

MUSEU DA PESSOA



Museu da Pessoa

Uma história pode mudar seu jeito de ver o mundo.

Memórias do Comércio 2020-2021

Jad e Supermercados Confiança: Uma história de sucesso

História de [Jad Zogheib](#)

Autor: [Museu da Pessoa](#)

Publicado em 15/03/2021

Projeto Memórias do Comércio 2020-2021

Entrevista de Jad Zogheib

Entrevistado por Cláudia Leonor e Rosana Miziara

Bauru, 10 de fevereiro de 2021

Entrevista MC_HV026

Transcrita por Selma Paiva

Conferida por Ana Eliza Barreiro

P1 – Então, boa tarde, ‘seu’ Jad, obrigada por ter aceitado o convite pra fazer a entrevista, em nome do Sesc e do Museu da Pessoa, agradeço imensamente. Eu vou pedir pro senhor falar novamente o seu nome completo, o local e a data de nascimento.

R1 – Ok. Jad Zogheib meu nome, de Bauru, nascido em 24 de novembro de 1956.

P1 – Maravilha! ‘Seu’ Jad, e o nome dos seus pais e onde eles nasceram? Quando?

R1 – Meus pais são sírio-libaneses. Minha mãe do Líbano, de Zahleh e meu pai da Síria, Damasco. Eles vieram pro Brasil em 1951. Minha mãe Laurice Elias Skaf Zogheib e meu pai Youssef Maccari Zogheib.

P1 – ‘Seu’ Jad, eles já vieram casados?

R1 – Sim, já vieram casados. Já tinha dois irmãos que vieram - nasceram lá – pequenos, pra cá, em 1951, de navio, na época da guerra, tal. Ele já tinha um irmão aqui, na cidade de Arealva, eles vieram e ele chegou a convite do irmão do meu pai aqui, em 1951.

P1 – E por que o seu tio escolheu Arealva pra se estabelecer? Tem algum motivo?

R1 – Então, lá tinha alguns familiares libaneses, uma colônia ali e conhecido dele, então por isso que ele escolheu lá. Uma cidade pequena, hoje tem dez mil habitantes, em torno disso. Na época, talvez um pouco mais. É uma cidade que não se desenvolveu. Mas é próxima aqui de Bauru, onde a gente está hoje, quarenta quilômetros de Bauru. E é por isso, né? O parentesco e algumas pessoas conhecidas da terra dele.

P1 – O senhor nasceu em Arealva?

R1 – Eu sou nascido na cidade de Arealva, exatamente. 1956.

P1 – Arealva o senhor falou, tem dez mil habitantes. Na época devia ser menor ainda, assim. O que o senhor lembra? As lembranças mais antigas de Arealva.

R1 – Olha, lá nós temos o Rio Tietê, que é próximo ali, então passa o rio lá, mas é uma cidade exclusivamente de agricultura e agropecuária, não tem indústria, é uma cidade pequena. A minha lembrança é de infância, mesmo. Eu morei em Arealva até os meus 15 anos, né? Mas Arealva, onde nós tínhamos, iniciou o comércio, meu pai já tinha o comércio, que era Casa Confiança, então o nome Supermercado Confiança de hoje se originou de Casa Confiança, da época dos meus pais, né? Depois posso fornecer acervo de fotos da Casa Confiança pra você, né? Então, começou com armazém de secos e molhados, pelo meu tio e depois, quando meu pai veio, ele assumiu a parte do comércio e meu tio já - também, depois, uma certa hora - não fazia mais parte do negócio em Arealva e a nossa família tocou lá em Arealva. Nossa família: meu pai e os filhos, até então, né? Mas a gente era pequeno, então, quando começamos a crescer, houve a necessidade de vir pra uma cidade grande, que são sete irmãos, uma família de sete irmãos, porque pra vir fazer colégio, faculdade, tinha que viajar todos os dias. Então, ele veio pra cá e transferiu a Casa Confiança pra Bauru. Ainda continuou como secos e molhados Casa Confiança. Isso já em 1971, que nós viemos de Arealva pra Bauru. 1971.

P1 – Na primeira Casa Confiança em Arealva, o senhor lembra, assim, do interior dela? O que são secos, o que são molhados?

R1 – Muito, muito. Uma bela recordação. Naquela época ainda, quando eu iniciei, que eu me recordo, a partir aí dos meus 12 anos, aproximadamente, que ajudava meus pais, vivia com o umbigo no balcão, né? Lá você atendia, separava as compras do cliente. E a minha

recordação que tudo era a granel. Não tinha nada pronto, né? Então, era uma Casa Confiança, vendia secos e molhados, tecidos, vendia implemento agrícola, material de construção, então vendia cimento, um pouco de tudo naquela época. A minha recordação de lá é que era tudo a granel, tudo no saco: arroz, feijão, óleo era bomba, bombeava porque, naquela época, não se tinha tanta embalagem como nos dias de hoje. Então, era tudo muito a granel. Comprava tudo a granel, né? A única coisa que eu recorde que vinha embalado era farinha de trigo, num saquinho de papel. Agora, o resto era tudo a granel. Era açúcar a granel, era arroz, feijão...

P1 – Tem alguma memória, assim, olfativa? Assim, de cheiros.

R1 – Muito, do armazém porque, assim, o que vendia? Fumo de corda, sardinha em lata. (risos). Ai, tinha o cheiro característico de tudo aquilo, né, que é o cheiro de armazém, que só quem vivenciou, sabe, Cláudia. É uma coisa assim, esse cheiro até hoje a gente sente, do armazém de secos e molhados. E era muito gostoso, então você sentia cheiro de tudo, né? Do bacalhau, a sardinha, a merluza e fumo de corda (risos) e tudo o mais. E vendia bebida no balcão. Vendíamos tecido, calçado, chapéu, sombrinha, bico de arado. Era armazém, mesmo, aquele armazenço, né? O que me recorde não tinha muitas marcas. Então, você tinha o creme dental Gessy e Kolynos; você tinha o sabonete Gessy e Lux e tal. Carnaval, na época, então, as marchas da época e as poucas coisas que existiam à disposição, em termos de marca, né? As opções de hoje são infinitas, né? Mas, assim, era tudo muito simples, né?

P1 – ‘Seu’ Jad, nessa época do armazém, o senhor falou que Arealva era uma cidade muito agrícola, né?

R1 – Isso.

P1 – Assim, era mais o pessoal que morava no campo, que comprava? Tinha o dia que comprava mais? Como que isso se organizava?

R1 – Sim. Era muito... vinha da roça, né? As pessoas paravam com a charrete, com a carroça, na porta do estabelecimento, pra comprar, né? E vinha muito assim. E, assim, o que era legal também existia muita barganha na época. Então, os produtores de feijão, de milho. Então, como a gente vendia isso pras pessoas da cidade, a gente comprava também as coisas da roça, que era a granel, comprava em saco, né? Diferente dos dias de hoje, né? E tinha, assim, essa troca e bastante venda na caderneta, no fiado, mesmo e, assim, as pessoas que trabalhavam no campo, a gente esperava a safra, pra fazer a permuta, pra eles pagarem. Então, tinha todas essas variáveis na época, que era muito bacana, era muito da confiança, né? Meus pais confiavam nas pessoas e era muito gostoso isso, essa lembrança gostosa da época do armazém. Vendia muito querosene em latinha de cinco litros, né? Porque, naquela época, também não tinha muita energia nos sítios e tal e usava-se muito querosene, pros lampiões e tal. Lembranças gostosas aí, né? Bacanas.

P1 – O senhor ajudava, já? Os seus irmãos ajudavam no armazém?

R1 – Sim, todos ajudavam, porque o armazém era na frente da casa. Então, era tudo junto, entendeu? Morávamos ali e não tinha... ia na escola e depois da escola, os filhos que demonstravam interesse em ajudar o pai, ajudavam, que não tinha aquela obrigação, tinha bastante filho, né? Mas era mais meu pai que fazia. Mas eu me recorde de algumas vezes, ele vinha... as indústrias que existiam na época, Francisco Matarazzo, onde a gente comprava óleo, as marcas da época, que tinha óleo de algodão e óleo de amendoim. Não existia óleo de soja, né? Era o que se tinha, na época. E as indústrias Francisco Matarazzo faziam sabão. Mas a gente veio, muitas vezes, também, meu pai - nós vendíamos tecido - tinha necessidade de vir em São Paulo, na Vinte e Cinco de Março, fazer a compra. Eu fiz essa viagem com ele e, na época, nós vínhamos de trem. Saía de Bauru, ia pra São Paulo de trem e voltava de trem, trazia as coisas no trem. Era uma coisa muito romântica, uma lembrança muito gostosa, né, dessa época. Tanto do chinelo Havaianas... chinelo, não, alpargatas Roda, né, que ainda tinha, que você pisava na corda (risos) das alpargatas. Então, a gente era muito cliente das Alpargatas, os produtos daquela época. Indústrias Francisco Matarazzo, que vendia muita coisa, até tecido eles tinham também. Enfim, era muito bom aquele período, uma recordação muito gostosa, muito boa.

P1 – Foi, né? Aí, com 15 anos, que o senhor falou que a necessidade dos filhos estudarem e tudo, seu pai resolveu vir pra Bauru.

R1 – É, eu vim pra Bauru com 15 anos, né? Minha idade, eu tinha 15 anos, em 1971.

P1 – Isso. E aí ele já escolheu o lugar ali da Vila Falcão, pra colocar os secos e molhados?

R1 – Isso. Exatamente. Foi aqui na Albuquerque Lins, onde a gente tem a loja na Campos Salles, na rua de baixo e se montou ali a loja de secos e molhados. Minha mãe ajudava muito no comércio, também. Minha mãe gostava do comércio. Ela ajudava muito.

P1 – Por que ele escolheu a Vila Falcão, ‘seu’ Jad?

R1 – Olha, eu não posso te afirmar, assim, o motivo, mas foi uma oportunidade de negócio, que era um armazém já e esse armazém fechou, né? E já existia essa casa, com o armazém na frente, com as mesmas características que era Arealva, né: armazém na frente, casa no fundo e já era ali, foi, sempre foi... aquela época era mais bar, né? Mais com uma característica de bar e quando a gente abriu também, era bar. Tinha bebida, servia no balcão as bebidas. E assim encaixou à característica do local. E também a proximidade das escolas, né? Porque a Fundação Educacional de Bauru, na época, aqui, era aqui na Falcão, é até hoje. Hoje não é mais Fundação Educacional de Bauru. Onde, inclusive, eu me formei. Fiz o colégio no Stela Machado, que é na Vila Falcão também. A faculdade era Economia, Direito, que é a ITE, que é tudo aqui na Vila Falcão. Acho que talvez mais pelas escolas estarem mais próximas aqui, ele escolheu aqui e viemos pra Vila Falcão. E ali abriu-se o armazém. Trouxe todas as coisas que se vendiam lá.

P1 – Então, era a mesma coisa. (risos)

R1 – As mesmas coisas, mas só que era menorzinho aqui, então não cabia tudo lá dentro. (risos)

P1 – E como era a Vila Falcão nessa época, ‘seu’ Jad, dos anos setenta, meados dos anos setenta?

