

MUSEU DA PESSOA



Museu da Pessoa

Uma história pode mudar seu jeito de ver o mundo.

Avon - Memória dos 50 anos de Brasil (AV)

Um trabalho em família

História de [Zuinglio Patrocínio](#)

Autor: [Museu da Pessoa](#)

Publicado em 05/10/2008

Memória Avon

Depoimento de Zuinglio Patrocínio

Entrevistado por Luani Guarnieri (P/1) e Clarissa Batalha (P/2)

São Paulo, 06 de junho de 2008

Realizado por Museu da Pessoa

Entrevista nº AV_HV007

Transcrito por Michelle de Oliveira Alencar

Revisado por Bruna Ghirardello

P/1 – Boa tarde.

R – Boa tarde.

P/1 – Gostaria que o senhor começasse dizendo o seu nome completo, local e data de nascimento.

R – Meu nome é Zuinglio Patrocínio. Nasci em 10 de julho de 1947, em São Paulo.

P/1 – Qual a sua atividade atual?

R – Eu sou sócio-diretor da PCI Integrated and Management Services, uma empresa especializada no desenvolvimento de solução de informática para vendas diretas.

P/1 – E qual é o nome dos seus pais?

R – Meu pai se chamava João Patrocínio, e minha mãe Odila de Oliveira Patrocínio.

P/1 – E qual a atividade que eles tinham?

R – Meu pai era, quer dizer, ele veio pra São Paulo pra ser jogador de futebol e acabou se transformando num bom alfaiate. A minha mãe era dona de casa e costureira também.

P/1 – E qual a origem da família?

R – A origem por parte do pai é italiano, são eu descobri a questão de seis anos atrás ou sete anos que o meu avô nasceu, havia nascido em 31 de dezembro de 1875 em Udine. E a minha mãe é de origem meio indígena, meio caipira.

P/1 – E o seus pais, você disse que o seu pai veio pra ser jogador de futebol?

R – Na realidade quem trouxe o meu pai pra São Paulo, meu pai jogava no Marília, no São Bento de Marília, desculpe, e numa partida contra, naquela época, o Palestra Itália, o meu pai foi o melhor jogador em campo, e o Ciccilo Matarazzo trouxe o meu pai pra jogar no Palestra.

P/1 – Nossa, que legal! E o senhor tem irmãos?

R – Tenho uma irmã mais velha, ela é 13 anos mais velha que eu. E do segundo casamento meu pai teve três filhas, e só tem uma viva atualmente.

P/1 – Agora vamos falar um pouquinho sobre a infância. Na sua infância onde morava?

R – Bom, nós começamos, eu... A parte mais remota que eu me lembro é que aos quatro, cinco anos de idade eu vivia na Rua Helvétia, que foi onde eu nasci. Depois nós mudamos pro Imirim, depois nós fomos pro Chora Menino e fiquei no Chora Menino até os 17 anos de idade.

P/1 – E como era a casa, assim, e o cotidiano na casa?

R – Bom, eu sou de, a minha origem é de uma família muito pobre, certo? Tanto que todas as roupas que nós tínhamos quem fazia era o meu pai, e eram feitas de remendos de sobras de tecido, né? Nós tínhamos muita dificuldade pra viver, eu costumo dar um exemplo do que acontecia, nós éramos em quatro, né, eu a minha mãe, minha irmã e meu pai, e uma vez por semana tinha quatro bifês na mesa, e era 250 gramas de patinho dividido em quatro. Foi realmente muito sofrido.

P/1 – E como eram as brincadeiras assim preferidas?

R – Bom, normalmente nós tínhamos jogo de bolinha de gude, tinha peão, mas o mais, o que a gente mais fazia mesmo era futebol, jogava futebol num campinho que nós fizemos, um campinho numa época que era um matagal lá, nós derrubamos todo o mato, fizemos um campinho que passava parte do dia jogando futebol, né? Porque até os dez, dos seis aos dez anos de idade, quando eu fiz o primário, eu estudava de manhã e a gente tinha a tarde pra fazer os deveres de casa e depois jogar um pouco de futebol. Quando eu fui pro ginásio depois dos dez anos já foi diferente, eu estudava de manhã e como tinha que ajudar em casa, eu já tava, comecei a trabalhar aos dez, 11 anos de idade no escritório de contabilidade no centro da cidade. Então eu comecei aos 11, não parei nunca mais (risos).

P/1 – E o senhor é da cidade de São Paulo, né?

R – Da cidade de São Paulo.

P/1 – Como era a cidade na sua infância?

R – Muito tranquila. Muita tranquila. O movimento era muito pouco, nós demorávamos do Chora Menino, Chora Menino até o Centro, o Viaduto do Chá deve ter, mais ou menos, uns dez quilômetros, o ônibus fazia em dez, 15 minutos, isso na hora do rush, né? Caminhões tinham pouquíssimos, carros tinham pouquíssimos nas ruas, a gente não via congestionamento, né? E depois dos anos 1960 é que a coisa começou a piorar. Eu tenho até uma história interessante, né, que talvez vocês não tenham conhecido porque ele era bem mais velho que você, mas existia um guarda de trânsito no centro da cidade que ele era, como eu diria, ele era folclórico, era o guarda Luizinho, quando algum carro parava, se algum carro parasse na faixa de pedestres, ele tirava o motorista do carro, e fazia o pessoal passar por dentro do carro (risos). Ele era, ele foi meu amigo de infância.

P/1 – Nossa. E, Zuinglio, quais as lembranças mais marcantes dessa sua época de infância?

R – Bom, eu tenho muitas lembranças do tempo de escola, né, que eu sempre fui uma pessoa que estudei muito. Uma das coisas que me marcou muito no estudo é que a minha professora do primeiro ano ela se chamava Hélia Onça, literalmente ela era uma onça! E o filho dela estudava na mesma classe no primeiro ano, e naquela época se premiava os melhores alunos, principalmente, o primeiro colocado, o segundo e o terceiro colocado no final do ano, né? E apesar do Zé Antônio ser filho da professora ele foi o segundo colocado e eu fui o primeiro.

P/1 – Então, falando em escola, quando e como o senhor iniciou os estudos?

R – Eu comecei eu tinha seis anos de idade, 1947 com seis, 1953. Eu comecei em 1953, fiz o primário, os quatro anos do primário, depois eu fiz um ano de admissão ao ginásio. Existia uma, como se fosse um cursinho pro ginásio. Aí eu fiz o ginásio, depois do ginásio, aos 15 anos, eu fiz técnico em contabilidade a noite. Aos 18 anos eu já estava no Mackenzie fazendo administração de empresas.

P/2 – Essa escola, a primeira, era no centro?

R – Não, a primeira era no Chora Menino, era o Grupo Escolar Barão Homem de Melo que existe até hoje, e com o mesmo nome. Depois eu fui pro Colégio Salete, que hoje em dia, se eu não me engano, é da Fundação Anchieta. E a Faculdade foi no Mackenzie.

P/1 – Região do Centro. E realizou alguns cursos?

R – Eu fiz vários cursos de especialização em informática depois que eu fui pra área de informática na Avon, certo? E, além disso, eu fiz um monte de cursos de inglês até que eu consegui me transformar num bom homem que falava inglês, só que quando teve a minha primeira viagem pros Estados Unidos eu descobri que eu não falava absolutamente nada (risos).

P/1 – Bem diferente mesmo. E o que influenciou o senhor na escolha dessa carreira?

R – Na realidade eu, não teve nenhuma influência. Entrando já na minha vida já pra Avon, né, quando eu tinha, em 1967, em janeiro de 1967 eu decidi sair da Anderson Cleyton, que era uma empresa que eu trabalhava na parte de administração de vendas, e o motivo é que uma matéria da faculdade, que era contabilidade e custos eu não consegui entender aquela matéria. Então eu saí da Anderson Cleyton, eu tinha pensado em dar uma mudada radical na minha vida, né? Fui numa agência de seleção de pessoal, naquela época, era esse o nome da agência de emprego, né? Fiz uns testes com o dono da agência e ele me recomendou pra ir trabalhar num laboratóriozinho em Santo Amaro que talvez tivesse algum futuro. Esse laboratóriozinho era a Avon Cosméticos.

