

MUSEU DA PESSOA



Museu da Pessoa

Uma história pode mudar seu jeito de ver o mundo.

Avon - Memória dos 50 anos de Brasil (AV)

"Ser humano não era número e nem parafuso, pra ser trocado pura e simplesmente"

História de [Cláudio Pincinato](#)

Autor: [Museu da Pessoa](#)

Publicado em 00/00/0000

Memória Avon

Depoimento de Cláudio Pincinato

Entrevistado por Luane Guarnieri e Laudicéia Benedito

São Paulo, 11/06/2008

Realização Instituto Museu da Pessoa.net

Entrevista nº AVON_HV_12

Transcrito por Luísa Lima

P/1 – Boa tarde.

R – Boa tarde.

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

R – Eu sou Cláudio Pincinato, nascido em Jundiá a 12 de setembro de 1935.

P/1 – E qual a sua atividade atual?

R – Atualmente, eu, aposentado, mas continuo exercendo uma atividade profissional, numa empresa que produz equipamentos para laboratório, de propriedade de meu sobrinho. E estou prestando serviço a ele da mesma forma que eu prestava a Avon, dentro da mesma área de atuação. Com uma pequena diferença: durante todos esses 26, 27 anos de empresa, nós aprendemos muito. E hoje eu estou devolvendo pro mercado, na pessoa do meu sobrinho, a empresa que ele tem, esse conhecimento maravilhoso que a Avon me deu.

P/1 – E qual o nome dos seus pais?

R – Domingos Pincinato.

P/1 – E da sua mãe?

R – A mamãe, Francisca (Morila?) Pincinato.

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

R – O papai era agricultor, trabalhava num sítio em Jundiá, de propriedade do vovô. Eles produziam uvas e produziam figos. Da uva, inclusive, ele transformava em vinho. E eu tive o prazer de, num momento qualquer da minha vida, pisar nas uvas pra transformar no suco que depois se transformava em vinho. Ainda era o processo rudimentar que o vovô utilizava, a essa altura o vovô já não era mais vivo, isso foi na fazen... na, no sítio, que ficou com o irmão mais velho, Antônio Pincinato. E figo ele vendia no mercado. Mamãe nasceu no Brás, na Rua Carneiro Leão e a mamãe era, como era comum no passado, preparada pra ser amanhã ou depois uma esposa e dona-de-casa.

P/1 – E qual a origem da sua família?

R – Família? Do lado do papai, Itália e do lado da mamãe, Espanha. Então, eu sou 50% de cada origem, italiana e espanhóis.

P/1 – Você sabe que área da Espanha e Itália?

R – A mamãe era meio próximo de Barcelona, que eu escutava ela dizer da Vó Rita, chamava-se Rita a avó, que ela era de lá e a Vó Rita era muito brava. Diz a mamãe que isso é uma característica dos espanhóis, serem bravos, não sei. E o papai, o papai era perto de Veneza. Uma história, muito pouca gente sabe nesse sentido, porque a família do papai tinha que trabalhar muito e não sobrava muito tempo pra você tratar dessas culturas. Era uma família enorme, eram, no total, 17 filhos. O vovô quando veio pra cá em 1889, eu posso estar enganado em algum pequeno detalhe, mas ele já trouxe dois filhos da Itália. O Antônio, mais velho, que hoje em Jundiá tem uma avenida chamada Antônio Pincinato, essa avenida ela fica bem próximo do... das florestas de Jundiá; e tem uma outra rua chamada o segundo filho, que é o Ernesto Pincinato. Então, a homenagem que Jundiá prestou a família Pincinato tá bem presente lá na cultura. A Serra de Japi que tem o nome de Avenida Antônio Pincinato.

P/1 – E tem irmãos?

R – Irmãos? Tenho. Nós somos quatro filhos: eu, Cláudio Pincinato, o mais velho; Alcina Pincinato, tem um ano e... um ano a menos do que eu; Nivaldo Pincinato, que nós o chamamos de Russo, porque o russo, ele era pequenininho, era bem clarinho, então, esse apelido passado desde pequeno, cabelo bem clarinho, bem... então, até hoje perdura. Se se procurar por Nivaldo na região, que é o armazém que poderemos falar em breve dele, não o conhecem por Nivaldo, é Russo. Então, esse nome ficou sendo o substituto do nome, o apelido substitui o nome. E o caçula, que era o mais bonito de todos, os olhos verdes, clarinho que é a característica dos italianos, é, infelizmente já falecido. Faleceu jovem, por um problema de saúde a nível de coração. Então, já foi embora. Essa é a nossa família, constituída de quatro irmãos. Maravilhosos, nos damos muito bem até hoje. Isso é uma bênção que a gente recebeu da vida como um todo.

P/1 – E, vamos conversar um pouquinho sobre a infância. Onde o senhor morava na infância?

R – Eu vim pra São Paulo com quatro anos de idade. Morei no Brás de 1939 até 45 pra 46. Papai tinha um depósito de carvão, ele comprou um depósito de carvão na Rua Maria Domitila, bem próximo ao Parque Dom Pedro II. Lembranças mil de uma área maravilhosa, o Parque Dom Pedro II. Onde realmente era cultuado como parque, hoje, infelizmente, ficou totalmente deteriorado. E, existia no Parque Dom Pedro II um, vamos chamar assim, de jardim da infância. Aonde eu, parte do meu dia, passava lá só brincando, ele não tinha o objetivo de ensinamentos, de educação, de leitura, etc, era brincadeira. Obviamente, suportado pelas monitoras, mas no sentido de fazer com que a criança começasse a receber ensinamentos de cidadania, de respeito a natureza, isso era muito evidente lá no parque infantil.

P/1 – E quais eram as suas brincadeiras prediletas nisso?

R – Na parte de brincadeira de rua, que podia se sair a rua com tranquilidade, o número de veículos era muito pequeno. Eu me lembro ainda da minha infância, que a Companhia Matarazzo entregava macarrão em carroças puxadas por cavalos. Uns cavalos enormes que a gente chamava de cavalo argentino. Eram bonitos, vistosos. Então, a entrega não era feita por carro, era feita por essa carroça e entregava-se o macarrão nos armazéns através dessa carroça. E, a Antarctica também, já existia a Antarctica, ela fazia a entrega da mesma maneira, em carroções, puxando a bebida e entregando dessa forma. Trânsito, muito pequeno. Então, era comum as crianças e colegas, àquela altura, brincarem na rua de bolinha box...

P/1 – Bolinha box?

R – Bolinha box.

P/1 – Como é que é isso?

R – São furos feitos, àquela altura era ainda terra, furos feitos na terra numa distância mais ou menos constante. Primeira, segunda, terceira eram em linha reta e depois a 90 graus tinha o outro furinho e que você jogava bolinha procurando embiocar, que era o nome correto, nesses furinhos. Então, você jogava pro primeiro, do primeiro pro segundo, do segundo pro terceiro. Se você fizesse uma seqüência, você acabava ganhando a bolinha dos adversários. É uma brincadeira entre as crianças e que era maravilhosa. Tanto é verdade que quando a gente fala bolinha box pra essa juventude de hoje eles nem imaginam o que é que é isso aí. Isso fazia-se na Rua Maria Domitila, bem próximo do centro da cidade, numa rua normal, sem medo de ser atropelado por quem quer que seja, que o número de veículos era insignificante. Então, jogava bolinha box, jogava peão, rodava peão e, óbvio, como um bom menino brasileiro: futebol. A gente brincava muito de futebol sem se preocupar de ter que parar a todo o instante porque vai passar carro. Hoje não se pode mais fazer isso, infelizmente. Mas, essa parte que hoje faz falta na formação da civilidade e do futuro do nosso país, dá muitas saudades. Porque foi assim que nós transformamos muitos cidadãos brasileiros em homens que hoje comandam esse país aqui. Brincando quando era pra brincar. Estudando quando deveria estudar. Eu só comecei a minha alfabetização no Grupo Escolar Romão Puiggari, que fica na Avenida Rangel Pestana no Brás, próximo a Igreja do Brás, com oito anos já completos. O critério era o seguinte: quem fizesse oito anos até junho podia entrar com sete anos no primário, como era chamado, primeiro ano; quem fizesse oito anos depois de julho, que eram as férias de meio de ano, ele só poderia iniciar no ano seguinte. Ou seja, entrava realmente com sete e com oito anos completos. Então, eu iniciei a minha alfabetização com oito anos. Separando bem o tempo de brincar e o tempo de aprender.

P/1 – E, como era a casa e o cotidiano da sua casa nesse período?

R – Como eu gostaria que a grande maioria dos lares brasileiros fosse um reflexo e imagem do meu lar: maravilhoso. Dois filhos maravilhosos. Um lar onde impera o amor. Dia 13, ou seja, de hoje a dois dias, dia de Santo Antônio, e não foi promessa não! Foi muito amor. Depois de sete anos de namoro, nós nos casamos no dia 13 em 1964. Ou seja, estaremos fazendo depois de amanhã, porque hoje é 11, 44 anos de feliz união conjugal. Esse é o nosso lar. Que bom! Como poderia ser gostoso passar na mídia essas mensagens e não, infelizmente, o que a gente vê hoje e que dói o nosso coração. O nosso lar, comum, é um lar de uma pessoa de vida simples, humilde no passado e que a Avon ajudou a construir a casa e que deu condições de essa pessoa crescer muito e se transformar num cidadão de bem, através do trabalho, do aprendizado. Afóra isso, depois de aposentado, nós começamos com um pouco mais de tempo a prestar um serviço de voluntariado. Como participante de igreja, católico que eu sou, praticante, fervoroso. Eu sou ministro de casamento, dou curso aos jovens quando vão se casar. Esse curso é ministrado por uma série de pessoas com experiência já de lar sedimentado e feliz pra poder tentar passar essa sementinha adiante e de que ela seja realmente a visão de que os noivos têm que ter de casais que lá estão passando os seus testemunhos, a sua experiência de vida. E, afóra isso, também sou ministro de batismo. Nós, eu e minha esposa, nós preocupamos muito com a juventude que vem vindo. Então, no batismo consegue se passar experiências e orientações da importância que os pais e padrinhos são pra poder passar realmente uma estrutura, um comportamento religioso, não necessariamente católico, mas espiritual, e exemplos, realmente, de um cidadão. Nós somos antitabagistas porque o tabagismo não deixa de ser uma forma de você ficar dependente de alguma coisa. Nós somos anti-bebida, não que nós não bebemos, mas saber realmente beber, o que deve ser... Então, essa parte de estrutura que a gente passa para os pais e padrinhos é que nós gostamos que eles, no seu dia-a-dia, quando levam depois as crianças para casa e depois de batizada, começa a imprimir nesses cidadãos que vêm vindo, pra nós termos um mundo realmente muito melhor. Como seria bom a gente poder, com essa sementinha que planta, ver ela germinar e dar mil, 100 mil sementes positivas. Essa é uma parte do trabalho que o lar do Cláudio Pincinato e a Maria, ou seja, Zinha, que é o tratamento carinhoso que nós temos em casa, a gente faz pra ajudar o futuro da nossa humanidade.

P/1 – Mas o lar de quando você era criança como era?

R – O lar quando eu era criança não deixa de ser o lar tradicional da educação de 1940. Era uma educação rígida onde a ordem do papai não poderia ser discutida. Existia uma obediência muito grande e, às vezes, até semi-agressiva pra impor a vontade patriarcal. Porque os pais não permitiam que você transgredisse e questionasse as suas orientações e a sua formação, do que eles imaginavam correto. Hoje em dia a gente pensa um pouquinho diferente, depois da evolução, a educação um pouco mais aberta. Muita coisa se aproveitou disso aí, mas algumas a gente acabou eliminando, ou seja, aquela agressividade de manutenção da sua palavra. Quando conversava-se com o papai, às vezes, você não olhava nos olhos do pai. O diálogo era um diálogo difícil e era um diálogo de obediência. Você tinha que falar "Sim, senhor. Sim, senhor". Nada contra, mas eu acho que isso daí era um pouco de radicalismo e exagero. Hoje a gente tem uma abertura muito grande demais e, tenho certeza, que nós vamos encontrar mais para a frente um meio caminho pra as duas situações. Hoje, em especial, se se fizesse, por exemplo, o que foi feito num momento qualquer, me lembro perfeitamente disso, minha primeira professora chamava-se Dona Mocinha, e numa brincadeira da aula, eu sentava-me na frente, ela pegou o apagador e eu, o papai cortava o cabelo careca por economia, pra demorar pro cabelo crescer, com o apagador, ela esfregou o apagador na minha cabeça. Então, o pó de giz ficou todo impregnado em mim, depois passava a mão na cabeça pra sair o pó. Aquilo lá foi considerado como se fosse uma repreensão de educação. As professoras eram muito respeitadas. Diferente de hoje, que a gente vê a mídia mostrando aí totalmente o oposto. Professores sendo agredidos e... Então, também devemos encontrar um meio termo. Se hoje alguém fala alguma coisa pra o nosso filho, vem já junto com o pai o advogado, a polícia e etc. E, às vezes, não necessariamente o professor está agredindo, ele está orientando e procurando corrigir um desvio, que, às vezes, os pais não acompanham esse desvio na sua presença, na sua ausência é que realmente eles se mostram como são. Então, devemos também encontrar um meio termo. Então, em especial, no nosso lar e que era, o papai trabalhava no depósito de carvão que ele adquiriu quando veio de Jundiá, ele cuidava de manter a casa. Mamãe, esposa, cuidava de fazer a manutenção do lar, dos filhos, que a essa altura ela já tinha os quatro, os quatro filhos que eu falei há pouco. Então, ela era responsável pela educação, juntamente com o papai nesse sentido aí. Esse era o nosso lar. Um lar feliz, por sinal. Que foi transmitido aos filhos e que até hoje a gente continua em relacionamento normal.