R1 – Olha, era um bairro, assim, bem pujante, porque a Vila Falcão era um bairro ferroviário, tinha rede ferroviária, ferroviários moravam muito próximos aqui, por conta da proximidade aqui da Rede Noroeste do Brasil, que tinha muitos ferroviários aqui. Então, essa característica. E em função das faculdades, universidades, a ITE, desde quando a gente veio já existia, então era um bairro sempre ativo, muito movimento, estudante, muita república, vinha gente de fora, que tinha bastante, na época, né? Na época, quando eu me formei, em 1980, depois, a Fundação Educacional de Bauru acabou virando Unesp e mudou-se de lugar, onde é hoje a Unesp lá do outro lado, perto do Ceasa. Mas até então era tudo... hoje aqui, no lugar da Fundação, é Secretaria da Educação, aqui, na sede. Como virou do estado, virou municipal e isso aí ficou um prédio da Secretaria da Educação. Mas é, a Falcão é romântica. Bons tempos aqui. Mas é um bairro também que, como tinha muito idoso e tal e tinha terreno, não se desenvolveu, assim, verticalização de prédio. Todo mundo tinha terreno, então, não cresceu a cidade. Um bairro mais velho, mais conservador e assim continuou.

P1 – Bem residencial, né? (risos)

R1 – Bem residencial, é.

P1 – Isso mesmo. ‘Seu’ Jad e como, aos poucos, não sei se foi aos poucos, que os secos e molhados se transformou no primeiro supermercado, vamos dizer assim? Porque são negócios completamente diferentes, né?

R1 – É. Bom, olha, enquanto a gente estudava, alguns irmãos ajudavam nesse armazém de secos e molhados, até então dos meus pais, né? Meu pai, desde quando eu o conheço, sempre foi uma pessoa de mais idade. Como ele casou com 45 anos e eu sou o caçula dos homens, né, então, quando eu me lembro do meu pai, meu pai já tinha sessenta anos de idade. Mais ou menos assim, né? Meu pai casou com 45 e minha mãe com vinte. A diferença era bastante grande, né? Vinte e poucos anos, né? Era bastante grande. Os casamentos arranjados, ainda, lá do Líbano, que era assim naquela época, né? Era assim. Mas aí até fugiu o que nós estávamos falando.

P1 – O supermercado. A passagem, né, dos secos e molhados, pro supermercado.

R1 – Isso, exatamente. Então, todos ajudavam. E alguns irmãos... uma irmã professora; outro médico; o outro montou um negócio em Jaú; o outro se distanciou, foi morar em São Paulo, trabalhar como representante comercial e aí ficou mais comigo e meu pai e terminamos, assim, eu mais próximo do que os outros irmãos, porque todos se distanciaram do negócio e montaram, cada um, um pouco, mas cuidou da sua vida e quando eu me formei, em 1980, como engenheiro civil, exerci a minha profissão por um período. Gostava, sempre gostei de engenharia, mas eu gostava do comércio e continuava ajudando meu pai, mas o que eu percebi é que o sangue que corria na veia era muito mais forte do que a profissão própria de engenharia e o comércio estava na veia, corria na veia e não tive escape disso, né? (risos) Em 1981, 1982, eu adquiri o armazém de secos e molhados, a Casa Confiança do meu pai. Eu comprei, negocieei com ele e me fez fiado também, né? Com prazo. Meu pai já tinha uma boa idade, oitenta e tantos anos já e aí eu acabei assumindo isso e acabei comprando dele, onde eu acabei seguindo a minha carreira solo de comércio. Aí onde eu iniciei. Foi em 1981 que eu adquiri. Depois da minha formação, de exercer, construir algumas coisas, mas não deixando de ajudar lá no comércio, em casa. Era bem inibido, meus pais estavam envelhecendo, já, mais cansados, eu falei: “Vou assumir isso” e comprei deles, mas desse armazém, como eu já tinha formação de engenheiro, aí houve as reformas, houve adaptações, porque aí eu já tinha uma certa familiaridade em fazer isso, né? Porque uma coisa da minha história que eu julgo, assim: uma, o sangue do comércio que corre na veia e outra é minha formação universitária, onde me deu base pra se fazer uma gestão melhor, à base de discernimento, raciocínio mais lógico, tal. Então, aí, uniu o útil ao agradável. Mas aí iniciamos. Eu aumentei, dobrei o espaço, quebrando ali um quarto no fundo e indo, avancei mais e comecei a melhorar aquele armazém do meu pai dos secos e molhados e, naquela época, eu me lembro, tinha uma cooperativa que era da Rede Noroeste, eles tinham supermercado, que fornecia aos ferroviários. E eles fecharam o negócio. Isso aí em 1981, 1982. E eu até comprei algumas instalações, tudo feito de madeira, tudo muito bem feito, naquela época e era um supermercado, já, da rede ferroviária aqui, da Noroeste do Brasil. E quem comprava ali eram os funcionários. Aí eles fecharam aquilo, eu comprei algumas instalações, algumas prateleiras de supermercado, tudo de madeira, feito pela Noroeste do Brasil...

P1 – Nossa!

R1 – Checkout, raridade aquilo, naquela época. Dois checkouts. E ali que nós iniciamos, com um mini mercado, né? Aí, a hora que passou 1982, transformei a Casa Confiança em Mini Mercado Confiança e ainda era empresa com a sucessão do meu pai. Ainda era. Aí, em 1983, um ano depois, surgiu uma oportunidade de uma outra loja de supermercado, mas eu acabei não dando continuidade na sucessão que era do meu pai, até pra... aí eu comecei uma empresa nova, né? Que a razão social que até hoje é, Jad Zogheib & Cia Ltda, entendeu? Aí iniciei uma empresa nova, encerrei aquela atividade armazém, porque era muito pequeno. Isso aí foi em 1984. Eu encerrei aquela atividade, porque surgiu uma oportunidade na quadra de cima aqui, onde hoje é o Banco Itaú, não sei se você conhece.

P1 – Sei. Hum hum.

R1 – Aqui na esquina, na frente. E onde eu abri, em 1984 inaugurei o Supermercado Confiança aqui, né? Também onde eu decidi, como era muito próximo do armazém, encerrar a atividade lá e dar continuidade aqui, entendeu? Nesse ponto, que era maior. Mas aí, até então, em 1984 eu tinha duas lojas, que era na Independência, que eu abri a primeira razão social, onde eu adquiri, lá, de uma família, aquela loja. Então, eu tive duas lojas logo no primeiro ano de atividade. Essa ansiedade de crescer, de fazer, desenvolver. E foi um sucesso porque, quando a gente saiu do armazém ali embaixo, que era muito pequeno, uma área assim, vou dizer pra você: não dava cem metros quadrados, era o nosso armazém e passamos a ter aqui quatrocentos metros quadrados, na Pedro Sallas. Era armazém e era um chinês que era dono, chamava Supermercado Formosa. Aí não foi bem, fechou e eu comprei dele. Comprei as instalações, tudo montadinhas. Fiz financiamento, meti as caras aí, foi legal e aí onde, realmente, houve uma projeção de crescimento bastante grande, saindo do armazém e parando em supermercado. E aí que ficou Supermercado Confiança, né? Em 1983, que é a data da constituição da empresa Jad Zogheib & Cia Ltda e virou supermercado, de fato, até então. Mas foi muita rápida a transição: Casa Confiança comprei dos meus pais em 1981, em 1981 reformei, fiz mini mercado, em 1984 eu estava mudando aquela loja pra uma loja maior e encerrando a atividade ali.

P1 – Bem rápido. Deixa eu perguntar: a Rosana quer perguntar?

P2 – Eu não quero sair do assunto, mas quero retroceder, até pra voltar pro assunto: ‘seu’ Jad, por que o senhor escolheu, quem influenciou na sua escolha pra fazer Engenharia?

R1 – Fazer Engenharia?

P2 – A faculdade.

R1 – Olha, foi muita influência da minha família, porque nós tínhamos médico, tinha professora, tinha tal, meu pai: “Engenheiro, engenheiro”. Uma influência da família pra Engenharia e eu gostei da ideia e fiz. E, assim, tinha a faculdade da ITE, que é Direito, tinha Direito e tinha a faculdade de Engenharia, que era aqui na Vila Falcão. Ah, eu preferi, muito, se engenheiro, né? E, assim, teve muita influência da família, sim. A opinião da família: “Não, você vai ser engenheiro, você vai ser engenheiro”. Prestei vestibular pra Engenharia, passei na primeira, foi legal, não esqueço até hoje: eram noventa vagas, eu passei em 34º. (risos)

P1 – Nossa!

R1 – Bem legal. Foi bom.

P1 – E Engenharia era o grande curso, né? Desculpa, Rô.

P2 – Não, eu ia perguntar que especialização, dentro da engenharia, você fez?

R1 – Engenharia Civil. Tem a Elétrica, aqui na faculdade, Civil e Mecânica. E eu optei pela Engenharia Civil. Essa foi a minha especialização: construção. E até hoje, diante do crescimento do Confiança, as obras, projetos, tal, nós temos uma equipe aqui de arquitetos e engenheiros, mas onde é um setor que não tem jeito de descolar dele, porque as decisões, tamanho de loja, construção, formato de construção, forma e até hoje exerço a função de comércio e de obra, essas coisas. Não tem jeito. Se uniu tudo aí. Não tem como. Claro que não sou que toco a obra, tal, então tem equipe de engenharia, arquitetura da empresa. Minha esposa é arquiteta. Então, também ela desenvolve os projetos dentro da empresa. Tem uma equipe ali, entendeu? Ela é mais arquiteto, cadista, mais um engenheiro e assim que nós vamos construindo as nossas lojas aqui.

P1 – Maravilha! Agora, ‘seu’ Jad, passar de secos e molhados pra supermercado, o senhor comentou a questão da embalagem, né? Muda toda

a forma de venda.

R1 – Assim, de Arealva pra Bauru já houve uma evolução, claro. De setenta e pouco lá, 1971 que nós viemos pra Bauru, que é da época dos secos e molhados, que eu me recorde lá do armazém, continuou armazém nos anos setenta, aí quando eu assumi, de oitenta, que migrou, já tinha muitas embalagens: arroz empacotado, óleo, (risos) tudo, já tinha, na década de oitenta, muita embalagem. Isso é fato. Muita embalagem. Aí, quando eu transformei em mini mercado, já não se tinha mais nada a granel. A gente começou o mini mercado, a vender tudo embalado. Isso foi em 1981. Mini mercado. Aí, em 1983, supermercado, foi, desenvolveu muito rápido essa questão de embalagem. Pra você ter ideia, as primeiras embalagens de arroz eram de papel. A embalagem plástica existiu na década de oitenta também, porque não tinha embalagens plásticas. Era tudo papel: macarrão era papel, tudo era papel. O arroz era papel. Tudo era (risos) embalagem de papel. O plástico eu não me recorde, foi na década de setenta desenvolvendo, foi crescendo embalagem plástica, mas era mais papel. Plástico tinha ali... o que era? Tinha muita lata, né? Então, você tinha manteiga, margarina em lata, goiabada em lata. Não tinha plástico, né? Era mais em lata, né, as coisas. Ou vidro, né?

P1 – Hum hum

R1 – Então, você tinha extrato de tomate Elefante, tudo lata ou vidro, né? Hoje tem muito frasco, esses bagzinhos, tetrapak surgiu ao longo dos anos. Eu não tenho uma história de quando surgiu tetrapak. Foi desenvolvendo esses novos tipos de embalagens. Mas evoluiu demais isso, né, nos dias de hoje.

P1 – É.

R1 – A variedade é grande.

P1 – É grande, né? E como a rede de supermercados foi se expandindo, assim? O senhor falou que teve na Independência, estava ali na Falcão, né?

