sheraton em São Paulo, alguém me liga perguntando: "Ah você, por favor, eu tô fazendo uma pesquisa, eu tô abrindo um hotel em Campinas, eu trabalho num hotel em Campinas", não me lembro bem, "e eu queria saber, assim, quanto você paga de aluguel na sua loja? Porque a gente vai abrir umas lojas aqui e eu tô querendo saber quanto que você paga, como que funciona o horário e tal". Eu falei: "Poxa, mas é loja em Campinas?" "É a gente tá num hotel" "É, que hotel?" "Ah, é o hotel Royal Palm Plaza". "Poxa, interessante, de repente me interessa". Aí: "Ah, então vem aqui". E assim eu vim. Eu fui, né, lá no hotel. E foi super interessante porque eu achei... Eu não conhecia o hotel, o hotel tinha sido todo reformado, é um hotel maravilhoso. Aí conheci o dono do hotel que pediu um currículo, queria saber o que eu fazia, como eu... Ele quis conhecer a loja em que eu trabalhava em São Paulo. Fiz um projeto pra loja, e era uma semana assim nós estávamos mais ou menos, não me lembro bem, na metade de novembro. Ele falou olha, vou ter um evento agora. No réveillon o hotel vai tá lotado, e eu preciso de uma loja funcionando. Mas eu não tenho funcionário, não tenho mercadoria. Ele falou: "Cê quer?" "Quero". "Então se vira". Eu, em uma semana, trouxe mercadoria da outra loja, comprei, trabalhei os quatro dias entre o Natal e o réveillon sozinha porque me interessava vir pra loja. Deu certo, aí eu fechei depois do réveillon porque era uma coisa improvisada. Móveis improvisados, mas eu atendi as pessoas. Aí fiz o projeto da loja e, quando foi em fevereiro do ano seguinte, aí abri pra valer. Nós tamos lá desde 2000, fevereiro de 2000, que a gente está no hotel.

P/1 – E com quantas pessoas cê começou e...

R – Então, aí consegui, nessa semana num sufoco, tava lá sozinha. Aí depois eu coloquei duas funcionárias e hoje eu tenho lá duas funcionárias. Uma pro período da manhã, e uma pro período da tarde. E aí eu tenho uma moça que faz, folguista, que às vezes me ajuda em feriados, alguma coisa assim. E depois, nesse, no fim isso foi em fevereiro, em dezembro desse ano mesmo, aí eu abri a loja em Viracopos. Foi uma licitação, também me interessei, porque geograficamente pra mim era interessante. Eu já estava morando aqui, então uma loja era pouco, o que tinha disponibilidade, tinha como, queria mais e também apareceu uma, uma, tinha uma loja que me interessava, tava pra ser feita uma licitação, nós participamos da licitação, ganhamos e abrimos uma loja aqui. Em Viracopos. Mais ou menos no mesmo esquema de, é, de produtos, algumas coisas diferenciadas, e essa loja deu muito movimento. Viracopos é uma loja que, a loja lá abre das seis da manhã às dez da noite todos os dias. Então, lá já é um esquema diferente. Eu tenho quatro funcionárias, já precisa ser duas de manhã, duas de tarde, entrou uma gerente...Então, assim, é bem mais empenhativo. Nisso, meu marido que largou as outras coisas, acabou vindo trabalhar porque uma pessoa já não, só eu não conseguia tocar as duas lojas. E aí hoje nós tocamos essas duas e esse ano abrimos uma de novo em São Paulo. Uma outra loja em São Paulo, em hotel também.

P/1 – Quando você começou na loja, quais eram, assim, em geral, os produtos que você comercializava. Só pra gente ter uma...

R – Bom, em São Paulo eu comecei, como era um hotel que recebia muitos estrangeiros, eu vendia, o que eu mais vendia era artesanato. Que era uma coisa que eu sempre gostei muito. Então era muito gostoso ir nas feiras e procurar artesanato, coisas do Brasil e tal. Quando eu vim pra Campinas, principalmente aqui no Royal Palm Plaza também tinha um pouco de artesanato e comecei, eles também tinham muitos brasileiros. Então eu tive de pôr, assim, biquinis, brinquedos, porque vinham muitas crianças em pacotes de fim-de-semana. Alguma coisa de papelaria, presentes em geral. Quando veio a loja de Viracopos, lá tem muitos brasileiros. A maior parte das pessoas que freqüentam são brasileiros. Então eu entrei mais na parte de presentes, na, brinquedos, bijuteria, uma coisa que eu tenho muita. Tenho pedras brasileiras e tal, mas a bijuteria tem muita coisa. Muita parte de papelaria. Na verdade eu fui absorvendo dentro de presentes o que o público precisava. E hoje eu tenho uma gama enorme de produtos.

P/1 – E esses produtos são importados?

R – A maior parte sim.

P/1 – Então fala um pouquinho dessa importação, como é que se dá.

R – Como que eu faço, eu não sou uma importadora direta. Eu freqüento os importadores, principalmente em São Paulo, tem muitos atacadistas, e vou então escolher brinquedos, vou em três ou quatro, pelúcia, é, alguns que eu vou ver, por exemplo, canetas. Na parte de papelaria, tenho agendas. Hum, deixa eu lembrar mais. Relógio, canivete. Todas... vou ver esses atacadista de, por exemplo, de papelarias. Depois eu vou no de brinquedos, então vejo os brinquedos importados, pelúcia. Tem coisas brasileiras também. Jogos, a gente trabalha muito com essa série de, de filmes, por exemplo. Saiu Rataui, então eu vou buscar os brinquedos de Rataui. Ah, tem o Cars, então eu vou nos atacadistas que trabalha com