P/1 – E quais as lembranças mais marcantes, assim, dessa época de infância?

R – Por exemplo, a perda de uma amiga nossa, por um problema qualquer de saúde que eu não consigo me lembrar, mas aquilo marcou muito. Talvez foi a... Eu devia ter o que, uns sete anos, um pouquinho menos, ou por aí, sete, oito, que eu senti a primeira vez o que é que foi perder alguém próximo e que a morte leva. Então, essa marcou muito. Tanto é verdade que já com 70 e quase três anos e ainda, isso ainda está marcado, bastante marcado. O restante são as brincadeiras que a gente teve. Me lembro muito bem de uma pessoa que hoje é meu cunhado. Nós éramos colegas de infância e esse conhecimento se transformou, num momento qualquer, mesmo depois de ter mudado já do Brás, num namoro, casaram-se e hoje ele é meu cunhado. Então, dele me lembro muito bem e os outros são passagens assim que já a lembrança apagou. Isso do ponto de vista Brás, quando a gente morava no Brás. Nós saímos do Brás em 1946, quando o papai previu que, com a chegada do gás em bujões, até aquela altura usava-se carvão e, ou lenha pra fazer o fogo dentro de casa e, obviamente, alimentação. Começou a aparecer o gás. Gás em botijões. E o papai, mesmo sem ter uma instrução muito grande, ele falou, e isso eu me lembro, "Já deu. O que nós ganhamos com o carvão, ganhamos. Daqui pra frente, o carvão vai ser automaticamente substituído pelo gás". E ele obviamente se desfz, vendeu o carvão e comprou um armazém na Penha. Isso em 1946. Armazém que até hoje, de uma forma ou de outra, está nas mãos do Nivaldo, o Russo. E que eu trabalhei lá até 25 anos com o papai, quando fui, então, trabalhar em Avon. E isso a nível de Penha. Então, é, a nível de Penha, a essa altura eu já tinha mais ou menos 11, 12 anos, iniciando o meu curso de ginásio, na divisão que se fazia no passado. Estudava à noite. Quando nós nos mudamos pra lá, papai matriculou no curso noturno, isso no segundo ano já, e ajudava o papai no armazém. Então, em outras palavras, eu comecei a trabalhar no armazém com o papai com 12 anos.

P/1 – E, falando ainda um pouco dessa coisa de escola, o senhor diz que começou a estudar com oito anos, né? E como foi o percurso, assim, dos seus estudos?

R – Uma coisa é certa, e eu vi isso nos meus filhos, pelo mínimo no mais velho: eu nunca reprovei nenhum ano. Então, foi uma constante. Fiz o primário, chamava-se primário, no Grupo Escolar Romão Puiggari. Quando terminei, papai me colocou fazer o ginásio, isso no Colégio Paulistano. O Colégio Paulistano ficava na Rua Fagundes, Fagundes Taguá, é uma travessa da Avenida Liberdade. Então, comecei a fazer o ginásio lá, não sem antes ter feito a prova de admissão. Porque àquela altura, pra você entrar numa escola já de ginásio, você tinha que fazer um teste de admissão pra ver se você era alfabetizado ou não e se tinha conhecimentos pra poder entrar na classe, no primeiro ano. Isso aconteceu e eu fiquei um ano, é, nesse Colégio Paulistano. Quando nós nos mudamos para a Penha, que o papai se desfêz do depósito de carvão, eu já estava no segundo semestre, então continuei, vinha da Penha, garotinho de tudo, 11 pra 12 anos, que beleza, que podia se soltar uma criança na rua, ninguém mexia, não tinha problema nenhum. Eu vinha da Penha até a Praça Clóvis Beviláqua de bonde. E descia do bonde e ia a pé até o Colégio Paulistano, sem nunca ninguém ter nos perturbando, ninguém ter nos mexido. Que saudades! Quando terminou o ano letivo, eu fui matriculado no Colégio Ateneu Rui Barbosa. Isso já na Penha na Rua Padre João, à noite, quando eu passei a estudar à noite e ajudar o papai no armazém. Fiz o segundo, terceiro e quarto anos. Depois passei a iniciar o científico, àquela altura, que hoje é correspondente ao segundo grau. A mesma coisa, fiz o científico, primeiro, segundo e terceiro anos. Terminado o científico, é, conversando com o papai, dessa forma, um pouquinho mais, mais brando. O papai a essa altura já estava mais moderninho. Falei "Papai, apesar de eu ter me formado no científico, eu sei tudo, mas não sou nada", porque o científico dá uma base aberta, não lhe dá especificamente nada, nenhuma especialização. Então, fomos fazer Química no Colégio Oswaldo Cruz. Isso na Avenida Angélica. Então... à noite. Saía de casa na Penha e ia pra Avenida Angélica, no Colégio Oswaldo Cruz, estudar Química. Fiz os meus quatro anos, porque saí de lá técnico, formado a essa altura e quando eu terminei, ou seja, já estava mais ou menos com 20 e poucos anos, eu fui iniciar a minha atividade em Avon. Como químico, que eu já era formado técnico em Química. E aí veio a história de nascimento da minha vida em Avon Cosméticos.

P/1 – E o que o influenciou na escolha da sua carreira?

R – Durante a minha formação no científico, eu me identifiquei muito com a parte de Química. Eu me identifiquei bastante com a parte de Química. E uma outra coisa que eu também gostava muito era História Natural. Durante a minha formação até pretendi ser professor de História Natural, pela identificação, principalmente, principalmente em Botânica, eu gostava muito de Botânica. O gosto pelas plantas, que eu mantenho até hoje, já nasceu àquela altura. Mas, um professor de Química, é, desculpe, um professor de História Natural, ele me falou o seguinte "A vida de professor é uma vida muito dura. Requer muito amor, muito sacrifício. Se eu hoje voltasse atrás, eu teria mudado a minha carreira". Pra um jovem em formação, aquilo foi uma mensagem, é, de definição, por exemplo "não é esse o caminho a ser seguido". Eu achei que eu não estava maduro o suficiente pra ser professor. E, como eu me identificava com Química também, gostava muito de Química, acabei depois seguindo a formação em Química. E definiu a minha futura vida, começando por Química.

P/1 – E com quantos anos mesmo o senhor começou a trabalhar?

R – Eu comecei a trabalhar com 26 anos.

P/1 – Com 26 na...

R – Em Avon Cosméticos.

P/1 – Na Avon. Mas antes da Avon?

R – Ah! Eu trabalhava no armazém com o papai com 12 anos.

P/1 – Que foi o seu primeiro emprego?

R – É. O papai visualista como foi, por exemplo, quando eu completei 14 anos ele me registrou como empregado. Obrigado, pai, que maravilha! Isso fez com que eu pudesse me aposentar cedo, é, ou seja, de 14 com mais, com mais 30, é, 42... 42 não. A minha matemática... 44! Me desculpe, 44. Com 44 anos eu comecei a receber o que se chamava no passado abono permanência. Comumente chamado, de uma forma pejorativa, de pé na cova. Porque quem já estava recebendo o abono permanência, já estava pronto pra ir pra cova. Era um percentual que a Previdência dava às pessoas que eram registradas já há 30 anos sem se aposentar. E assim continuei até me aposentar. E continuei mais dois pra três anos recebendo o pé na cova, quando a Avon houve por bem fazer uma reestruturação na empresa e procurou algumas pessoas e encontrou o Cláudio já aposentado, com condições de se aposentar, recebendo o auxílio de pé na cova e ele foi um dos escolhidos a ser convidado pra deixar a empresa. Coisa que nós fizemos em família. Quando eu recebi a comunicação do meu diretor, quando eu pedi a ele em especial que eu gostaria de ficar na empresa por mais três ou quatro anos, foi uma consulta feita pela empresa, ou seja, na formação do filho na faculdade, 15 ou 20 dias depois ele voltou e falou "Você não gostaria de se aposentar? A Avon vai cuidar de você aposentado e da sua aposentadoria. você deve receber um prêmio por sua qualificação, sua dedicação, etc, etc.", ele me falou o prêmio, eu vou omitir aqui, e esse valor eu levei pra casa. Numa reunião _____ a minha esposa e o meu filho mais velho, que a essa altura já estava bem adultinho, eu falei "Olha, tem essa possibilidade. A empresa está me propondo aposentadoria me dando um determinado prêmio, ou continuar até quando chegar o tempo de uma eventual dispensa". E essa eventual dispensa poderia ser logo em seguida. Não existia promessa de nada. Então, nós colocamos na balança essa condição e assumi me aposentar. Então, me aposentei, normalmente, tranquilamente, muito bem, por sinal. Então foi assim que foi a minha vida de formação. Durante... Nós vamos entrar em Avon já ou ainda não? Então vou deixar pra falar isso quando entrarmos em Avon.

P/2 – (risos) Então vamos começar a sua trajetória profissional na Avon. Como e quando começou a trabalhar lá?

R – Muito bem. Eu fiz um teste com a supervisora, ela chamava-se Angélica, e ela gostou muito dos conhecimentos que eu tinha de Química.

Obrigado à Oswaldo Cruz que me orientou, obrigado a mim que fui um estudante sem nunca ter repetido nada. E eu iniciei em Avon como auxiliar de laboratório. No dia dois de abril de 1962. Um dia depois do dia da mentira. Eu, entrando no primeiro dia de trabalho, todo orgulhoso, achando que eu já ia começar a fazer atividade de químico. Veja você, não era o pensamento da Angélica não. A Angélica falou o seguinte "Antes de você começar a fazer as suas análises, você precisa saber o que é importante no laboratório. Por exemplo...", chamou uma mocinha, que eu estou vendo ela na minha frente agora, chamava-se Terezinha, falou "Terezinha, esse aqui vai ser o seu auxiliar a partir de hoje em diante", a Terezinha lavava frascos, "Você vai ensinar o Cláudio a lavar frascos". Ou seja, isso durou, aproximadamente, uns dois meses. E super importante ter feito isso. Porque mostrou durante esses dois meses a importância de se ter um material de laboratório perfeitamente limpo pra ele não ter nenhuma interferência negativa na hora de uma análise. A importância da análise não ficaria questionada se você enfrentasse um resultado fora do especificado. Você ia ter certeza de que realmente o material analisado é que estava incorreto e não uma eventual sujeira do material utilizado. Porque, como técnico, nós tínhamos obrigação de olhar se o material estava em condições de ser utilizado, ou seja, limpo. Como eu aprendi a fazer durante esses dois meses. Não foi nenhuma vez e nem duas, foram algumas vezes em que a Angélica passava, apanhava um frasco nas mãos e olhava contra a luz e mandava lavar tudo novamente porque aquilo estava sujo. Lógico que isso aborrecia no momento. Só mais tarde, durante a execução das análises é que a gente entendia perfeitamente essa rigidez da Angélica. Não era rigidez nenhuma, era treinamento pra a preparação de um funcionário futuro. Depois disso, entramos na área de análise. Inicialmente, dos produtos Avon. Então, nós fazíamos avaliação da quantidade de álcool nas colônias, através de um sistema de destilação fracionada. E começamos a conhecer os nossos produtos. Fazia a densidade dos cremes. Isso num aparelhinho de aço inox, que é chamado de paquímetro. Então, enchia-se aquilo com o produto numa temperatura pré-determinada, é, estabilizada essa temperatura a 25 graus em banho-maria, a amostra vinha da fabricação, a gente colocava isso em banho-maria com um termômetro, quando estava a 25 graus fazia a medida da densidade, colocava o creme no picnômetro e tinha que batê-lo, isso a gente batia contra uma borracha no balcão, pra que ele eliminasse, eventualmente, algumas bolhas de ar adicionadas durante o processo de enchimento, pra que você não tivesse um resultado incorreto e prejudicasse a fabricação, atrasando a liberação de equipamentos, atrasando a liberação do produto que podia tá sendo esperado nas linhas de embalagem. Então, essa conscientização já começava a existir na formação do técnico. Então, fazia isso, por destilação, que era a quantidade de álcool e fazia-se no picnômetro a densidade. Existiam outros aparelhos, que a gente tinha colorímetro, a gente tinha o viscosímetro que media a viscosidade dos líquidos mais viscosos, tipo, loções. Então, era um aparelho que fazia uma leitura por circulação dentro do produto. Essa foi a fase de preparação através da liberação dos produtos na fabricação. O conhecimento da qualidade e do controle de qualidade. Depois disso, então passou-se pra uma outra fase que foi: análise de matéria-prima. Quando você já estava bem preparado pra poder entrar na parte externa da empresa em contato com os clientes. O contato com o cliente era através do seu material entregue. Como era algo um pouquinho mais preocupante, porque nós estávamos num começo de Avon no Brasil, então a gente tinha que ter muito cuidado pra você não ferir o mercado. Então, o controle de qualidade, a nível de Angélica, ela passava essa, essa consciência aos seus funcionários, da importância de você não agredir e não ofender os seus fornecedores. E que quando se, realmente, rejeitasse uma matéria-prima, você tinha a consciência perfeita de que a rejeição era correta. A rejeição nunca era unitária. Quando a gente encontrava uma matéria-prima com problema fora de especificação, essa matéria-prima era re-analisada pra você ter certeza de que o resultado obtido fosse realmente aquele e não fosse nenhum desvio cometido. Então, passou-se dessa fase de matéria-prima depois pra um conhecimento um pouquinho mais amplo do controle de qualidade. A essa altura, eu já tinha sido promovido a técnico de laboratório, ou seja, aproximadamente dois, dois anos e meio depois. Então, começou a Avon a me preparar dentro do controle de qualidade, porque eu não sabia os planos da empresa, a gente só sentia que existia interesse e que você estava sendo preparado. Então, eu fui colocado como responsável também pela sala de trocas. A sala de trocas era uma atividade que existia na Avon, da devolução dos materiais do campo. As devoluções vinham pra Avon, eram avaliadas, catalogadas como informação e passadas à empresa, que tomava ações, dentro da sua área de atuação da indústria, pra corrigir aquilo que eventualmente podia estar acontecendo como desvio, do produto, da qualidade do produto. Então, isso foi muito bom porque fez conhecer o desejo e o interesse dos consumidores.