R1 – Isso. Aí, ficamos com duas lojas, de 1984 até 1990. 1990 eu abri a terceira loja, no bairro Mary Dota, que era o maior bairro da América Latina, naquela época e tal, três mil e quinhentas casas e tal, tal. Aí abrimos a terceira loja do Confiança, lá. Isso foi em 1990. Então, nesse tempo ainda, né, era um tempo que eu comprava, eu geria, eu contratava. Um período, desde o armazém, né, que se fazia tudo. Então, quando, lá no armazém dos secos e molhados se transformou em mercadinho, eu abastecia, eu comprava, passava no checkout e fazia entrega, porque era um todo.

P1 – Tinha entrega.

R1 – Tinha entrega, ainda ia entregar, ia nas fazendas e tal. Muito legal, mas naquela época do armazém, aí eu convidei minhas irmãs Ivete e Tereza, porque alguém tinha que ficar no caixa, ali, passando. Eu tinha que fazer entrega, tinha que comprar. E onde elas ficaram minhas sócias, né, do negócio, no começo, né? Naquela época, ficaram minhas sócias. Hoje uma saiu da sociedade, mas na época eram duas, né? A Ivete e a Tereza, minhas irmãs, minhas sócias. Mas aí houve essa necessidade, porque a gente fazia de tudo: lavava o chão, limpava. Não tinha, fazia tudo, era...

P1 – ... puxado.

R1 – Abria a porta, fechava, tinha serviço que não acabava mais, né? Era loucura esse começo, um sacrifício terrível e você, a gente, o comércio tem um negócio pra frente, a gente não tinha nem o direito de ficar doente. Não existia isso. Graças a Deus, nunca tive problema, assim, de falar, de ter que parar por algum motivo sério, doença. Não, nunca, graças a Deus tive bastante saúde pra enfrentar isso. É cansativo, exaustivo até hoje, mas hoje a empresa nós temos todas as diretorias na empresa, então tem diretor de todas as áreas, então hoje, pra mim, não tem aquela obrigação de cumprir horário e tal, mas era, na época do armazém, não era fácil. Era segunda a segunda, domingo, trabalhava todos os dias, então não tinha descanso. Só domingo à tarde, né, que fechava lá pra uma hora. E a recordação daquela época, minha mãe libanesa ia fazer esfiha, kibe, comida de domingo, (risos) sempre, sempre, sempre.

P1 – Comida árabe.

R1 – Comida árabe nos domingos. Era muito bom, demais.

P1 – Bom, mesmo, né?

R1 – Aí, esse período que nós ficamos, de transição, eu demorei um pouco até, porque eu tinha que passar a delegar. Depois que eu tive as três lojas, aí que eu comecei a contratar gerentes, eu tinha que ter gerente de loja, comecei a ter comprador, entendeu? A equipe, né, foi evoluindo.

P1 – Estruturou uma equipe, mesmo.

R1 – Nessa fase eu fui criando a equipe, né? Eu sempre digo assim: toda a minha fase de crescimento, né, eu tinha que sentir domínio por essas fases. Sentir o domínio do negócio. Porque muitas empresas crescem, mas nas fases, às vezes, não têm domínio, controles, né? E eu sempre fui muito criterioso pra isso, né? Muito exigente. Aí, quando começou a vir a informática, eu sempre fui muito detalhista pra tudo, né, nos controles. Então, na fase de crescimento, eu crescia, dominava; crescia, dominava; crescia, dominava. Então, a cada abertura de loja, uma nova fase e aí tive que ter domínio pra crescer mais, domínio pra crescer mais e assim até hoje, eu tenho que sentir que eu tenho a empresa na mão. Mas hoje é muito mais fácil, porque se tem a informática. Então, hoje, equipamento é fantástico. Mas eu me lembro até hoje quando eu comprei o 286. Começou a vir microcomputador 286. Aí a memória era um tijolo, né? Aí eu lembro que nós compramos computador que tinha uma memória que não cabia nada, (risos) mas resolvia lá. Aí, numa boa fase disso tudo, eu queria desenvolver a folha, eu queria desenvolver o sistema. Aí eu contratei uma pessoa só pra desenvolver o sistema e eu era analista de sistema pro negócio, (risos) pra fazer os programas. Não, eu queria fazer a folha de pagamento próprio, não sei o que próprio, tudo era próprio. Bom, aí foi passando, né, as fases. Claro que depois expandiu. Em 1993 que a gente abriu a nossa primeira loja informatizada, mas é uma história que vem depois, né? E nós fomos pioneiros naquela época, no interior do estado de São Paulo. Eu vou pular uma fase aí, mas eu vou te contar da informática: foi lá em 1993 que eu abri a loja onde é a Confiança Max hoje, a nossa principal loja de Bauru, ela era loja na Independência, mas a loja era muito ruim e tal, eu falei: “Não, não vou abrir uma loja. Eu vou transferir aquela pra cá”, onde foi a unidade um, na Independência, essa primeira loja de supermercado e aqui na Falcão é número dois. Aí eu transferei, quando eu abri a quarta unidade, que é o Confiança Max. Foi a próxima fase. E essa próxima fase demorou, quando abri, em 1990, no Mary Dota, abri em 1993 o Confiança Max. E aí nós abrimos aquela loja lá, onde a gente sofreu bastante, mas onde a gente se projetou como nosso negócio, foi a nossa alavanca. Foi na zona sul, num bairro nobre, bababa. Nós tínhamos, naquela época, uma concorrência que era muito forte, que é a rede Santo Antônio de supermercados, com vinte e tantas lojas, chegaram a ter trinta, depois houve separações, houve não sei o que e bababa. Até que, em 1997, quando veio o Walmart, aí é uma história bacana depois, né? Eu sei que, no momento, a gente vai pular essa fase, mas eu não queria cortar as etapas da história, né?

P1 – Estou anotando, estou anotando aqui, pra gente retomar.

R1 – É, pra gente retomar, né? Aí, quando veio o Walmart, que foi a nossa virada, realmente, né? Porque o Walmart, naquele momento, em

1997, o momento assustador ainda continuava, com as minhas três lojas: Falcão, Mary Dota e Max, né, eu só tinha essas lojas; o Santo Antônio, ao longo do tempo, houve a cisão, separou, virou Mercosul parte, os irmãos separaram, perderam um pouco de força, né, naquela época, dessa cisão e tal, mas enfim, não foi isso. Tudo, é claro que eu defino as empresas que estão paradas aí, andar e crescer ou não evoluir, chama-se modelo de gestão. É o que define, né, aquela organização, de forma que você conduza o seu negócio, pra que ele cresça ou não, né? (risos) Mas a gente foi muito bem sucedido nas minhas decisões, até, nessa época e naquela época, em 1993, que nós inauguramos o Confiança Max, foi a primeira loja informatizada do interior do estado de São Paulo. E essa história nós sofremos muito, por quê? Naquela época que nós fizemos a primeira loja informatizada, tinha poucas no Brasil. Só tinha o Barateiro, em São Paulo, que iniciou com isso e o D'avó, foram os pioneiros em São Paulo. Não foi Carrefour, não foi Pão de Açúcar. Foram alguns pioneiros da loja informatizada. Eu fui inventar de abrir nessa época e, nessa época, metade dos produtos não tinha o código de barra do produto. Pensa numa maluquice! Aí nós tínhamos que pegar todos os produtos que não tinham código de barra, criar o código e etiquetar todos esses produtos, um por um, lata por lata, embalagem por embalagem. Mas o grande desafio foi em épocas de inflação, onde se mudava o preço toda hora, né? Aí, uma coisa era etiquetar pra pôr código de barra, a outra era ficar trocando preço naquelas maquininhas, ficar trocando o preço. Uma loucura! Era uma época desafiadora e eu me lembro quando entrou o Plano Cruzado, que congelou o produto. Eu não me lembro essa época se foi 1984, acho que foi, não me lembro o Plano Cruzado. Essa é uma história que eu estou voltando um pouquinho, mas assim, vinham as pessoas: “Não, você remarcou o preço” “Não, não remarquei”. Uma loucura! Queriam nos prender, queriam levar minha irmã presa, aquelas loucuras de governo, né? Fases que o comércio sofreu muito com isso, tal, que congelou o preço, você tinha que estar aplicando, estar aplicando. Então, se eu tinha um preço desatualizado e ia comprar da indústria, não podia vender mais, porque o preço que eu congelei na prateleira era X e eu tinha que continuar vendendo por X lá. Coisa de louco! Uma coisa de doido! Tinha denúncia: “Não, você remarcou o preço”. (risos) Aquilo foi loucura, administrar aquela fase, essa virada.

P1 – Tinha aquelas mulheres que eram as fiscais do Sarney.

R1 – Isso. E aí, nossa, falta de produto. Aí as indústrias começaram a faltar produto. Não tinha carne pra comprar e tal, né? E, pra se virar, eu lembro até hoje, nós comprávamos carne até por encomenda. Não tinha, assim. Não podia vender e algumas pessoas: “Mas eu quero, eu quero”. Eu falei: “Tá bom, mas o preço é tanto”. Então, aí, comercializava (risos) o preço, a pessoa queria, chegava a comprar, teve um que comprou até um boi inteiro e pôs no freezer dele. Loucura aquela falta de produtos, foram momentos muito difíceis de gerir naquela época, tal. Mas enfim, aí, depois, indo pro Confiança Max, a primeira loja informatizada. Nós estivemos sempre na vanguarda, em inovação: a primeira loja informatizada; a primeira loja a abrir 24 horas; a primeira loja a ter caixa pra idoso; a primeira a ter salinha de criança, infantil, naquela época que não tinha, alguns, TV a cabo, não tinha nada e época que se passava uns filminhos com videozinhos, vídeo cassete, as fitas, né? E a gente tinha uma sala, encantou aquilo, né? Até saiu, uma época, no Jornal Nacional: o que o comércio está fazendo para encantar o cliente. E foi uma matéria que gerou aquilo, que foi a primeira loja infantil, uma sala de criança, né? E aí eu comprei uma televisão, na época, até hoje eu lembro, 53 polegadas, era a maior que tinha na época, era um caixotão enorme, pesado. Nossa! Imagina o que tinha numa sala cinco por cinco! Tinha sessenta crianças empoleiradas, lá. As mães traziam e eles adoravam, porque o desenho não se tinha em casa. Não se tem, como tinha hoje. Ia ali, no supermercado, pra assistir desenho. As mães levavam, né? Uma responsabilidade, que a gente tinha que cuidar dessas crianças, né? Mas são fases muito legais. A primeira loja com piano, tal. Essas coisas, assim, tudo que eu inventava...

P1 – De onde veio a ideia do piano? Porque é um clássico Confiança Max com piano e o café. É um clássico em Bauri.

R1 – É um clássico. Hoje não tem mais café, por causa da pandemia, né? Mas o piano continua. (risos) Nós temos piano na loja de Marília, um no Walmart, porque não tem em todas as lojas, né? Na Falcão tem e a loja que nós abrimos lá em Sorocaba, né? Abrimos com piano também. E é um encanto isso, né? As pessoas adoram! Até hoje fez isso e você não vai em supermercado que tem gente tocando, é raro, né? Não tem. Então, as nossas lojas são bem exclusivas pra isso, né?

P1 – Mas de onde veio a ideia?