a parte licenciada do Cars. Então, compro, é, o carrinho, o filme, a canequinha, camiseta porque atrai... Quem, quem frequenta aeroporto tem filhos ou tem sobrinhos ou tem afilhados, então todo mundo quer levar uma lembrança. E assim são muitos dos, dos, dos frequentadores são os mesmos. São executivos que embarcam toda semana, então tem que tá lá correndo atrás de produtos porque toda semana eles vão passar e querem ver coisa nova e coisa diferente. Até porque o comércio é isso, não adianta ter sempre o mesmo produto. Então eu vou semanalmente a São Paulo visitar os atacadistas e buscar produtos novos. Na parte de bijuteria também compro muita coisa porque a mulherada é louca por bijuteria. Aí eu já também tenho o público do, na, no aeroporto, tem o público que trabalha na Infraero, os funcionários da Infraero. Que também é um público bastante considerável, bastante gente, que tá lá todos os dias trabalhando. Então, a gente vende bastante brinco, colar, bom, mulher cê sabe como é, adora essas coisas. Então a gente vai atrás de todas essas coisas. E essa parte atacadista. Eu tenho alguns fornecedores que me atendem na loja, mas eu, particularmente, eu gosto muito junto com meu marido de ir buscar, de ver o que tem de novidade, o que saiu. Aí eu tenho que frequentar lojas, vou na concorrência pra ver que que eles tão vendendo, por quanto que eles tão vendendo... Faz parte do trabalho da gente isso de saber o que que tá acontecendo. Então eu vou no Shopping Iguatemi ver o que que tá vendendo lá, vou nas lojas, vou no galeria, vou no Dom Pedro. Então, assim, meu lazer às vezes acaba sendo um lazer meio for..".Onde vamos almoçar?" "Vamos no Shopping Dom Pedro, que eu tô querendo dá uma olhada no que, que saiu de novidade nas lojas lá". Mas é parte do comércio, agora eu adoro comércio, adoro. No dia, assim, que eu não puder trabalhar mais, eu vou ficar muito chateada. Porque é muito dinâmico.

P/1 – Você percebe, você abriu a loja do Royal Palm Plaza em 2000, mas você já tinha o mesmo, seria a mesma, mesmo ramo.

R – Mesmo “mix” de São Paulo. Basicamente, sim, em algum, é o que eu te falei. Algumas coisas mudaram porque lá eu só tinha estrangeiros. Era um público de executivos e estrangeiros, então eu, meu foco era artesanato, era a maior parte disso. Sempre eu tive um pouco de revistas, de jornal. Aí eu tinha um pouco de higiene, é, artigos de primeira necessidade. Agora, quando eu vim pra, pro Royal Palm Plaza, ele é um hotel em que, fora os executivos, ele também tem muitos brasileiros. Por exemplo, feriado da Páscoa, vem famílias do estado de São Paulo, às vezes até de fora, pra passar o feriado lá. São brasileiros. E tem criança, então ele precisa de um biquíni, de uma bóia de plástico, precisa de um brinquedo porque ele vem sem brinquedo. Precisa de uma maquiagem, uma coisa pra mulher, né, ela quer um colar, ela quer um óculos de sol. Aí foi quando eu comecei a mudar um pouco o, a gama de produtos. Aí deixei um pouco o artesanato. Tem também, mas me concentrei mais nos produtos, é, “vamo” dizer, nesses produtos que “é” de primeira necessidade no caso do hotel. E presentes também. Quando eu fui pra Viracopos, aí Viracopos sim, basicamente são só, não tenho nada de higiene, não tenho nada de revistas, cigarro, até porque tem outras lojas que têm lá. Me concentro basicamente em produtos pra presente.

P/1 – E você percebe que houve alguma mudança nas demandas dos seus consumidores de 2000 até agora no Royal Pan Plaza na loja?

R – Você diz como demanda, como...

P/1 – Sim, naquilo que eles estão precisando...

R – Ah, isso tá sempre, tá sempre mudando. O público é bem diferenciado. O que eu vejo, nesses anos aqui em Campinas, é que o comércio mudou. As pessoas estão mais exigentes. No começo, qualquer loja vendia porque não tinha muita opção. Hoje o comércio tá enorme, tem muita, muita loja, muita loja boa em Campinas. Muitas lojas, é, as pessoas não precisam mais ir a São Paulo pra buscar nada. Então, em tendo tudo aqui, o comércio se sofisticou muito. Eu acho isso, todas as lojas que você vai não deixa nada a dever a São Paulo, muitas lojas boas. Então aí a gente também tem que se adequar pra ter as coisas. No Royal Palm Plaza, no começo, a pessoa comprava lá porque era o único lugar. Hoje ela vai, tem muitos lugares pra comprar e, se ela compra lá, é porque ela gostou, o que é muito satisfatório pra gente.

P/1 – Conta um pouco pra gente, por favor, como você, sendo arquiteta então, como é que você organiza a disposição dos móveis, dos equipamentos e das mercadorias, enfim..