FIM DA FITA

P/1 – Então, tá. O senhor parou na sala de trocas.

R – Muito bem. A importância da sala de trocas na formação, àquela altura, do Cláudio Pincinato foi o seguinte: primeiro conhecer o que os consumidores reclamavam; segundo, a fidelidade da reclamação. Porque existiam pessoas que faziam a atividade de uma forma a ser executada e não ser analisada e avaliada. Então, quando o Cláudio Pincinato entrou nessa atividade ele mudou o foco da avaliação. Um exemplo: as colônias, elas são uma mistura hidro-alcoólica. Existe um equilíbrio entre quantidade de álcool, quantidade de água, quantidade de essência, então, se você quebrar esse equilíbrio, você turva, você turva. Às vezes, na nossa fabricação, por um desvio qualquer, era reprovado o material porque ele, na avaliação de liberação para envasar na embalagem, coletava-se a amostra e essa amostra estava... ela não tava translúcida, ela apresentava uma opacidade. Então, aquilo era reprovado e refiltrado. Por quê? Porque senão, depois, no frasco, nas mãos do cliente, ia começar a apresentar, é, depósito. Então, esse equilíbrio tem que ser muito bem feito. Existia um consumidor, assim, e, ou, infelizmente, revendedoras não de boa índole, que despejavam a colônia pra um outro frasco, ficava um pouquinho de colônia, e completava com água. Porque é mais barato. Turvava. E vinha de volta. Se ela fosse um pouquinho mais inteligente ela colocaria álcool, porque o álcool não turva. Não. Então, a gente olhava aquilo lá e, obviamente, achava engraçado. Coisa que não acontecia com a Júlia, porque ela não tinha esse tipo de preparação. Ela estava lá pra fazer um trabalho: tirar da frente a quantidade de material a ser analisado. Elas continuavam a fazer o trabalho. Eu pedia que separasse as coisas especiais pra fazer uma avaliação técnica. E, quem foi que mandou? Porque era identificada a devolução. Nós chegamos a identificar e repreender, através dessa análise, revendedoras e dizia, não que era ela que estava fazendo "O seu cliente está cometendo um desvio. Está usando a colônia, completando com água e dizendo que veio assim. Isso é impossível!". Então, a gente teve esse tipo de preparação e aí a gente procurou dar a elas um pouquinho disso aí _____ tempo. Eu acredito que foram, aproximadamente, um ano, um ano e pouco, como treinamento. Aquilo passou a ser um treinamento. Passei, depois dessa atividade, a trabalhar na área de recepção de materiais, qualitativamente falando, fazendo dimensionamento, análise dum material na entrada, pra começar a conhecer os materiais de embalagem. Fazia o dimensionamento do material junto às especificações. Então, isso também fez parte do treinamento. Passado esse período, mais ou menos um ano, ou dois somando tudo, eu

fui colocado como responsável pelo controle de qualidade nas linhas de embalagem. Foi mais uma promoçãozinha que a gente teve, dentro da fase de preparação da Avon pra alguém trabalhar, produtivamente falando, pra ela. Fizemos curso pra que isso acontecesse. É, o meu gerente, àquela altura, que era o mesmo gerente de quando eu estava no laboratório, o Darci Machado Silva, me preparou nesse sentido dizendo "Precisamos fazer com que a embalagem realmente fique consciente de que o mercado precisa de uma qualidade e satisfazer o cliente final. Porque só assim nós poderemos crescer e aumentar as nossas vendas". E passei a atuar na embalagem com duas pessoas que faziam atividade na embalagem, de controle de qualidade, que eram Mercedes e Dona Luísa. Mas, elas, na realidade, eram muito mais coletoras de amostras pra ficar no controle de qualidade e envio de amostras para os Estados Unidos, que controlavam nós de longe, elas preparavam essa amostra, fabricavam essa amostra. Elas pegavam o frasco, limpavam o frasco com álcool, ou seja, nós enganávamos os nossos amigos e patrões americanos, mandando uma amostra produzida artesanalmente. Totalmente incorreto. Nós acabamos com isso aí. Arrumamos brigas homéricas. Porque os Estados Unidos passaram a reprovar as nossas amostras e diziam que a gente estava produzindo produtos de má qualidade. Mas, era aquilo que nós estávamos mandando pro mercado, tinha que retratar a realidade. E, conscientizar a empresa como um todo, inclusive a nível de marketing e promoção do que é que estava ocorrendo. Não era pura e simplesmente se preocupar com a aparência externa do produto, que existia àquela altura. Vamos nos preocupar com a parte técnica e qualitativa de proteção do produto. Então, nós começamos a atuar. Gozado, isso me lembra muito bem, assim como, jogar bolinha de box, lá no Brás. Quando nós fizemos a primeira rejeição, veja, eu tô falando coisa de cinco, seis anos de operação de Avon, eles nunca tiveram nenhuma rejeição feita pelo controle de qualidade. Quando nós tivemos a primeira rejeição, aquilo lá foi um fato que causou um problema terrível. "Como? Reprovado o produto? O que é que foi que aconteceu? Deixe-me ver" e eu tinha coletado amostras do lote representativo de dentro das caixas que já iriam pra expedição. E deixei essas amostras a parte sabendo que alguma coisa diferente ia acontecer. E aconteceu. Então, o senhor Darci já sabia, eu já tinha levado os problemas pra ele, ele falou "Tome a sua providência". Aí nós tivemos o gerente do controle de produção inventário, o pessoal de marketing, esse assunto chegou até as mãos do então presidente da empresa, que ele era chamado de gerente geral, àquela altura, o senhor Moss. Eu reprovei o material, mostrei o motivo, era o desodorante perfumado, era um rótulozinho quadrado na face do frasco e isso daí ficava torto, horroroso, feio. Falei "É isso aqui?". Fizemos a revisão, corrigimos e eu fui chamado pelo Emanuel Diniz Pinto Bravo, que era o diretor na ocasião, falou "Olha, suba, que eu quero falar contigo". Lá foi o Claudinho, juntamente com o senhor Darci, conversar com o Bravo. E o Bravo chamou em sua sala o Moss. _____, naquela minha cabecinha, eu falei "Pronto, tô fora". Qual foi a surpresa de ter recebido um abraço do Moss? Isso é assunto muito, muito restrito, àquela altura, foram quatro pessoas que participaram, dizendo "É exatamente isso que nós precisamos dentro de Avon. Pessoas com esse tipo de espírito. Só assim, realmente, nós poderemos crescer". E, de lá pra frente, foi, foi realmente um crescimento constante e contínuo. O nível de qualidade subiu bastante. Mérito da produção que soube entender que o controle de qualidade estava pra ajudar, não só pra atrapalhar. Então, aquela guerra e briga diária trouxe benefícios maravilhosos pra a empresa. Eles começaram a entender perfeitamente que eles eram os responsáveis pela qualidade e a empresa cresceu muito e tenho certeza que continua crescendo e vai continuar crescendo. Essa foi a minha passagem pelo controle de qualidade. Com todo esse conhecimento de formação apareceu a oportunidade de trabalhar como supervisor de embalagem, me candidatei a vaga e fui promovido, substituindo, àquela altura, um colega que eu já o substituí no passado no laboratório, (Walter Rogeri?). O (Walter Rogeri?) deixou o controle de qualidade e passou para a parte de produção, foi trabalhar com os produtos e depois a supervisor de embalagem. E eu segui o rumo dele e o substituí como supervisor de embalagem. Isso foi da, da... no ano de 60 e... eu acho que 66, eu não tenho muita certeza dessas coisas, começam a se misturar. Até nós nos mudarmos da fábrica antiga, Avenida João Dias, 1645, se eu estou certo do número, para onde hoje é a fábrica nova, lá em Jurubatuba. Então, a gente mudou pra lá. Atuamos alguns anos como supervisor de embalagem, juntamente com seu Luciano (Nicolei?), que tinha uma vastíssima experiência, era uma pessoa já de uma idade, comparada a minha àquela altura, de quase dez a 20 anos de diferença de faixa etária, mas muito sábio. aprendi muito com o Luciano na parte de comando e relacionamento humano. Porque a embalagem era, não sei hoje, a área que mais ocupada mão-de-obra da indústria. O número de moças era altíssimo. Então, o seu relacionamento com as moças, através das inspetoras de linha, era enorme. Então, você começa a aprender a ter que lidar com o ser humano. Então, isso daí veio crescendo gradativamente ao ponto de a gente poder fazer um trabalho junto às moças, eu passei a ser a pessoa que recepcionava as moças recém-admitidas. Nós fazíamos uma reuniãozinha antes de elas entrarem na linha de produção. Depois de ela ter passado por todos os testes, etc., o Cláudio é quem as recepcionava e o Luciano falava "Vai lá, orador". Ele me chamava de orador, diz que eu falava muito. Mas, a gente dizia pras meninas o seguinte "Não usem o cabelo comprido e solto. Porque nós trabalhamos com máquinas em movimento. Não usem chinelos. Porque nós trabalhamos numa área onde pode ter vidro quebrado. Não usem salto alto. Porque nós trabalhamos num piso que pode ser liso por ter caído produto. Usem sapatos que a segurança esteja garantida, fechados. Nunca corram na embalagem. Lembrem-se, modess é para ser jogado no cesto de lixo e não no vaso sanitário pra entupir os nossos esgotos". Então, esse tipo de informação e de recepção das meninas que iam trabalhar na linha, feito pelo supervisor da própria área de atuação, dá uma importância muito grande pra pequenos detalhes que no passado não eram levados em conta, àquela altura, passava-se a levar em conta tudo isso aí. Não usar brincos longos, não usar correntes, não usar pulseiras que fiquem penduradas. E, essas informações, a gente passava porque a essa altura já tinha passado pela CIPA, que é a Comissão Interna de Prevenção de Acidente. Então se aprendia também muita coisa: como se comportar, o que é que é importante na segurança do funcionário, uso de (EPI's?), etc., etc. Então, durante todo esse tempo de um trabalho maravilhoso, conscientização e melhora da qualidade, relacionamento muito estreito com o controle de qualidade do qual eu era egresso. O supervisor do controle de qualidade àquela altura foi admitido por mim na Avon Cosméticos, Pedro Luís Maggioli Bucalão, sobrinho do João Maggioli. Ele entrou lá, aprendeu o controle de qualidade, ele era desenhista de formação, mas tinha característica, e quando ele foi admitido a gente aproveitou, treinou e ele passou a substituir o Cláudio e aí nós trabalhávamos em lados opostos, mas, numa união de objetivos muito grande. Ele controlando a qualidade e eu produzindo a qualidade que deveria ser feita, juntamente com o Luciano. O Luciano ficava muito mais com a parte das moças, mão-de-obra, e eu ficava com a parte administrativa da embalagem. Emprego de tempo, produtividade, suprimento de materiais, é, responsabilidade de colocar os materiais na hora certa e, enfim, toda essa parte que é importantíssimo na resposta de fim de linha que vai fazer com que o produto chegue na expedição na hora certa e com a qualidade que a gente esperava. Nesse período, faleceu um colega nosso que era supervisor do almoxarifado. Chamava-se Júlio. E eu fui colocado lá, dois dias depois do falecimento do Júlio, no almoxarifado, pra ter um representante de confiança da Avon nas nossas portas de recebimento. Passei a usar gravata pra dar importância à presença de alguém e fazer com que essa garantia de segurança fosse respeitada. Eu passei rapidamente por um detalhe: nós tínhamos uma pessoa que era o nosso superior imediato que chamava-se Eduardo Peçanha. O Eduardo Peçanha era o superintendente da embalagem. O Eduardo Peçanha ficava como responsável pela parte de manutenção, cujo supervisor era o seu (Osvaldo?) Sobreira, responsável pelo trabalho de Cláudio e de Luciano e, respondia ao gerente da produção, que era o seu (Rodomar?) Marques. O Eduardo, numa conversa havida conosco, a gente tinha muita afinidade, numa conversa havida conosco ele falou