P/1 – Que era na João Dias ainda.

R – É, que era na João Dias. E eu fui admitido como auxiliar de contabilidade de custos na Avon. Isso foi em fevereiro de 1967. Depois dos três meses que era aquele contrato de...

P/1 – Experiência?

R – Experiência, aquele contrato de experiência eu fui chamado no departamento pessoal da Avon para regularizar a situação que eles iam me efetivar, e me pediram o certificado de dispensa do serviço militar. Naquela época eu já não morava mais com o meu pai, que a minha mãe já era falecida, e o meu pai tinha se prontificado em entregar no CPUR uma certidão de arrimo de família, que ele conhecia um delegado que ia resolver o problema, e eu, realmente, ajudava no sustento do meu pai. Então, despreocupadamente eu saí da Avon, fui ao CPUR buscar o meu certificado de dispensa militar, não saí do CPUR. Eu fui, eu era considerado insubmisso do serviço militar, eu fui um preso militar, acabei indo com dois, escoltado por dois oficiais do CPUR pra Avon, fui obrigado a pedir demissão e me mandaram como, eu no segundo ano de faculdade, né, de administração de empresas, me mandaram pro 2º GQ 40 no Jardim Belval em Barueri, onde me cortaram o cabelo todo e eu passei a ser um soldado preso. Passei seis meses preso, dentro do quartel, por não ter cumprido com as obrigações militares, né? E isso pra mim, me deu a entender que foi, tinha acabado a minha vida naquele momento, né? Eu acabei superando tudo isso, saí depois de um ano do quartel, do serviço militar como cabo, né, uma glória tremenda, um universitário sendo cabo quando poderia ser um oficial do exército, e no dia seguinte eu voltei a trabalhar na Avon.

P/1 – Nossa. E voltando um pouco pra essa trajetória profissional, quantos anos começou a trabalhar?

R – Comecei a trabalhar aos 11 anos de idade.

P/1 – E como foi, qual foi o seu primeiro emprego?

R – Eu fui, bom, eu era um office-boy que eu trabalhava num escritório de contabilidade no prédio da praça Ramos de Azevedo, onde que era o antigo Mappin. Me lembro até hoje o nome da minha patroa, né, que naquela época era a patroa Dona Ivani, e eu trabalhava das, da uma da tarde às seis da tarde. Era mais atendendo telefone e, na maioria das vezes, grande parte do serviço era de rua, eu ia buscar documentos contábeis, um dos que eu me lembro muito bem era uma rua João Alfredo na Mooca, que era na mercearia do seu João, e a dona Ivani me dava o dinheiro só da condução de ida, e ela me pedia, falava: “Olha, quando você chegar lá você pega o dinheiro da volta”. Eu, muito envergonhado, eu ia até a Mooca a pé, pegava os documentos e voltava de ônibus (risos).

P/1 – E quais foram os outros lugares que você trabalhou?

R – Eu fiquei com a dona Ivani até quando eu completei 14, 13 anos, 14 anos de idade. Aos 14 anos de idade eu fiz um teste no Banco Intercontinental do Brasil, que hoje em dia não existe mais, ele foi comprado pelo, ou foi encampado pelo Banco do Estado, né, que era da família Matarazzo. E trabalhei no Banco Intercontinental do Brasil até 1963 quando eu entrei na Anderson Cleyton. Na Anderson Cleyton eu fiquei de 1963 a 1967.

P/1 – E quando foi que você começou a trabalhar na Avon?

R – Em fevereiro de 1967 como auxiliar de custos. Depois eu voltei, eu fiquei de fevereiro até maio, aí eu voltei no dia 8 de abril de 1968, que foi no dia 7 eu tinha saído do serviço militar. Eu voltei no mesmo cargo que eu tinha há um ano atrás.

P/1 – E já conhecia a Avon antes de trabalhar lá?

R – Conhecia. Coincidentemente eu tinha um colega de infância que a mãe dele era revendedora da Avon naquela época, né? Que naquela época não se chamava revendedora Avon, se chamava representante da Avon.

P/1 – Então você tinha contato assim com os produtos?

R – Tinha, tinha contato com os produtos coincidentemente, né?

P/1 – E qual a primeira impressão que o senhor teve da Avon?

R – Olha, a Avon ela, até hoje ela é uma empresa extremamente familiar onde se preservam todos os valores de relacionamento humano. O ambiente naquela época que eu comecei a trabalhar na Avon era extremamente familiar, e extremamente profissional ao mesmo tempo. Eu me lembro muito bem que minha, meu número de registro na Avon, quando eu entrei pela segunda vez, era o número 456. Nós conhecíamos, praticamente, todas as pessoas por nome, não havia distinção entre funcionário de escritório com o pessoal de fábrica, era um ambiente muito respeitador, né? E sempre com a oportunidade de progresso muito grande, a Avon sempre ela deu esse incentivo, né, faz parte da cultura a Avon incentivar o crescimento individual das pessoas.

P/1 – E lembra de como foi o seu primeiro dia de trabalho?

R – O primeiro dia em 1967 não, eu me lembro de alguns colegas que estavam comigo, né? Um dos que eu me lembro muito bem, que começou em 1967 comigo era o Manoel Vilani, que trabalhava em contabilidade também e nós fizemos a carreira juntos lá durante muito tempo. Mas o segundo, a segunda vez quando eu voltei do exército essa foi bem marcante. Quando eu voltei a trabalhar na Avon eu era noivo, morava na Zona Norte, e já tinha um casamento mais ou menos marcado. E no meu primeiro dia que eu comecei a trabalhar na Avon, eu encontrei a minha esposa, foi no primeiro olhar.

P/1 – Nossa, então quer dizer que foi logo no primeiro dia?

R – É.

P/1 – Ela era de que área?

R – Da área de, ela trabalhava em revisão de pedidos, né? Depois ela foi trabalhar no controle de contas de revendedoras.

P/1 – E qual é a sua trajetória na Avon?

