

MUSEU DA PESSOA



Museu da Pessoa

Uma história pode mudar seu jeito de ver o mundo.

Memórias do Comércio na Cidade do Rio de Janeiro (MCCRJ)

No comando do armazém

História de [Arthur Sendas](#)

Autor: [Museu da Pessoa](#)

Publicado em 14/11/2003

Memórias do Comércio da Cidade do Rio de Janeiro
Depoimento de Arthur Sendas
Entrevistado por Carlos Kessel e Fernanda Monteiro
Rio de Janeiro, 23/07/2003
Realização: Museu da Pessoa
Entrevista número: MCRJ_HV038
Transcrito por Marllon Chaves
Revisado por Luíza Gallo Favareto

P/1- Bom, vamos iniciar então. Eu queria agradecer ao senhor a atenção e a disposição de nos atender. E queria iniciar essa entrevista perguntando para o senhor o seu nome, o nome dos seus pais e porquê, a razão desse nome, por quê Arthur.

R- A realidade é o seguinte, eu sou filho de Manoel Antonio Sendas, o comendador Manoel Sendas e de Maria Soares Sendas. A origem do nome Sendas vem dos meus avós. Lá de uma aldeia na Cardanha. E com a graça de Deus, em um determinado momento da vida um grande amigo meu, que Deus já o levou, o senhor Nelson da Rocha Deus, perguntou-me se eu não teria orgulho de ter o nome da empresa com o nome Sendas. Porque antes tinha sido o nome do meu pai, quando iniciou em 1925, ele tinha o Armazém Transmontano. E depois de um período era a Casa do Povo, era um pequeno armazém também. Aí depois, quando começamos a crescer e desenvolver e tudo. E como eu tinha feito na época, junto com meu pai, um negócio das organizações Nelson. A primeira loja para o senhor Nelson. Ele construía e montava as lojas e antes de abrir ele sempre passava o ponto. E na época, pensava muito em ser com o nome de Organizações Nelson. Disse: “ah, você não tem, você tem que ter orgulho do seu nome, ter um negócio próprio. Um negócio.” É evidente que aí começou a ser Casa Sendas e hoje é Sendas SA. É o que faz parte da realidade de hoje do Grupo Sendas.

P/1- Indo um pouquinho ainda para trás. Quer dizer, o senhor falou da Cardanha, é o lugar onde os seus pais nasceram. Quer dizer, eles se conheceram lá mesmo ou se conheceram no Brasil?

R- A realidade é o seguinte, o meu pai nasceu na Cardanha, na aldeia da Cardanha no Conselho de Moncovo, que pertence à Freguesia de Bragança. É lá no norte de Portugal, fronteira com a Espanha. E ele veio para o Brasil com uma Carta de Chamada do meu tio que tinha o Armazém Sendas. Em Vila Isabel, ali na 28 de setembro, no Ponto (Cem Réis?). Mandou a Carta de Chamada e meu pai veio com quatorze anos. Enfim, trabalhou como empregado não só com meu tio, mas também em outras empresas. Depois, conhecendo a minha mãe que morava na Rua do Matoso.

P/1- Na Tijuca, né?

R- É, ali perto da Praça da Bandeira. E efetivamente após esse casamento, meu pai abriu o armazém aqui em São Mateus que pertence ao município de São João de Meriti, e gradativamente... Agora, minha mãe é brasileira.

P/1- É brasileira mesmo?

R- É, nasceu no Rio de Janeiro, na Rua do Matoso. E meu pai que nasceu lá em Portugal, na aldeia da Cardanha, enfim. E aqui se conheceram e graças a Deus, se formou a família.

P/1- É, quer dizer, então seu tio já estava aqui no Brasil, já estava se dedicando ao comércio?

R- É.

P/1- O seu pai tinha uma atividade já profissional, apesar de muito jovem, lá em Portugal?

R- Não, meu pai trabalhava como o meu avô, na roça. Porque lá na aldeia não tinha nem estrada, não tinha água encanada, não tinha esgoto, eram um... As fotografias daquela época, inclusive tem algumas até na entrada aqui do nosso prédio, nosso edifício. E vocês poderão ver, tem a fotografia do meu avô e tudo. E na realidade foi por aí, com a graça de Deus. E faltou um detalhe, dizer porque meu nome é Arthur, né?

P/1- É.

R- O meu pai gostava muito do senhor Arthur Esteves, era tio do meu pai, e com isso ele, devido ao relacionamento na época, por isso que ele botou o meu nome de Arthur. E a minha mãe também por vocação, e porque minha mãe tinha uma cultura mais elevada do que o meu pai, do rei Arthur da Távola Redonda. Então a minha mãe também, enfim as duas coisas contribuíram para que eu tivesse o nome de Arthur.

P/2 - Qual o nome completo do senhor?

R- Meu nome completo é Arthur Antonio Sendas. O Arthur com H.

P/1- E uma pergunta ainda sobre essa questão da vinda ao Brasil. Quer dizer, é uma época em que muitas pessoas estão vindo de Portugal para o Brasil. Além desse irmão, o seu pai tinha outros familiares já aqui, ou gente da mesma região, ou da mesma cidade?

R- Na realidade, não era irmão do meu pai. Tinha o Armazém Sendas.

P/1- Era o tio?

R- Era o tio do meu pai, porque era o Armazém Sendas. E o meu pai veio em uma época muito difícil lá em Portugal. Foi na época praticamente da guerra. Ele veio no porão de um navio.