"Você já chegou no seu limite de competência". E isso está guardado na minha cabeça como aquela frase maravilhosa que deu um empurrão em alguém que tinha uma estrada pra entrar e falou "Entre", falou "Se você quiser melhorar a sua posição na empresa você precisa fazer um terceiro grau, faculdade. Escolha e faça". A essa altura eu já tinha 36 anos. Casado, já tinha o primeiro filho. O primeiro filho já estava com... Ele nasceu em 66, casei em 64, ele nasceu em 66... Ele já tinha seis pra sete anos quando eu aceitei o desafio de fazer faculdade. E fui cursar administração de empresas. Que se encaixava dentro da atividade que eu exercia, que era cuidar administrativamente da parte da embalagem. Então, em linha com a formação, a atividade. Quando eu já estava no terceiro ano foi que, de segundo pro terceiro ano, foi que aconteceu, infelizmente, o acidente com o Júlio, supervisor de embalagem. Ele foi, num domingo, tirar a pipa da árvore pro seu filho com um cano e, no meio da árvore, tinha fio de alta tensão, que eles, eles, porque foram dois. Foi ele, Júlio, advogado formado, supervisor do almoxarifado, exigente, membro da CIPA, tava sempre nos questionando a segurança da embalagem como um todo, o que era ótimo; e um engenheiro vizinho dele. Foram tirar a pipa com um cano. E tinha um fio. Os dois faleceram com uma descarga elétrica na hora, não deu nem pra respirar. E eu fui colocado, conforme já havia dito, como a pessoa de representação da Avon na porta das nossas áreas de recebimento. Três meses depois dessa colocação, fui promovido a supervisor de almoxarifado. Depois de supervisor de almoxarifado, coordenador de almoxarifado e, mais adiante, gerente do almoxarifado. O que é que me lembro do almoxarifado? Um desafio enorme, muita gente trabalhando, carrinhos hidráulicos transportando os materiais pra todos os lados. E, numa visita de uma pessoa na Avon Brasil, eu perguntei a ele se a gente poderia ter uma forma diferente de transporte. E ele falou-me que "Justifique-me. E eu, como diretor na internacional, eu vou lhe dar o que você precisa. Só me justifique." E nós colocamos no papel a justificativa. Infelizmente, a justificativa é dolorosa. Porque representou ter substituição de mão-de-obra humana por carrinhos, por paleteiras, ou seja, eram equipamentos elétricos. Não deixava de ser um carrinho elétrico, tinha o mesmo conceito dos carrinhos hidráulicos, mas com uma rapidez muito maior. E, muito menos cansaço. Não cansava a pessoa, não deixava ele fadigado. Então, nos pegamos os funcionários que sobraram, colocamos à disposição da empresa, e passamos a colocar as paleteiras elétricas e isso representou uma diminuição de 12 funcionários do quadro àquela altura. Seis paleteiras, dois funcionários cada uma, foi o custo que eu passei para o diretor. Ele era um canadense que estava lotado nos Estados Unidos. Ele era de origem francesa, estava no Canadá. E com a justificativa feita, financeiramente falando apoiado pelo, então, que era gerente da engenharia industrial, que era o Senhor (ShufáShell?). Era um chinês, uma pessoa super capaz, super inteligente, regresso do ITA, ele formou-se no ITA. Então ele nos ajudou a montar a justificativa financeira pra ter essas paleteiras. Então, eu diria que eu sou uma das pessoas, a nível de Brasil, que começou a usar paleteira como equipamento de movimentação. E já se usava empilhadeiras, empilhadeiras pequenas, que tinham o poder de alcançar quatro ou cinco metros de altura. E depois, gradativamente, a Avon começou a crescer muito. Tive que aumentar as suas dependências. Criou-se o armazém, que hoje é conhecido, aqueles armazéns de empilhadeiras especiais, que alcançam até 12 ou 13 metros de altura. O sistema era chamado de (Nerowile), ou seja, corredores estreitos, aproveitando ao máximo o espaço disponível e o máximo de altura. Essa empilhadeira especial, dirigida por um sistema de emissão de frequência, no piso, exatamente no centro dos corredores. Essa empilhadeira, ela tem aproximadamente uns cinco metros de extensão. Então, ela precisa realmente andar em linha reta em balançar. Esse piso foi cortado de uma forma especial por técnicos estrangeiros vindos do Canadá, a laser, encontrado o seu centro geométrico pra que ela não balançasse e não batesse. Porque o espaço entre a empilhadeira e as paleteiras é exíguo. Qualquer coisa ela bate. E o material fica dentro do corpo dela, numa parte que tem que a empilhadeira pega, coloca o material lá, ela leva e, através de um sistema eletro-eletrônico, coloca lá em cima, num local pré-determinado. Então, essa parte esteve sob nossa administração, sob a nossa gerência, acompanhado por uma série de outras pessoas lá na empresa. Esse material, melhorando a produtividade. Porque no passado o material saíria do estoque, era levado por funcionários do almoxarifado na cabeceira das linhas de embalagem. Era um vai-e-vem de equipamentos muito grande. Perigoso. Então, a empresa houve por bem substituir todo esse vai-e-vem, toda a lentidão que o processo criava, todo o perigo que representava para os funcionários. Porque, imagine você, a embalagem é um vai-e-vem de pessoas enorme. Normal. E o suprimento, pra não deixar vazias as paradas, a mesma coisa, um movimento muito grande. Criou-se uma área especial que é chamado de "staging area". Ou área de deposição. Através de umas esteiras, no fundo do almoxarifado, onde as empilhadeiras especiais retiravam o material, determinado pela ordem de produção, colocavam nessa esteira rolante, levavam o material pra essa área especial chamada de "staging area", administrada e movimentada pelo pessoal do almoxarifado. Tirava o material da esteira e colocava em áreas específicas, separadas por tipo de linha e tipo de produto. Então, era uma área enorme, onde os materiais ficavam colocados. A responsabilidade de suprir as linhas ficou sendo da embalagem. Então, os funcionários da embalagem é que ficaram com a obrigação de vir buscar o material no "staging area" do almoxarifado e levar pra linha. Porque ninguém melhor do que eles sabia quando estava precisando do material pra você não superlotar as linhas e não colocar material indevido. Então, colocava-se o material correto. Esses funcionários, que eram o pessoal do suprimento, subordinados àquela altura ao supervisor da embalagem, trabalhavam em comum contato e comum acordo com o almoxarifado. Ou seja, a essa altura já era o gerente o Pedro Luís Maggioli Bucalão. E o gerente do almoxarifado, o Cláudio Pincinato, que tinha demitido Pedro Luís Maggioli Bucalão. Então, juntos nós continuávamos, cada um na sua área, procurando suprir as melhores necessidades da empresa pra que ela crescesse. E é importante essa formação de pessoas pra você atingir os objetivos comuns.

P/1 – E antes do senhor entrar na Avon, já a conhecia?

R – Sim. Como é que eu fui pra Avon. Nós passamos batido nisso aí, mas foi importante voltar agora. Junto comigo, na escola de química industrial Oswaldo Cruz, trabalhava uma moça, chamava-se Marlene... Eu não me lembro exatamente o sobrenome, já se esvaiu no tempo. A Marlene era descendente de espanhol, muito bonita, como são bonitos os espanhóis, eles lá, não a mistura. Ela era muito bonita e ela era, assim, bastante comunicativa. E ela falou na classe: "Estou trabalhando na Avon, no laboratório da Avon". Falei: "Que ótimo!" E depois de uns seis meses, quando eu fui procurar emprego na minha vida, que no armazém já estava pequeno pra duas pessoas, vamos dizer... O papai falava o seguinte: "Nós, como todo armazém do passado, trabalhamos com caderneta, vendia por mês". Ou como diz o pessoal "caderneta". Então, no fim do mês, somava-se a caderneta pra chegar ao resultado final das compras. Então, papai subsidia essa parte aí. Era uma forma de crédito existente, que o governo não concordava muito, porque queria que você pagasse o imposto especial. Então, aquilo era feito às escondidas. Mas era feito. Ou você fazia assim ou saía do mercado. Então, papai somava e mandava que eu conferisse a conta. Chegou num ponto que eu fiquei mais rápido que meu pai. E o papai falou o seguinte: "Enbaixo de um mesmo teto dois sabidos não funcionam. Tá na hora de você procurar emprego, filho". A essa altura eu já estava no último ano de química. E quando ele deu esse tipo de abertura, eu realmente comencei a procurar emprego. E conversei com a Marlene. E a Marlene levou o meu nome. Não se falava muito em currículo àquela altura, mas levou uma ficha de quem era o Cláudio, como estudante de química. Suas notas, seu aproveitamento etc. E um ou dois meses depois eu fui chamado pra fazer o

teste. Isso também é sigiloso, mas aqui a gente pode falar porque não tem mais problema nenhum. Obviamente, eu estava fazendo teste em outros locais, procurando um local pra trabalhar. E eu fiz teste também na Colgate. Na Colgate não aconteceu nada, aconteceu na Avon. E lá fui eu fazer o teste na Avon. Saí da Penha, peguei o ônibus pro Centro. Depois peguei o ônibus do Centro pra lá de Santo Amaro, não chegava mais. Naquela ansiedade de um candidato a um eventual trabalho, eu vendo tudo aquilo acontecer, eu falei: "Meu Deus! Como é longe". Mas tudo isso não me impediu de eu trabalhar em Avon. Mais ou menos dois meses depois de estar em Avon eu fui convidado a trabalhar na Colgate. E, pasmem! Com um pequeno aumento salarial. Conversei com meu papai, com a minha noiva, Mariazinha, minha esposa de hoje, de 44 anos. E chegamos à conclusão de que uma empresa que estava em crescimento seria muito mais vantajoso do que uma empresa já sedimentada. A probabilidade de crescer e progredir, mesmo com dois, três meses de empresa, isso já se percebia. Então, acabei ficando na Avon. Não me arrependo. De forma alguma. As respostas estão aí, no explanado. E deixando, inclusive, de trabalhar num lugar mais perto, por um salário um pouquinho mais conveniente. Não me arrependo. Taí a resposta. Então, foi assim que eu conheci a Avon. Não os seus produtos, a gente só ouvia falar pela Marlene, na escola de química. Não conhecia a Avon ainda, não conhecia absolutamente nada.

P/1 – E qual foi a primeira impressão que teve ao entrar na Avon?

R – Pra quem trabalhava num armazém que era mais ou menos organizado, como eu trabalhava, entrar numa empresa que mais parecia uma lingüiça... Porque a Avon João Dias era o seguinte: era longa, mas estreita. Ela devia ter, acredito eu, uns cinqüenta metros de frente, sessenta metros de frente. E longa. Me parecia, assim, a princípio, uma bagunça generalizada. Foi a impressão que eu tive. Mas, como eu estava deseioso de trabalhar na área que eu escolhi como formação, que foi química, eu aceitei esses desafios. Mas foi bom ver tudo isso aí, porque depois, gradativamente, os funcionários foram trabalhando, no sentido de organizar, arrumar. Nós tínhamos um piso deficiente na Manuel Dias. E de vez em quando, transportando o tanque, com colônia... Os tanques não eram tão grande como são hoje, hoje são enormes. O tanque dava uma patinada e parava num buraco. Então, o funcionário que estava empurrando o tanque, ele não conseguia seguir adiante. Então, chamava-se socorro e os funcionários se uniam pra empurrar o tanque, pra o tanque chegar na cabeceira da linha, embalar e envasar os produtos. E, o Claudinho também foi chamado a ajudar a empurrar. Ou seja, foi a forma de começar a gostar cada vez mais de Avon. Com todas essas dificuldades. E foi maravilhoso, porque depois eu vi ela ser exatamente o exemplo de empresa, quando nós mudamos para a fábrica nova. Foi uma virada de 360. Nós saímos de uma empresa com limitações de espaço, de movimentação, pra uma área de piso maravilhoso. Como foi bom trabalhar num piso ruim. Insinuou o que nós devíamos fazer pra não cair no mesmo erro. O piso da nova indústria da Avon, em Jurubatuba, aquela altura, era o mais avançado e evoluído do Brasil. Quem ajudou a conscientizar e fazer esse piso, (ShufáShell?) ele pesquisou o mercado e encontrou a melhor condição. E até hoje aqui ele é um piso irrepreensível, é só ir lá pra ver. É altamente resistente, com todo o movimento que tem. Então, esse piso, que serviu de referência ruim pra fazer o bom, a mesma coisa foi no restante, as prateleiras; as empilhadeiras de melhor qualidade e chegamos no final, ao (Nerowhyou?), levando a quase que uma excelência de movimentação, Baseado, inclusive, na experiência internacional das pessoas que vinham aqui. Teve muita participação do (Shufá?) pra poder construir aquilo. E aquilo lá foi o que aconteceu dessa semente inicialmente mostrada como bagunça. Como foi bom. E que criou o conceito de "tem que melhorar". E esse "tem que melhorar" era o espírito dos funcionários, não existia, assim, muita briga pelos problemas. Porque nós sabíamos que num momento qualquer ia acontecer o melhor. Como aconteceu. Então, se nós nos irmanávamos nos problemas, não tinha importância que um problema era da fabricação, que tinha que entregar. Não. Pegava, arregaçava a manga e ia lá.