R – Bom, eu, como eu te disse, eu comecei a trabalhar em custos, depois eu trabalhei algum tempo na contabilidade geral, e num determinado mês, ou parece que foi em 1968, final de 1968 ou meados de 1968, a IBM do Brasil resolveu fazer um teste de aptidão de lógica, né, de sistemas em todos os funcionários que ainda não haviam feito esse teste na Avon, né, na IBM. E eu fui convidado pelo supervisor para fazer esse teste, naquela época eu não queria, eu resisti muito porque eu achava, eu via o pessoal de processamento de dados, como se chamava informática naquela época, muito empinadinho, muito, sabe, metido a intelectual, coisa desse tipo e não queria fazer o negócio, né? Principalmente que eles costumavam trabalhar sem gravata, e nós da contabilidade trabalhávamos de gravata, né? E no fim insistiram, insistiram, insistiram eu fui fazer o teste, eu cheguei no restaurante da Avon, tava o restaurante lotado, o gerente da IBM deu todas as instruções de como o teste seria feito. Eu comecei a olhar aquilo falei: “Isso é coisa de maluco, isso aqui não faz sentido!” É um negócio de: uma sequência lógica tem uma bolinha, um tracinho, uma bolinha, duas bolinhas, um tracinho, tal. Eu falei: “Isso é coisa de louco!” Bom, no fim acabei fazendo o teste, né, preenchi tudo e tal, tinham algumas questões de matemática também, né, mas a maior parte é de lógica. E terminei, levantei, falei pro instrutor: “Eu já terminei o teste!” Ele falou: “Como você já terminou?” Eu falei: “Já terminei”. Ele falou: “Você não quer revisar o teste?” Eu falei: “Não, isso é coisa de louco, eu tô fora disso”. E fui embora, entreguei o teste pra ele e fui embora, falei: “Isso é coisa que não vai entrar na minha cabeça nunca!” Depois de alguns dias, acho que uma semana, eu fui chamado na sala do supervisor de processamento de dados naquela época, que era o Irineu Ruffo, e o gerente da IBM estava do lado. Aí eles começaram a me questionar se eu conhecia o teste, ou se eu não conhecia o teste. (pausa) Eu fui chamado na sala do Irineu, né, o gerente da IBM estava lá e eles me questionaram se eu já conhecia aquele teste, e se já havia feito o teste anteriormente. Eu, simplesmente, nunca havia feito o teste, né? Bom, o resultado é que eu fui o primeiro colocado no teste de aptidão da IBM até aquele momento, até 1968. E acabei indo pra área de processamento de dados muito contra a vontade. Eu, na contabilidade de custos eu tinha a minha mesa, tinha a calculadora, tinha a minha caneta, trabalhava de gravata e eu passei a ser auxiliar de operador de computador, trabalhando a noite, carregando caixa de cartão perfurado (risos), sem gravata, sem a minha calculadora, sem nada, né? E comecei a aprender, em termos de operação de computador, tal, com o tempo passamos a fazer cursos, né? Naquela época o computador da Avon ele tinha, hoje em dia vocês são familiarizados com informática só se fala em megabytes ou gigabytes, né, o computador da Avon tinha 8K. Os programas eles eram feitos de cartões perfurados, depois eles eram compilados, transformados num código-objeto, né, como se fosse um executável hoje quando você escreve lá Word não sei o que, tal, mas virava uma pilha de cartões, normalmente a média era de 500 a mil cartões. E você carregava esses programas na memória, através de uma leitura de cartões você apertava, tinha um botãozinho que era o load que você pegava e carregava todo aqueles cartões perfurados já codificados na memória, e daí quando fosse lê alguma coisa você tinha um outro botãozinho que falava pra ler. E as informações elas eram atualizadas se lendo cartão perfurado e se perfurando cartão com os dados atualizados. Então aquilo vocês imaginam o caos que rodava de cartão perfurado dentro de uma empresa, né? Com o tempo eu passei a ser operador de computador, e depois surgiu uma oportunidade de, efetivamente, ir pra programação que era o que eu já começava a vislumbrar como a minha, o meu destino, né? Começamos a fazer alguns cursos na IBM, o primeiro curso eu nunca me esqueço foi um curso de Cobol onde o instrutor de Cobol ele explicava todas as funções, como eram, como se fazia um programa, quais eram as etapas de programação, né, como era a lógica do negócio, mas aquilo ali pra mim era simplesmente escrever em inglês e deixar o computador se virar, né? E não me entrava na cabeça aquilo. De qualquer forma, pra poder terminar o curso de Cobol nós tínhamos que fazer um programa e fazer esse programa funcionar. Eu consegui fazer o programa, consegui fazer o programa funcionar, mas não sabia porque ele funcionava, e comecei a programar em Cobol, eu era programador IBM júnior naquela época. Passado um tempo eu tive a oportunidade de estudar a linguagem de programação Assembly. A linguagem de programação Assembly é uma linguagem que você conversa com a máquina, você fala: “Olha, eu quero assim, eu quero assim” é totalmente distinto do Cobol. Daí eu comecei a entender o Cobol, porque eu comecei a entender a máquina, né? Então o que o Cobol fazia era, simplesmente, transformar tudo aquilo que o pessoal escrevia em inglês em linguagem auto-coder, em linguagem Assembly, e o Assembly fazia com que a máquina funcionasse. A partir daí eu deslanchei em programação. Então eu, passamos por todas as etapas de programação, eu acabei sendo promovido a analista de sistemas em 1970... Não, eu me casei em 1971, quando eu me casei eu era programador de computador, programador sênior. Em 1971 eu passei a ser analista de sistemas. E nessa época surgiu uma oportunidade de criar, de desenvolver um sistema pra Avon mundial, ou seja, a Avon dos Estados

Unidos definiu um grupo de trabalho onde tinha um monte de americano, um alemão, um italiano, um inglês, um francês e vieram pro Brasil escolher um brasileiro, e eu tenho certeza que não foi por ordem alfabética, mas eles escolheram o último da lista, foi o Zuinglio (risos). Então eu passei a fazer parte de uma equipe internacional para desenvolver um sistema que até hoje existe e funciona na Avon Mundial, que se chama Bitz. Obviamente o trabalho foi feito eu como sendo analista de sistemas, mas com uma equipe de programadores brasileiros comigo. E esse foi o início da minha, que eu me lembro mesmo, da minha ascensão profissional na Avon. Esse projeto ele tomou uma proporção muito grande, nós começamos a testar o sistema em 1973, naquela época eu já era analista, consultor de sistemas. E vocês devem imaginar, né, quando tem uma pessoa da Alemanha fazendo uma parte do sistema, um italiano fazendo uma outra parte, um francês fazendo uma outra, um monte de americano uma outra e o brasileiro fazendo aqui, quando nós juntamos tudo em Newark, no Estado de Delaware, não funcionou nada. Nós tivemos que parar e passamos duas semanas conversando, vendo o que deveria ser feito, tal, pegamos a lição de casa, todo mundo voltou pra casa e passamos mais seis meses mexendo em todo o sistema e daí sim, aí nós fomos para a implantação do sistema em Atlanta, isso foi em 1974. Em Atlanta eu tive a oportunidade de levar o meu filho mais velho e a minha esposa, nós passamos seis meses implantando o sistema lá. Eu, praticamente, não via a minha família, nós trabalhávamos lá seis horas da noite até as sete horas da manhã. Acabamos implantando no sistema lá, eu acabei voltando pro Brasil, naquela época a gente ficava uma semana no Brasil e duas dando suporte nos Estados Unidos, uma no Brasil e duas dando suporte nos Estados Unidos. Daí eu participei de mais uma outra implantação, e a partir daí eu comecei a trabalhar somente na parte interna. Em 1976, eu tinha 29 anos de idade, eu fui promovido a gerente de suportes externos, ou seja, cuidava de toda a parte de suporte dos sistemas locais do Brasil. Em 1978, 1978 o gerente de processamento de dados foi afastado e eu fui, passei a ser o responsável por gerência de suporte de sistemas e processamento de dados, ou seja, envolvia toda a parte de sistema, a operação do computador, o controle de dados, e a digitação, as digitadoras também. Depois de um ano nessa função eu passei, nós fizemos uma troca de funções eu passei a ser o gerente de área de suporte da Avon de toda a América Latina, e o gerente de suporte da América Latina foi pro meu lugar. Em 1981, eu acabei sendo promovido a gerente de todo o grupo de sistemas, então eu passei a ser responsável por todas as áreas de sistemas incluindo toda a América Latina, eu era responsável pelo Brasil, Argentina, Uruguai, Paraguai, Chile, Venezuela e México. E com o tempo, né, as coisas foram se ajustando, nós fomos fazendo uma série de coisas, tal, quando surgiu uma oportunidade, surgiu uma reestruturação na Avon, isso foi no final de 1985, onde se criaram cargos de vice-presidente pros atuais, pros diretores daquela oportunidade, naquela oportunidade. Se transformaram, alguns deles se transformaram em vice-presidente e deram a oportunidade para algumas pessoas serem diretor, ou seja, eles iam cuidar do plano estratégico ao longo prazo da empresa, e os diretores que seriam promovidos iam cuidar do dia-a-dia. E nessa oportunidade eu fui promovido a diretor de finanças e informática em treinamento. Eu fui efetivado depois, em 1986, como diretor de finanças, fizemos tudo que foi possível nesse período. Em 1988, em 1987 a Avon teve um problema muito sério com relação a demanda, se eu não me engano foi o Plano Sarney que acabou com a parte de matéria-prima no Brasil, né? E a Avon perdeu um número considerável de revendedoras, foi alguma coisa em torno de 30, 35%. E no começo de 1988 não teve outra coisa a fazer se não enxugar a companhia porque tava com problema sério, né, caiu muito o número de revendedoras e a companhia tem que ser enxuta. Naquela oportunidade eu, o diretor presidente da Avon ele foi fazer um curso nos Estados Unidos e trouxeram uma senhora que era a vice-presidente do Avon nos Estados Unidos, né, uma brasileira, a Maria Montoya que ela chegou com a missão de fazer uma reorganização total na empresa. Então nós somos obrigados a começar a mexer com pessoas, eu fiz a reestruturação todinha na área de finanças, né, na área de informática que o intuito era enxugar a empresa de tal forma que ela pudesse continuar operando mas com custo reduzido. E não tive dúvidas, na última linha eu coloquei o meu nome, né, aí em agosto eu acabei saindo da Avon.