R1 – Olha, foram visitas técnicas que tinha e eu visitei uma loja elitizada, uma única loja que o Pão de Açúcar tinha dentro de um shopping, mas era assim: a pessoa que estava lá ia eventualmente tocar, não era uma coisa que ficava todo dia tocando, entendeu? E aí estava lá e eu gostei daquela ideia, né? Falei: “Puxa vida, é um encanto isso, né? Ter um piano”. Aí eu peguei, fiz lá mais elevado, pra todo mundo ver, o que eu vi lá era no chão, tal e aí criamos um ambiente, né? Mas isso encanta até hoje, as pessoas falam: “Eu não acredito que tem”.

P1 – Encanta.

R1 – Encanta, né? E, assim, algumas coisas diferenciadas. Hoje, algumas lojas, quando a gente abre as mais novas, com laguiño com carpas, né e tal. Bacana também. Algumas lojas que têm isso. O Max não tem, Marília não tem. Sorocaba tem, Botucatu tem, as lojas novas, maiores, né, que a gente abriu com essas inovações, mas a gente sempre foi pioneiro em tudo, assim. Então, desde a época que foi um grande desafio, fazer a primeira loja informatizada, que nem Pão de Açúcar, nem Carrefour, esses grandes, tinham, né? Sofremos, o sistema não funcionava, travava, me deixou louco aquilo.

P1 – ‘Seu’ Jad, eu queria que o senhor falasse duas coisas do Confiança Max, né? Primeiro que ele era uma estrutura que pertencia ao grupo Pão de Açúcar. São modelos de mercado que não deram certo. Me parece, posso estar errada.

R1 – Chamava Super Box. Foi construído para o Pão de Açúcar.

P1 – Mas era assim: um esqueleto de prédio. O Super Box tinha essa proposta de ser econômico, né? Então, assim: não tinha esse cuidado de receber bem. Me parece. Posso estar enganada. E o senhor pegou o prédio e é uma transformação gigante, assim, em termos de espaço, de conforto, de outras lojas estarem juntas também.

R1 – Isso. É. O Super Box, na época, era um conforto. O Super Box era um modelo atacarejo, vamos dizer, nos dias de hoje. Mas aí não trabalharam bem, não foi bem, não foram bem sucedidos, mas aí, na época, houve uma fase que foi nessa época, 1990, onde o Pão de Açúcar passou por um momento de cisão familiar e houve um declínio terrível, fecharam trocentas lojas e, pra minha felicidade, fecharam essa. Mas quem abriu no lugar, depois, foi o Sesi, que é a instituição de vocês, entendeu? E o Sesi, no passado - essa é uma história que vale contar - tinha os associados que compravam nas lojas de supermercado. Você lembra disso ou não? Lembra?

P1 – Eu estou lembrando. O senhor está falando, eu estou lembrando.

R1 – Loja do Sesi, não é um passado muito longo. É de 1993, quando eu abri o Flex. Se fecharam todas as lojas supermercados do Sesi, tá? Mas eu vou dizer pra você que eu fui o precursor, que eu provoquei toda a diretoria do Sesi. Eu vou dizer pra você uma história aqui. Aí veio, na época, o superintendente do Sesi em Bauri, fazer uma palestra. Foi no Sindicato do Comércio. Até hoje eu me lembro. E abriu as perguntas, né? E o Sesi é constituído pra lazer, cultura, até hoje é. O que é, o que mais? História e tal.

P1 – Ahn han. Do industrial.

R1 – Do industrial. O DNA. Desculpa, Sesi não. Senac, né? Que é comércio, indústria. Exatamente. E aí que essa sede fica em São Paulo, a sede do Sesi, lá na Fiesp, lá onde estão todas aquelas instituições, aquele prédio maravilhoso, na Paulista, lá. Até hoje é assim?

P1 – É.

R1 – Até hoje é. Lá em 1992, que veio esse senhor, era superintendente, eu não me lembro, dos Ss aí, sei lá o que ele era: Sesi, Senac, todos esses aí e teve uma palestra e abriu essas perguntas e, naquela época, o Sesi tinha isenção fiscal, de impostos. E causava uma concorrência desleal para o setor supermercadista. Olha só o que eu vou lhe dizer! Uma história, (risos) não sei se vai escrever isso, mas é uma história interessante de ser falada, dita, né? E aí eu fiz a pergunta pra ele, falei: “Olha, se o Sesi, a instituição Sesi, Senac, tal, é uma instituição voltada pra cultura, lazer, qual o motivo da existência, que benefício tem ter supermercados mal geridos?” E eram mal geridos, né? Que provocava uma concorrência desleal no próprio setor de supermercados. Que era uma instituição, Sesc, Serviço do Comércio, falei: “Eu quero entender isso”. E eu fiz a pergunta por escrito e ele leu e não falou nada, falou: “Eu entendi sua pergunta, mas eu vou levar pra São Paulo e eu te dou a resposta”.

P1 – Olha!

R1 – Olha só! Ele não conseguiu responder a minha pergunta, porque realmente não era uma coisa legal se ter supermercado Sesi, pra causar uma concorrência desleal pro próprio setor do comércio, né? Aí eu provoquei isso, fui até São Paulo, numa reunião, lá, com o presidente, eu me lembro até hoje e isso tomou uma decisão, passou pouco tempo, fecharam as lojas e onde era Super Box, foi Sesi. Em 1992 fechou. Eles abriram e fecharam no próximo ano, por essa provocação. Eu não vou dizer que eu fui o precursor disso, não, deles terem fechado, porque tinha muita loja de supermercado Sesi, mas foi uma grande reflexão e eles realmente fecharam todas as lojas Sesi e, graças a isso, eu abri minha loja lá, porque eles encerraram as atividades deles (risos) e eu tive oportunidade de alugar, depois, o Supermercado Confiança, mas foi Sesi, tá? Só pra você conhecer a história. Mas foi, assim, uma coisa que me marcou muito. Eu acho que essas revoluções, essas mudanças que são feitas na história, tem que existir provocação, tem que existir manifestação, tem que tal e eles se vangloriando com as coisas que fazia, tudo, lá, na cultura e no lazer. Uma história bonita, realmente, a do Sesc, né? É bacana de se ver. Mas o comércio não tinha motivo, não tinha benefício nenhum.

P1 – De ter o supermercado ali.

R1 – E aí, ainda, eles tinham benefício fiscal. Eu falei: “Mas não pode ser”. E o setor supermercadista sempre ficava muito revoltado com isso. Bom, mas isso aí só pra vocês saberem, Cláudia e Rosana.

P1 – Deixa eu perguntar uma coisa, ‘seu’ Jad: essa estrutura, tanto do Max... eu não me lembro do Mary Dota, mas assim, de ter o supermercado com outras lojas: sapataria, com a lotérica, com a farmácia, com quiosque de sorvete, como é que vem isso dentro do negócio de supermercado, das lojas?

R1 – É assim: o que a gente foi sentindo? Uma necessidade da conveniência, tá? E uma coisa que virou nessa pandemia, pulando a fase aí, pra você entender, como está fecha, abre, fecha, abre, fecha, abre, o único que está aberto, que é essencial, é o supermercado e agora, mais ainda, se criou valor pra isso. Os shoppings em fase de decadência agora, por essas questões, fecharam-se muitas lojas em shopping e houve uma valorização de loja dentro do supermercado. Agora, nesse momento, tá? Mas, assim, a minha decisão lá era trazer um pouco mais de serviço, além de supermercado. Então, todas as lojas têm farmácia. Trazer serviço. Loteria. Lá no Flex tem cabeleireiro. Hoje o Max tem lá salão de cortar cabelo. Quer dizer: trazer algumas lojas de conveniência, pra agregar valor ao negócio como um todo, né? Então, por isso que fez isso. E hoje, as nossas lojas mais recentes - porque as minhas lojas têm em torno de dez lojinhas, algumas menos, uma duas, outras só têm farmácia e lotérica e lanchonete e outras não têm nada e tal - que nem, lá, Sorocaba, tem 23 lojas de apoio, né? Em Botucatu também tem acho que 18 lojas, entendeu, de apoio. E deu muito certo isso. E hoje muita bandeira escolhe supermercados. Se você pegar O Boticário, eles querem abrir em supermercado. Até a Natura, recentemente, nos procurou, quer abrir dentro do mercado. Não quer abrir em shopping, entendeu? (risos) Está muito indeciso ainda, né? Mas, assim, agrega para o consumidor. Ele já vem comprar gêneros de primeira necessidade e aproveita e paga sua conta, compra seu remédio, então, enfim, é isso.

P1 – Agora, dentro da estrutura, a gente percebe também, assim, que tem um excelente estacionamento, né, ‘seu’ Jad?

R1 – Sempre. Eu me preocupei...

R1 – O melhor piso de estacionamento é do Confiança.

R1 – Exatamente. Sabe que eu vou dizer pra você: nossa missão, né, sempre foi comercializar produtos e serviços com qualidade, agilidade, preço justo, tal, para os clientes. E o que eu percebi, ao longo de toda a minha história? Criar ambiente agradável. Então, o meu maior segredo de sucesso está pautado em criar um ambiente agradável. Esse criar um ambiente agradável é desde a hora que você chega, você tem que se sentir bem, né? Então, pra entrar no estacionamento, pra entrar na loja. Não pode ter um burquinho onde passa o carrinho, onde passa o carro, não pode ter depressão, não pode ter isso, não pode ter nada. Então, eu sempre me preocupei com iluminação, ar-condicionado, limpeza, organização, o primor da limpeza, higiene, tal, tal, tal, o som agradável, som ambiente. Então, a pessoa chega em nossas lojas e se sente bem e não sabe por quê. Não sabe por que não, ele sabe que é um ambiente agradável. Mas, assim, eu defino o comércio, mais ou menos, você que faz história do comércio, o que você vê ao longo do tempo, gente parando no tempo, outras evoluindo no tempo, né? Tudo é ambiente. Se você entra numa farmácia antiga, suja, iluminação tudo horrível, o cara não inova, né, não faz nada, todos esses caras vão parar no espaço. Você entra num posto de gasolina, quantos você vê ainda horrível, sujo, imundo, mal cuidado, mal gerido, mal tudo. Então, não importa o negócio no comércio. Não importa qual que é, que seja. Se você não inovar e se preocupar com o ambiente do seu negócio... que você falou: “Eu entro, o único chão que é limpo” e é encerado, mesmo, né, o chão das nossas lojas. Então, muitos supermercados, como o Walmart - eu adquiri uma das lojas do Walmart, inclusive, quando fechou, em Marília. Só contando a história aí, mais na frente - vieram chão de asfalto e parte não era asfalto. A cobertura era aquelas lonjinhas e tal. E Walmart, aquele perfil do americano, tudo lá não é coberto, estacionamento. Se estiver chovendo, você toma chuva; se estiver no sol, seu carro sai fervendo. E nós, não. Todos os nossos estacionamentos são cobertos. (risos) Eu procuro que seja. Então, isso diferencia. É o conforto, é o ambiente agradável, desde o momento, a hora que você chega, por onde você anda, onde você passa o carrinho, onde você faz suas compras e a nossa missão é comercializar produtos e serviços em um ambiente agradável, que eu coloquei na nossa missão. Hoje, resumindo assim a nossa missão, se transformou e nosso objetivo é encantar pessoas. Que resume nisso. Só pra resumir, né?

P1 – Ai, que lindo! (risos) ‘Seu’ Jad, mas tem uma outra façanha ali no Confiança Max, que o estacionamento fica em outro quarteirão, né?

Aquela faixa de pedestres é a única de Bauru que é respeitada, pra pedestre.

R1 – Exatamente.