P/1 – E quais foram os principais desafios que enfrentou nessa sua trajetória?

R – Primeiro, e, que bom! Ser mandado por uma mulher. Angélica, minha primeira supervisora. Que no meu primeiro conceito, brava, exigente, mas depois, aprendendo conviver com esse lado e realmente sabendo qual era o objetivo dessa formação, eu me irmanei a ela e aprendi muito. Primeiro desafio foi: aceita ser mandado por uma mulher. Que bom! Bem-vindas as mulheres. E depois, entender perfeitamente o que a Avon queria do seu funcionário. A Avon queria do seu funcionário o seguinte: que ele se doasse e se doasse, às vezes, ao ponto de deixar a sua família pra trás. E isso aconteceu muitas vezes. Principalmente, na administração do almoxarifado quando chegava a época de contagens físicas. Era entrar e sair quando terminasse. E só voltava pra casa de madrugada. Saía de madrugada e voltava na outra madrugada seguinte. Porque você tinha um tempo curto pra uma atividade tão grande e tão importante. Porque a contagem física dava à empresa a certeza de que os materiais realmente existiam. Nós chamamos isso daí, em administração de materiais, acuidade. Acuidade quer dizer o seguinte: certeza de qualidade da informação, principalmente a nível de materiais.

FIM DO CD 1

INICIO DO CD 2

R – Muito bem. Ainda continuando com os desafios, então, um desafio é você realmente se dedicar até esquecendo a sua família. Mas, com o objetivo principal de servir uma empresa que se preocupava bastante com a mulher do guarda-chuva. Vocês já ouviram falar na mulher do guarda-chuva? Ninguém falou, ainda, aqui na mulher do guarda-chuva? A mulher do guarda-chuva é a re ven de do ra. É aquela mulher que, faça sol, chuva ou qualquer tempo, ela vai bater na porta do cliente dizendo: "A Avon chama". Então, nós, internamente, tínhamos uma responsabilidade muito grande: nunca deixar faltar pra essa mulher do guarda-chuva o seu produto. Já que ela sacrificou todo o seu tempo, toda a sua vida, toda a sua condição, faça sol ou faça chuva, pra vender o produto, nós, internamente, tínhamos o compromisso de honra de fazer com que esse produto chegasse às mãos dela. Então, esse era o compromisso do almoxarifado, um desafio muito grande. Não deixar desaparecer o componente. Porque o almoxarifado, com treze mil lugares, quase todos iguais entre si, os corredores todos iguais entre si, você pode entrar indevidamente num corredor incorreto e numa posição incorreta depositar o material e você perder esse material, porque ele não está registrado no controle de estoques aonde ele foi colocado. Ele está registrado no seu lugar original. Aí você vai no seu lugar original e não encontra o

material. "Cadê?" Então, é difícil. E pra que isso não causasse problema e aborrecimento, e causava, e de vez em quando a gente virava quase a noite procurando o material perdido, alguns critérios eram utilizados. Frasco, de vidro. Nunca era colocado acima do terceiro andar. Porque ele é pesado. Sendo pesado a empilhadeira não levaria, porque ela abre uma válvula de segurança e não deixa subir. Então, se fosse um frasco de vidro que tinha desaparecido a gente só ia procurar até o terceiro andar. Segundo, esse frasco foi entregue por quem? Pela Wheaton do Brasil? Então, nós vamos procurar caixas identificadas da Wheaton do Brasil. Então, você começa a ser seletivo na procura. Se for frasco plástico, ele pode estar no quarto ou quinto andar, sexto. Porque fizeram seis níveis. Então, você começava: "Quem era que entregou? Qual o fornecedor?" Você começava a fazer esse tipo de seleção. Mas, pra evitar que isso começasse a se tornar oneroso demais, quando aumentava o movimento a probabilidade de cometer erro e ferir a acuidade era muito grande, nós passamos a fazer, juntamente com o Aurizé Lucas (Wandermoren?) que foi uma pessoa que veio prestar serviço pra Avon no almoxarifado via contabilidade de custos, e foi um desafio que eu tive também, de provar àquela altura ao nosso diretor, que não concordava com a vinda dele, de que ter um homem com essa formação seria altamente importante na parte administrativa do almoxarifado, que tinha muito de movimento contábil, e junto com o Lucas nós iniciamos o que nós chamamos de Contagem Rotativa e Contagem Geográfica. Ou seja, programa-se por dia uma determinada quantidade de materiais e códigos a serem contados. Então, nós não ficamos somente com a contagem física, que eram duas vezes por ano. Nós inserimos a contagem rotativo-geográfica, ou seja, nós chamamos trabalho pra nós. Não nos preocupamos com a quantidade de trabalho, a gente procurou se preocupar com a acuidade, ou a certeza do material. Então, começava a contar o material. Contava o código um, ele tinha que tá parado, sem movimento. Isso era escolhido a dedo. Essa quantidade contada era informada pro sistema de computação, fazia essas comparações e nasciam ajustes, se necessário fossem, pra mais ou pra menos. Esses ajustes tinham que ser justificados pra empresa, não era pura e simplesmente fazer o ajuste por fazer. Ele tinha valores, tinha conta. Tinha que justificar pro diretor, tinha que justificar pro Controle de Produção Inventário, tinha que justificar pro vice-presidente, pro presidente quando chegava ao ponto de subir a tanto. Mas, foi uma forma que nós encontramos, independente de chamar trabalho pra nós, de melhorar bastante o serviço prestado pelo almoxarifado, para um dos principais objetivos, que era colocar o componente na hora certa, na linha, correta, dentro do "staging area". E não deixar a linha parada, esperando material, porque ele estava perdido. Então, isso trouxe uma melhora de qualidade no almoxarifado muito grande. E esse processo todo, que foi muito bem discutido, por Lucas, por Cláudio, pelo Ariovaldo Cardoso, que àquela altura era o responsável e supervisor do estoque. Depois ele foi substituído José Edmundo Mafra, mas àquela altura nós três conversamos muito, porque movia as três áreas, a parte contábil e a parte de movimento e _____. E o gerente, que era o responsável maior, pra poder admitir esse trabalho adicional sem você receber nenhuma mão de obra adicional, era muito mais sacrifício de atividade, pra obter resultado. E a gente, realmente, foi muito feliz. Esse foi um outro desafio que a gente teve e, por sinal, na minha visita agora, em Avon, dos cinquenta anos, eu fiz questão de passar pelo almoxarifado e uma das coisas que eu tive alegria de ver foi de que a contagem rotativa e a contagem geográfica está funcionando até hoje. Ou seja, trinta anos atrás, algo que nós começamos até hoje ela é levada a dedo.

P/1 – E o que considera a sua principal realização na Avon?

R – Minha principal realização em Avon foi a promoção das pessoas. O almoxarifado era a área que tinha um dos salários mais baixos da companhia. Pela própria natureza de atividade, que não requeria especialização. E, como é que nós mantínhamos a moral da equipe elevada? Nós éramos um dos celeiros da empresa. Quando se precisava de alguém, batia-se na porta do almoxarifado à procura desse alguém. E se nós tivéssemos alguém, a gente cedia. Então, um dos grandes trabalhos do administrador de uma empresa é desenvolvimento de pessoas; Segundo, servir a empresa com uma mão de obra bem preparada; Terceiro, não tinha importância que não fosse pra sua área, mas era pra Avon, então, toda vez que nós promovíamos alguém, nós nos sentíamos altamente realizados. Primeiro, por atingir o objetivo, de exemplo para o quadro que ficava; E segundo, porque a gente premiava os melhores. Então, aqueles funcionários que a gente considerava os aproveitáveis, a gente tomava a liberdade de tratar, inclusive colocávamos à disposição de RH. "Olha, nós estamos com um funcionário que está explodindo". Essa foi e, toda vez que eu me lembro eu lembro alguns nomes, eu não vou nem citar, tem um monte deles, de pessoas que nós promovemos, que beleza. Mas, eu lembro um com certeza, que foi o Pedro Luís Maggioli Bucalão, lá atrás. Lá atrás eu ajudei ele a subir no controle de qualidade, com os treinamentos e indicações. Por exemplo, eu vou falar de um, que ele chegou a diretor, que foi o próprio Pedro Luís Maggioli Bucalão, quando ele foi admitido lá atrás, como controle de qualidade, preparado pelo Cláudio, promovido à indicação do Cláudio, depois ele chegou a diretor. Então, eu tenho certeza que nós tivemos uma participação bastante ativa e ele entendeu o espírito da Avon, o espírito de amor e sacrifício lá atrás, quando ele era mais novo, mais impulsivo e chegar a diretor. E outras satisfações foram, por exemplo: José Carlos Sanches. José Carlos Sanches, ele começou em Avon como estagiário e depois ele foi promovido, foi admitido, promovido, chegou a gerente da fabricação, José Carlos Sanches. Como gerente de almoxarifado nós tivemos trabalhos bastante integrados, porque ele era o responsável pela guarda e manutenção da matéria-prima recebida pelo almoxarifado. Parte do material era guardado no estoque novo do almoxarifado, as matérias-primas. Então, nós tínhamos que guardar, retirar, porque as empilhadeiras especiais é que podiam entrar lá e fazer isso, as outras não. A gente tinha que trabalhar muito estreito pra ele poder fazer os seus cremes, loções, colônias etc. em tempo hábil, a gente participava disso aí. Essa participação, esse relaxamento curto também eu vi lá na frente, com José Carlos Sanches, ele diretor da empresa. Eu já estava fora. Nesses dois casos, Pedro e o José Carlos Sanches, eu já estava fora de Avon, aposentado. E eu acabei depois sabendo dessas promoções e muito feliz, porque parte daquilo lá me promoveu. Os nossos ensinamentos, as nossas conversas, as nossas batalhas. Teve uma outra atividade também que me deu muita satisfação foi a participação no início do controle microbiológico dentro de Avon. A microbiologia, num momento qualquer, passou a ser necessária. E eu participei ativamente junto, àquela altura com a Tereza Rabelo, que era uma das responsáveis. Depois, a Lúcia, que ficou sendo a responsável. A gente trabalhava também no sentido de procurar obedecer a proteção aos materiais e embalagem. Caixas fechadas, evitava entrar poeira, evitar transferir poeira para embalagem, procurar manter os (palets?) limpos na hora do suprimento. Tudo isso daí interferia, e muito, no resultado do controle microbiológico, dentro da empresa. A Avon foi uma das primeiras empresas de cosméticos a adotar esse controle microbiológico, respeitando, e muito, o consumidor. Então, essa é a Avon. Ela, quando tem alguma coisa pra fazer, e ela faz com o sentido de sempre atender o consumidor, ela não mede sacrifícios internos, faz investimento, participação das pessoas que entendem a política e o desejo da empresa.

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

R – Bem, é lógico que uma pessoa conhecedora da Avon, da forma que o Cláudio era, ele procurava ter um relacionamento até afável, desde que

esse relacionamento não prejudicasse a empresa. Não foram poucas as vezes que nós tivemos que admitir trabalhos adicionais no almoxarifado em benefício da empresa. Então, o relacionamento procurava ser o mais cordial possível e com objetivo de atender a empresa. Mas, firme. Quando era pra falar não, era não. Não era possível, não dava. Então, era um relacionamento profissional, quando necessário e bastante aberto e afável, quando precisava do envolvimento e comprometimento da área que ele trabalhava, que era o almoxarifado. Existe uma pessoa que sempre ajudou a balança do almoxarifado a ser equilibrada e manter equilibrada, que é o senhor Aurizé Lucas (Wandermoreni?). Por sinal, o Aurizé Lucas (Wandermoreni?), aposentado a dois anos, ele chegou a 37 anos de companhia. Então, eu deixei o almoxarifado e isso depois ficou nas mãos dele. E ele, até transformou o almoxarifado muito melhor do que eu. Parabéns a ele. Mas eu fico feliz, porque ele foi preparado por mim. Parabéns pra ele.

P/1 – E o que a Avon representava para os funcionários na sua época?