R – Ó, o meu lado arquiteta hoje só tá presente, assim, na loja. Porque os projetos da loja fui eu. Meu marido não é arquiteto, mas palpita bastante. Então a gente discute muito os projetos, então, é a gente que faz. A gente procura ter, assim, estantes modulares porque a gente tem muitos produtos. Muitos em quantidade, muitos em variedade. Então a gente seleciona alguns setores, vamo dizer: "Ah, neste setor aqui nós vamos colocar brinquedo, neste setor nós vamos colocar papelaria, nesse nós vamos pôr bijuteria". E dentro deles a gente vai, chegando mercadoria, chega semanalmente, a gente vai adaptando o, vai, é, vai acertando de uma forma melhor. É, a gente, os funcionários, a gente tem funcionárias antigas, funcionárias boas, que são treinadas pra fazer as vitrines e aí, vai lá, todo mundo vai, palpita, uma faz, outra vai lá e fala: "Não, não tá bom", e mexe. E como as vitrines, elas se vendem, não é como aquelas lojas que cê tem uma roupa: "Ah querida, posso levar?" "Ah, mas só tem a da vitrine, passa daqui a 15 dias quando vem o vitrinista". Não, a pessoa gostou, ela já gostou, já leva. Então, tá mudando todo dia. Cê passa lá três vezes por dia, a vitrine tá diferente porque passou, tem uma coisa. Ou a gente muda porque a gente precisa mudar, por exemplo, hoje entre hoje e amanhã, a gente tá fazendo a vitrine do dia das crianças. Então tem um foco pro dia das crianças, brinquedo, então... Isso vai pra frente da loja por causa da data então é uma vitrine, “vamo” dizer, proposital. Mas se não, no dia-a-dia, a coisa tá sendo mudada. Então, chegou uma mercadoria, agora a moda é bijuteria e bijuteria colorida. Então, montamos uma lá, uma vitrine bem bonita. Isso acontece quase que diariamente. Fica três, quatro dias, muda alguma coisa e, mas tá sempre chegando... num dá. Então, chegou bastante de um produto, tinha um espaço pequenininho. Temos que adaptar, então cresce o espaço daquilo e diminui de outra coisa. Mas as prateleiras lá são bem moduladas, bem fáceis, tem lugar pra regular a altura, dá pra mexer bem, em função dos produtos que chegam.

P/1 – E dentro da loja, por exemplo, tem alguns produtos que você colocaria dentro da loja, vamos dizer, produtos que seriam de necessidade ou pela beleza, como é que você dispõe dentro da loja?

R – Ah, eu gosto de, eu ponho pela beleza. O que põe, o que eu ponho na vitrine é aquilo que eu acho mais bonito. Porque, eu, é, a venda, ela é muito emoção. A parte de necessidade a pessoa vai atrás. Então, eu tenho isso guardado, ninguém quer deixar lá um xampu. Não é uma coisa

muito bonita um xampu, um absorvente. Então eu tenho isso guardado. A pessoa entrou na loja e falou: "Você vende?" "Eu vendo". Uma pasta de dente, uma escova de dente. Isso no hotel, no aeroporto eu não vendo. Mas, assim, a pessoa entra, ela sabe que tem lá, ela pergunta. Mas o que eu gosto de chamar a atenção é pela emoção, a pessoa ver: "Nossa, que bonito!" A coisa que é mais gostoso pra quem tá do lado de dentro do comércio é a pessoa falar assim: "Nossa, que loja legal, tem tanta coisa diferente. Nossa, que bacana, olha que produto legal, que preço legal". O preço é uma coisa importante hoje porque se a gente não tiver um preço, é, dentro de uma média, um preço razoável, a gente não vende mesmo. Porque a gente tem um público, assim, desde o a... Em Viracopos, eu tenho desde o faxineiro que trabalha lá até o executivo que chega numa Mercedes, num carro blindado. Então, assim, eu tenho que atender todo mundo. E é chato você deixar de vender porque a pessoa não pode levar. Então às vezes vai uma pessoa, assim, simples, ver um colar de cem reais... "É lindo!", mas ela sai com o de dez e sai feliz também. Então, é, a, pra mim, assim, a emoção é a primeira coisa que chama atenção numa loja.

P/1 – E você disse que os consumidores aqui de Campinas estão mais exigentes. Você percebe um crescimento no nível da exigência deles. Você poderia falar se você percebe alguma exigência no que se refere às embalagens. Fala um pouco da embalagem dos presentes.

R – Ah, sim. A embalagem é, é importante porque... a mesma história da emoção. Você pode dar até uma coisa simples, mas se ela tiver bem embalada, numa caixa, com uma fita, com uma coisa, aquilo mostra que a pessoa teve uma preocupação de encontrar o presente certo. Todo mundo adora receber, todo mundo adora dá presente. Então, assim, cê receber um presente, uma coisa bonita, é super gostoso. Então, assim, os consumidores também estão muitos preocupados com a embalagem, com a duração do produto, com a origem do produto. A gente nunca, "hum!" trabalha com nada que seja, é, falsificado, ou que seja pirateado. Então, assim, todo mundo quer receber uma coisa boa, a gente procura ter uma, um produto de uma boa qualidade, bem apresentado. E os consumidores querem porque eles são mais exigentes. Tá na mídia, então você tem lido o consumidor, então: "Ah, se eu comprei isso e tá quebrado, eu posso devolver ou posso comprar?" Então, os consumidores são muito mais exigentes hoje do que antes. Ele sabe os seus direitos, ele sabe o que ele tem que, o que ele pode buscar, o que ele pode reclamar e ele, ele com certeza vai atrás.

P/1 – E essa embalagens, você percebe que aconteceu alguma mudança nelas ou não?

R – Em que sentido, assim?

P/1 – Assim, materialmente mesmo, na produção da embalagem

R – Olha, as embalagens, em geral, hoje em dia são cada dia mais criativas. Antes era aquela tradicional caixinha de papelão embalada com uma fitinha. Hoje você já tem coisas diferentes, cê coloca uma pedrinha dentro, cê coloca uma fita... Tem uma série de coisas. Eu acho que atrai também pela originalidade da coisa. Mas o, é, assim, tá muito na moda produtos reciclados, então a embalagem feita com material reciclado as pessoas aceitam mais. Antigamente, parecia que... Cê punha um material reciclado como embalagem, parecia que cê tava querendo economizar no produto. Hoje não, as pessoas acham aquilo super legal, principalmente pros estrangeiros. A gente tem umas embalagens de, é, juta, que parece aquele saco de estopa com... arrematado em dourado. As pessoas adoram. No começo, cê mostrava isso pro brasileiro, ele falava: "Nossa, cê pegou isso num saco de estopa pra fazer". Hoje não, é uma coisa super, é, ecológica... vamos dizer, ecologicamente correta, é uma coisa, material brasileiro, isso tem um valor grande.

P/1 – Interessante....