P/1 – Ah, então quer dizer que foi meio que uma, você mesmo colocou o seu nome?

R – Eu tinha a opção de voltar pra área de informática como sendo gerente do grupo, né, mas eu decidi não aceitar essa contra-proposta. Decidi partir para um voo diferente.

P/1 – O senhor comentou que tem dois filhos.

R – Eu tenho três filhos.

P/1 – Três filhos.

R – Tenho o Ricardo, atualmente com 36 anos, o Márcio com 34 e o Maurício com 31. Eu costumo dizer que a nossa família é uma família Avon. Eu conheci minha esposa, como eu te disse há algum tempo atrás, eu conheci ela na Avon, tivemos uma luta tremenda para conseguir casar, porque os meus sogros eles eram totalmente contra, né, o casamento. Primeiro que ela é uma portuguesa, portuguesa mesmo, filha única, certo, e os portugueses não queriam que um brasileiro pobre entrasse na vida de uma portuguesa, né? Além disso, eu não sou católico, eu sou presbiteriano, então eles não queriam que um brasileiro, pobre e não-católico entrasse numa família portuguesa. Mas no fim vencemos as batalhas, apesar deles terem afastado a minha esposa de mim durante seis meses, quando eles resolveram dar um prêmio pra ela eles foram pra Europa pra ela conhecer a Europa, pra ver se ela esquecia de mim. Só que não adiantou nada, eu sabia sempre onde que ela estava, né, em que pensão ela ia ficar, e sempre que ela chegava lá tinha uma cartinha minha, e depois tinha uma cartinha dela pra mim. O interessante dessa história toda é que, depois que eu saí da Avon, eu trabalhei durante quatro anos na Heinkel, e enquanto eu estava trabalhando na Heinkel, em 1990, acho que foi no começo de 1990, se não me engano foi março de 1990, cheguei a noite em casa e o meu filho, naquela época com 18 anos falou assim: “Pai, comecei a trabalhar hoje na Avon”, era o Ricardo. Então tudo que ele fazia, ele começou como estagiário, né, ele começou a trabalhar exatamente como estagiário em contabilidade de custos. Então sempre que ele chegava em casa ele falava: “Olha, eu hoje fiz o log book, você sabe o quê que é isso?” eu falo: “Sei, eu que implantei esse negócio lá” e ele ficava frustrado nisso. E depois de 1992 eu montei a empresa e o Márcio, que é o meu filho do meio, começou comigo. O Márcio ele tem exatamente a mesma aptidão para informática que eu tenho. E desde 1992 quando eu montei a empresa o meu primeiro cliente foi a Avon, então eu tive a Avon como cliente desde 1992 até dezembro deste ano passado, foram 16 anos de parceria, juntando os 21 que eu trabalhei lá com mais 16 dão 37 anos, 37 anos de parceria. Com o Márcio desenvolvendo sistemas para Avon surgiu a oportunidade da Avon contratar o Márcio também para trabalhar na Avon. E o Márcio acabou indo pra Avon, ele trabalhou na área de informática durante um bom tempo, e o Ricardo foi fazendo a carreira dele de uma maneira diferente na Avon. Ele, depois que ele trabalhou em custos, ele foi trabalhar em telemarketing, depois de telemarketing ele começou a fazer alguns cursos específicos

para marketing, que ele descobriu que é o nicho de mercado dele dentro da Avon seria marketing, ele acabou indo trabalhar em inteligência competitiva, naquela época a supervisora de inteligência competitiva era a Eneida, certo? E depois, surgiu uma oportunidade de ele fazer uma pós-graduação em marketing, e o Márcio, o Ricardo não perdeu tempo, ele foi fazer o curso de pós-graduação dele em marketing e acabou indo trabalhar como gerente, como, ele era analista de categorias de marketing. Ele também teve a vida dele ali, hoje em dia ele é diretor de marketing na Avon em toda a parte de cosméticos, né, cosméticos e fragrâncias... Não, de skincare. E o Márcio ele, até recentemente, ele era coordenador de projetos de, coordenador de projetos de vendas. Infelizmente, ele já desde seis anos atrás ele começou a ter uns sintomas de uma doença degenerativa, ele está afastado da Avon. E o Maurício, que depois o que o Márcio saiu trabalhar comigo, que é o meu filho mais novo, depois de um tempo ele teve a oportunidade de trabalhar, de abrir junto com o ex-diretor nacional de vendas da Avon, o José Vagner, de abrir uma empresa do grupo Embelleze. E eles abriram a Essence em São Paulo, que também são meus clientes até hoje. Depois de um certo tempo ele foi convidado para abrir a Tahitian Noni no Brasil junto com o Gilberto, eles abriram a Tahitian Noni no Brasil e ele fez um trabalho bom que ele foi convidado para abrir a Tahitian Noni sozinho no Chile. Então como ele havia se casado, já tinha um filho ele acabou se mudando pro Chile, ele ficou três anos no Chile como diretor geral, voltou pro Brasil, trabalhou um tempo na Herbalifê, na Herbalifê junto com a Eneida. E, hoje em dia, ele é o diretor geral da MonaVie que é uma nova indústria multinacional americana que também tá entrando no mercado de vendas diretas no Brasil no segmento de sucos.

P/2 – A Tahitian Noni é vendas direta também?

R – A Tahitian Noni é venda direta. E coincidentemente o Maurício conheceu a esposa dele, conheceu a esposa dele, eu acho que foi em alguma festa, alguma coisa assim, mas por coincidência ela também trabalhou na Avon, certo? E a esposa do meu filho mais velho, a Regina, o pai dela tem uma empresa que presta serviços de manutenção de ar condicionado na Avon.

P/1 – Nossa, é uma família Avon mesmo. E o processo da sua mulher, da sua esposa?

R – Como assim?

P/1 – Ela trabalhou na...

R – Ela trabalhou na Avon.

P/1 – Não, mas qual área?

R – Ela trabalhou na parte de separação, revisão de pedidos. Depois ela trabalhou em controle de contas de revendedoras. Depois ela trabalhou na área de correspondência, que era um atendimento às revendedoras. E depois nós casamos, logo em seguida ela ficou grávida. Essa foi até uma história interessante: nós, antes de casar existia no Brasil, naquela época, uma lei chamada Lei dos dois terços, que não se aplicavam, obviamente, a americanos, né, mas essa lei dizia o seguinte: nenhum estrangeiro na mesma função de um brasileiro pode ganhar o mesmo que um brasileiro, ganha menos, certo? E você não pode ter mais que um terço de estrangeiros numa multinacional, então dois terços estão reservados pro brasileiro. E naquela época ela, a gente namorava, né, e a gente namorava por bilhete porque ela trabalhava de dia e eu trabalhava de noite, né, eu saía, eu entrava na faculdade às sete horas da noite, saía do Mackenzie às 11 e 15, pegava o último ônibus do Mackenzie para o João Dias e trabalhava até as oito da manhã lá, então a gente se via muito pouco. Mas ela resolveu, como ela trabalhava igual ou talvez melhor que as colegas dela, ela ganhava menos, então, sem o pai dela saber, ela resolveu se naturalizar brasileira. Eu fiz todo o processo de naturalização dela durante o tempo que eu tinha durante o dia, né, que dormia muito pouco então eu fiz o processo. Ela se naturalizou brasileira, depois de um certo tempo nós casamos, e logo em seguida ela ficou grávida e saiu da Avon. Quer dizer, ela usufruiu desse benefício muito pouco, né? Só que, em compensação, deu o direito dela votar no Brasil, né, e hoje em dia ela faz um trabalho social muito grande na região de, com os pobres na região de Parelheiros, com os índios lá em cima lá, aquela tribo Krukutu, ela ajuda muito as creches, quer dizer, é um trabalho social muito bacana, né?