R – Eu vou falar, inclusive, mais a nível de almoxarifado, que foi uma boa parte. Avon era uma empresa considerada maravilhosa. Por que? Ser humano não era número e nem paraíso, pra ser trocado pura e simplesmente. O ser humano era pra ser respeitado. Avon era considerada uma empresa muito humana. Ela concedia benefícios mil. Nós tínhamos um plano de saúde maravilhoso, não existia diferenciação entre o eventual presidente e os funcionários, o plano ou a clínica era a mesma utilizada. Restaurante. Que coisa maravilhosa. Casa nenhuma é capaz de manter a variação, qualidade de restaurante que a Avon tinha. Não posso falar agora, porque fazem vinte anos que eu deixei a empresa. Então, eu não posso falar. Mas àquela altura, como todo amor que a minha Mariazinha fazia a refeição de casa, ela poderia ter mais amor, mas a variação e a qualidade... Obviamente isso tinha o reforço das pessoas competentes da área, essa era uma outra parte que era bem cantada pelos funcionários. Condução. Maravilhosa. Trazia o funcionário, basicamente, da porta de sua casa, dentro da empresa. Às vezes, mudava-se o percurso do ônibus pra passar na frente da casa do funcionário, pra facilitar. Então, esses benefícios eram considerados maravilhosos. Fornecia, internamente, uma assistência médica maravilhosa. Se você tivesse uma dorzinha no dedinho, você ia lá e era atendido pela Terezinha, tô vendo a Terezinha na minha frente... Doutor Mateus... De uma forma maravilhosa. Quando o supervisor da embalagem, aquela altura era comum você ter as moças passando, hoje se chama TPM, de uma forma moderna.... Isso sempre existiu entre as mulheres. Então, de vez em quando a gente tinha uma menina sendo subtraída da linha, porque ela estava passando por dores de menstruação etc. E como é bom você ter do outro lado, na supervisão, pessoas humanas como tinha o Luciano, casado, sabia perfeitamente disso. Ele tinha filhas, tinha esposa. O Cláudio, que tinha esposa, sabe que essas coisas acontecem. Às vezes, a moça ficava o dia inteiro deitada, ela deixava a sua linha e era atendida pela assistência médica interna. Então, a Terezinha vinha lá, ou pra mim, ou pro Luciano, falava: "Olha, a Maria, infelizmente, hoje não vai trabalhar. Ela está lá sendo medicada. Ela não tem condições de trabalho". E isso se aceitava perfeitamente. Independente, as vezes, do prejuízo que você, como supervisor da embalagem, que tinha uma resposta a dar. Você não podia abater isso da produção. Você concordava perfeitamente, de uma forma humana. Você sabia necessário e era possível. Então, essa parte também, maravilhosa. Fornecimento de uniformes, ou seja, ate para casa você poderia ir de uniforme da empresa. Você não precisava nem de roupa pra vir trabalhar, você levava o uniforme pra cá... Lógico, você era responsável por um X quantidade qualquer e você respondia por isso. Aí se amanhã ou depois fosse demitido ou pedisse demissão, você tinha que responder "X uniformes". Mas a empresa não se preocupava se você levasse. Lógico, as pessoas não iriam levar pra casa, por exemplo, pra fazer a mamãe ou a esposa lavar roupa da indústria. Levava na lavanderia, a lavanderia levava e depois voltava e a pessoa ia buscar. Mas, se quisesse levar pra casa até poderia. Então, são benefícios que a gente não pode esquecer. E aí, falando a um nível um pouquinho mais alto, por exemplo, isso eu to falando a nível de quadro comum, O que os funcionários pensavam da Avon. falando de uma forma mais pessoal, num momento qualquer da vida Avon, ela começou a conceder carros. Para determinados cargos, por exemplo, gerente. Então, gerente passou a receber um carro. Novo, da empresa. Sem gastar um tostão. Bem, sem gastar um tostão. A não ser, pagar a manutenção e o consumo de combustível, isso daí ele tinha que pagar. Mas seguro, licenciamento, o carro propriamente dito e, com mais um benefício agregado: depois de três anos, quando trocasse o carro, esse carro era comprado pelo seu proprietário, o que estava utilizando o carro, por um valor residual. Ou seja, era um valor bem baixo em relação ao mercado. Então, a pessoa recebia o novo e ficava com outro pra si. Ele pagava um valor residual, poderia dar pra esposa ou vender, com lucro. Também, esse benefício era perfeitamente recebido e entendido pelos funcionários.

P/1 – E qual é o seu estado civil?

R – Sugiro que o mundo se transforme num mundo maravilhoso como é o meu lar. Casado, há 44 anos. Maravilhosamente bem casado. Por isso, a gente poderia consertar o mundo que aí está se a gente pudesse ver isso acontecendo nas outras famílias.

P/1 – E qual o nome dela?

R – Maria. Tratada amorosamente dentro do lar por Zinha, Mariazinha.

P/1 – E como a conheceu?

R – Isso é maravilhoso. Lembre-se. Eu tenho sete pra oito anos mais do que ela. Eu, quando jovem, jogava bola, futebol e dançava. Ainda danço de vem em quando, mas mais a nível de festas particulares. E eu dançava e dançava num salãozinho de um clube, que ficava no caminho da Dona Mariazinha, uma meninota. Ela tinha 12, 13 anos. E eu passava pra ir dançar e a via, às vezes, no portão, no muro. Uma menina linda de morrer. E ela foi crescendo e os meus olhos também. E num momento qualquer eu pedi pra namorar com ela. E começamos a namorar. Um namoro que durou sete anos. Porque era difícil, àquela altura, você obter as coisas, você tinha que fazer uma poupança. Hoje os financiamentos são fartos e fáceis, àquela altura não tinha muito disso, não. Você tinha que, realmente... Daí o fato de ter se prolongado mais o nosso namoro. Segundo, eu trabalhava no armazém. O meu pagamento era quase nada, era a roupa, o estudo etc., não tinha nada disso. Com dois anos de Avon nós nos casamos. Mesmo ganhando o que eu falei na entrevista, um salário mínimo e meio no começo da minha atividade. Deu pra fazer economia e mais a promoção, logo depois, a técnico de laboratório, me deu um salário melhor e nós nos casamos. Foi um amor mantido e regado com uma semente pra crescer gradativo. E que perdura até hoje. Ou seja, já são 51 anos de conhecimento. Foi assim que eu a conheci, linda de morrer, maravilhosa. Amor, não é à primeira vista, não, amor mesmo. Porque amor à primeira vista, às vezes, se esvai. Esse foi amor mesmo.

P/1 – Tem filhos?

R – Tenho dois filhos. Dois anos depois de casado veio o Claudinei. Hoje, formado, engenheiro mecânico. Avon ajudou a formar, porque pagou meu salário, com o qual eu pude pagar a faculdade. Formado engenheiro mecânico, está morando, por incrível que pareça, no México. Aonde eu estive lá, no tempo do terremoto. Mas, eu acho que a gente vai falar isso pra lá, um pouquinho, pra frente. Então, Claudinei, hoje formado, com 42 anos. Tenho uma netinha de 11 anos, morando no México, em Puebla. Eles estão trabalhando por lá, já fazem um ano e meio, trabalha também numa multinacional e tá prestando serviço lá no México, em Puebla. E eu tenho o caçula, que é o bonitão, como dizem as meninas, 33 anos, ainda solteiro. Deverá casar-se no dia seis de fevereiro de 2009. Então, aonde ele nasceu, na casa que ele nasceu, e o Claudinei. Hoje é, por herança, nossa. Foi reformada, ele está transformando isso aí no futuro lar dele. Ele deve casar-se... Espero que ele faça o curso de noivo conosco. Vai fazer.

P/1 – E o que gosta de fazer nas horas de lazer?

R – Eu sou altamente caseiro. Onde a Maria está, o Claudinho está. Onde o Claudinho está, a Maria está. Todos os nossos programas são feitos, normalmente, juntos. Com raríssimas exceções, a gente sai pra alguma atividade solo. Eu sou lar. Muito lar.

P/1 – Agora, voltando um pouquinho algumas perguntas pra finalizar essa parte da Avon. Qual você julga a importância dela pra venda direta? De essa venda de porta em porta, no Brasil?

R – Bem, pensar que esse tipo de venda, no Brasil, nasceu com a Avon. Porque a gente, àquela altura... Eu posso falar com bastante conhecimento de causa, eu trabalhava num armazém. E a gente não tinha outro tipo de chegada de material no mercado, a não ser pelas lojas, farmácias, armazéns, não existia supermercado ainda. Supermercado começou, mais ou menos, na década de sessenta. Então, a Avon inovou e revolucionou, no nosso Brasil, uma forma de fazer a chegada do produto ao consumidor. Ou seja, já que Maomé não vai à montanha, a montanha vem à Maomé. Então, a importância é enorme. E eu, particularmente, não mudaria nada. Se houvesse alguma correção a ser feita, seria... E eu não sei, não sou da área, não posso criticar. Melhorar, se alguma falha existe, nessa forma de venda. E se houver uma necessidade dentro dos conceitos de mundo moderno, hoje, onde você tem shoppings, supermercados enormes; Onde a segurança está altamente balanceada pra você atender as pessoas na porta. Seria, talvez, agregar alguma coisa, mas não abandonar esse sistema que, hoje, a segurança está fazendo com que ele seja olhado com cuidado. Mas, via de regra, a revendedora sabe e consegue chegar nesses ambientes de controle, de segurança enorme. Ela consegue fazer isso. E eu nunca tive nenhuma mensagem, até hoje, que alguém fantasiado de Avon tivesse cometido um deslize utilizando essa fantasia. A gente já viu de bombeiro, já viu de medidor de água, de telefone. E espero que nunca seja colocado a Avon dentro desses parâmetros. Eu não mudaria nada. Ela colocou isso aqui e foi seguida por muita gente, hoje existem centenas de empresas que fazem o seguimento desse sistema de venda. Porque? Porque foi um sucesso. Uma empresa que começou em 59 e que quando eu comecei, àquela altura tinham 400 funcionários. Àquela altura... Meu Deus! Nós éramos, sei lá, mil e poucas revendedoras. Chegara a um milhão e duzentas mil. Chegara a ter mais de seis mil funcionários. O que é que a gente tem que mudar, a não ser aprimorar ou agregar, mas, mudar, isso não. A Avon foi, a aquela altura, a iniciadora e hoje é seguida por centenas de empresas, inclusive, os concorrentes, dentro da mesma área de atuação.

P/1 – E o que acha dessas várias pessoas que trabalham com isso, a grande maioria são mulheres, né? O que acha do papel da Avon de auxiliar essas mulheres a entrarem no mercado de trabalho?

R – Maravilhoso. Eu tenho certeza, eu conheço pessoas que começaram a ter uma atividade profissional, porque não deixa de ser uma atividade profissional, depois de 40, 50 anos. Conseguiram ser nomeadas revendedoras e revendem na região onde moram, sem ter muito sacrifício, de movimentação, de um bairro pro outro, numa área mais ou menos bem definida, ela consegue uma renda que representa um salário e, às vezes, de um funcionário a nível de comando, de executivo. É só ela ter garra, uma área de atuação. Então, ela trouxe o benefício, principalmente algumas mulheres, de ter o seu ganho próprio, sem sair muito de sua área de moradia. Eu acho isso maravilhoso. Daí as um milhão e duzentas mil revendedoras, e que eu tenho certeza que se abrisse um pouco mais, seria mais.

P/1 – E como avalia o fato dos produtos Avon chegarem aos lugares mais distantes do Brasil?

R – Pra uma pessoa que começou lá em 1972, eu escutei histórias mil. De o produto chegar nas áreas mais distantes quando estava enchente, levadas por barco, levadas, enfim, por uma forma inusitada de fazer o material chegar na mão da... Porque é um compromisso muito sério, a hora que vendeu, fazer com que o produto chegue na mão do consumidor, não vai decepcioná-lo. Ele conta com isso pra um presente, pra uso próprio. Enfim, mil formas e que faz esse produto chegar no mercado. E Avon nunca mediu esforços pra fazer com que isso chegasse na mão do consumidor. É Avon, reconhecidamente, a maior empresa de distribuição, de logística de material. Saindo, às vezes, de São Paulo e atingindo locais inacessíveis e inimagináveis. Maravilhoso.

P/1 – E qual a sua visão a respeito das ações sociais que ela realiza?

R – Enquanto eu estava em Avon, algumas ações a gente viu acontecer. Por exemplo: esporte. Ela deu apoio a alguns esportistas. Eu não vou conseguir, assim, com muita facilidade, lembrar os nomes. Mas, internamente, por exemplo, ela dava um apoio muito grande pro pessoal, quando participava das atividades, que eram comandadas pelo Sesi. Eu me lembro perfeitamente que nós demos apoio, através de um momento qualquer que o (Odécio Lence?) esteve na presidência temporária da empresa, de suporte a uma casa, que é como se fosse uma creche, por exemplo. Não era bem esse o conceito, mas àquela altura a Avon começou a dar esse tipo de apoio. Primeiro foi esporte, depois, esse. Eu sei que hoje, você tem uma centena deles. Nesses vinte anos longe, a gente perde um pouquinho o contato. Mas, eu sei que ela continua investindo. E que transforma ela numa empresa altamente respeitável. Eu tenho dito sempre em qualquer lugar que eu vou, falei pro motorista hoje, no caminho,

falei: "Se as nossas empresas brasileiras tivessem o mesmo conceito de respeito que a Avon tem, pelo meio ambiente, pela sociedade, pelo ser humano, não precisava ser 100%, se fosse só um percentual, esse aqui seria um país muito diferente do que ele é. E a Avon é quem, tenho certeza, que gradativamente foi puxando uma série de olhares pra esses investimentos individuais. Tem uma coisa maravilhosa que eu passei batido e não falei que é a creche. Você quer coisa mais maravilhosa do que a creche dentro de Avon? Só quem conhece, quem viu aquilo e quem participou, inclusive, eu tinha funcionárias que levavam os seus filhos na creche, por um determinado período pré-determinado. Saía, autorizada por nós, pra amamentar. Vocês querem coisa mais maravilhosa do que um benefício como esse? Eu passei batido nos benefícios. Esse benefício é altamente louvável. E ela foi, basicamente, uma das primeiras indústrias nacionais a colocar uma creche dentro do seu ambiente profissional de trabalho. Eu tenho certeza que hoje já foi seguida. Parabéns pra quem seguiu.