P/1- Da Primeira Guerra Mundial?

R- É. E efetivamente passou maus momentos e tudo mais. A vontade de vim e o Brasil realmente tinha uma situação muito melhor que a de Portugal. Porque lá com a ditadura que tinha na época do Salazar e tudo, a coisa é muito difícil. Então ele, aqui ele trabalhou. Meu pai era muito trabalhador e eficaz. Ajudou a construir e eu dei continuidade ao trabalho dele, junto com meus irmãos.

P/1- Pois é, o senhor tinha... Nessa época em que o seu pai... Depois dele se casar e começar a constituir família. Quer dizer, essa idéia dele de deixar de trabalhar com o tio e tudo, estabelecer aqui em São Mateus, quer dizer, como foi isso? O senhor poderia falar um pouquinho para a gente?

R- Acho que isso foi tudo dentro de uma visão empresarial que meu pai teve. São Mateus é um lugar muito pobre, ainda hoje melhorou pouca coisa. O que melhorou lá na praça, um jardim melhor, porque não tinha na praça. Mas foi a vocação comercial do pai e meu pai trabalhava muito. Fazia tudo dentro do armazém, naquela época a mercadoria chegava em sacos de sessenta quilos. Ele mesmo até recebia a mercadoria, empilhava a mercadoria e tudo. Ele tinha uma determinação muito grande. E a minha mãe foi muito importante nisso tudo. Porque minha mãe, além de ajudar meu pai, nós morávamos no fundo deste armazém, era onde ela cozinhava para a família e para os empregados, quando éramos crianças, pequenos ainda, ela ficava no armazém e botava a gente, fazia um berço lá debaixo do balcão e gato e cachorro lambendo a cara da gente. E eu, meus irmãos, passamos por essa fase. Mas a minha mãe foi muito importante ao lado do meu pai também para ajudar a construir e tudo que é hoje a Sendas tem uma base muito importante, uma cultura, os princípios de uma família.

P/2 - Você eram em quantos irmãos?

R- Na realidade seríamos sete, mas dois faleceram. Um praticamente nem nasceu e o outro faleceu com dois anos, o Toninho. Mas somos cinco irmãos até hoje, duas mulheres e somos três homens.

P/1- O senhor entres os irmãos é o mais novo, mais velho, está no meio?

R- Não, entre os irmãos eu sou o terceiro. Meus dois irmãos são mais novos do que eu, e a minha irmã mais velha, Maria Teresa, foi muito importante também, ajudou os meus pais a nos criar, enfim, dar todo... Foi a mais sacrificada da família.

P/1- Ajudou a criar os irmãos menores?

R- Os irmãos, e ajudou a criar meus filhos também, foi muito importante. Nós temos um carinho muito grande por ela, porque ela se sacrificou pela família. Ela casou numa certa época com um médico, mas não chegou a dois anos. Depois ele faleceu, teve um infarto, enfim é o dia-a-dia.

P/1- O senhor começou a trabalhar muito cedo no armazém dos seus pais. Conta um pouquinho para a gente como foi esse primeiro contato com o trabalho no armazém? Era para fazer alguma tarefa ou era só para ficar ali olhando?

R- (risos) Tinha que jogar nas onze. Naquela época já, por exemplo, entrei no colégio com seis anos aqui, um colégio de freiras. O Colégio Santa Maria, que é em São João do Meriti. E praticamente o meu dever de casa eu tinha que ficar debaixo do balcão lá. Mesmo com seis, sete anos já ficava ali perto da minha mãe fazendo o dever de casa e tudo. E fui me criando vivendo dentro do armazém. Gostando muito do que fazia. Porque o importante na vida é a gente gostar daquilo que faz. E com isso fui aprendendo a trabalhar no balcão, atendendo naquela época as freguesas, os fregueses. Hoje é cliente. Então eu tinha uma satisfação, trabalhava no balcão. Tinha naquela época, fregueses que esperavam até, eu mesmo sendo filho do dono do armazém, para eu atender e também pela prática que eu fui adquirindo, como é, trabalhava, às vezes, atendendo até três freguesas ao mesmo tempo. Naquela época eram prateleiras. Tinha tinha escada para subir para tirar mercadoria que o cliente pedia. Mas na realidade a gente era um trapezista, subia na escada, jogava a escada de um lado para o outro ou então tinha aquela madeira com aquele prego na ponta da madeira para puxar a lata lá de cima. E graças a Deus a gente, a lata vinha rodando, graças a Deus nunca me machuquei. Foi uma experiência muito grande, lata de goiabada, e produtos que estavam... E para ganhar tempo. Isso foi e eu fui aprendendo com meu pai. Então dia de sábado nós trabalhávamos até dez, onze horas da noite. Depois tínhamos que arrumar a loja para o dia seguinte abrir toda impecável, toda arrumadinha. E depois o grande programa que meu pai me oferecia e aos empregados que trabalhávamos juntos era, eu me lembro de tomar um Toddy lá no varejo do Seu Perrota. Naquela época tinha aquele copo com aquela armação de, não sei se era aço ou de ferro, aquele copo grande de Toddy. Aquilo para mim era um programa no dia de sábado. E no domingo o armazém tinha que ser aberto às sete horas.

P/1- Domingo. Quer dizer não existia dia de fechar, então?

R- Não. Trabalhava a semana toda. De domingo fechava o armazém duas horas da tarde. Era a vida, e era bom. Eu me sentia feliz, e era feliz e não sabia (risos).