P/1 – Nossa. E qual é a sensação, assim, de ver toda a sua família, assim, profissionalmente junto com a Avon?

R – Ah é bom! Eu me sinto realizado!

P/2 – Deixa eu fazer uma pergunta: o senhor acompanhou, bom, trabalhou sempre com tecnologia, né, e principalmente na informática que o avanço da tecnologia é muito rápido, né?

R – Muito rápido, muito rápido.

P/1 – E como é que a Avon lidava com essas mudanças tão rápidas?

R – Olha eu, especificamente, eu participei, quer dizer, a partir da hora que eu comecei a ter, que eu assumi o comando da área de processamento de dados nós fazíamos, naquela época, nós tivemos até 1967 nós tínhamos um computador que era, esqueci, 1.401 era um computador da IBM que tinha 8K. Em 1968 nós tivemos um sistema 1.370 que ele já passou a ter 8, espera aí, não ele passou a ter 64K, certo? Mas a gente, constantemente, a gente fazia a evolução do maquinário, certo? O único problema foi que de 1968 até 1980 praticamente, que foi basicamente o período militar, né, então antes do período, já no início do período militar tinha a CAP que era uma entidade do governo, que era uma coordenadoria de assessoria de processamento de dados que você tinha que submeter aos projetos para aprovação dele para conseguir importar alguma coisa. E a CAP, na maioria das vezes, a CAP era um órgão político, né, na maioria das vezes indicava algum fornecedor brasileiro para isso, certo? E nós tínhamos sempre o apoio da IBM no sentido de forçar para que a gente pudesse importar alguma coisa, mas a importação era muito difícil. Quando a CAP foi extinta e criaram a SEI, a Secretaria Especial de Informática, ainda no Regime Militar, a SEI é

uma entidade mais técnica do que política. Então naquela, já desde aquela época eu já participava de um grupo, que era um grupo de 12 multinacionais no Brasil muito forte que chamava Grupo de Usuários IBM, eram 12 multinacionais que, além de trocar informações entre si, a gente brigava contra o aumento de preços da IBM. Então, que eu me lembre nesse grupo tinha a Avon, tinha a Massey Ferguson, tinha a Mercedes-Benz, tinha a Bayer, tinha a Philips, tinha a Nestlé, a Johnson & Johnson, a Caterpillar, a Dow Química. Quer dizer, era um grupo razoavelmente forte, né? E sempre trocando informações com o pessoal que eram todos as primeiras linhas da área de informática das empresas, eles comentavam o seguinte: “Olha, sempre que vocês forem colocar algum projeto para expansão de máquinas, expande novas tecnologias junto, a SEI coloca alguma coisinha a mais pra eles poderem negociar e retirar do seu projeto. E foi exatamente isso que eu fiz em 1979, eu coloquei duas unidades de fitas magnéticas a mais, e duas impressoras lá da SEI. Depois de uma semana o meu projeto foi aprovado na totalidade, eu tive que engolir duas impressoras a mais, e duas unidades de fitas a mais (risos). Mas, hoje em dia, eu acredito que a Avon esteja bem estruturada em termos de informática também, né, porque é muito mais fácil se substituir equipamentos hoje do que era no passado, né?”

(pausa)

P/2 – Eu gostaria de saber, o senhor comentou que chegou a trabalhar, né, com os outros países da América Latina. Eu queria saber, assim, algumas diferenças ou semelhanças que existiam no tipo de trabalho nesses países que o senhor citou e no Brasil?

R – Bom, no início, quando nós começamos a dar suporte, a minha primeira viagem pra Argentina, por exemplo, foi antes de ser responsável pela América Latina, foi em 1973, 1972, eu fui dar um suporte pra eles na parte de emissão de boletins bancários. E você imagina: em 1973, eu tinha 25 anos de idade, né, rapaz novo, né, mal falava, falava muito bem português e falava muito bem inglês, né, mas não falava nada de espanhol, de castelhano. Pra mim, pra nós nos entendermos foi uma dificuldade tremenda. Eu consegui explicar toda a parte de funcionamento de transmissões bancárias aqui pros argentinos e eu não sei se eles entenderam, eu sei que nós nunca conseguimos nos acertar nisso, né? Depois, quando nós passamos a responder efetivamente pra, pelos países da América Latina as coisas melhoraram porque eles começaram a entender um pouquinho de português, e nós começamos a falar um pouquinho mais de espanhol, né? E os sistemas eles começaram a passar a ser praticamente homogêneos, ou seja, o sistema que a gente, que a Avon, hoje em dia, tem aqui no Brasil ele era o mesmo que a Avon Argentina tinha, que eles já mudaram também, e o mesmo que a Venezuela tinha, o mesmo que o México tinha, então as coisas ficavam mais fáceis inclusive em termos de intercâmbio profissional. Tanto assim que até há um tempo atrás a Avon começou suporte do próprio pessoal da Argentina. Uma história interessante que eu esqueci de comentar com vocês foi quando do surgimento da microinformática. A Avon ela, na nossa época, a Avon tinha uma certa relutância em termos de gostar de computador, e com o surgimento da microinformática, os primeiros Apples, Apple, tinha até um que falava o contrário, era “Elppa”, que era a Apple ao contrário, os TKs, os TIs e tal. A gente sentia que tinha necessidade de disseminar essa microinformática na Avon de alguma forma. E não se conseguiu verba para comprar um único microcomputador. Então o primeiro microcomputador que eu consegui, literalmente fui eu quem consegui foi de uma doação da Avon dos Estados Unidos, e eu trouxe esse microcomputador na minha mala numa das viagens sendo, estando sujeito a ser preso na, pela Polícia Federal, né? Nesse primeiro computador nós começamos a fazer uma planilha, eu acho que a planilha chamava VisiCalc. Então, primeiro, peguei uma moça que era uma funcionária nossa pra ela aprender aquilo ali, e começamos a fazer alguma coisa nisso e tal, e a primeira pessoa que se interessou em começar a entender essa parte de planilhas foi a Eneida que, naquela época, ela trabalhava como analista de orçamentos e ela, realmente, começou a aprender ali o negócio. Bom, pra nós tentarmos conseguir algum apoio da Avon no sentido de ter mais máquinas na empresa nós, em parceria com uma empresa que eu acho que ela se chamava Servimac, nós conseguimos fazer uma feira de informática na Avon, isso em 1980, o que consistia essa feira? Nós conseguimos, junto com o departamento de recursos humanos, um ponto estratégico que era entre o restaurante e fábrica, e entre o restaurante e o escritório, e o pessoal Servimac colocou vários computadores lá, quer dizer, computador com jogos, com uma série de coisas, tal, mas dentro do que existia disponível no mercado naquela época, certo? E a Maria Rita, que era uma programadora minha, ela se dispôs a aprender uma linguagizinha basic lá, né, ela falou: “Olha, como você falou que vai ter um dia, uma hora reservada só pra diretoria visitar isso daqui eu vou fazer um programinha muito simples aonde alguém vai falar assim: “quem é o melhor gerente de vendas, a melhor promotora do Brasil, certo, e o sistema vai falar: “olha, é a promotora número tal que vendeu tantos”, só isso” e gravava numa fitinha como se fosse uma fita desses de, desses, dessas, desses gravadores pequeninhos, né? Muito bem, tudo preparado, a Rita fez tudo bonitinho, tal, eu fui lá, vi, funcionou sem problema nenhum. Daí chegou o fatídico, a fatídica hora de levar a diretoria, né, que naquela época era o João Accioli, Ademar Ceroli, o Odécio, o Irineu, o Nelson Moura, o Valter Fiaga, né, e o Fernando _____ pra verem a apresentação. Entramos na sala a Rita começou a falar e o João Accioli que era o diretor, o presidente da Avon naquela época bem ao lado, ela falou: “Então, nós vamos fazer assim” na hora que ela apertou um botão, ao invés dela apertar um botão para exibir a informação, ela apertou o botão de reset, ou seja, limpou todas as informações e ninguém viu nada. Aí um virou pro outro e falou assim: “Tá vendo, essas porcarias não funcionam, eu não sei porque o Zuinglio insiste nisso então”. Mas eu fui persistente, eu consegui mais um micro, daí nós conseguimos mostrar pra orçamentos, que foi a primeira aérea que teve micro na Avon, que precisava daquilo pra agilizar essa parte de cálculos e tal, e com o tempo foi-se disseminando, disseminando e hoje em dia eles tem um parque razoável de microcomputadores e com certeza não vive sem eles, né? Eu acho que a grande glória disso foi a Maria Rita e eu conseguimos disseminar essa área de microinformática na Avon, mas nada foi simples pra gente.