P1 – Como é que foi?

R1 – Aquilo tem uma história, tudo aquilo, né? Foi aquilo que você falou, né? Quando a gente comprou, a época que era Super Box, Pão de Açúcar, tal, a gente aumentou, fez estacionamento embaixo, mas não foi suficiente. Foi crescendo e eu tive que comprar embaixo todos aqueles

terrenos e fazer estacionamento e fazendo e fazendo e fazendo. Houve - não sei se você presenciou - muita reforma, muita transformação, né, no Max. E como o estacionamento ficava do outro lado e tinha que atravessar a rua...

P1 - ... com o carrinho, né? Tinha que atravessar com o carrinho.

R1 - Isso. E a gente cobriu lá embaixo, mas atravessar a rua, tal, nós, junto com a prefeitura municipal, criamos uma nova lei. Isso também foi graças a mim (risos) Na época a gente, pensando em educação, se fez uma nova lei, se permitindo o uso dessa forma, desde que você pague Iptu daquela área, tal e essa lei até hoje, então, permitiu. Às vezes tem cidades que você vai, nos Estados Unidos, quantas coisas que tem, né?

P1 - O coberto da faixa de pedestre?

R1 - É. Que lá foi permitido através de uma lei municipal, que permitiu a gente cobrir, mas não existia isso, né? Então, é muito legal.

P1 - De uma quadra à outra, né, é coberta a passagem.

R1 - É. O estacionamento, é. Desde que não prejudique ninguém. E as pessoas respeitam, realmente, aquilo lá, todo mundo para, já virou tradição. Sabe que ali é movimentado, está sempre transitando. E não precisou pôr sinaleiro. A prefeitura: "Vamos fazer lombada, vamos pôr sinaleiro". Olha, nunca na história houve um acidente lá. Nunca, até hoje.

P1 - É impressionante!

R1 - É o que você falou: respeitam. Falei: "Gente, não vamos colocar, não. Sabe por quê? Vai estar verde, a pessoa vai passar correndo e vai entrar uma criança e não vai ver, isso vai acabar dando acidente, de colocar um sinaleiro". Tem outras lojas que a gente instalou sinaleiro pra atravessar a rua, aperta o botão e você atravessa a rua, mas eu defendi que não deveria colocar, até hoje não tem e funciona muito bem, respeita. É o único lugar, realmente, em Bauru, que param, né?

P1 - 'Seu' Jad, a loja do Mary Dota tem uma fachada muito diferente, né? Ela parece umas casas, né? Ou uma série. Parece uma vila, né?

R1 - Aquilo lá saiu, na época eu contratei uma pessoa, um arquiteto, isso lá em 19... não, foi na reforma. Quando eu inaugurei a loja em Mary Dota não tinha aquela cara, né? Aí, quando a gente fez um aumento, uma reforma e eu gostei de umas visitas que tinha, desse arquiteto e eu o contratei e ele fez aquele rococó lá, né? É diferente. Mas não é nosso estilo, hoje.

P1 - É. É bem diferente, né? Mas parece um bairro residencial, né?

R1 - Ela se encaixou muito bem naquele bairro, né? Ficou bacaninha. É diferente. Legal.

P1 - Maravilha! Rô, quer fazer alguma pergunta?

P2 - Quais foram... quer dizer: você foi mudando toda essa fachada, toda cara, todo o modo de gestão. E em relação a transformação da cidade, como que isso também foi impactando no seu negócio?

R1 - Olha, nós temos oito lojas em Bauru, hoje. Tem a fase que nós adquirimos as lojas do Paulistão aqui, crescemos, tal e a gente sempre acompanhou esse crescimento da cidade, sempre focado na qualidade de loja e atendimento, sempre procurando ser competitivo no negócio, porque sem competição o seu negócio também não se sustenta, né? Mas, assim, a história do Confiança se mistura com a de Bauru. Se falar em Bauru e não falar em Confiança, (risos) não tem história, né? Alguma coisa está errada, né? Mas eu não sei se a pergunta que você fez, só pra entender se eu atendi a sua expectativa, mas aí, voltando a sua pergunta, só pra entender melhor...

P2 - Não. É exatamente esse ponto que eu queria pegar. Quer dizer: essa transformação do seu negócio junto com a transformação da cidade. E aí você falou muito dessa transformação do negócio. E quais foram essas principais transformações de Bauru, que impactaram no negócio?

R1 - Assim, aquilo que eu falei pra você: no nosso negócio a gente sempre procurou se diferenciar da concorrência e dos novos entrantes. Quando veio o Walmart - pra você ter ideia - pro Brasil, foi assustador pra todo mundo. A maior empresa do varejo do mundo está chegando. Se falava muito em globalização e o Walmart foi, assim, um divisor de águas. Falaram: "Nossa, Walmart, vindo o maior do mundo pro Brasil e outras organizações vindo pro Brasil". Isso parecia que ia ser um rolo compressor em cima de todo mundo. O comerciante, nós, vivíamos aflitos. Pra você entender que Bauru foi a segunda loja do Walmart no Brasil, das quinhentas que eles têm. Isso aconteceu em pouco tempo. Estou falando em 1997, quando abriram o Walmart e veio pro Brasil. Pensa num terror na nossa cabeça! Naquela época tinha nós, Confiança; a rede Santo Antônio. Não tinha muita concorrência. A primeira grande concorrência que veio, quando eu abri meu negócio, tinha o Makro, o Makro tinha, que era rede grande. Só, mais nada, né? E aí veio esse Walmart, que era uma coisa que parecia um bicho-papão, que ia engolir todo mundo.

P1 - Eu lembro.

R1 - Mas trabalhamos com tudo isso. Essa é uma história grande pra eu contar pra você, como a gente... nós fomos um case na história do Walmart. E essa história é contada até hoje. Que, quando eles vieram pra cá, na época, todo mundo ficou aflito, a nossa concorrência local que tinha, a rede Santo Antônio, tal, tal. E nós fomos pra cima. Nós fomos enfrentá-lo. Davi e Golias, tal. Vamos lá, era pequenininho, vamos fazer o nosso papel, nosso dever de casa, aquilo do enfrentamento, de fazer bem feito. (risos) Como era a segunda loja e eles já tinham uma loja lá em Osasco, foi a primeira loja que abriram, eu ia toda semana visitá-lo, quem é o Walmart. Toda semana eu ia visitá-lo, no final de semana e levava um comprador de uma certa área e ficava lá o dia inteiro anotando o que ele vendia, o que ele não vendia, em cada departamento. Coisa de louco. Bom, mas enfim, fizemos tudo, fiz todo esse diagnóstico. É claro que, no bazar, nós não temos... o nosso supermercado é limpeza, perfumaria, alimentos, padaria, açougue e tal. É o perfil do nosso negócio. Nisso nós não queríamos perder pra eles, em nada, entendeu? Apesar do tamanho de loja, porte. E veio abrir uma loja fora do comum em tamanho. Essa loja de Bauru tem nove mil metros quadrados de área de venda.

P1 - É enorme.

R1 - E a gente foi reformando a nossa loja Max, melhorando, melhorando, onde a gente inaugurou a primeira sala infantil, de criança, pus lá o piano e tal, tinha uma bela de uma rede (01:10:35). Enquanto ele estava construindo a loja aqui em Bauru, nós fomos entendendo quem é esse bicho-papão, né? E a gente só foi melhorando e a concorrência aqui: "Não, porque você é louco. O que você está fazendo? Você vai enfrentar? O que você está fazendo?" Falei: "Não, estou melhorando meu negócio. Estou considerando aqui que eu vou perder uns 20%, vai, do meu negócio". Fiz essas contas. Se eu crescer nesse ano aqui 20% e perder 20%, então eu estou bem. Vou sair bem no negócio. Mas tinha a questão, na época, do patriotismo, do bairrismo, tal: "Quem é esse cara chegando aqui em Bauru? Empresa americana. Nós vamos defender a bandeira das pessoas regionais". Então, os clientes, o público bauruense mais ficou do nosso lado do que... vai entender! E ele plantou uma expectativa muito grande na cabeça do consumidor que, quando ele inaugurou, não foi nada daquilo. Era uma grande loja, muito bem montada: "Vamos vender televisão a metade do preço". Criou uma expectativa muito grande. E chegou lá, não era nada disso. E, naquele momento, a gente reinaugurou a nossa loja do Max uma semana antes, pus aviãozinho com faixa, fiz tudo que eu tinha direito, pra divulgar a nossa organização, até pra sobressair sobre a concorrência local. Confiança está enfrentando, mais ou menos assim. Mas acredite se quiser, naquele mês de

transformação, que foi a virada da imagem do Confiança, quando veio o Walmart, a nossa expectativa era perder 20%. Pra nossa surpresa, nós crescemos 70%, em um mês! Eu tive que sair contratando gente, comprando carrinho, uma loucura! E aquilo foi uma surpresa tão desagradável, que criou uma motivação tão gigante dentro de mim pra continuar lutando e fazendo, combatendo o concorrente, aquilo de querer fazer melhor, sempre, que o concorrente e aqui nós recebemos, ao longo desses anos, todas as bandeiras de atacarejo, então tem de Atacadão, de Assaí, além do marketing, nintenko*, span* [incompreensível] (01:13:03), veio muita concorrência e estamos aqui sobrevivendo a isso tudo, né? A essas ameaças, até então. Mas nos saímos muito bem e mostrou o caminho pra nós de como fazer, porque falamos: “Não, esse é o caminho: vamos investir no cliente, vamos fazer pelo cliente, vamos melhorar a loja, vamos enfrentá-lo, vamos melhorar, vamos ser competitivos”. E preço. Nossa, eu nem medi o que eu estava fazendo, se eu estava levando prejuízo ou não. Naquela época não tinha muito indicador. (risos) Mas investimos muito. Eu falei: “Vou quebrar, vou quebrar”, mas não. O crescimento foi tão grande que a gente cresceu, cresceu, cresceu muito. Aí foram só glórias, porque aí nossa empresa se projetou assim, a nível nacional, né? Nós fomos case, né? Eu me lembro que eu fui fazer até uma palestra, me convidavam. Aí fui patrono de um monte de turma de Administração de Empresas, de faculdade. (risos) Me convidaram pra isso. Até fui numa palestra com o Grupo Votorantim, de celulose, não sei o que. Me convidaram pra ser palestrante. Imagine que eu tremi tanto, pra falar com aqueles mega empresários, né, do Grupo Votorantim, que eram os clientes deles naquela época. Tinha até a Tilibra, né? Me convidou, foi precursor de convidar, a família Coube, o ‘seu’ Ricardo, falou: “Não sei. Você é um case, você vai palestrar lá pra mim”. Mas eu fui contar da minha história lá, pra aquele time. Uma coisa muito difícil. Foi bacana, porque a gente foi bastante exemplo pra muita gente no setor supermercadista, em termos de ir pra cima, inovar, fazer qualidade. Foi um ensino pra nós.

P1 – ‘Seu’ Jad, além do Max, que é a ideia que ocupou aquele espaço gigante do Super Box, que era quase um quarteirão, aí o senhor cria o Confiança Flex, né? Qual o conceito do Confiança Flex?

R1 – Naquela época eu queria criar um atacarejo, com dois preços. Chama Flex de flexível, né? Que você podia comprar em caixa fechada, com desconto, que é o atacarejo de hoje. E eu inaugurei lá em 2005, quando tinha o Makro, tal, só tinha ele e eu queria criar esse modelo Flex e fizemos.