P/2 - Você falou do Toddy, mas no próprio armazém vocês comiam outras coisas? Tinha coisas de criança?

R- Ah tinha, por exemplo, uma coisa que era muito, eu gostava de tirar um pedacinho da carne seca. Naquela época as mantas de carne seca que tinha na pedra. E o bacalhau também, ou então a gente pegava uma linguça, colocava em cima do balcão - o balcão era uma espécie de mármore - a gente botava a linguça ali, botava o álcool ali, fazia uma espécie de... Comer uma lingüicinha, um sanduíchezinho para quebrar um galho. Isso é coisa que se acostumou a fazer. E ali junto com os empregados a gente ia adquirindo uma cultura de trabalho de uma simplicidade, humildade, graças a Deus.

P/1- E era um armazém, daqueles armazéns que vendiam praticamente de tudo?

R- É, praticamente, vamos dizer, não tanto como no interior. Mas o querosene se vendia, algumas coisas, pouca coisa. Mas não era, era mais o armazém porque era pequeno. Não tinha o quê, duzentos metros quadrados de área de __, acho que não chegava nem a isso. Inclusive tem uma fotografia ali na entrada que eu estou ali do lado do meu pai, no armazém.

P/1- No Armazém Transmontano?

R- Não. Aquele já era a Casa do Povo.

P/1- A Casa do Povo. E quer dizer, essa coisa, perguntar um pouquinho para o senhor. Já é uma coisa mais de comércio, quer dizer. Quem eram os fornecedores do seu pai, enfim do armazém? Era daqui do Rio de Janeiro, vinha de outros lugares? Como era essa coisa da compra, tantas coisas diferentes?

R- Não, é que acontecia naturalmente, boa parte dos vendedores a gente visitava na época. O meu pai uma vez por semana, ia para a Rua do Acre, para comprar dos atacadistas. E aquele depois com uma certa idade, com doze a treze anos, meu pai já levava com... Pegávamos o trem aqui em São Mateus e íamos até a Dom Pedro e ali nós íamos a pé de Dom Pedro, da Estação de Dom Pedro até a Rua do Acapé, pela Marechal Floriano. E para mim era um programa, depois nós íamos almoçar lá no armazém do meu tio. Almoçava lá nos fundos do armazém. E depois, na época, o tio Leopoldino, meu pai gostava muito dele. Depois os dois desciam para passar novamente a tarde na Rua do Acre. A gente pegava o bonde tanto para ir à Vila Izabel como para voltar. Íamos tomar um café, tinha um café que eles gostavam muito ali na Praça Tiradentes. Então era um programa para mim, eu gostava bastante de acompanhar meu pai em tudo. Desde o, não só dessas, de já aprender a visitar o comércio, como também lidar com os vendedores que nos procuravam, como também essa vivência, esse relacionamento de formar amigos e enfim, isso foi tudo com meu pai. Tanto que chegava a noite, minha mãe, ela já estava muito cansada, minha mãe ia dormir mais cedo, antes de fechar o armazém. E eu depois, a noite, fazia café para o meu pai. Eu aprendi a fazer o café cedo e nós fazíamos um lanche juntos, eu e ele. E era muito bom para mim, acompanhava sempre meu pai.

P/1- Só indo um pouquinho, quer dizer, mais ou menos a mesma época. Mas falando um pouquinho do estudo. Quer dizer, o senhor começou a estudar em uma escola de freiras, aqui mesmo em São Mateus?

R- É, o Colégio Santa Maria.

P/1- O senhor tem muitas recordações desse colégio?

R- Ah tenho, muitas lembranças, muita coisa positiva. Primeiro pela disciplina do colégio. E a gente vê, as irmãs eram freiras alemãs. E antes de nós entrarmos para a sala tínhamos que cantar o hino nacional, perfilar e tudo. E aquilo era, tinha que estar às sete horas no colégio. Saía meio-dia. E foi muito importante porque aquela disciplina que as irmãs tinham no colégio, aquilo, tomei como um exemplo para mim na minha atividade, no meu dia-a-dia, de cumprir com meus horários e compromissos. Eu tenho por formação e foi muito importante. Muitas vezes eu fiquei de castigo, de joelhos lá na frente (risos). Fiz a primeira comunhão lá no colégio. Me lembro da época, do café depois da primeira comunhão. Daquela confraternização como os colegas que estudávamos juntos. Eu só estudei até o quinto ano primário.

P/1- Até o quinto ano primário.

R- Na realidade, na época dizem, ou pelo menos eu sinto que a cobrança era muito maior nos colégios do que é hoje.

P/2 - E só para meninos?

R- Não, meninos e meninas, é. Engraçado é que lá, depois que fazíamos as provas e tudo, foi muito uma preocupação que eu tinha. Porque eu era, porque eu gostava de quê? Na época era aritmética, agora já mudou o nome, hoje é matemática.

P/1- Acho que é, está em matemática ainda.

R- Matemática, é então. Eu gostava muito de matemática e história do Brasil. O restante eu era ruim mesmo. Desenho, Geografia, Português era 'brabo'. E tinha a professora, a dona Maria La Coq. Ela é viva e o marido também. A gente ficava depois da prova, ficava mais uns dois ou três dias no colégio. Aí ficava aquela pergunta, a professora conversando. "Como é professora? Dona Maria, dona Maria La Coq, eu passei? Não sei o que a senhora acha?" Aí ela dizendo assim: "acho que você não passou, não." (risos) E eu todo ano eu ia raspando. Eu vinha, eu vinha raspando e passando. Naquela época a nota máxima era cem. O meu, o máximo que eu consegui foi 55, mas...