FIM DA FITA

R – Bem, pensar que esse tipo de venda, no Brasil, nasceu com a Avon. Porque a gente, àquela altura... Eu posso falar com bastante conhecimento de causa, eu trabalhava num armazém. E a gente não tinha outro tipo de chegada de material no mercado, a não ser pelas lojas, farmácias, armazéns, não existia supermercado ainda. Supermercado começou, mais ou menos, na década de sessenta. Então, a Avon inovou e revolucionou, no nosso Brasil, uma forma de fazer a chegada do produto ao consumidor. Ou seja, já que Maomé não vai à montanha, a montanha vem à Maomé. Então, a importância é enorme. E eu, particularmente, não mudaria nada. Se houvesse alguma correção a ser feita, seria... E eu não sei, não sou da área, não posso criticar. Melhorar, se alguma falha existe, nessa forma de venda. E se houver uma necessidade dentro dos conceitos de mundo moderno, hoje, onde você tem shoppings, supermercados enormes; Onde a segurança está altamente balanceada pra você atender as pessoas na porta. Seria, talvez, agregar alguma coisa, mas não abandonar esse sistema que, hoje, a segurança está fazendo com que ele seja olhado com cuidado. Mas, via de regra, a revendedora sabe e consegue chegar nesses ambientes de controle, de segurança enorme. Ela consegue fazer isso. E eu nunca tive nenhuma mensagem, até hoje, que alguém fantasiado de Avon tivesse cometido um deslize utilizando essa fantasia. A gente já viu de bombeiro, já viu de medidor de água, de telefone. E espero que nunca seja colocado a Avon dentro desses parâmetros. Eu não mudaria nada. Ela colocou isso aqui e foi seguida por muita gente, hoje existem centenas de empresas que fazem o seguimento desse sistema de venda. Porque? Porque foi um sucesso. Uma empresa que começou em 59 e que quando eu comecei, àquela altura tinham 400 funcionários. Àquela altura... Meu Deus! Nós éramos, sei lá, mil e poucas revendedoras. Chegara a um milhão e duzentas mil. Chegara a ter mais de seis mil funcionários. O que é que a gente tem que mudar, a não ser aprimorar ou agregar, mas, mudar, isso não. A Avon foi, a aquela altura, a iniciadora e hoje é seguida por centenas de empresas, inclusive, os concorrentes, dentro da mesma área de atuação.

P/1 – E o que acha dessas várias pessoas que trabalham com isso, a grande maioria são mulheres, né? O que acha do papel da Avon de auxiliar essas mulheres a entrarem no mercado de trabalho?

R – Maravilhoso. Eu tenho certeza, eu conheço pessoas que começaram a ter uma atividade profissional, porque não deixa de ser uma atividade profissional, depois de 40, 50 anos. Conseguiram ser nomeadas revendedoras e revendem na região onde moram, sem ter muito sacrifício, de movimentação, de um bairro pro outro, numa área mais ou menos bem definida, ela consegue uma renda que representa um salário e, às vezes, de um funcionário a nível de comando, de executivo. É só ela ter garra, uma área de atuação. Então, ela trouxe o benefício, principalmente algumas mulheres, de ter o seu ganho próprio, sem sair muito de sua área de moradia. Eu acho isso maravilhoso. Daí as um milhão e duzentas mil revendedoras, e que eu tenho certeza que se abrisse um pouco mais, seria mais.

P/1 – E como avalia o fato dos produtos Avon chegarem aos lugares mais distantes do Brasil?

R – Pra uma pessoa que começou lá em 1972, eu escutei histórias mil. De o produto chegar nas áreas mais distantes quando estava enchente, levadas por barco, levadas, enfim, por uma forma inusitada de fazer o material chegar na mão da... Porque é um compromisso muito sério, a hora que vendeu, fazer com que o produto chegue na mão do consumidor, não vai decepcioná-lo. Ele conta com isso pra um presente, pra uso próprio. Enfim, mil formas e que faz esse produto chegar no mercado. E Avon nunca mediu esforços pra fazer com que isso chegasse na mão do consumidor. É Avon, reconhecidamente, a maior empresa de distribuição, de logística de material. Saindo, às vezes, de São Paulo e atingindo locais inacessíveis e inimagináveis. Maravilhoso.

P/1 – E qual a sua visão a respeito das ações sociais que ela realiza?

R – Enquanto eu estava em Avon, algumas ações a gente viu acontecer. Por exemplo: esporte. Ela deu apoio a alguns esportistas. Eu não vou conseguir, assim, com muita facilidade, lembrar os nomes. Mas, internamente, por exemplo, ela dava um apoio muito grande pro pessoal, quando participava das atividades, que eram comandadas pelo Sesi. Eu me lembro perfeitamente que nós demos apoio, através de um momento qualquer que o (Odecio Lence?) esteve na presidência temporária da empresa, de suporte a uma casa, que é como se fosse uma creche, por exemplo. Não era bem esse o conceito, mas àquela altura a Avon começou a dar esse tipo de apoio. Primeiro foi esporte, depois, esse. Eu sei que hoje, você tem uma centena deles. Nesses vinte anos longe, a gente perde um pouquinho o contato. Mas, eu sei que ela continua investindo. E que transforma ela numa empresa altamente respeitável. Eu tenho dito sempre em qualquer lugar que eu vou, falei pro motorista hoje, no caminho, falei: "Se as nossas empresas brasileiras tivessem o mesmo conceito de respeito que a Avon tem, pelo meio ambiente, pela sociedade, pelo ser humano, não precisava ser 100%, se fosse só um percentual, esse aqui seria um país muito diferente do que ele é. E a Avon é quem, tenho certeza, que gradativamente foi puxando uma série de olhares pra esses investimentos individuais. Tem uma coisa maravilhosa que eu passei batido e não falei que é a creche. Você quer coisa mais maravilhosa do que a creche dentro de Avon? Só quem conhece, quem viu aquilo e quem participou, inclusive, eu tinha funcionárias que levavam os seus filhos na creche, por um determinado período pré-determinado. Saía, autorizada por nós, pra amamentar. Vocês querem coisa mais maravilhosa do que um benefício como esse? Eu passei batido nos benefícios. Esse benefício é altamente louvável. E ela foi, basicamente, uma das primeiras indústrias nacionais a colocar uma creche dentro do seu ambiente profissional de trabalho. Eu tenho certeza que hoje já foi seguida. Parabéns pra quem seguiu.

FIM DA FITA

P/1 – Então, qual foi o fato mais marcante que o senhor presenciou na Avon?

R – Houveram alguns fatos, alguns agradáveis e alguns desagradáveis. Mas, infelizmente, o que mais marcou foi um desagradável. No primeiro dia de atividade de Avon em Jurubatuba, nós tivemos três funcionárias nossas atropeladas. Duas sem gravidade, lógico, machucou. E uma que infelizmente ficou com uma seqüela pra vida toda, ela teve um probleminha, depois até, de locomoção. Ela se locomove, hoje eu não sei se viva, mas como isso foi da ordem de 1969, se eu não engano, que a gente mudou 70. No primeiro dia de atividade, três funcionárias, e que eram minha funcionárias. Então, veja o quanto aquilo doeu, o quanto aquilo machucou. Você iniciar uma alegria e ao mesmo tempo levar uma pancada dessa. Essa menina... Gozado, eu até já procurei o nome dela nas minhas memórias e acabei, infelizmente, não conseguindo lembrar. Então, ela ficou com seqüelas, nunca mais trabalhou na vida, mas, de vez em quando ela aparecia, quando nós tínhamos festa. E ela, toda vez que me via me emocionava muito, porque ela vinha me abraçar, a gente respeitava muito. Sempre respeitei bastante as funcionárias, porque era uma vida sacrificante você ficar sentado numa linha de produção muito tempo, não é fácil não, colocar tampinha... Tá certo que se movimentava por apoio à produtividade. mas, isso foi um fato bastante desagradável. Esse marcou, infelizmente, mais do que todos ou outros, pelo envolvimento que teve. Uma festa e ao mesmo tempo uma notícia super desagradável. Agora, teve um outro desagradável que foi, por incrível que pareça, nós tivemos uma greve. Uma empresa maravilhosa, com mil concessões, salário o melhor da região e houve uma greve. Lógico que foi uma greve política, o sindicato quis mostrar o seu poder como sindicato. Existiam razões políticas atrás dessa greve e alguns funcionários acabaram, infelizmente, aceitando o desafio que o sindicato propôs e acabou maculando a imagem que a gente sempre teve da Avon. Alguns funcionários se excederam, nós passamos...Nós que eu digo, porque o gerente tinha que comparecer. Os funcionários não podiam entrar, eles eram impedidos. E o pessoal do comando, diretores, gerente, supervisor, tinha que entrar na empresa. Nós passávamos por um corredor polonês Sem agressão física, não existia agressão física, mas o que você ouvia de agressões verbais, às vezes, com a sua moral, com o seu comportamento. Isso também marcou, de uma forma bem desagradável. Felizmente, foram essas duas. Agora, positivas, meu Deus do céu... Quantas. Foram tantas. Cada festa que nós tínhamos, cada promoção que a gente via acontecer. Quando você via um funcionário, que você lutava e batalhava por ele, mesmo não sendo da sua área, ser promovido, isso era uma alegria muito grande, marcante positivamente. Eu tenho exemplo, que vale a pena ser contado. O Diniz. Diniz era um funcionário da expedição. Quando o supervisor da embalagem, ainda a nível de João Dias, num momento qualquer o Diniz veio me pedir que queria trabalhar na embalagem, como era chamado de verdão. O funcionário da embalagem usava uma roupa verde, um uniforme verde. Então, era o verdão. Ele falou: "Tô aborrecido, cansado da vida daqui, só tomo porrada etc." E eu conhecia o trabalho de Diniz, Por que? Porque quando o controle de qualidade, eu tinha que fazer visitas à expedição pra ver a qualidade, às vezes, sabonete, como é que estava. Eu fazia uma avaliação dos produtos lá, pra ver se nós estávamos realmente obedecendo os critérios qualitativos, o critério de Fifo, que é mandar o mais velho primeiro, não tem nada tremendo, do que o mais novo. Então, existiam alguns critérios que a gente tinha que fazer uma fiscalização. E eu conhecia o trabalho do Diniz lá. Eu falei: "Diniz! Peraê. Não me diga que você está querendo deixar o trabalho que você faz pra vir aqui carregar caçamba, carregar (palets?). Não faça isso". "Não _____" "Tsc. Não faça isso. Espere a sua vez, que a sua vez e a sua oportunidade vai chegar. Faça o seguinte: estude." Eu falei pra ele antes do que o Eduardo falou pra mim. Eu falei: "Estude. Melhore a sua condição. Eu tenho certeza que você vai ser _____ uma hora qualquer". E esse foi um dos momentos bastante alegre, porque lá na frente ele foi promovido, chegou a ser supervisor do estoque da expedição. Então, esse foi um fato marcante, bastante agradável. Eu tive uma centena de outros, se eu fosse relatar aqui. Lembro-me de um outro também. Uma das nossas inspetoras de linha, quando supervisor de embalagem, Graça, nós a chamamos. Maria das Graças, Graça. A Graça, inspetora de linha, andava aborrecida com o trabalho dela. eu falei: "Mas, qual é o problema, Graça? Que é que você gostaria de fazer? Se fosse pra fazer alguma coisa aqui, você teria que entrar no lugar de um de nós. Eu não vejo esse tipo de possibilidade. Mas, por que você não melhora o seu grau? E você, que já tem um monte de coisa boa, a gente pode, amanhã ou depois, te oferecer à empresa pra ser aproveitada numa outra área". E foi o que aconteceu. ela começou a estudar, ela fez administração de empresa e num momento qualquer lá na frente, eu ajudei a promovê-la para o controle de produção inventário. Então, ela deixou a embalagem, numa melhora de atividade, obviamente, melhora salarial. E ela foi trabalhar no controle de produção inventário. Então, foram coisas como essas. Alegria me dá, por exemplo, hoje, de lembrar que algumas pessoas que fizeram estágio conosco no almoxarifado, passaram por lá, tiveram depois realce na empresa, com pequenos detalhes que a gente passou de vivência. A vivência que a gente tinha de Avon, fazia com que o funcionário pudesse entender as coisas de Avon e olhasse, as vezes, vinha reclamando de algum detalhe, eu falava: "Calma, não é por aí, vá devagar, tenha paciência". e agente conseguiu ver algumas pessoas chegarem no topo da empresa, eu já citei dois exemplos. Mas, a presidente da empresa brasileira, ela também, lá atrás, fez um estágio conosco, no almoxarifado. ela era funcionária da parte de orçamentos. E depois, obviamente, foi promovida pras outras áreas, andou trabalhando numa série de áreas da empresa e eu já fora da empresa, aposentado, tive a alegria de ver-la promovida à presidente. Vocês sabem de quem eu estou falando. Então, infelizmente, a cabecinha agora tá atrapalhada, o nome dela tá voando aqui.

P/1 – É Eneida?