P1 – Entendi.

R1 – Mas sofremos muito com isso também, porque nós não temos expertise pra isso até hoje, o nosso DNA é supermercado. Mas nós temos esse modelo Flex até hoje lá, então tem vantagens em levar três itens, quatro itens, cinco itens, né? As lojas novas que a gente está abrindo, a gente abre com esse modelo também, né? Mas, enfim, o modelo Flex é isso, mas eu não coloquei como Flex. Eu só evolui como Confiança, Confiança, abrindo as lojas.

P1 – No varejo, mesmo?

R1 – E dessa forma foi.

P1 – E qual foi a primeira loja fora de Bauru, ‘seu’ Jad?

R1 – Marília. Nós abrimos loja.

P1 – O senhor falou que foi no Walmart que... no espaço que era o Walmart ou não?

R1 – Não. O Walmart foi a segunda loja do Confiança em Marília, que tem lá uns quatro anos, acho, cinco anos, não me lembro, preciso recordar. Mas a gente abriu a loja do Confiança, primeira loja em Marília, a primeira loja fora, em 2000... ai, preciso ver essa história.

P1 – Não tem problema a data, depois a gente checa.

R1 – É, há uns 15 anos fomos pra fora.

P1 – E aí começou a expandir pra fora de Bauru?

R1 – Mas já tinha aberto aqui o Confiança, antes: Rodoviária, Castelo, Falcão, Max e Flex. Antes de ir pra Marília.

P1 – Pra fora.

R1 – Aí foi pra fora, é.

P1 – E sempre no mesmo modelo que o senhor falou: com estacionamento, com piano, café...

R1 – Sempre se preocupando. Aí o Confiança Marília, como é um bairro elitizado e, assim, como estava vindo meu concorrente aqui, pra cá, ele é de lá, nós tivemos confronto e a única maneira de combater é ter que ir lá na casa dele também. Mas aí eu não sei se é bom contar essa história, mas não é bom. Mas, assim, estrategicamente nós tivemos que fazer isso. Fomos pra lá, senão ele vai nos esmagar aqui.

P1 – Perfeito.

R1 – Está assim até hoje. Ele está lá em Sorocaba, eu fui e estamos um sucesso lá. (risos)

PAUSA

R1 – ... numa viagem pra Turquia, em Istambul, teve um evento, nós fomos pela BRF, que é empresa fornecedora nossa, né? Nos levou até lá e tal, aí teve um evento à noite, um jantar de encerramento, com festa, tal e tinha a tal da mulher lá pra ler na xícara a borra lá, do café. Mas ela teve bastante coisas assertivas.

P2 – É mesmo?

R1 – Impressionante, viu? Foi uma coincidência. Sei lá!

P2 – Não. Ela sabia ler, provavelmente. Minha tia, não. (risos)

R1 – Pode ser, não sei. Eu não sei que lógica... eu não acredito muito nisso, mas deve ter uma lógica de raciocínio.

P2 – Mas a sua, pelo menos, se acertou, devia ter alguma técnica.

R1 – É, deve, sim. Com certeza. Mas vamos lá, continuamos, então.

P1 – Vamos lá! Quer retomar, Rô?

P2 – Sim. É que eu achei interessante também quando você, na sua frase, falou que quando inaugurou, passou até avião, com a faixa. Como é que era, um pouco, essa história da comunicação do empreendimento? Como é que você anuncia na cidade?

R1 – Olha, eu sempre procurei, em questão de marketing, eu me julgo um bom marqueteiro, vai e eu sempre atuei muito na área de Publicidade, assim, né e assim tudo tem um momento do marketing, pra cada coisa. De anunciar, de fazer, divulgar, em que canais divulgar, qual intensidade divulgar, o que divulgar. Eu sempre fui estrategista nesse ponto de marketing. Eu gostava muito, né? Gosto até hoje. Eu queria fazer tudo de diferente que tinha na época, de se comunicar com o cliente, que a loja do Confiança Max foi mudada, reformada, mas foi uma maneira de comunicar, naquele momento, né? Hora de comunicar, porque o comércio é assim: tem a hora que você tem que comunicar o que você faz, a qualidade, a limpeza, a organização; tem a hora de você anunciar muito forte preço, né? Comércio é assim: você tem que vender e construir a sua imagem. E eu digo assim: a imagem de uma empresa, de um negócio, evolui dependendo do grau que você interage com a comunidade. Quanto

mais você interage com a comunidade, mais sua imagem cresce. Então, interagir é comunicar, ok? Quando eu falo interagir.

P1 – Perfeito.

R1 – E aí, quanto mais você se comunica, através de um folheto, de um rádio, de uma televisão, através disso... recentemente a nossa garota-propaganda aqui é a Ana Maria Braga. De um ano pra cá, né? Ela é nossa garota-propaganda no setor de alimentos e comida, uma bela referência nos dias de hoje, né? Mas, assim, então, a gente tem uma interação muito grande com a comunidade, através das comunicações de rádio, de TV, não importa de que forma, folheto. A gente é bastante intenso nisso, mas nossas campanhas. A gente é bastante participativo na comunidade em relação a filantropia. Nós somos fortes e não falamos sobre isso, mas é uma coisa muito importante que precisa ser dita, que no DNA do Confiança, no meu DNA, a gente faz muita filantropia e participa muito da retribuição pra nossa comunidade, um pouco daquilo que a comunidade nos dá, vamos dizer assim, né, nos fornece, porque o nosso cliente frequenta a nossa loja, nos traz lucro. De que maneira reverter isso, né? Então, nós temos vários projetos sociais, ambientais e tal, muito bacanas, são projetos fantásticos pra ser comentados e nós fazemos, já, há 27 anos. O Confiança tem 37, né? 1983. E nós sempre fizemos campanhas envolvendo as instituições de caridade, assistenciais. Não é caridade, assistenciais: creches, tal, tal. E a gente sempre premiou, contemplou de alguma forma, nos últimos anos, sempre. Então, tem várias campanhas, né, que a gente faz. Nos últimos - não sei, talvez - dez anos, a gente faz eventos sociais onde a gente, cada instituição assistencial da cidade onde a gente atua: Bauru, Marília, Jaú, Botucatu, todas as cidades, todas as entidades são contempladas com almoço beneficente que eles organizam e a gente dá toda a alimentação pra isso. E tem evento pra seiscentas pessoas cada entidade, né? Quinhentas, quatrocentas. Depende da capacidade de cada um. E tudo é revertido em dinheiro pra eles, né? O ano passado, infelizmente, não podemos fazer esse modelo, porque não podia ter esses almoços ou jantares beneficentes, né? Mas, assim, no ano retrasado a arrecadação foi dois milhões. Só nesse evento social. Esse ano de pandemia nós fizemos doação de um milhão de reais. Até saímos na Rede Globo, as empresas que contribuíram, né? Sabe aquele quadro que tinha?

P1 – Hum hum

R1 – E nós doamos um milhão de reais, sendo quinhentos mil em cesta básica e quinhentos mil em suprimentos pra hospital, álcool, máscara etc, né?

P1 – Eu lembro.

R1 – E agora, final do ano, fizemos a campanha doando mais duzentos e cinquenta mil reais em cestas de alimentos, tal. Então, nós fazemos muita campanha, existe há trocentos anos, então teve lá, pra ganhar um cupom e concorrer um carro, tinha que dar um quilo de alimento. Cada quilo de alimentos que você doava, ganhava um cupom. E N modelos. Contratamos um show, na época, sei lá, há 15 anos, do Daniel, onde todo ingresso que era vendido, cada entidade que vendia, o dinheiro era deles. Vinha, depositava na conta, pegava mais ingresso. Eventos, assim, sempre ligados à comunidade. Então, a gente sempre interagiu demais, ajudando de alguma forma, né? Bastante eventos aqui tinha, na cidade de Bauru, a festa do Sanduíche de Bauru, tudo patrocinado também pelo Confiança, tal. E a gente é muito forte, o DNA do Confiança, em relação a essa interação, no sentido de ajudar o próximo, além de interagir de outras formas: em comunicação, em preço, em ofertas e outros tipos. Mas é isso: falando de marketing, que você me perguntou, Rosana, então a gente interage muito. Eu digo e repito: a imagem de uma empresa evolui, cresce, quanto mais você interagir com a comunidade. Mais sua imagem evolui, claro. Não tenha dúvida. Mais que você faz. Então, a gente tem campanha de reciclagem, já há anos, a gente, todo óleo usado na fritura, se você traz dentro de uma garrafa pet, acho que são quatro litros, duas garrafas pets de dois litros, você leva um litro de óleo bom. E até hoje nós temos esse projeto e muitos outros aí que a gente participa, ambiental e tal. Ganhamos até prêmio, Valores do Brasil, em 2010, do Banco do Brasil, que é esse processo do óleo, né, pra não ser jogado no ralo, a pessoa vai pondo dentro... fritura, né, que hoje é um problema esse negócio da fritura, você joga no ralo, né e vai no rio e aí tudo isso nós temos até hoje, arrecadamos esses óleos usados e damos o bom. Então, tem muitos projetos sociais e ambientais bacanas.

P2 – Maravilha!

R1 – Maravilha! Agora, é bom, até, vocês pegarem um pouco desse histórico, que são vários modelos dessas campanhas. Eu estou dizendo que nesses últimos dez anos a gente faz esses almoços, fornece tudo, nesses últimos anos, mas tivemos vários. Então, teve lá, no passado, sorteava um carro e a entidade ganhou uma Kombi, vai. Eu lembro disso aí. Tem vários modelos. Muito bacana.

P1 – Tem vários modelos, mas os jantares são, realmente, um carro-chefe na cidade.

R1 – É porque é o que mais dá renda pra entidade e tem todo ano, o ano inteiro, isso. Então...

P1 – E eu acho interessante porque o jantar ou o almoço de cada entidade é diferente. Ele é sorteado, não podem ser duas feijoadas, né?

R1 – Exatamente. Cada um escolhe.

P1 – É a pizzada, é o almoço mineiro, é a feijoada, é a noite italiana, né?

R1 – Isso, exatamente. Você escolhe.

P1 – Não repete o tema. É uma criatividade também.

R1 – É. E eles fazem o evento nisso, fazem bingo nesse almoço, pra arrecadar mais, vendem lá os bordadinhos, alguma coisa, pra arrecadar. Essa interação que a gente tem, é um modelo até, falar assim: a gente só doar, pegar e doar o dinheiro. Não, não é isso, né? A gente sempre teve um modelo de dar a vara pra pescar e falar: “Vai em frente. Eu te ajudo. Vamos construir!”, né?

P1 – É. (risos)

R1 – E essa interação, com esses almoços beneficentes, você interage demais com a comunidade, porque a comunidade participa. Então, eu não me lembro o último, acho que coisa assim de trinta e cinco mil, quarenta mil pessoas participam desses almoços, jantares beneficentes e vão lá e falam: “Não, isso é patrocinado pelo Confiança”, tal. Poxa, isso é uma imagem que tem um valor muito grande, né, que a gente faz. E a gente faz até hoje.

R1 – E quando a gente compra o tiquete, está lá: Supermercado Confiança.

R1 – Exatamente. Então, a gente, pra você ter ideia, Cláudia, nós temos quatro pessoas com registro em carteira, tem até um coordenador pra isso, pra cuidar só de instituições, eventos, filantropia. Que organização que tem isso? Me fala, Cláudia. Nós temos quatro pessoas registradas em carteira pra isso.

P1 – Relacionamento com a comunidade, mesmo, né?