P/2 - Na média.

P/1- Deu para passar, né?

R- Aí consegui, mas a Aritmética ajudou bastante.

P/1- A escola era perto da sua casa?

R- Não, era lá em São Mateus e o colégio era aqui em São João. A gente pegava o trem das onze e doze, ou quando eu estudava na turma da tarde. E, às vezes, meu pai dizia: "não, vão." Tem dia que meu pai mandava eu com minha irmã a pé. A minha irmã, a Érica, a gente freqüentava o colégio juntos. E, às vezes, para não perder o trem àquela hora, então eu falava assim para a minha irmã: "ô Érica para que tanta pressa?" Porque ela ficava abanando a comida, para a gente almoçar logo, assim rápido. "Se a porteira lá vai abrir meio-dia, para que essa pressa toda?" Mas enfim, foi muito bom e eu tenho muitas saudades.

P/1- Desses tempos.

R- Desse tempo gostoso, porque eu tanto trabalhava como estudava. Cinco anos, absolutamente o trabalho era uma coisa vital importante na vida da gente. Tem que ter sempre uma ocupação para poder, enfim, para não ficar pensando o que não deve. Trabalhar é muito importante.

P/2 - E lazer, futebol?

R- Olha, praticamente eram umas peladzinhas que às vezes... Às vezes eu saía lá do armazém para jogar pelada lá no meu armazém. E a minha irmã e meu pai ficavam com o armazém lá. E a minha irmã ia levar o café para o meu pai, aí um dia me entregou, aí? "O Arthur está lá jogando bola." Aí meu pai, aí depois outra vez também, uma vez briga de brincadeira de mocinho e bandido. Aí me amarraram lá, não sei o quê. Aí a minha irmã também me entregou. Aí depois meu pai me deu uma surra de chicote de cavalo. Naquela época não era fácil, não, e enfim, eu acho que isso foi muito importante porque pancada de amor não dói. É evidente que hoje quando dão tanta liberdade às crianças, que não há aquela disciplina, aquele respeito com o pais como tinha na minha época. Tanto que hoje eu ainda sou, eu sou quadrado ainda. Porque eu faço questão que meus netos me tomem a benção, me pergunte: "como é que o senhor vai, vovô?" "Estou bem, graças a Deus." E aí eu pergunto: "e você?" "Eu estou bem, graças a Deus." Enfim aquele, tratar por senhor. Já eles tratam os pais de... Comigo não admito isso. Já a minha mulher não está ligando. Agora, o respeito é importante, porque quando eu falo, ele na mesma hora... Eu tenho esse princípio, essa formação.

P/1- Os seus irmãos estudaram na mesma escola que o senhor?

R- Olha, teve o mais novo que estudou também. Aí na época, o Francisco, tinha que na família que ter um dotore. E então o Francisco estudou no mesmo colégio e depois foi para o São Vicente, em Petrópolis e tudo. Mas não se formou, antes de se casar, só foi se formar depois de casado, porque o mais novo sempre encontra a moleza, o mais velho é que encara mesmo a realidade. E outro, o outro era o Manoel, o Neco como nós o tratamos, esse não parava em escola nenhuma. Aí mandava chamar minha mãe. "Tira ele do colégio". Foi passando por vários. Esse não chegou nem a completar o quinto ano.

P/1- Quer dizer, existiam então, por parte dos meus pais uma expectativa diferente para cada filho, já?

R- Havia de um certo modo, porque essa cultura da família portuguesa no caso, porque ter um doutor na família. Mas o outro irmão, o Nel, esse pegou duro junto comigo. Esse trabalhou bastante, carregávamos muito as compras, ia levar as compras na casa dos fregueses e tudo. Então tinha, dia de segunda-feira tinha um carregador lá com o nome de Paulo. Um crioulinho, daquele mesmo tiziu mesmo. E dia de segunda-feira ele não queria, dificilmente trabalhava. Aí meu pai mandava chamá-lo e tudo, às vezes ele vinha. E teve um final de mês com muita, muita, é, as compras muito grandes de um determinado freguês. Aí eu fui levar, me lembro que quando chegou lá no alto do morro, caí com a caixa de compras. Me deu uma dor na coluna. Eu estou inteiro, graças a Deus. Não tenho nada, absolutamente.

P/1- Uma pergunta, quer dizer o senhor estudou até o quinto ano e já estava começando a se envolver com o negócio. Quer dizer, logo foi o senhor, talvez o seu pai tenha destacado alguma pessoa para estar mais junto? Ou isso foi acontecendo mais aos poucos?

R- Não, como os dedos das nossas mãos não são iguais. E a família, os filhos também não são iguais, né? E eu tinha uma garra muito grande. Vontade de trabalhar e ajudar meu pai. Tanto que com quatorze anos, mais ou menos, o meu pai tinha lá um gerente por nome de Nonô e no fim foi um professor para mim no armazém. E o Nonô acabou saindo, porque o Nonô faltava muito e tudo. Aí com quatorze anos eu já esperava ser o gerente do armazém. Aí meu pai um dia, chega lá o seu, puxa vida, agora o nome dele, seu Faria. Aí o seu Faria, meu pai disse: “olha, ele vai ser o gerente agora do armazém no lugar do Nonô.” Aí eu comecei a chorar, porque achava que a oportunidade era para mim, já com quatorze anos. Aí eu disse para o meu pai: “olha papai, se Deus quiser nós vamos crescer muito. O senhor pode estar certo que nós vamos crescer muito mais do que somos hoje. E eu vou mostrar para o senhor.” Mas falando chorando. Mas aquilo de filho para pai, de botar para fora. E essa vontade de trabalho, de trabalhar era muito importante para mim.