P/1 – Então falando nisso quais são os maiores desafios que você enfrentou na Avon?

R – Bom, um dos grandes desafios foi tentar colocar uma cultura de informática, que naquela época se falava cultura de processamento de dados, nos usuários da Avon. Houve uma época, eu costumo dividir a área de, o crescimento da tecnologia de informação no Brasil em algumas partes, né? Eu costumo até brincar dizendo que até os anos 1960, 1970 o pessoal de processamento de dados, né, os programadores, analistas, operadores, os gerentes, tal, eles foram umas pessoas muito espertas, eles informatizavam a área, certo, e daí tiravam todos os controles manuais daquela área e daí falavam pros homens: “Olha, você quando quiser uma informação você tem que vir me pedir a informação”, certo? E o pessoal se acostumou com isso, quer dizer, os usuários se acostumaram em ser obrigado a pedir informação pro pessoal de processamento de dados. De 80 pra frente a coisa começou a mudar eu, não só eu como a maioria dos executivos naquela época de informática, procuraram fazer com que os usuários administrassem a sua própria informação, e isso foi uma mudança cultural muito grande, o usuário falou: “Bom, há dez anos atrás você

veio aqui e me tirou todas as informações e eu tenho que pedir pra você a informação. Agora você quer que eu peça, pegue a informação direto, por que eu vou fazer isso?” Então teve uma mudança muito grande nisso, entende? Mas sempre em todas as ocasiões, eu não sei como é hoje, mas sempre que possível a área de informática ela era criticada, sabe? Qualquer tipo de erro, ou mesmo que não fosse erro do pessoal de informática era criticado. Eu tenho um exemplo típico: quando eu era gerente do grupo de sistemas e processamento de dados o foco do negócio da Avon era faturamento, quer dizer, o foco interno, né, era não ter produtos faltantes, não ter parado, não ter nada parado na expedição, né, era só sair em faturamento. Um belo dia eu cheguei, eu sempre chegava na Avon ao redor de sete e meia, né, eu cheguei na Avon já tinha um recado que o senhor João Accioli queria falar comigo. Daí eu liguei pra ele, ele falou assim: “Zuinglio, eu liguei pra expedição, a expedição tá parada, pô, porque você tá, o que aconteceu com o faturamento, não foi faturado nada?” Eu falei: “Não sei, João, não me falaram nada, eu vou dar uma olhada”. Daí eu fui até a expedição, quer dizer, eu gerente do grupo de sistemas, tinha o gerente de processamento de dados, tinha o gerente de suporte, tinha o gerente de áreas de suporte para América Latina, tinha os supervisores por baixo, né, tinha o pessoal operacional, eu fui direto lá. É, tava parado porque não tinha energia, não tinha nada a ver com faturamento, entende? E os grandes desafios também foram em termos de suporte a noite, eu cheguei a passar, eu me lembro muito bem, quando nós tivemos o primeiro, um mês depois da implantação do primeiro sistema num computador grande, né, que nós chamávamos de SIROS, o sistema, numa sexta. Nós já tínhamos tudo planejado pra passar o carnaval eu, por exemplo, ia acampar com a minha esposa, e naquela época com os dois filhos, né? Tínhamos tudo planejado, seis horas da tarde na sexta, cinco horas da tarde na sexta-feira de carnaval a minha esposa já estava em casa, na porta da Avon na João Dias, né, com a minha Brasília zero quilômetros, né, com os dois filhos e todo o apetrecho de camping lá, eu dei dois passos pra fora da Avon me chamara, tinha acabado de encher o arquivo de revendedoras. A única que pessoa que sabia mexer com isso que era, naquela época, o supervisor de processamento de dados estava nos Estados Unidos. Então eu dispensei a minha esposa, ela voltou pra casa fiquei eu, o José Paulo, que infelizmente já faleceu, né, o Nelson Moura e o Amando nós ficamos de sexta-feira de carnaval, até quarta-feira de cinzas sem sair da Avon reconstruindo o negócio.

P/1 – Desafio mesmo. E quais as alegrias?

R – A alegria era sempre que tinha um sistema implantado, né, que você via as coisas funcionando era um símbolo, uma imagem de auto-realização profissional, né? E também em termos de, especificamente a minha carreira na Avon eu só tive alegrias em tudo que eu fazia, e pelo conhecimento que a Avon me dava. Obviamente não devo deixar de confessar que, pelo meu próprio temperamento, várias vezes eu pensei em sair da Avon, várias vezes a minha esposa me conteve nisso. E daí eu dou graças a Deus por eu ter tido a perseverança de ter ficado lá, ter apostado na minha capacidade, e ter apostado na Avon pra chegar até onde eu cheguei, né? Afinal de contas uma pessoa entrando como auxiliar de custos, saindo como diretor de finanças não é tão fácil assim, né, e mantendo relacionamento com a Avon até hoje.

P/1 – Então, o que considera como a sua principal realização na Avon?

R – (pausa) Preciso dar uma pensada, dá pra parar um pouquinho. Não, eu acho que, pode, fica aqui. Eu acho que uma das maiores realizações foi quando nós substituímos o equipamento, que nós tínhamos um equipamento de 43-41 para 43-81, onde nós dobramos a capacidade de trabalho, certo? Uma outra grande realização foi a oportunidade que nós demos pro pessoal da embalagem treinar a digitação do período das quatro às cinco, elas trabalhavam na embalagem das sete horas da manhã até as quatro, e das quatro às cinco elas treinavam a digitação. E nós aproveitávamos o pessoal, as melhores meninas da embalagem pra digitar, para ser digitadoras, quer dizer, foi uma oportunidade. E uma outra realização que eu considero muito importante foi a parte de colocar estagiários na área de informática, e sempre que saía, sempre que tinha uma demissão de um profissional de informática não se pegava uma outra pessoa pra recolocar no lugar, procurava-se por fazer um reaproveitamento interno. Eu, por exemplo, eu admiti especificamente duas pessoas que eu vou citar que estão na Avon até hoje, eu admiti o Luis Antonio Açucena como estagiário, e o Nivaldo Donetti como estagiário. Coincidentemente os dois são palmeirenses, mas não tem nada a ver com o fato de eu ser palmeirense. O Luis ele é de uma cidadezinha chamada Ipaussu, coincidentemente encostado de Santa Cruz do Rio Pardo onde veio a minha família, e que uma tia minha foi professora dele, mas também não tem nada a ver com o isso. O Nivaldo é de São Bernardo do Campo. Os dois foram admitidos como estagiários, eles foram admitidos na Avon em 1974, em 1975, 1976 já era a Avon Interlagos, esses dois permanecem até hoje na Avon como gerente de sistemas, certo? Além das oportunidades que eu dei pro pessoal de, os estagiários na área de finanças, né, tem o caso do Paulo Barbosa que hoje ele é o diretor de, ele não é o diretor ele é o gerente do grupo de tesouraria, ele foi um estagiário. Tem o Carlos Alberto Zettler que hoje em dia ele é o vice-presidente de finanças, que ele foi funcionário da contabilidade, ele era um analista contábil, certo? Então eu acho que essa em termos de equipamentos, e em termos da possível oportunidade de progresso profissional pro pessoal eu acho que foi, foram duas grandes realizações.

P/1 – E como era o seu relacionamento com os colegas de trabalho?