R – Interessante, né? Eu ia falar assim, até o produto brasileiro... Porque eu antiga... Desde o começo, eu sempre tive artesanato. Então, eu vendia uma camiseta com uma bandeira do Brasil ou as cores do Brasil. Os brasileiros criticavam muito, falavam: "Ah, uma camiseta do Brasil!" As pessoas tinham vergonha de sair, fora, de viajar pra fora com a camiseta do Brasil. Hoje não, hoje é o contrário, tem brasileiro que tá indo pra fora viajar e ele - não é que ele vai levar só de presente - ele quer ir pra fora vestindo uma camiseta do Brasil. Então a gente vende muito artesanato, muita coisa do Brasil com orgulho. Porque antes as pessoas não gostavam. Pegavam uma camiseta, por exemplo uma... um colar de pedra brasileira: "Ai, que coisa feia, que coisa de turista!" Hoje as pessoas usam e adoram. Essa parte do artesanato deu uma mudada muito grande. Camiseta é uma coisa, tipo, é um ramo, assim, muita gente: "Olha, que legal, vou comprar uma mochila do Brasil!" E anda pela rua assim. Que antes as pessoas não usavam, né? Existe hoje uma - apesar dos problemas que a gente tem no Brasil e tal - mas existe hoje assim um nacionalismo, uma coisa que melhorou muito. Eu vejo isso nesses, são 18 anos de comércio, uma belíssima mudada no consumidor. Mas cê ia perguntar...

P/2 – Então, aqui no hotel Palm Plaza, não são tantos estrangeiros, mas que tem também. E como que as suas funcionárias, elas precisavam saber o inglês?

R – Ah, precisam, precisam. É uma condição de contratação. É difícil até hoje encontrar alguém que fale inglês. Porque tem que saber falar inglês, tem que atender bem, tem que ter uma escolaridade boa, então, assim, é difícil, mas eu tendo as duas funcionárias, uma fala, a outra fala menos, mas como consegue se comunicar bem. Consegue... Porque também os estrangeiros, quando eles são aqui, eles têm muito boa vontade em... em se fazerem entender. Então, fala mais devagar, gesticula e é... dá sempre certo. Mas eu dou muita preferência pro inglês. Viracopos já tem menos. O Royal, hoje eu acho que eu diria que uns 30% dos clientes são, são estrangeiros. Até porque a gente tem muito hoje, muitas empresas na região, né? Uma coisa que a gente tava falando do que mudou no comércio é que a região de Campinas cresceu muito em nível de indústrias, Indaiatuba, as regiões... Então tem muitas multinacionais que vêm, e essas pessoas ficam, ou se hospedam no hotel, por exemplo, até que arrume uma moradia. Então vem com a família e fica no hotel um, dois meses até arrumar. No aeroporto também tem muitos estrangeiros. Não muitos, mas tem alguns estrangeiros das empresas que são na região. Isso é uma mudança no perfil do consumidor porque antes era o perfil das pessoas que moravam da cidade. Hoje são gente de fora que vem pras empresas, né, pra trabalhar nas empresas com as suas famílias e que têm um nível já... Vêm do exterior, têm um nível de vida melhor, então, assim, é muito mais exigente mesmo.

P/1 – No hotel, você comentou que ficam algumas pessoas, famílias de executivos, né? Eles permanecem esse tempo todo no hotel?

R – Não, normalmente...

P/1 – E depois eles se instalam e continuam participando, indo à loja, conversando...

R – Algumas vezes, sim. Mas o que eu vejo, assim, vem a pessoa, por exemplo, vem um executivo da (Valeoa?) pra trabalhar aqui. Então ele vem primeiro com a esposa, fica uns dias hospedado, depois ele traz a família. É, às vezes, quando... até que ele prepare uma residência, encontre, alugue - normalmente são alugadas e tal - até preparar, então eles ficam morando no hotel. E aí as crianças ficam - tem filhos - e as crianças ficam lá na escola, e passam todo dia à tarde pra dar um oi. E às vezes fazem amizade na loja, vão e depois voltam pra almoçar e passam na loja e compram alguma coisa. Já conhece, já conhece os produtos. Então, fala: "Ah, eu preciso de um presente porque é aniversário de criança". Então vai lá pra buscar um presente, então acaba sendo assim um círculo, forma uma amizade. Porque às vezes a esposa do executivo tá ali, não conhece ninguém, tá num país diferente, então tá ali, bate um papinho, vai conversando. Depois, às vezes volta, assim, pra...

P/1 – Se estabelece uma fidelidade.

R – É, se estabelece uma fidelidade.

P/1 – E Viracopos?

R – Muito mais. Porque o hotel, ele até tem mais gente de passagem, que não volta. Vem, fica um período e vai embora, não vem sempre. Agora, no aeroporto tem muita gente de fidelidade. A gente chega, é gostoso, porque tem muitos clientes assim que vêm, passam toda sexta-feira na... Vem na segunda, trabalha, talvez na segunda e na terça - talvez no meio da semana - e na sexta-feira volta pra cidade de origem. Então já passa na loja e fala: "Mas, ah, na semana passada comprei aquele brinquedo, agora preciso de outra..". Aí a funcionária, que já conhece, fala: "Ah, o senhor levou esse, 'vamo' levar esse. E: "Como vai sua filha?" A fidelidade hoje, eu acho uma das coisas mais importantes no comércio. Pra gente, é super gostoso porque é o sinal pra, que deu, tá dando certo. Porque, se você vende uma vez só e a pessoa não volta, eu me pergunto: "Será que não gostou, será que o produto não agradou, o que que tinha de errado?" Agora, a pessoa que volta sempre, é sinal que tá contente, tá feliz e fala: "Ah, aquele colar que eu levei pra minha esposa, ela adorou! 'Vamo' levar uma outra coisa". Então, assim, é gostoso, essa fidelidade é gostosa. E a gente tem muitos clientes que acabam fazendo compras só lá. Principalmente os executivos, os homens, que não têm muito tempo, não têm muita paciência pra ir num shopping. Então, sabe que ali encontra, vai, resolve, é rapidinho. Porque lá tudo tem que ser mais ou menos rápido porque tem o horário do voo. Então vai... A não ser quando tem esses atrasos de voo aí que a gente andou tendo, que as pessoas aí ficavam horas dentro da loja porque tinha que fazer horário. Mas agora já normalizou o movimento e tudo.