P/2 - Quantos funcionários tinham mais ou menos?

R- Ah, naquela época tinha o quê, uns seis ou oito no máximo.

P/2 - Vocês já tinham uma relação bem próxima, de almoçarem juntos?

R- Tinha. Todos juntos na mesma mesa. Era uma escola permanente.

P/1- Em termos de comércio de São Mateus, era um maior armazém, um dos maiores, um médio? Como era essa coisa? Os outros?

R- O armazém era até... Nós tínhamos um concorrente lá, porque tinha três armazéns, e nós estávamos no meio dos três. Então, duas lojas deles eram maior do que a nossa. E a que nós tínhamos era igual uma menor que ele tinha. E naquela época com toda a concorrência, nós graças a Deus sobrevivemos. Brigando por quê? Porque a gente trabalhava juntos. A minha mãe foi muito importante, porque minha mãe era uma espécie de um ouvidor, um relações públicas. Tanto que ela tinha um bom relacionamento com as freguesas, na época das freguesas tinha neném, o parto, ela mandava me chamar. Eu ia chamar a dona Mariana, que era parteira naquela época, saía correndo, aí e depois quando nascia a criança eu ia lavar uma lata de marmelada, uma garrafa de vinho Moscatel. Minha mãe fazia um trabalho muito próximo das pessoas. As pessoas gostavam muito da minha mãe e foi muito importante. Tanto que, na época da Penicilina, quando apareceu a Penicilina, aquilo era uma novidade para aplicar a Penicilina. Então a minha mãe procurou aprender como é que se aplicava a Penicilina. Então ela ia na casa das freguesas lá, dos fregueses, aplicar a Penicilina e tudo.

P/1- Injeção mesmo?

R- É, minha mãe tinha um trabalho muito importante e vital na família. Ela, na realidade, carregava o piano mesmo (risos).

P/1- É, falando dos outros armazéns e tudo. Nessa época o senhor já tinha uma percepção dessa questão da concorrência? Ou seja, o que era mais importante, era comprar bem para tem um bom preço, este atendimento que o senhor fala que até a sua mãe complementava, ou entregar na casa? Quer dizer, como era essa coisa do comércio de armazém?

R- Era um contato permanente. Hoje existe o cartão de crédito, naquela época existia o caderno de fiado.

P/1- Sei.

R- E esse relacionamento que existia era uma maneira efetiva de ter um carinho muito grande. E a grande diferença, porque até hoje em determinadas áreas predomina, em primeiro lugar o atendimento, depois vem o preço. Em outros locais mais pobres predomina o preço e depois é que vem o atendimento. Então já naquela época a gente já procurava ter esse, o atendimento e o preço, o bom atendimento e o preço. E na, ainda me lembro que na notinha do armazém, que tinha assim do armazém. Me lembre que ó: “Vender barato para vender muito!” Então meu pai já tinha essa filosofia. Tanto que quando eu comecei a comprar na Rua do Acre lá, na Rua do Mercado as pessoas, começaram se queixar muito de mim, porque na época existia o atacadista e representante. O representante é o que vendia os produtos para os atacadista. Eu, através da amizade de um amigo, porque também, ninguém faz nada sozinho. Principalmente sem ter amigos, sei lá, amigos é muito importante. Então eu procurava ver os preços e tudo, porque eu sempre queria comprar mais barato para poder competir melhor. Então eles se queixavam muito de mim. “Porque o seu filho não tem a consideração, não sei quê.” Aí meu pai, minha mãe procuravam. E dessa maneira eu ia dizendo: “olha, se o senhor pode me vender por esse preço que eu tenho, fulano de tal me vende, eu compro.” “Ah, mas eu não posso, eu sou atacadista, ele é representante.” “Mas ele está me dando oportunidade para que eu possa vender mais barato.” E enfim, essa preocupação é permanente na minha vida. Comprando bem você vende bem. Agora se comprar mal não adianta que você não conserta, porque você não vai ter resultado. Não vai

ter condições de competir. Isso é muito importante.

P/1- Essa coisa da Rua do Acre, de outros lugares, o senhor acha que era uma coisa mais importante que hoje em dia, essa coisa de ir ao atacadista e tudo? Só tinha um caminho ou na verdade hoje em dia mudou? Porque a gente tem uma pessoa também, nós entrevistamos pelo mesmo projeto do Mercado de São Sebastião, que trabalhava com arroz e tudo. E ele falou um pouquinho dessa coisa da Rua do Acre e tudo. O senhor acha que isso mudou muito?

R- Não. Tudo é fruto de uma época. Naquela época não tinha computador, naquela época não tinha, como é que se quis, não tinha, o telefone era uma dificuldade muito grande para se falar.

P/1- Tinha telefone no armazém?

R- Não, não tinha. A gente tinha que vim em um posto aqui em São João, sair lá de São Mateus para vim no posto aqui no centro de São João de Meriti. E ficava esperando na fila para poder falar no telefone, às vezes para ligar, para resolver um problema.

P/2 - Não fazia encomendas?