R – Olha, existia uma tênue linha entre o ódio e amor, porque eu não sei se felizmente, ou infelizmente, mas eu nunca fui o suficientemente político para conseguir me livrar de situações embaraçosas facilmente. Eu sempre procurei agir muito profissionalmente e, eu acho que, esse fato de eu ter agido sempre profissionalmente fez com que eu tivesse uma imagem de emburrado, de bravo, de chato na Avon. Tanto assim que tinha alguns colegas mais próximos que na brincadeira não me chamavam de Zuinglio, me chamavam de Zangão. Mas eu tenho certeza que como eu sempre cuidei da parte, do aspecto profissional eu fiz muito mais amigos na Avon do que inimigos. Obviamente se até dentro de um relacionamento, né, sentimental, no caso de um casamento existem algumas desavenças, né, quem diria na parte profissional onde você tá dia-a-dia com as pessoas ali, você tem temperamentos totalmente diferentes, você tem atitudes totalmente diferentes, né? Então algumas inimizades eu sei que eu deixei, como é comum em qualquer lugar.

P/1 – E o que a Avon representava pros funcionários?

R – Olha, a Avon sempre, ela sempre representou, pelo menos eu acho, né, um objeto de conquista para cada um de nós, pelo menos os que eram antigos lá, né? A gente literalmente vestia a camisa da Avon. Eu posso de dar um exemplo muito típico que aconteceu comigo e com a maioria das pessoas: num determinado dia de 1983, eu acho, não de 1983 nós tínhamos, nós tínhamos, já tínhamos o Monza, o gerente já tinha o

Monza. Eu ia chegando com o meu carro, eu moro, eu costumo dizer que eu moro no quintal da Avon, né, que eu moro exatamente atrás da Avon, eu moro em Interlagos, né? E sempre que a gente descia a Avon, a Avenida Interlagos quando parava o movimento falava: “É, a Villares, em frente, tá em greve!” Então ia descendo o meu carro passo em frente a Villares tudo bonitinho lá, mas tudo, tudo bonitinho na Villares. Eu dou uma olhada pro outro lado a Avon em greve. Aí eu deixei o meu carro num lava-rápido, desci a pé, né, eu já era o gerente do grupo de sistemas, quer dizer, de todo o grupo de sistemas. Tentei entrar pela porta da frente da Avon não me deixaram, daí como eu sempre joguei futebol, conhecia muito o pessoal, eu acho que uma das grandes coisas também que, que quando você falou em relacionamento eu acho que existiam muito ciúmes, existia muito ciúmes na Avon porque eu fui uma das únicas pessoas que cheguei até o cargo de diretor na Avon e sabia o nome da maioria do pessoal da expedição, pelo nome deles, coisa que ninguém sabia. Aí eu fui pela porta de trás onde que ficava a expedição, e tá lá o pessoal da expedição lá todo de mão dada, né, eu vi dois que jogavam bola comigo: “Eu vou entrar por aí, pô”. Aí eu fui em frente deles e eu falei assim: “Você vai me prejudicar, Zuinglio, você não vai poder entrar”. Eu falei: “Eu tenho uma consulta médica agora”, eles abriram a mão e um falou: “Eu vou dar um pontapé mas me desculpe” deu um pontapé e eu entrei (risos). Mas sabe, um pontapé de amizade, né? Entrei na Avon já tinha os diretores lá reunidos, a Avon um caos, ninguém tinha sido preparado pra primeira e única greve que teve na Avon, todo mundo perdido. Aí o meu chefe me chamou e falou: “Olha, Zuinglio, faz o seguinte: daqui a pouco você vai lá fora fala pro pessoal da digitação dispersar, pô, pra gente acabar com esse movimento, né?” E eu muito besta achando que a Avon era minha, né, esqueci que quem devia fazer isso era o pessoal de Recursos Humanos, nem me dei conta, né, fui ao pé da letra lá falar com as digitadoras. Chamei uma digitadora, que tava do lado de fora do muro lá e como a gente sempre tinha um sentimento, né, de sou dono da Avon, eu fui além do que pediram pra mim fazer, eu chamei a Francisca e falei: “Francisca, vê se você pega o maior número de digitadoras aí, leva embora, daí a noite nós vamos passar na casa de vocês pra pegar vocês”, ela era uma das líderes do movimento! Daí o meu nome foi parar no alto-falante, quando eu saí da Avon às cinco horas da tarde, ou seis, não sei o que teve aquele corredor polonês, pontapé de tudo quanto é lado (risos). Durou uma semana a greve, a gente até comida fazia no restaurante da Avon.

P/1 – Então, Zuinglio, tem algum fato engraçado assim, pitoresco pra contar pra gente do seu período de Avon?

R – Tiveram tantos, pô. Nós tivemos várias oportunidades na Avon, algumas coisas que eu me lembro que quando eu passei a ser programador, né, a Avon na João Dias era tão pequenininha que foi, o pessoal foi obrigado a alugar um sobradinho ao lado para nós trabalharmos na área de programação. E o pessoal era muito brincalhão, era um grupo pequeno, certo, extremamente amigos, né, e muito brincalhão. Eu sei que eu sentava de frente pra um colega que já não tá, saiu da Avon há muito tempo, né, mas a gente de vez em quando cismava de fazer alguma brincadeira, né? Então ele tava lá todo compenetrado trabalhando e a mesa dele aqui em frente, as duas mesas um do lado da outra, né, eu peguei a minha borracha e joguei no peito dele. Ele olhou pra frente e falou: “Se você fizer isso de novo eu vou jogar a sua borracha lá fora”, eu deixei passar um tempo, tal, ele deu uma saída, eu fui lá peguei a minha borracha e a dele. Daí eu falei pra ele: “O que você falou?” Ele falou assim: “Se você jogar a borracha em mim de novo eu vou jogar a sua lá fora!” Falei: “Então faz isso!”, poom, joguei da dele, ele pegou e jogou lá fora e ele falou: “Vai pegar!” Eu falei: “Eu não, vai você que é a tua, pô!” Agora, tiveram momentos tristes também, tá. Quando eu te disse que nós passamos aqueles quatro dias lá do carnaval, no sábado a tarde o então supervisor, o então gerente, naquela época, de processamento de dados foi lá ver como é que estavam as coisas e nos convidou pra comer uma feijoada num boteco que tinha bem em frente. Então nós estamos lá comendo a feijoada, tal, um caminhão carregado de jogador de futebol perdeu a roda da frente, entrou numa banca de jornal e entrou dentro do boteco onde a gente tava almoçando. E a gente só via jogador de futebol saindo de tudo quanto é lado (risos), graças a Deus, não aconteceu nada com ninguém.

P/1 – Qual a importância, né, na sua opinião da Avon em relação as vendas direta?

R – Bom, ela foi a precursora de vendas direta no Brasil, né? É uma coisa que foi muito difícil o começo dela, pra você ter uma idéia quando eu entrei na Avon o presidente, na realidade a gente chamava de gerente geral, eu passei por vários gerentes gerais na Avon, eu, nós começamos, quando eu comecei era o Paul Warner, depois foi o Vinicius Rodrigues Bueno, depois teve o João Accioli, quer dizer, pelo menos esses três foram até 1988, né? O conceito de vendas diretas ele foi muito difícil no começo de ser embutido, imbuído nas pessoas, né? A partir da hora que a Avon começou realmente a fazer o nome do mercado, e começou a expandir as oportunidades, né, mais pra região Sul, Norte e Nordeste o negócio realmente se consolidou pra valer. Só existem outras empresas de vendas diretas e, eu acredito, que não só no Brasil como no mundo por causa da Avon porque ela foi a pioneira nisso. Eu não tenho conhecimento de nenhuma outra empresa que tenha começado antes da Avon, né?

P/1 – E em relação a mulher, a mulher ganhou mais liberdade de atuação no mercado de trabalho com a Avon.

R – Também.

P/1 – Tem alguma coisa a dizer assim?