P/1 – Você falou sobre o seu perfil, o perfil dos seus clientes, que é bastante interessante, ele é muito diversificado. Cê disse que tem desde o funcionário da Infraero até os altos executivos. Como são as formas de abordagem dos seus funcionários, da sua loja em Viracopos em relação aos clientes?

R – A gente tem uma política lá de deixar a pessoa muito à vontade. O que eu sempre passo pras minhas funcionárias é o seguinte: entrou um cliente na loja, mostre que você está lá e está disponível. Não tem coisa mais chata que você entrar numa loja e uma funcionária tá num telefone ou tá arrumando o cabelo ou não tá dando atenção. Mas também não fique em cima, que é horrível quando entra um cliente... Eu me sinto, como consumidora, eu me sinto super mal quando entro em uma loja já: "Você quer alguma coisa, posso te ajudar? Olha, mas olha isso aqui, isso aqui". Eu detesto isso. Então, assim, a gente deixa o cliente à vontade. Normalmente ele olha, ele gosta de mexer porque o cliente, como é muito, muito produto, muita coisa, ele quer ver. E aí, quando ele mostra interesse, ou ele olha, aí a gente aborda: "Olha, posso te ajudar?" "Eu queria ver como é que funciona isso" "Deixa eu te mostrar". "Olha que legal, olha, mas minha filha é menor do que isso". "Então vamo mostrar um outro, olha, pra tua idade, talvez seja melhor esse, mais adequado" E aí a gente deixa. Atende todo mundo da mesma forma, da mesma maneira. Porque cada cliente, ele é um, ele tem um perfil diferente. Tem um cliente, que tá super, o executivo, ele tá com pressa, ele quer pegar, ele não quer nem saber muito, ele quer pegar, pôr no balcão e pagar, que ele tá com pressa. Tem aquela cliente, que tá... Ela é uma, é um lazer pra ela, uma forma até de terapia. Então ela vai, ela quer uma atenção especial, a funcionária tem que atender só ela, e ela olha tudo e ela conta da vida dela. É um, é... Volta, e se ela é bem atendida volta, se não for bem atendida, não volta. Então, a gente dá uma super atenção, a gente atende bem, porque a gente entende que cada um é de um jeito. E a gente vive do pouquinho de todos eles, então todos a gente tem que atender, tenta atender super bem. Agora...

P/1 – Então, cê tava falando sobre a fidelidade dos clientes na volta deles e no aeroporto, né? Então eu queria perguntar pra você se você percebe alguma modificação no movimento no aeroporto de Viracopos.

R – Olha, o aeroporto sofreu uma reforma em 2003, ele foi, a gente mudou. Já tinha loja lá, era um saguão antigo, era um aeroporto muito feio, muito abaixo do padrão de Campinas. Então ele foi totalmente reformulado, foram feitos em duas etapas, e hoje o aeroporto inteiro é, "vamo" dizer, a parte de embarque, tudo, é tudo novo. Então, é um aeroporto preparado pra receber muitos mais vôos do que tem hoje e, é um aeroporto cômodo, a posição dele é muito boa, inclusive até pra quem mora em São Paulo, na região da Lapa. Quem tá na Zona Oeste é muito mais fácil pegar um voo em Viracopos do que um voo em São Paulo. O que acontece é que não tem a quantidade de vôos que ele poderia ter. Hoje a demanda é muito, "vamo" dizer, é, a ocupação do aeroporto em si é muito menor daquilo que ele tá preparado pra receber. E eu acho que isso vem das companhias aéreas, que não têm muito interesse porque a demanda, o grande fluxo de pessoas está em São Paulo. Então, não vêm muitos vôos pra cá. Melhorou, sim, nesses anos que eu to, desde 2000, são praticamente sete anos, melhorou o movimento, mas eu acho que poderia melhorar muito mais porque o interior de São Paulo é um interior muito rico, tem muita gente viajando pra lazer. Muita gente

querendo viajar a negócios e às vezes a disponibilidade de vôos em, em Campinas não é viável. Por exemplo, você precisa ir pro Rio de Janeiro. Ai tem um vôo só às 11 da manhã. A pessoa que vai pro Rio de Janeiro, às vezes ela quer ir bem cedo pra aproveitar o dia e voltar no fim da tarde. Então se ela pega um avião às 11 da manhã, ela perde o dia. Ou se atrasar o vôo, ou se cancelar por alguma razão, ela perdeu. Enquanto é mais fácil às vezes pra ela, mais fácil, não, ela acaba optando por isso, pra São Paulo, pra pegar o vôo lá. Quer dizer, ela tem o custo até São Paulo. Atravessar o trânsito até lá pra chegar no aeroporto porque ela sabe que de lá deve sair um vôo e, se ela perder aquele, deve sair daqui a dez minutos ou meia hora sai um outro vôo. E aqui em Campinas, às vezes, tem um vôo por dia, dois por dia pra uma determinada região. Então não atrai tanto o público, mas tem demanda. Se hoje viessem, outros vôos pra cá em maior quantidade, com certeza essa região cresceria muito.

P/1 – A questão da comunicação, do transporte entre São Paulo, a região central, e Viracopos poderia ser um dos obstáculos pra esse...?