R1 – É. Só pra dar apoio. Então, vai fazer um evento, um jantar, nós que fazemos o convite, tudo a gente dá um apoio, pra tudo isso aí. E tem apoio pra funcionários. Então, nós temos um setor que cuida disso. É bacana.

P1 – Maravilha! Agora, o senhor tocou num ponto nevrálgico aqui das entrevistas, que é o desafio da pandemia. E, se eu não estou errada, mais do que reclamar, a gente vai falar um pouco dos desafios e dos aprendizados, né, mas eu queria que o senhor falasse um pouco... logo no início

do lockdown, se não me engano, o senhor estava com a loja da Nações pra abrir, que é uma loja grande também, né, que era um antigo supermercado, já foi outro supermercado muito tradicional, o Morita, né?

R1 – Exatamente.

P1 – Que era a primeira escada rolante de Bauru.

R1 – Exatamente. (risos) Você lembra disso?

P1 – Ô! (risos) Fui passear na escada rolante.

R1 – Exatamente. Aquele ponto lá tem história. Eu me lembro muito bem do Morita. Depois ficou Casa Moreira, né?

P1 – Isso.

R1 – Eu lembro, Paulistão. Aquele ponto é histórico, né?

P1 – É.

R1 – E hoje nós estamos muito bem lá, viu? Porque o Paulistão não teve sucesso, mas a gente está muito feliz com aquele ponto, porque a gente deu uma rejuvenescida naquele... eu não sei se você visitou recentemente, mas a loja ficou muito agradável, ficou boa. Está agradando. É aquilo, né, do primor, da gente fazer bem feito, né, aquilo que faz

P1 – Mas o senhor abriu a loja bem no começo, né? E o senhor adaptou o modelo de funcionamento pro isolamento, ali. Foi isso? De horários...

R1 – Então, inicialmente, a gente inaugurou exatamente no início da pandemia e, assim, houve, até: “Está abrindo supermercado, não sei o que, nesse período”, né? E como o supermercado é essencial pra comunidade, como hospital, como posto de gasolina, como farmácia, há dois anos... como fala? O presidente, lá, colocou como essencial também. Tanto que, nessa pandemia, o supermercado não fechou, né? Mas aí a gente estava abrindo aquela loja: “Mas como? Você está abrindo loja agora, nessa época de pandemia, tal?”. Falei: “Não, nós estamos abrindo ponto, mais, de venda, até pra distribuir as pessoas, né?” E a gente bateu muito nisso. E eu não fiz uma publicidade, porque quando a gente inaugura uma loja, a gente faz muito barulho, muita oferta. Não, quietinho, abrimos só a porta, não divulgamos, não falamos nada, pra que as coisas se acomodassem, né? Tinha que administrar, naquele momento. Então, não anunciamos nada. E nós tínhamos, próximos dois, três meses, abriu 24 horas aquela loja. A primeira que é 24 horas. Faz trocentos anos e não tem loja. Nós chegamos a trabalhar o Max 24 horas. Mas, ao longo do tempo, não foi favorável, a gente foi fechando. Mas a gente a abriu 24 horas, porque geograficamente, em Bauru, está bem posicionada. Então, atende toda a comunidade, é fácil de chegar pelas avenidas, ali e ela vai muito bem 24 horas. Mas a gente teve que administrar, claro, esse momento da pandemia. Hoje, a loja distribuiu mais as pessoas, que o 24 horas, quem não quer tumulto, tal, vai em qualquer horário. E eles adoram. Tem gente que fala: “Eu vou lá duas horas, três horas da manhã, não tem ninguém, é uma beleza, tranquilo”.

P1 – ‘Seu’ Jad, quais foram, assim, os desafios da pandemia, pros supermercados, em geral?

R1 – Olha, o maior desafio, a gente saiu correndo, pondo máscara, álcool, controlar temperatura. A gente saiu correndo pra tudo isso, né? A gente comprou rapidamente medidor de temperatura. Depois valeu como lei: tem que medir temperatura, tem que ter álcool. A gente já fez correndo, pôs acrílico em todos os caixas, tal, mas o nosso maior desafio foi que, como médico, como hospital, tudo, estão vulneráveis ali, porque os nossos colaboradores estavam à frente do negócio, correndo risco, né? E a gente se preocupou muito, mas graças a Deus tivemos pouquíssimos casos, como temos até hoje, não tem jeito dizer que não tem caso, mas muito bem controlado, a gente higieniza pulverizando todas as lojas, não sei se é semanal aí que é feito em todas as lojas e vem até o centro administrativo, aqui, a gente pulveriza aqui, tudo e toma os cuidados, né, pra que tudo corra bem, porque o contato é muito grande, né? Atendimento, você está... mas, enfim, estamos bem, né?

P1 – Mas agora a gente já vê uma luz no fim do túnel, né, parece? (risos)

R1 – É. Aumentou muito os casos e mortes também, né?

P1 – Aqui em Bauru, foi.

R1 – Já está terrível, também. É que não tem jeito. É que, infelizmente, os governantes não fazem a parte deles. O governo do estado parece que... Tem um hospital novinho, parado, com um monte de leitos, fechado. Não abrem. Como é que pode? No centrinho lá, um puta prédio lindo, maravilhoso. Esses governos são... desculpa aí, eu não vou falar o nome aqui, mas dá vontade de xingar todo mundo. Pode falar? (risos) Ai, ai, Senhor!

P1 – Maravilha!

R1 – Mas vamos lá!

P1 – Agora, pra gente começar a encaminhar pro final, assim, tem alguma coisa da parte dos supermercados, da rede, das unidades, que eu não tenha perguntado, que o senhor quer deixar registrado?

R1 – Olha, tinha uma sequência que a gente vinha, das inaugurações, tal, depois saímos pra fora. Uma coisa que acrescentou durante todo e depois, nesses últimos anos, que a gente comprou uma loja do Walmart, uma rede regional, né, um cara que veio ameaçar, em 1997, que era um bicho papão que ia nos comer, né? Depois, passa alguns anos, eu compro uma loja que é deles. (risos) Como eu disse, eu sou bastante marqueteiro: “Confiança compra loja do Walmart”. Saiu o título, a manchete, isso, bacana. Mas pra nós é motivo de orgulho, né? Então, a gente adquiriu, como adquiriu as cinco lojas daquele Paulistão, os pontos, tudo, já reabrimos duas, né? A gente está em vias, também, de continuar abrindo porque também, assim, como a gente já tem oito lojas na cidade, você começa a se retallar você mesmo, né? Então, tem que ter cautela nisso. Mas também foi muito um diferencial, né? O Paulistão iniciou a rede dele em Bauru. Ele era loja...

P1 – Aqui em Bauru, também?

R1 – É, o prédio é deles até hoje, onde era lá na Nações, que era o Morita. E eles compraram naquela época esse prédio. E abriram a primeira loja do Paulistão em Bauru, iniciaram, né? Hoje eles têm trinta lojas. Em Bauru nunca eles foram bem, abriram todas essas lojas, compraram na época algumas do Santo Antônio, né, que fecharam, tal. Mas eles nunca conseguiram ir bem aqui em Bauru, até que, no final, a gente conseguiu fazer negócio, eu comprei a loja deles e aí a nossa imagem cresce a cada momento. Isso acontece também, né? Veem você crescer e falam: “Pô, comprou a loja do Walmart, comprou o Paulistão”. Então, teve todo esse crescimento, né, essa imagem, essa construção da imagem e hoje temos oito lojas em Bauru, duas em Marília, em Botucatu uma loja, a mais recente é Sorocaba. Hoje a nossa principal loja em Sorocaba. É a maior loja em metros quadrados, né? E a gente adquiriu lá, já iniciamos obra da segunda loja e já compramos o terreno da terceira loja lá em Sorocaba. Então, estamos crescendo, estamos avançando. Temos o CD. Um pouquinho da história: tem CD, tem a unidade de cesta básica, que a gente faz para as empresas, monta cesta de alimentos. Mas, assim, numa sequência, teria muita história. Tive incêndio na loja Max, tive grandes desafios na vida da gente, ameaças, a concorrência. A gente está crescendo, sempre desenvolvendo, se saindo bem e a gente sempre é um exemplo, o Confiança é um exemplo no setor supermercadista, né?

P1 – É.

R1 – A gente é conhecido nacionalmente hoje. E é gostoso, pra nós é motivo de orgulho, né? (risos)

P1 – Eu imagino! Pensando assim, lá nos secos e molhados, pra essa rede regional é, realmente, algo pra ter orgulho, mesmo.

R1 – Mas, assim, eu não sei, deixa eu ver... porque depois eu mando. Nós fizemos o nosso centro administrativo, que eu construí, teve o nome da minha mãe, na época, em 1995 inauguramos o centro administrativo aqui e tal. Sempre usando, assim, os pontos que decidia os negócios, mais o feeling e a intuição. Eu sempre uso, até hoje, a intuição na decisão, né, dos pontos. E não pode deixar de seguir, né, a intuição da gente, né?

P1 – É. ‘Seu’ Jad e, assim, do lado pessoal O senhor casou? O nome da sua esposa, dos filhos.

R1 – É. Eu casei em 1991. Duas filhas e já está chegando o segundo neto.

P1 – Ai, que gostoso!

R1 – A Carmem, minha esposa; Samara e Sara, filhas e está aí o segundo neto chegando, uma maravilha, uma bênção isso.

P1 – É bom, né?

R1 – Está bom demais. Me sinto realizado no plano família, no plano empresarial, me sinto uma pessoa abençoada, privilegiada, graças a Deus, mas tudo com muito esforço, né?

P1 – Muito trabalho, né?

R1 – Hoje a gente já está mais velho, cansadinho, já, mas ainda está dando um caldo bom. (risos) Ai, ai.

P1 – E, ‘seu’ Jad, pra gente terminar a entrevista, tem uma pergunta que eu gosto muito de fazer, porque o senhor mesmo falou que já foi matéria várias vezes, o Confiança, case de estudo, né? Mas a entrevista que a gente faz é história de vida, é um pouco diferente, então, assim, o que o senhor achou dessa experiência do senhor ter ficado, assim, quase duas horas com a gente, quase mais, ter olhado pra sua trajetória pessoal, profissional, o Confiança? Como o senhor vê essa experiência, de deixar sua história registrada?

R1 – Cláudia, tem coisa mais prazerosa do que você contar sua vida? Pensa. Você ter um momento pra contar um pouco da sua vida. É um momento de prazer, satisfação. Então, assim, até voltando, né, na nossa conversa e aí a gente começa a resgatar desde aquela época, o cheiro do armazém. São coisas que a gente recorda e a gente sabe a luta e o sacrifício, porque daria pra escrever um livro grosso aqui. Porque muita gente conta história, até muitos me convenceram de contar, como o Abílio Diniz tem lá os seus livros, né? “Você precisa contar sua história”. Até fui admirado, elogiado pelo maior do Brasil, que é o Abílio Diniz, numa palestra da Apas: “Eu admiro você, você é o cara, tal”. E, assim, pra você ter ideia, ele, nos encontros com os executivos dele e o Pão de Açúcar sempre foi o maior do Brasil, tal. Depois ele transformou isso, claro, no negócio dele e ele comentou assim, visitou, porque quando ele comprou a rede Pão de Açúcar em Bauru, ele comprou o Sé, né? O Sé comprou do Santo Antônio e depois ele comprou a rede Sé, né? E ele veio aqui em Bauru, visitou a nossa loja, tal e, assim, junto com os executivos dele, ele sempre dava exemplo, né? Ele falou: “Somos o maior do Brasil”. Aí ele sempre dava um exemplo, colocou um cachorro enorme, doberman, tal e pôs uma chihuahua assim e falou: “Nós somos isso aqui no Brasil, mas lá em Bauru nós somos o cachorrinho”, mas é referência, né? Até ele falou isso e gravou muito, né? E a gente também é admirado por grandes empreendedores, né? E isso é gostoso. Agora, falar em história, como você falou, não tem coisa mais gratificante, eu ficaria aqui horas e dias falando, que é gostoso recordar.