R – A Eneida. Que alegria ver a Eneida promovida. A primeira presidente mulher do Brasil. E não deixou de ter uma sementinha nossa, lá atrás, falando da Avon, o que é que era Avon. Pra uma pessoa nova na empresa, sabe que essas coisas marcam muito. Então, eu falava: "Tenho tantos anos na empresa". E ouvia falar com tanto entusiasmo, isso tenho certeza que ajudava essas pessoas a decidirem ficar na Avon. Então, a Eneida é um dos exemplos que a gente teve. E eu tenho uma outra centena de alegrias.

P/1 – Então, qual foi o maior aprendizado de vida que você teve na Avon?

R – Eu tenho a impressão que essa entrevista aqui está falando muito do aprendizado que eu tive. Aquele menino, com 26 anos, encolhidinho, talvez até um pouco tímido a nível de Penha, conseguiu crescer junto com a Avon. Eu tenho certeza que eu cresci mais que a Avon, pessoalmente falando. Aprendi muito, aprendi a conversar, aprendi a dialogar, aprendi a aceitar as adversidades, aprendi a viver com mais sabor as vitórias. Isso tudo foi a Avon que me deu durante o meu aprendizado. Fui promovido umas porções de vezes, em diversas áreas. Por que? Porque a troca que existia entre o ensinamento e o aprendizado era muito grande. E isso fez exatamente com que a gente chegasse a poder hoje falar com

facilidade e enfrentar públicos sem tremer, na hora que dou palestras. Tudo isso foi aprendido lá atrás. Inclusive, a nível de Avon, a gente quando tinha que fazer alguma palestra na sua área de atuação passava como uma beleza, tudo isso eu aprendi lá. E eu era verdinho, não tinha... Falava "Bom dia" meio encolhido. Então, isso tudo eu aprendi na Avon, me comunicar, ser mais humano, ser mais dócil.

P/1 – E o que acha da Avon estar resgatando a sua memória através desse projeto?

R – Que bom! Que bom! Eu pensei que fosse levar todo esses conhecimentos comigo, não passar pra ninguém. Existe um outro exemplo que eu dou na minha vida: eu, pela própria necessidade de atividade interna, eu tive que estudar inglês, melhorar o meu inglês. eu tive a felicidade e a facilidade de aprender bem o inglês. E eu, gramaticamente, eu sei bastante o inglês. Bastante. Muito mais até do que a comunicação. E eu vou levar esse aprendizado da gramática inglesa, embora comigo, que eu não consegui repassar. E eu pensava, mesmo antes de saber dessa tentativa de resgatar, através do Museu da Pessoa, "Caramba, quanto conhecimento que eu estou levando embora. Por que que eu não poderia deixar pra alguém?" Então, que maravilha poder, com esses depoimentos, essas gravações, deixar um aprendizado de vida e passar adiante o que é que é a vida e como é que ela pode ser melhorada. Isso é maravilhoso. Parabéns.

P/1 – E qual a sensação de fazer parte desse projeto?

R – Eu não sabia que eu era tão querido e tão amado. Eu faço parte de um grupo de pessoas que deixou a Avon através de aposentadoria. Existe o Clube dos Aposentados. Eu nem sei qual é o número hoje, mas deve girar por volta de uns quinhentos, quatrocentos, quinhentos. E qual foi a minha alegria no dia da festa de 50 anos, ser incluído entre alguns especiais. E eu fui considerado especial. Que bom! Muito mais, hoje então, ser especial ao quadrado. Porque nem todos foram escolhidos pra falar de Avon, pra falar da sua vida. Eu tenho certeza de que isso foi selecionado por uma série de razões. Eu tenho certeza que nessa escolha tem a mão de uma pessoa altamente querida que chama-se Iria. A Iria é assistente social e ela me conhece muito bem. Tenho certeza que o dedo dela está aí nessa escolha. Falou: "Leva o Claudinho". Então, ser colocado entre essas pessoas especiais me deixou altamente orgulhoso. Humilde, mas altamente orgulhoso. Muito obrigado.

P/1 – E tem mais alguma coisa que o senhor gostaria de nos contar?

R – Tenho sim. Eu acabei esquecendo, nós passamos. Em toda essa nossa conversação, com algumas perguntas dirigidas, e eu não quis tratar disso aí nem nos fatos marcantes positivos e negativos. Eu deixei pra falar, por exemplo, de algo que aconteceu e que marcou a minha vida muito. Que mostrou, naquele momento, o quanto eu era querido. Quer seja na empresa e quer seja pela minha família, principalmente pela minha esposa. Em 1982, eu fui levado ao México pelo Amílcar Melendez. O Amílcar Melendez era diretor, naquela altura, na área de materiais etc. E eles estavam enfrentando dificuldade na administração do almoxarifado deles. Então, dos Estados Unidos veio uma orientação que eles queriam mandar alguém da Inglaterra para o México. E o Amílcar falou: "Não. Pode parar. Eu conheço o melhor administrador de almoxarifados da Avon mundial". Que alegria, inclusive, quando eu ouvi falar isso. Por ele, no México, quando eu já lá estava. "Trouxe pra cá uma pessoa..." Isso me deixou... Meu Deus! Não cabia dentro de mim. Mas o Amílcar Melendez me convidou. Obviamente, convidou através da empresa, foi permitido. Eu passei um mês e meio, aproximadamente, trabalhando e corrigindo lá uma porção de desvios. A gente conseguiu, àquela altura, uma economia em pesos mexicanos, que transformados em dólar, isso que era o objetivo da empresa, muito maior. Porque o peso mexicano, lá em 1982, tinha um peso maior do que o nosso cruzeiro, nós andávamos numa inflação de 70, 80%. Então, a gente trabalhava, vendia. Quando transformava o nosso cruzeiro em dólares, mandava um punhadinho de dólares pros Estados Unidos. Então, nós éramos considerados nada. O México valia muito mais. Lá foi o Cláudio pro México. Fiz um trabalho, que eu reputo até como muito bom. Trouxe uma série de resultados, estavam pretendendo alugar um terceiro armazém, porque não cabia o material. Algumas ações que o Cláudio sugeriu que se fizesse permitiu que não só se alugasse um novo armazém, como se eliminasse excessos dentro dos armazéns antigos. E sobrou espaço sem ter que investir ou gastar aluguel, por exemplo. Muito bem. Tratei do sistema de localização, uma série de detalhes. Em 85, novamente o México necessitou do Claudinho e lá foi ele. Chegamos numa determinada data, à noite, isso devia ser por volta de umas 11 horas da noite. Hora México. Deveríamos ter ido pra um hotel escolhido pelo Ailton. Ailton foi o colega da parte de manutenção de embalagem, que foi conosco. Ele falava: "Quero ficar perto da zona de visitação dos turistas". Então, o México sugeriu, àquela altura, um hotel no centro, na Zona Rosa, que chamava-se Regis Hotel. Quando nós chegamos, o pessoal do México, que foi nos buscar, ao invés de nos levar pra lá, por uma necessidade interna de locomoção de pessoas, falou: "Olha, não vai ser possível, porque senão vamos ter muito trabalho". Nos levou pra um hotel chamado Chapultepec. Mais próximo de Avon - México. Por facilidade de locomoção eles tinham hóspedes do exterior lá, pra levar todo mundo junto. Na manhã seguinte, quando nos levantamos, sete horas, hora México, que eu e Ailton estávamos tomando café, começou a tremer a mesa. Pra nós, um fato inédito, nunca tínhamos visto isso, nunca tínhamos passado por nenhum terremoto, coisa semelhante. Começaram a cair os talheres, xícaras em cima da mesa, quadros da parede. O Pessoal começou a correr, os hóspedes de modo geral. E nós, pasmos. Ficamos parados. Eu não sabia o que tava acontecendo. Vieram os garçons, nos pegaram e disseram o seguinte: "Fiquem aqui". Colocaram-nos embaixo da soleira, que eram enormes. "Não saiam daqui. Aconteça o que acontecer, pode cair o Hotel. Fiquem aqui". Isso aí durou três, quatro minutos. Foi a nível de se presenciar e escutar o barulho que fazia e tudo caindo, mesas e quadros, lustre. Falei: "Meu Deus. O que é que tá acontecendo?" Parou. E nós fomos trabalhar. No trabalho, nós começamos a ouvir os comentários do pessoal da fábrica. De que tinha havido um problema seríssimo na Cidade do México, no Centro, principalmente. Porque a abrangência do tremor foi da ordem de oito, qualquer coisa, na Escala Richter. Balançou muito. Derrubou centenas de milhares de casas e prédios. E esse Regis Hotel, que nós lá deveríamos estar e que pela providência divina o papai não quis que nós fôssemos lá, papai do céu falou: "Não, vocês vão estar fora disso aqui". Nos mudou de local. Nesse hotel não se salvou ninguém. Nós ficamos sem nenhuma comunicação pra lado nenhum. Eu só tive um pequeno telefonema que eu fiz, da ordem de sete e pouco. Liguei pro consulado brasileiro, aqui no México, ainda tinha comunicação interna e falei: "Eu sou Fulano de Tal e eu estou vivo. Se alguma coisa acontecer diga que nós estamos bem". Eu e Ailton. Foi o que eu consegui passar adiante. Nunca mais tivemos nenhuma comunicação. Uma semana e meia depois, no nosso hotel, passam alguns repórteres brasileiros e entre eles, Ernesto Palha. O repórter. E eu, obviamente, quando vi fui perguntar o que é que eles estavam falando. E o conhecia, porque já o tinha visto na mídia. Falei: "Oh, Ernesto. Que é que você está fazendo aqui? Sou brasileiro, tô no meio desse tumulto todo sem comunicação, sem nada. No nosso país estão imaginando que nós, obviamente, morremos. Porque não houve mais comunicação. Quando é que você vai embora?" "Amanhã." Eu falei: "Maravilha. Você vai fazer o seguinte. Posso tomar a

liberdade de pedir a você que ligue prá minha esposa e prá esposa do Ailton?" "Tudo bem". Dei o telefone dos dois. "E você poderia me levar uma carta?" Eu fiz uma carta. Que pena que eu não encontrei essa carta, ela poderia ser a carta de declaração de amor eterno de um moribundo, qualquer coisa. Ela está em casa e eu não consigo localizá-la. E ele trouxe a carta e assim que ele colocou os pés no solo brasileiro, do aeroporto ele ligou prá minha casa e ligou prá casa do Ailton. Falava: "Eu sou Fulano de Tal, estive assim, assim. Encontrei o seu marido vivo, bem. Ele mandou dizer prá Zinha..." Foi o código, porque Zinha é o tratamento interno amoroso. "Ele mandou dizer prá Zinha que ele está bem". E obviamente ligou prá casa do Ailton. "Eu trouxe uma carta dele que eu vou colocar no correio, que deve chegar na sua casa amanhã ou depois de amanhã". Foi assim que dez dias depois nós dissemos que estávamos vivos. Então, eu queria registrar isso aí, que é muito marcante na vida. E depois, mais uns cinco dias, pela própria condição psicológica, quer seja do país, quer seja nossa, o trabalho que nós fomos fazer foi interrompido e nos mandaram de volta. Ninguém sabia que nós estávamos voltando. Ninguém sabia. E eu fiz uma surpresa e brotei na minha porta sem avisar ninguém. E a primeira pessoa que me viu foi a minha sogra. Maravilhosa. A sogra, coitada, elas são chamadas de sogra no dia seguinte do casamento. Até ontem era Dona Maria, de hoje em diante é minha sogra. Não é nada disso. Elas são, às vezes, um poço de sabedoria, só basta entendê-las. Minha sogra maravilhosa, correu, me abraçou, começou a chorar, gritar. A esposa apareceu na janela, arrrr, ui. Arrepiá contar isso aí porque também foi um fato muito marcante. Quem me levou lá as duas vezes, Amílcar Melendez. Quando ele administrava a nossa empresa, duro, exigente, como tem que ser. Uma responsabilidade enorme que ele tinha e no entanto ele reconhecia o mérito de cada um dos seus funcionários ao ponto de em 82 dizer: "Eu tenho o melhor administrador de almoxarifados do mundo. Deixe-me trazê-lo".

P/2 – O senhor quer falar mais alguma coisa?

R – Eu quero agradecer, ao Museu da Pessoa, a oportunidade que está dando aos funcionários de Avon, de poder passar um pouco de história do início de Avon, as dificuldades que existiam, o que é realmente a Avon, qual é o objetivo dela, com as palavras de pessoas que estão dentro da empresa, realmente no meio dos funcionários, fazendo esse trabalho. Quero agradecer a Luane, a Claudicéia e a Pati, a paciência que vocês tiveram de ouvir esse depoimento. Mas, pode ter certeza, foi depoimento puro, não houve nenhuma manipulação. Eu estive escrevendo um pequeno relato prá lembrar de algumas coisas, outras foram esquecidas. Mas, obrigado, realmente. É um trabalho que eu agora, conhecendo um pouquinho mais, acho maravilhoso, dignificante. Principalmente, entre nós brasileiros dizer que no Brasil tem gente que é gente. Tem gente que é gente e sabe fazer as coisas. E que bom poder passar adiante essas experiências. Muito obrigado.

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

FIM DE ENTREVISTA

FIM DE CD

DÚVIDAS:

(Morila?)

(Walter Rogeri?)

(Nicolei?)

(EPI's?)

(Osvaldo?)

(Rodomar?)

(ShufáShell?)

(Nerowhyou?)

(Shufá?)

(Wandermore?)

(palets?)

(Odécio Lence?)