R – Eu acho que sim. E, assim, eu escuto desde de sempre, desde que eu estou na, na Infraero, no aeroporto, que a Rodovia dos Bandeirantes ela tem um canteiro central mais largo que era previsto, é previsto um trem bala que ligasse Guarulhos ao Aeroporto de Viracopos. Ou São Paulo, centro, ao aeroporto de Viracopos. Isso faz, facilitaria e muito a vida de todo mundo de São Paulo. Pega um trem lá em meia hora, em 40 minutos, taria dentro de um aeroporto onde o clima é sempre bom. É difícil fechar, acho que deve fechar dez dias por ano no ano no máximo. Porque o tempo de Campinas é muito bom. A gente, as pistas são largas. Esse problema que a gente teve em São Paulo, em Congonhas, da pista curta do avião sofrer um acidente porque cai numa via onde tem milhares de pessoas passando por hora...Aqui a gente não tem nada, é um campo, se der uma zebra tá lá uma área de escape enorme. É tranquilo, pra quem mora no interior é muito mais fácil chegar aqui. O estacionamento é fácil. A gente faz um conta: "Ah, moro em Americana". Tem que pegar um avião em Viracopos, ele tem certeza que em vinte minutos ele tá lá, muito diferente de São Paulo, que quando você precisa pegar um avião, cê tem que prever três horas antes porque não sabe se tem enchente, se tem passeata, se tem greve. Aqui é muito mais fácil e eu, assim, acho que não sei se é um problema político, qual é, o que acontece que não vem esse trem, porque não vêm mais vôos pra região de Campinas. Porque ela tem, tem pessoas interessadas e tem demanda. Tem pessoas que querem viajar, mas num, os vôos não chegam. Mesmo depois do acidente que houve, que falaram: "Ah, vão vir 20 vôos diários pra Campinas". Esses vôos não vieram. Prometeram: "Ah, vão vir tantos". Assinaram um acordo, quando foi, começou a reforma da pista de Congonhas, agora é a reforma da pista de Guarulhos, mas esses vôos não vêm. Parece que tudo tá certo pra vir, mas na hora "h" eles não vêm.

P/1 – E você acredita que seja uma questão...as condições do aeroporto de Viracopos, mesmo sem passar por nenhuma reforma, essas condições seriam favoráveis à vinda, à ampliação dos números de vôos?

R – Eu acredito que sim, eu num entendo perfeitamente a parte técnica, mas uma parte dos vôos com certeza poderia absolver. Isso eu não tenho dúvida porque o tempo é, assim, entre um vôo e outro, você tem uma hora, uma hora e meia durante o dia. Em Congonhas, você tem vôo, eles tão falando em trinta e poucos por hora, quer dizer, um vôo a cada dois minutos, enquanto aqui tem uma hora inteira entre um vôo e outro. Com certeza tem pista, tem... dá pra atender muito mais vôos do que o que tem hoje. Pra aumentar talvez ainda mais, devesse passar por uma reforma, mas eu acho muito mais fácil adaptar algumas coisas do que construir, por exemplo uma terceira pista em Guarulhos, que tem, tem que desalojar muita gente, muito mais gente. É um custo muito mais caro e que demora. Era muito mais fácil transferir já alguns vôos pra cá.

P/1 – Certo. Você falou da fidelidade dos seus clientes. Que muitos voltam pra comprar na sua loja. Quais são as formas de pagamento que você utiliza?

R – Nós recebemos em dinheiro, né, e cartões de crédito, cartões de débito. O que nós, a única coisa que nós não aceitamos hoje são os cheques.

P/1 – Por quê?

R – Porque... pela quantidade de cheques, é, clonados, roubados, devolvidos. Então a gente opta pelo cartão de crédito ou de débito. Quem tem normalmente uma conta corrente tem esses cartões de débito. Então é muito mais fácil do que preencher um cheque, e pra gente é a garantia de, de recebimento é muito maior.

P/1 – Você tem clientes fiéis em que você confia, e eles dão como garantia o fio do bigode pra você?

R – A gente tem alguns clientes do aeroporto, sim, que pega hoje fala: "Olha, deixa eu pegar isso aqui, tô com pressa, amanhã eu passo e pago, a semana que vem.". Não tem problema, tem alguns clientes que a gente tem esse tratamento diferenciado porque a gente conhece e confia.

P/1 – E você sempre, é, bem, a resposta é sempre positiva?

R – Raramente eu tive problemas, raramente.

P/1 – Você falou que faz a vitrine da sua loja às vezes pros eventos.

R – Hum hum

P/1 – E em outros momentos você vai mudando de acordo com a chegada dos produtos.

R – Dos produtos.

P/1 – Você faz promoções na sua loja?

R – A gente faz, faz. A gente procura ter sempre alguma coisa pra atrair o cliente. Então, por exemplo, agora a gente tá com uma promoção de relógios. Às vezes a gente faz de bijuterias, a gente faz de brinquedo. A gente tem sempre alguma coisa porque também é um motivo de fidelização do cliente. A gente não tem as liquidações como têm as lojas de roupa porque é, é, hum, hum, giram em torno de estação, por exemplo, as liquidações de inverno, de verão. Isso a gente não tem porque a gente não trabalha quase com roupa a não ser a parte de camisetas, né? Que não tem inverno ou verão pra isso aí. Mas, assim, é comum a gente ter alguns clientes que falam assim: o que que tá em promoção? "Ah a gente tá com uma promoção de relógio". "Ah, que legal" e tal. Então, a gente tem sempre alguma coisa, algum artigo em, fazendo alguma coisa. A gente tá dentro da Infraero, tem a Associação dos Servidores da Infraero (Assinfra), que é uma associação das pessoas que trabalham ali. Então, as pessoas podem comprar em débito, preencho um papelzinho lá, a gente envia no final do mês e debita do salário. Então a gente às vezes faz promoção da Assinfra, compra em acima de determinado valor, preenche um cuponzinho, e tem um sorteio ou então é um colar, é um, é algum artigo. Então, a gente faz isso pra aumentar as vendas. Então, assim, a gente vai, tá sempre bolando alguma coisa diferente.

P/1 – Então, você disse que seu marido e vocês trabalham juntos e que quando vocês casaram, vocês vieram pra cá. Conta um pouco como foi esse conhecimento pra gente. Como foi a época do namoro, casamento, vamo...