P1 – É bom, né?

R1 – Recordar é viver, né? Então, mas o que eu tenho pra dizer? É gratificante contar um pouco da nossa história, né? Espero que você seja feliz em escrever, aí. (risos) De uma forma que as pessoas entendam bem e, como outros exemplos, passam a ser admirados, tal, pela história. É gostoso! É bom.

P2 – ‘Seu’ Jad, desculpe interromper, não tem nenhum livro feito?

R1 – Não, não tem. Então, eu estou precisando...

P2 – Pensa nisso, já, ‘seu’ Jad.

R1 – Então, é, estou precisando alguém como vocês, né? Escritoras, aí, de histórias. (risos)

P2 – Estamos aqui.

R1 – Mas é gostoso. É muito bom contar histórias.

P1 – É um processo gostoso, né? Aprofunda.

R1 – Mas se precisar de mais ajuda, além do que nós mencionamos, fique à vontade, algumas perguntas mais que você queira aí, pra concluir...

P1 – Mais pra complementar.

R1 – Porque a história é bastante legal, né? É emocionante, teve momentos bastante bacanas, né? É bom mencionar. Posso ter esquecido bastante coisa, né?

P1 – Não, foi fantástico. A gente está há bastante tempo. É cansativo, ainda mais final do dia. Hoje é dia dez, né? A Ana Elisa, nossa pesquisadora, eu quero deixar registrado aqui pro senhor, que ela está agradecendo, ela mandou aqui no chat que o senhor tem uma história inspiradora e que ela está muito agradecida, porque é bom aprender com a história do senhor também, tá?

R1 – Quem que é a Ana?

P1 – Ana Elisa é nossa pesquisadora, está aqui de observadora e ela vai, depois, fazer a biografia...

R1 – Ela está nos assistindo?

P1 – Ela está nos assistindo, ela vai fazer a biografia. Quer falar um oi, Ana?

R1 – Oi, Ana! (risos)

P3 – Oi! Tudo bem?

R1 – Como vai, tudo bem?

P3 – Quero agradecer a história do senhor. Espera aí, deixa eu arrumar, aqui, a câmera. Não está pegando direito, mas de toda forma eu quero agradecer muito, é uma história muito inspiradora e a gente fica, assim, muito feliz de estar, assim, ouvindo, compartilhando a sua história de vida. Eu acho que cada entrevista é uma oportunidade da gente estar aprendendo e, quando é uma história tão rica, né, a gente senta, ouve e depois é um prazer estar escrevendo. É isso. Obrigada!

R1 – Ana, obrigado aí pela consideração, né? É sempre gratificante. E, assim, a gente sempre precisa de gente que nos inspiram, né? E eu sempre procuro, também, pessoas que me inspiram, né? E a gente vai buscar inspiração, claro. Eu procuro buscar, sempre, inspiração nos melhores exemplos, né? E a vida da gente, desde criança, nós precisamos dos super heróis, nós buscamos os super heróis (risos) da vida da gente. (risos) E, assim, aqueles que nos motivam e nos dão oxigênio, alguma esperança de que é possível as coisas acontecerem, né? Porque a gente constrói, desde que eu me formei engenheiro, tal, eu jamais imaginei que eu fosse ficar numa empresa do tamanho que nós estamos. A gente vai fazendo, vai construindo, vai fazendo com o coração, com amor, dedicação e você nunca sabe o quanto você vai ser lá na frente. Quantos nem imaginam e

ficam gigantes. Mas é isso, Ana: acho que nós precisamos, realmente, de histórias inspiradoras, né, que oxigenam a nossa vida e nos motivam, pra continuar o nosso negócio. Continuar a vida, tocando a vida.

P3 – Concordo com o senhor.

R1 – Se inspirar na vida familiar, na vida de negócios. Se inspirar. Hoje mesmo eu estava comentando, eu tive uma visita, almocei com o time, o pessoal da Ambev aqui, amigos da gente, né? E tem um vídeo, não me lembro, até acabei perdendo, que é um estudo que Harvard fez, com oitenta pessoas, durante cinquenta anos ou mais, né? Não sei se vocês chegaram a ver isso. E, nesse livro, contando a história de cada pessoa, sentavam direto e perguntavam pras pessoas e chegou ao ponto de dizer se aquela pessoa tinha ou não colesterol, pelo que ela fazia, pelo que ela comia e se era feliz ou não pelo que se fazia. Então, a história de oitenta pessoas, não me lembro o número, assim e aí vai contando a história e, assim, ela acabou concluindo que o que traz a felicidade é naquilo que você faz com amor e dedicação e a longevidade e a felicidade está no número de pessoas que você se importa na sua vida. E não tem felicidade sem a caridade. E ela concluiu o estudo, né, de Harvard, dessas pessoas que viviam, que fora da caridade não tem felicidade. (risos) E a gente, eu resumo sempre que o prazer em servir na vida da gente, a gente tem que sentir prazer naquilo que a gente faz. E a nossa vida se resume em servir ao próximo e, de alguma forma, no seu trabalho ou na sua casa, você está fazendo pras pessoas que você gosta e ama, né? Ou está mais próximo, ou não. Mas a gente tem que, realmente, sentir prazer em servir a todos, né? Essa é a essência do nosso negócio.

P1 – Nossa, uma lição de vida! Obrigada, 'seu' Jad! Eu agradeço demais, em nome do Museu da Pessoa, do Sesc São Paulo, do Sesc Bauru. Assim, acho que foi maravilhoso. Também é uma lição de vida pra gente, é inspirador pra gente, pra quem for ler, depois. É uma coisa muito inspiradora.

R1 – Obrigado!

P1 – Depois, eu vou combinar com a Carina, a gente vai combinar de pegar algumas fotos antigas, tá? Mas eu vou pegar emprestado, digitalizar ou, se ela tiver digitalizado, já, pra gente ficar com isso, com esse material pra um possível livro...

R1 – Mas aí eu vou deixar o meu Marketing, a minha equipe de marketing em contato. Não seria a Carina exatamente, mas aí...

P1 – Isso. Não é a Carina, mas eu entro em contato com ela e ela encaminha pro Marketing. Pode ser?

R1 – O que você precisar, umas fotos históricas, alguma coisa pra contar. Alguma coisa assim

P1 – Isso. E aí, um dia, eu vou com o fotógrafo, pra fazer umas fotos do senhor. Pode ser?

R1 – Mas atualizada? Vamos pegar uma foto de uns dez anos atrás? (risos) Eu estou mais jovem.

P1 – Porque, olha, eu já fui e vou falar uma coisa que é impressionante: eu já fui no Confiança dez, dez e meia da manhã, o senhor estava lá conversando com os gerentes, acompanhando, sabe, assim? Perto do piano. Eu lembro muito dessa cena e não faz muito tempo, foi pouco antes da pandemia. Então, assim, se a gente puder, uma hora, marcar com calma, com segurança, pra fazer um ensaio fotográfico atual, eu agradeço.

R1 – Pode ser.

P1 – Eu combino as duas coisas: o encaminhamento pro Marketing e um dia fazer o ensaio fotográfico, se o senhor permitir. (risos)

R1 – Claro, tudo bem. Vamos lá! Aí você me manda a matéria, quando você fizer, tá?

P1 – Sim. A gente vai transcrever, a Ana Elisa é a responsável por fazer a biografia, essas coisas todas e a gente, junto com a Rosana, vai dar os encaminhamentos no Sesc, pra formalizar a escritura do livro. O que a gente está agora, com o Sesc, é... nesse momento a gente está gravando, mas mais pro futuro, é trazer essa narrativa, esse livro, junto com as outras, porque o 'seu' Wallace também está agendado; o Fran, dos Fran's Café, também está agendado; o Jair Lott, da Jalovi, já deu entrevista. Então, a gente tem um naipe, assim, de comerciantes, de olhar pra cidade também...

R1 – Belos empresários!

P1 – São, né? Eu sou suspeita. (risos)

P2 – 'Seu' Jad, eu queria agradecer também. A gente fez uma fofoca enquanto você foi tomar seu café...

R1 – É? Me conta aí.

P2 – Três mulheres na sala, o Caio deve estar horrorizado. A gente fez uma fofoca que é a seguinte: é impressionante como a gente tem a oportunidade, é uma aula de empreendedorismo que a gente teve. Eu acho que essa sua junção, a sua formação universitária, com esse histórico familiar do comércio, deu uma visão pra você e é de um talento tudo isso, de uma grandiosidade e você fala com uma simplicidade tudo isso que, realmente...

P1 – Uma naturalidade, né?

P2 – É. E pra gente foi um privilégio. Pra mim, particularmente, foi uma aula. Cláudia comentou e a Ana também. E queria te agradecer.

R1 – O quê? Obrigado. Eu que agradeço, Rosana. Entenda que tudo o que eu disse é verdadeiro e é feito, realmente...

P2 – Tenho certeza que sim. E como você disse de fazer a matéria, como o projeto retomou agora as entrevistas, a gente tinha todo um planejamento de comunicação, pra ir fazendo pilulas, soltar pilulas nos meios de comunicação das cidades as entrevistas, envolvendo a comunidade.

R1 – Legal. Isso é bacana.

P2 – Então, eu e a Cláudia já temos uma reunião agendada pra segunda, pra retomar esse projeto de comunicação.

P1 – É.

P2 – Aí a gente já pode dar uma notinha da...

R1 – É legal o que você colocou e da maneira que eu falei, de interagir com a comunidade. O que vale todo seu trabalho, se você não divulgar e fazer com que as pessoas leiam, entendeu?

P2 – Ah, é! Já dizia o Chacrinha: "Quem não se comunica, se trumbica".

R1 – Então, vai lá, lança as suas pilulazinhas, que vai dar certo. Divulguem o máximo do trabalho de vocês. Não é o meu, né, claro, é de todos e é bacana vocês estarem divulgando o trabalho de vocês, que é um trabalho grandioso isso, construir, saber, senão se perde tudo. Se não contar, escrever, a história se perde, né?

P1 – Mas ela, a Rosana, falou uma coisa: esse projeto é, essencialmente, a história do empreendedorismo, nos seus vários setores. É essencialmente isso. É impressionante!

R1 – Legal.

P1 – Se você pegar cada modelo de negócio, é impressionante, porque é o perfil do empreendedor. Pegar o 'seu' Jair Lott, da Jalovi; o Fran, dos Fran's Café, é uma coisa impressionante.

R1 – Que legal! Bacana, então.

P1 – Tá bom? Então, vamos descansar, boa noite, obrigada mais uma vez.

R1 – Valeu!

P1 – Obrigada, Carina! Obrigada, Caio, Ana!

P2 – Obrigada a todos! Boa noite, gente!

P1 – Bom descanso, 'seu' Jad! Até!

R1 – Obrigado por tudo. Obrigado, tá?

P1 – Eu que agradeço.

P2 – Até já!