R- É, não. Então era importante você ir, você frequentar. E aquilo, na época, foi uma escola permanente que a gente tinha, que eu tive ali, junto com meus irmãos. Tanto que lá tinha a famosa esquina do pecado, ali na Rua do Acre com Alcântara Machado. Ficavam ali, naquela época eram os corretores, eram considerados zangões. Então tinha aquela quantidade de amostras de arroz, feijão debaixo do braço e tudo. A gente examinava a mercadoria, enfim. A gente tinha ali um relacionamento muito grande. E é uma escola porque prevalecia aquele que tinha o melhor preço. Hoje a dificuldade, a própria bolsa já sofre também, porque evidente que a bolsa no Rio de Janeiro funciona terças e quintas, nos outros dias praticamente funciona muito pouco. E o relacionamento ali já é mais avançado, porque ali tem uma sequência de informações. Ali é só representantes, poucos atacadistas que ainda existem no mercado. Então tudo fruto de uma época, nós tínhamos que nos adaptar à realidade. Por exemplo, para descer ou ia de trem, então já na época que eu descia sozinho para ir para a Rua do Acre, sair daqui, ou eu pegava o trem, então pegava o ônibus, porque ainda não tinha a Dutra, tinha que pegar, passava por Caxias, então para chegar era umas duas horas. Mas aquilo a gente se sentia à vontade porque era o que existia. A mesma coisa que a pessoa hoje que viaja de primeira classe em um avião e amanhã tem que andar na classe econômica. A mesma coisa de quem está em um navio de segunda, terceira classe, vai de primeira classe. Mas tudo era fruto de uma época que existia. E a gente ia se adaptando e aprimorando. E naturalmente uma preocupação de crescer permanente, de ter condições de competir. E graças a Deus hoje, entre as cinco maiores empresas que existem no mercado em nosso setor, nós somos a quinta. Mas na realidade as outras quatro são todas multinacionais. Isso contra determinadas ferramentas que as outras, que as multinacionais têm. E o principal é o custo do capital, a grandiosidade do tamanho, do poder de compra e isso tem uma influência muito grande. Agora, como a Sendas tem uma tradição e ela tem, procura ter o melhor relacionamento possível com os fornecedores. Então com a graça de Deus temos resistido. E depois por ser a primeira empresa no estado no setor, a quinta maior e a primeira no estado e como brasileira, isso é um orgulho que nós temos muito grande. Agora sabe Deus o que a gente passa lá.

P/1- O que custa, as dificuldades.

R- O que custa isso e principalmente numa fase dessas, os juros tão elevados.

P/1- Essa coisa dos juros, créditos. O pai do senhor trabalhava com capital próprio?

R- Era, próprio negócio dele, porque naquela época o banco era um, às vezes tinha uma necessidade, um aperto, o banco emprestava. Mas eram taxas que o negócio suportava. E, naquela época, com o prazo se falava muito que: "ah, vocês compram a prazo e vendem a vista." Porque também existia o caderno, mas não tinha uma participação tão grande da venda a crédito como tem hoje com cartão de crédito. Hoje praticamente 50% das nossas vendas estão em cartão de crédito e esses convênios das empresas desses cartões, enfim. Então há uma diferença muito grande. Então você tem que se muito ágil na administração do estoque, da rotatividade.

P/1- Como isso era feito no armazém? Essa coisa do estoque, controle, era todo?

R- Era na base do olhómetro, né? (risos)

P/1- Olhómetro? Não era nem a ponta do lápis, não?

R- Não. Naturalmente que eu tinha, meu pai, nós tínhamos um livro de entrada. Em que anotava ali todas as compras. E eu fazia todas essas anotações. Tinha o livro-caixa, porque nós pagávamos.

P/1- Sei.

R- Então todo dia eu tinha uma posição do que devia, do que tinha. Hoje através dos computadores, naquela época era no braço mesmo. Então isso nós já fazíamos, naquela época. Mas naturalmente a quantidade de itens era bem menor. Por isso é que podíamos fazer isso. Mas tinha um acompanhamento, depois quando a gente pagava aquela duplicata, tinha uma, tinha um lápis de cor, hoje eu não tenho certeza se era azul ou vermelha. A gente dava aquele sinal de baixa, que já tinha sido pago e tudo. Então era um aprendizado permanente.

P/2 - Só uma curiosidade. O senhor não teria como descrever a parte interna do armazém? Como é que eram as prateleiras, o balcão?

R- É, hoje vocês encontram ainda. Eu passo ali na Conde Bonfim, tem um armazém que é um espelho real da época que eu vivi. Ali na Conde Bonfim lá em cima, quase na (Muda?), tem um armazém ali. Era um, tinha um balcão, não tinha nada de auto-serviço, tinham que atender, os fregueses, às vezes, pediam dez, vinte quilos de arroz. Então a gente pesava em sacos de cinco ou de dez. Porque a balança era de pratos, tinha que botar o peso. Isso tudo a gente adquiriu uma prática muito grande. E além do balcão, as mercadorias ficavam pelo lado de dentro com a prateleira e tinha os cereais, tinha o corrimão que a gente pesava. Mas a gente adquiria uma prática muito grande, praticamente batia o peso que o freguês tinha pedido.? A mesma coisa era a banha, na época, o óleo apareceu depois, e a banha a gente tinha que servir na pá. Então a gente já pegava o papel celofane, aquele papel, papel gordura? Então o que acontecia? Colocava, pegava a pá, quando a gente botava no papel, a gente botava na balança, estava o quilo certo, meio quilo certo. A experiência, o treinamento permanente. Por isso que os atletas, aquele que treina mais alcança os objetivos.