R – Olha, pra você ter uma idéia: eu te disse no começo da entrevista que o meu primeiro contato com a Avon foi quando eu tinha menos de dez anos de idade, que eu tinha um amigo de infância que a mãe dele era revendedora Avon, ela era representante Avon. Naquela época já existia, como eu te diria? Essa restrição ao trabalho feminino era muito grande, a mulher ela podia ser no máximo, naquela época, ela podia ser professora, é o que foi que aconteceu com a minha irmã, ou cabeleireira ou dona de casa. Eu via a moça, a mãe desse meu amigo ela não saía vendendo de porta em porta, mas o pessoal ia lá, né? Com o decorrer do tempo que foram tendo mais oportunidades as mulheres passaram a ser mais representativas nesse mercado, né? Eu acho que principalmente é uma coisa interessante é que a atuação da mulher no mercado de vendas diretas ela aumenta na mesma proporção em que aumenta o desemprego masculino, ou seja, elas arregaçam a mão e saem pra ajudar em casa.

P/1 – E qual a sua visão a respeito das ações sociais realizadas pela Avon?

R – Eu acho muito importante, principalmente um dos projetos que eu acho mais importante deles é essa, o aproveitamento que tem do pessoal com certa deficiência, eles são utilizados principalmente na mão-de-obra direta, né, na embalagem, na expedição, etc. e tal, né? E um outro caso que eu achei que ela foi pioneira nisso foi quando montou o berçário, ela montou o berçário muito antes de qualquer outra empresa tivesse se preocupado com o berçário, se dando ao luxo de ter um plano de fuga do escritório onde existem funcionários que sabem quais crianças do berçário vão pegar, com uma lactarista específica para fornecer o leite pras crianças, e com ar condicionado só pra onde tem a área do berçário. E a preocupação com saúde do pessoal é muito grande. Eu vou falar rapidamente que se eu começar a falar muito eu vou acabar chorando, né, mas eu tenho um filho que é o Márcio que ele tá afastado da Avon. Ele, um mês antes de casar, ele sabia que ele ia entrar num casamento errado, ele começou a ter alguns sintomas de estar dirigindo o carro e a mão trava, tá bom? Resultado: ele acabou casando, só que antes do casamento nós já tínhamos o diagnóstico: ele é portador de esclerose múltipla, e ele acabou casando, depois de quatro anos acabou o casamento dele, e hoje em dia ele tá numa cadeira de rodas, a Avon deu todo o apoio a ele, certo, todo apoio mesmo, até hoje ela continua apoiando o Márcio. E hoje em dia ele tá afastado, não sei, talvez ele chegue a um ponto de ser aposentado por invalidez permanente.

P/1 – E qual o fator mais marcante que você presenciou ao longo da sua trajetória?

R – É difícil, um específico é difícil.

P/1 – Imagino.

R – Olha, é difícil, não me lembro vocês deviam ter me feito essa pergunta antes (risos).

P/1 – Imagina. Então quais foram os maiores aprendizados de vida que você obteve nesse processo todo?

R – Olha, eu aprendi principalmente a ser um pouco mais humano, né, a respeitar. A Avon ela tem um conselho de você ter um respeito mútuo muito grande. Então eu acho que em termos de honestidade, e apesar de a honestidade já fazer parte da minha cultura, mas a Avon ela tem um código de ética, um código interno que é muito importante que se você respeitar os princípios da Avon, por exemplo, em final de ano eu nunca recebia, ou pelo menos não deixava, não aceitava nenhum presente de nenhum fornecedor, certo? E isso é compartilhado com a maioria dos funcionários da Avon, obviamente que dentro de um ambiente como, hoje em dia, como a Avon tem seis mil pessoas sempre tem algumas ovelhas negras, né? Mas eu acho que a parte de amizade também que é um valor muito forte e que marcou, né, o respeito ao ser humano, e a oportunidade de crescimento que a Avon dá.

P/1 – E o que acha da Avon estar resgatando a memória dela através de um projeto como esse?

R – Olha, pra mim foi uma surpresa muito grande e boa, porque eu não imaginava que isso fosse acontecer especificamente no meu caso. Eu até tenho, costume comentar uma coisa interessante, né, eu durante todo o tempo que eu trabalhei na Avon, durante o tempo todo em que nós prestamos serviço para Avon, e até hoje eu só uso produto Avon, especificamente desodorante, xampu, né, e algumas loções pro corpo. E depois que a Avon cancelou o contrato de prestação de serviço com a nossa empresa eu, por ética eu resolvi, eu não quis pedir que os meus filhos comprassem produtos lá dentro, eu resolvi começar a comprar através de, do canal, através da internet pelo Avon, né? E algum tempo atrás eu fiz a minha primeira compra, eu comprei alguns desodorantes e alguns xampus. E fiz todo o negócio bonitinho e tal, passou um tempo eu recebi a caixa em casa, tudo bonitinho, tudo debitado, tudo certinho, né? Depois de uma semana, mais ou menos, eu recebi uma carta da Avon, como se fosse uma mala postal, eu peguei aquilo lá na caixinha de correspondência e já falei: “Como a Avon é esperta, né? A Avon viu que eu pedi os produtos pela internet e já tá me mandando uma carta indicando qual é uma revendedora mais próxima da minha, pra poder dar a oportunidade de lucro para a revendedora, entendeu? Para evitar que ela ganhasse o dinheiro, que a Avon ganhasse a diferença, pra passar pra revendedora”. Aí entrei em casa, abri a carta, foi a minha primeira surpresa não era nada indicando a revendedora mais próxima nada, era um convite para a comemoração dos 50 anos de Avon, e eu não imaginava isso porque quando eu saí da Avon em 1988 eu não tive nenhum agradecimento, certo? Na realidade, não tive nenhum um tipo de despedida mesmo, o próprio presidente da companhia naquela época sequer me desejou boa sorte nada disso, tá? A única coisa que ele ficou foi com o meu carro (risos), e ainda reclamou que tinha cheiro de cigarro (risos).

P/1 – E o que o senhor achou de participar desse projeto, dessa entrevista, com essa entrevista?

R – Eu gostei, eu gostei, fiquei muito sensibilizado, não imaginava que ia ter uma oportunidade de, pelo menos de que quem está hoje em dia na Avon pudesse saber o que nós fizemos pela Avon. É isso que me deixou muito contente, eu agradeço vocês, espero ter contribuído com alguma coisa pro, pra memória da Avon, né? Acho que isso vai ser um legado que os meus filhos vão poder ver e quem sabe os meus netos.

P/1 – Certamente. Então...

R – E é uma família grande Avon, olha, são três filhos homens e cinco netos homens!

P/1 – Nossa, quanto homem!

R – Tem o Ricardo, Márcio, Maurício, daí eu tenho que falar em ordem de idade, né, o Pedro Henrique, o Gabriel, o Eduardo, o Alexandre e o Felipe.

P/2 – Ixi, vai trabalhar na Avon!

P/1 – E mulher?

R – Só a cachorra e a gata em casa (risos).

P/1 – Nossa!

P/2 – Mais gente pra trabalhar na Avon, né?

P/1 – Então, em nome da Avon e do Museu da Pessoa a gente agradece a sua participação.

R – Eu que agradeço, muito obrigado pela atenção, desculpe alguma coisa, eu tenho certeza que vocês vão editar essa fita que deve ter um monte de troços aí.

P/2 – Não, foi ótimo!

P/1 – Muito obrigado.

(pausa)

R – Bom, o que eu queria dizer pra finalizar é que durante a visita que nós fizemos a Avon no reconhecimento dos 50 Anos, eu não sou uma pessoa que tenho muita habilidade em falar em público, eu não me sinto realmente confortável em falar num grupo de mais de dez pessoas. Então, naquela época, o Luís Felipe, ele deixou aberta a oportunidade de se expressar, de quem quisesse se expressar para que falasse alguma coisa sobre aquele evento eu fiquei quieto. Mas agora é a oportunidade de agradecer ao Luís pela participação no evento, me deixou muito sensibilizado e espero que a gente possa ter algum retorno. Como eu te mandei um e-mail essa é pra você, especificamente, Luís, como eu te mandei um e-mail eu estou a sua disposição para qualquer tipo de evento que possa motivar o teu pessoal. Um grande abraço e boa sorte!

[Fim da entrevista]