R – Vamo lá. Então é assim. É, eu conheci o meu marido, eu, eu te falei que eu sou arquiteta. Então, eu trabalhava numa construtora, e o meu marido comprou um apartamento dessa construtora. Meu marido que, na época, ah, ele comprou na época um apartamento da construtora. E, na época, eu fazia os modificativos. Por exemplo, a pessoa comprava um apartamento de quatro dormitórios, mas aí não ia usar porque a família é pequena, então ele quer dois dormitórios e no outro ele quer transformar num estúdio porque ele é músico e ele quer uma cozinha diferenciada, enfim. E eu fazia esse tipo de projeto e eu conheci, eu conheci nessa época. Só que eu namorava, achei ele bonito até, mas ele tinha a vida dele lá, e eu tinha minha vida. Aí de vez em quando ele aparecia: "Ah, vamo sair qualquer dia?" E eu dizia: "Vamos". Mas eu tava namorando, tava super feliz. Nisso se passaram cinco anos e, às vezes, ele ia lá, e a gente conversava, mas nada, e também era um relacionamento profissional, não, não tinha cabimento me envolver com um cliente. Então, ficou uma coisa assim... Aí eu saí de lá da construtora quando apareceu a loja. Eu saí da construtora e fiquei trabalhando na loja. Aí um dia ele foi lá: "Ah, vamo sair, é difícil a gente sair pra jantar, vamo sair pra almoçar". Isso acho que foi numa sexta-feira, a gente saiu pra almoçar numa sexta-feira, né? Aí, a gente saiu no domingo, a gente saiu na segunda, a gente saiu na quarta... Quinze dias depois ele falou assim pra mim: "Vamo casar". Nós marcamos o casamento dali a seis meses e, do momento que a gente saiu a primeira vez, quinze dias depois, a gente marcou a data do casamento. A gente falou em casar, dois meses depois a gente casou. E foi, assim, um coisa que, eu sou uma pessoa super racional, super, penso muito nas coisas, mas esse foi um, um, "pa-pum!". Aí a gente casou, assim, a gente começou a namorar em junho, "marcamos" casamento em janeiro porque num dava pra marcar antes porque em janeiro era o período de férias. Como ele é italiano, é, pra mãe vir, pro irmão. Ele tem um irmão médico lá. Pra poder vir, era só na época de férias lá. Então, a gente marcou o casamento em janeiro, tamos casados há 14 anos.

P/1 – E ele comprou o apartamento?

R – Não, ele já tinha comprado. Naquela época, ele já, ele comprou, e a gente fez os modificativos. Ele comprou, e é uma coisa gozada, eu ajudei um pouco no apartamento e eu fui morar lá. Quer dizer, eu ajudei a ele e, depois de três anos, quatro anos, eu casei e fui morar nesse apartamento. Gozado, né, como as coisas são. Ainda bem que eu fiz bem feitinho, (risos). Porque se não, não daria, mas... E é assim, é um casamento gostoso. A gente tá, assim, super bem, é legal.

P/1 – E aí você teve, depois de quanto tempo que veio o seu filho?

R – Ele nasceu um ano e meio depois que eu casei. Aí eu tive um filho que tá hoje com 13 anos.

P/1 – Como ele chama?

R – Fábio. E tamos aqui. Aí eu vim morar quando ele tinha, 2000 ele tava com seis anos. Aí praticamente ele foi alfabetizado aqui e tá aqui e ele é um, que cê fala com meu filho: "Vamo pra São Paulo?" "Só pra passear". Não quer nem saber, adora aqui.

P/1 – A sua família materna e paterna "ficou"?

R – Então, eu já não tenho, nem eu, eu já não tenho mais os pais, né? Então uma coisa que ficou, meu irmão ficou lá. Meus primos tão todos lá. O que me motivou é, assim, eu já pensava antes em vir. Antes de 2000 pra cá. Mas eu tinha minha mãe, que morava sozinha, era viúva. Então, assim, uma coisa que eu não queria deixá-la de jeito nenhum. Quando ela faleceu em 98, aí no final de 99, aí eu já, num, vamo dizer, não tinha nada que me segurasse. Aí, no final de 99, a gente veio. Que até então, ela não queria morar comigo pra cá, e eu não tinha coragem de deixá-la sozinha lá. Então, a gente foi ficando até que depois que ela faleceu, um ano e meio depois, a gente veio.

P/1 – Organizou a vida aqui.

R – É. Organizei e adoro, adoro aqui.

P/1 – Então, é, nós gostaríamos agora de perguntar pra você como você percebe a região de Campinas. Campinas e região, hoje, no que se refere ao comércio.

R – Eu acho que é um pouco daquilo que eu te falei. O comércio melhorou muito, é, a gente tá com ótimas lojas em todos os setores. Um comércio sofisticado, um comércio, tem de tudo. A região, acho que é um pouco do repeteço do que eu te falei, mas a região melhorou a nível de

moradia. Cada vez que cê sai na rua tem um condomínio novo, tem um prédio novo. Tem coisas novas, muita gente morando, pro meu gosto já tá até grande demais. As cidades já estão quase se aproximando, assim, numa escala menor, claro. Mas, assim, já tem bastante gente. Eu não pegava trânsito, hoje já pego mais, muito mais trânsito, tanto em Indaiatuba quanto em Campinas. Cê vê muito mais gente circulando. Conseqüentemente, a gente vê também alguns problemas que vêm vindo junto: a violência, algumas coisas, mas sempre em escala menor. Eu acho que o comércio em geral deu uma bela melhorada. Passou aquilo de, não é mais aquele comércio interiorano. Agora são lojas, as mesma lojas de São Paulo hoje abrem filial aqui. O que melhora muito o nível do comércio.

P/1 – Quais seriam os maiores desafios que você enfrentou no comércio?