P/1- É.

R- E o exercício diário é fundamental, né?

P/1- Como é que foi essa história, na verdade, do senhor realmente assumir a direção lá do armazém?

R- É, eu tinha dezessete anos. Eu namorava uma moça até que era mais velha do que eu, e minha família não aprovava. Não, naquela época as famílias achavam que o filho tinha que casar com fulano, mas a realidade que eu fui... O meu pai precisou tirar uma certidão lá da minha avó, por causa do inventário da minha avó lá em Rio Preto, aqui perto de Marquês de Valença, aqui no estado do Rio. E meu pai foi lá e gostou muito e achou que eu precisava descansar um pouco. Então eu fui para lá, mas só dormi uma noite. Porque quando meu pai voltou no dia seguinte com meu cunhado, o Paulo, a caminhonete capotou dentro do rio ali em Marquês de Valença. Aí meu cunhado ligou para mim: "Olha, seu pai já desceu lá para a Beneficência Portuguesa. Você vem para cá porque eles têm que tirar o carro de dentro do rio, tem que voltar" Aí meu pai, naquela época quando quebrava o tornozelo tinha que ficar internado lá na Beneficência Portuguesa. Aí eu indiretamente assumi e procurei me aproximar dos amigos, principalmente o seu Cidônio, que tinha o maior armazém aqui em São João do Meriti. Expliquei a situação do meu pai e tudo. Aí ele se prontificou a me ajudar. Eu descia com ele e ele ia me apresentando novos fornecedores. Às vezes muitos olhavam para a minha cara. "Pô esse garoto." Aí ele notava, dizia: "pode vender para ele, que se ele não pagar eu pago. Depois ele acerta comigo."

P/1- Era um amigo do seu pai esse seu Cidônio?

R- Não tinha muita afinidade com meu pai, não. Mas ele simpatizou comigo, pela maneira como eu fui buscá-lo ou fui procurá-lo, demonstrando uma necessidade. "Ouve um acidente com meu pai." Sabe como é, na época ele devia de gostar muito do meu pai e passou a gostar de mim também, enfim. Foi um amigo muito importante, tanto que estava para nascer, na época a gente não sabia com antecedência se era menina ou menino. Como já tinha três meninos, tanto que eu coloquei, senhor Nelson que foi muito importante, tem o nome desse grande amigo que foi o dono das organizações Nelson. Mas como também o João que era sócio dele, era muito amigo dele e que era muito meu amigo também, aí eu botei o nome de João. E o terceiro que viria, não, o Arthur, o mais velho eu coloquei meu nome, Arthur. Como na dúvida de saber, eu combinei com a minha mulher, eu falei assim: "olha se for menina você escolhe o que você quiser. Agora se for menino vai ter o nome de Cidônio." (risos) A minha mulher botava a mão na cabeça.

P/2 - Sofrendo desesperadamente.

R- Quando acaba, foi mulher mesmo. Márcia Maria, o nome da filha. Se fosse menino ia chamar Cidônio. Porque o seu Cidônio foi tão importante, foi muito importante na vida da gente. Porque ninguém cresce sozinho, você procurando conquistar amigos, efetivamente você fazendo tudo dentro de uma sinceridade, uma lealdade, sem mentir, você conquista as pessoas. As pessoas passam a acreditar. Aquelas que não se adaptam muito à gente é porque não concordam muito com a linha de honestidade de princípios. Então essas pessoas mesmo se afastam. Minha mãe sempre dizia: "barata só procura parede." Então o que acontece? Quando você vê duas pessoas que estão muito juntas sempre, é porque mais ou menos compartilham dos mesmos pensamentos, dos mesmos ideais, das mesmas vontades. E eu me aproximei de... Agora tenho sofrido muito porque esses amigos eram sempre mais idosos do que eu, os meus amigos. E eu perdi muito cedo, e eu sinto a falta deles, como sinto ainda, principalmente do meu pai e da minha mãe.

P/1- O seu pai, quer dizer, foi internado depois do acidente, o senhor assumiu e ele ficou se recuperando?

R- Assumi. Aí quando ele voltou, estava se recuperando, ele viu que a coisa...

P/1- Muito tempo depois, não?

R- Não, aquilo devia ser um mês, mais ou menos. Mas quando ele voltou, ele viu eu com tanto entusiasmo lá e as coisas melhorando e tudo. Ele já ficou ajudando e tudo, mas deixava as decisões sempre por minha conta.

P/1- Já?

R- Então eu com dezessete anos já assumi o armazém junto com meu irmão, abaixo, que tem menos dois anos do que eu.

P/1- E essa coisa da namorada toda, então acabou gerando essa coisa toda.

R- É, o Deus, o tal negócio, Deus escreve certo por linhas tortas, né? Porque aí evidente que depois eu continuei namorando, mas sabe como é sempre aquele amor muito cedo, nem sempre, o mais é uma certa ilusão que a gente tem.

P/1- Mas o senhor na adolescência, tinha pouco tempo para sair, para ir a festas?