R – Olha, a gente passou por fases, assim, é, alguma coisa aquece, algumas coisas aquecem a economia, e as pessoas começam a gastar mais. Assim como em alguns momentos, por um plano econômico, por algum fator externo, as pessoas param de consumir. E o nosso desafio é conseguir com que o cliente, porque o comércio ele pode, ele tem altos e baixos ao longo do ano. Um feriado prolongado, janeiro é um mês muito ruim porque as pessoas gastaram dinheiro em, no Natal, em férias, em IPVA, IPTU, material escolar. E, assim, só que as contas tão lá, a gente tem que pagar os funcionários e tem que pagar o aluguel. Então, assim, o desafio nosso é sempre tá procurando atrair o cliente de alguma forma. A gente sente épocas que vende menos, como começo do mês, que as pessoas não receberam ainda, antes do quinto dia útil do mês. Então, a gente sente uma certa, é, as pessoas vão, olham mas não compram, no dia que recebem, vão lá e compram. Nosso desafio, assim, é sempre procurar atender, atender bem e conseguir girar, girando as coisas pra frente.

P/1 – É, você teria como fazer uma previsão do futuro de Viracopos para o estado de São Paulo?

R – Eu acredito que Viracopos só pode melhorar. Eu acho que quando alguém, uma companhia, se estabelecer com vãos partindo daqui, com vários vãos, só tende a melhorar. Porque a região é grande, o número de gente que mora na região é grande, um bom poder aquisitivo. As empresas tão se instalando na região. Eu acredito que Viracopos vá crescer cada vez mais, e isso, pra toda região, é muito bom.

P/1 – E pro seu estabelecimento, você acha que é uma perspectiva...?

R – Opa, a gente tá sempre contando com isso, né? É ótimo.

P/1 – Você acha que você tem condições de crescer?

R – Claro.

P/1 – No aeroporto?

R – Claro, eu espero isso sempre, sempre. A gente tá preparado aí pra qualquer coisa melhor. Aumentou mais vãos, mais funcionários, mais mercadoria. A gente tá sempre acompanhando as estatísticas, as coisas, pra poder tá sempre preparada pra qualquer eventualidade.

P/1 – E você tem perspectiva de abrir uma outra loja, uma filial em algum outro ponto da cidade, num shopping.

R – Olha, shopping não é muito o, vamo dizer, não é muito meu interesse. Meu interesse é mais, assim, hotéis porque é um ramo que a gente trabalha, outros estabelecimentos. Pode ser em lojas de rua, pode ser uma coisa assim. A gente tá sempre de olho. O que aparece, o que aparecer e que a gente achar que é viável, a gente faz um estudo pra ver se economicamente é viável, o que aparecer, a gente vai tá se candidatando a uma vaga, não tenha dúvida.

P/1 – Nós gostaríamos que você dissesse, é, que lições de vida você acredita que o comércio tem oferecido pra você?

R – Olha, Mara, muitas coisas. Quando eu entrei no comércio, a primeira perspectiva, claro, comerciante quando chega é, é o faturamento. A gente tem a única preocupação em vender. Ao longo dos anos, as coisas vão mudando. É claro que vender é um, claro, quem tá no comércio, vender é o objetivo. Mas, assim, atender bem às pessoas, é, a gente aprende a lidar com o público, com os tipos de pessoas diferentes, a gente entende... O relacionamento humano é uma coisa muito rica, então assim, a gente vê as pessoas, desde a mais simples até a mais sofisticada, assim, a conhecer o interior, como é, são as expectativas de vida das pessoas, o que as pessoas esperam. A gente ver assim, que num presente, às vezes vai tanta coisa. A pessoa vai, compra um presente de dez reais, mas aquilo vai carregado de tanta coisa legal, vai carregado, assim.. A pessoa: "Ah, eu comprei pra minha filha que tá no hospital, tá doente", assim, vai com aquele carinho, vai com amor. Então, a gente poder proporcionar isso, a gente poder ajudar isso, a pessoa que vai, que compra e que faça uma pessoa feliz. Porque um presente é sempre pra fazer uma pessoa feliz. A pessoa pode até não gostar e trocar, mas, assim, fazer uma pessoa, ajudar uma pessoa a realizar um sonho de naquele momento, meu sonho: "Ah, eu preciso levar uma coisa pra minha esposa, preciso levar uma coisa pra meu filho". Então, ajudar isso é muito gostoso, e o relacionamento humano que a gente aprende com a vivência, com a história de vida das pessoas, com o erro, com os erros das pessoas, com os acertos das pessoas. Isso é muito gostoso e eu, assim, curto muito, curti ver as pessoas, o público. E o que a gente mais aprende, eu acho, é o relacionamento. O que a gente consegue ajudar e ser ajudado, porque a gente ouve também críticas, e as críticas são normalmente produtivas, então a gente aprende. E, assim, eu pretendo ficar no comércio até muitos anos da minha vida. É muito, muito bom.

P/1 – Nós gostaríamos que você fizesse alguns comentários a respeito do projeto Memórias do Comércio de Campinas que o SESC de São Paulo está promovendo na região.

R – Ah, eu sei pouco disso porque foi algumas coisas que você me falou, mas me parece, assim, uma coisa super interessante, de resgatar um

pouco a memória da cidade, né? Porque Campinas, uma cidade grande ela tem comércio em todos os, de todos os setores. Então, a história da, esse projeto, eu acho que é interessante porque ele traz o comércio como um todo, vamos dizer, as várias faces. Eu acredito que vocês estejam entrevistando gente de todos os tipos de estabelecimento, e pessoas também de todas as, de todos os tipos, e isso eu acho que é bastante enriquecedor pra cidade de Campinas e pra toda região toda.

P/1 – Então, a gente só tem que agradecer a você...

R – Imagina, eu que agradeço vocês.

P/1 – A participação.

R – Eu que espero ter ajudado vocês aí.

P/1 – Ajudou