R- Tinha, era pouco tempo. Mas era na base do sacrifício. Eu mesmo tomando conta do armazém e depois de um certo período, meu pai tinha colocado eu como mascote do Olaria, um time que tinha aqui em São Mateus. E depois acabei sendo presidente desse clube. Aí eu trabalhava nesse armazém mas encontrava tempo de... Aí nessa época eu já era até casado e tudo. Na época a coisa muito badalada era o hi-fi, que tinha que comprar. Aí para comprar para o clube, eu sendo o presidente, com os diretores lá, então tive que, cada um ficar escalado um dia de sábado, um dia de domingo. O meu caso era aos domingos. Então a minha mulher tinha uma paciência. Ficava sentado lá, tocando as músicas e o garçom, para dar exemplo aos diretores, para que cada um pudesse... Então tinha um plantão, e eu fazia isso. Eu ia depois do almoço, às vezes, nem almoçava direito. Tinha determinados jogadores que são estrelas, como tem até hoje. Às vezes tinha que ir buscá-lo em casa e tudo para, enfim. A gente sempre encontrava um momento. Tanto que antes de eu casar, eu era um palito. Assim, olhar a fotografia, eu era bem magro. Fechava o armazém e tudo, aí eu pegava a bicicleta, ia para a casa da namorada, namorava escondido, para que meu pai não soubesse. Tanto que foi seis anos com essa moça. Então a vida assim, uma convivência.

P/1- O senhor conheceu assim também a esposa do senhor, nessa coisa de clube?

R- O que aconteceu foi o seguinte, dentro daqueles ensinamentos dos meus pais, principalmente da minha mãe, do bom relacionamento com os fregueses, eu fui padrinho de várias crianças lá, e tinha um que era... A gente tratava de Pernambuco. Ele até ficava às vezes o mês inteiro em Brasília. Foi na época de construir Brasília. Um dia o meu afilhado não estava bem e São Mateus não tinha, a farmácia lá era muito fraquinha. Então eu tive que vim com ele. Meu pai na época já tinha a caminhonete, então eu vim com ele para comprar e entrei na Farmácia do Chiquinho aqui, aí estava lá a minha esposa, comprando. Aí aquele olhar, aquela troca. Aí eu estava meio mal arrumado, aí fui levar o meu compadre em casa. Troquei a minha roupa. Naquela época a gente usava sapato de duas cores, aquela calça de linho branca, não sei o quê. Voltei, andar na praça olhando. Aí eu comecei a caminhar e procurando. Aí eu fui até a casa dela, mas a irmã dela mais velha, já conhecia minha família, provocou, eu muito sem jeito, provocou a conversa. Então aí engrenou. Aí foi um ano de namoro de noivado, depois foi um ano que a gente ficou afastado. Mas depois no dia dos namorado eu mandei um cartão. Aí reatamos. Apesar da mãe já não fazer, não fazia lá muito gosto. Porque realmente do mesmo jeito que eu entrei no primeiro tempo eu saí (risos). Mesmo de tamanco ia namorar. Ela me conheceu de tamanco, quando eu ia dia de semana, pegava a bicicleta lá, em meio de semana eu ia namorar de tamanco. Era a vida naquela época.

P/1- Se usava muito tamanco, né?

R- Usava tamanco e o tamanco, um certo tempo virava até palheta de violão de tanto a gente andar no armazém. Mas era o hábito. Me acostumei com isso. Todos nós somos frutos do meio, de um ambiente. Se você educa uma criança dentro de um meio, de uma orientação, de uma formação, ela vai se adaptando e aquela base fica.

P/1- Essa coisa do Clube do Olaria, nessa época o senhor já era torcedor do Vasco da Gama, o senhor já acompanhava o clube, tentava ver jogo?

R- Não, meu pai... Eu me lembro na Copa do Mundo de cinquenta. Meu pai, aquele jogo Brasil e Espanha, que o Brasil deu de seis a zero. O Maracanã praticamente ainda não tinha terminado. E eu me acostumei com meu pai. E meu pai era assim, dia de domingo também e quando eu era garoto tinha o célebre almoço lá. Galinha ao molho pardo, que hoje passou a chamar galinha à cabidela. Então meu pai ia lá com a carteirinha, marcava o lugar dele, o meu, e às vezes até levava a minha mãe também. A gente almoçava no restaurante sempre junto com ele.

P/1- No Vasco da Gama?

R- No Vasco. É que depois com o tempo eu fui, 79 a 82, eu fui vice-presidente, junto com o doutor Olavo Monteiro de Carvalho e o presidente era o senhor Alberto, era dono da ótica que tinha, essa empresa Redentore, ele era um dos chefes. E evidente nessa formação eu fui me apaixonando, teve uma época que eu, porque tem o torcedor em três estados, ou seja, você tem o estágio normal, tem o doente e tem estado de coma (risos), eu fui até o terceiro. E tem um jogo, Vasco e Arsenal, que meu pai não quis me levar, não sei qual foi a razão. Eu chorei à beça, bati com a cabeça na parede, não sei o quê. Aí era um fanatismo muito grande. Depois de um tempo a gente vai conhecendo a realidade. Em 79 a 82, conseguimos arrumar a casa lá e no último ano do nosso mandato o Vasco ganhou todos os títulos, em 82. E o senhor Alberto instalou dentro do Vasco naquela época a disciplina. O Vasco era administrado como fosse uma empresa. Agora tenho um peso na consciência, porque quando eu convenci, tinha uns três que deveriam ser presidentes do Vasco. Mas eu disse de antenão que não tinha condições. O Olavo não era homem de, era mais de sociedade, não era de estar lá no clube como eu frequentava sempre que podia. Aí tivemos que fazer um apelo ao senhor Alberto. Ele já estava com o início da doença de Parkinson, mas ele aguentou o rojão. Sempre toda a tarde ia lá para o Vasco e tudo. Enfim, nós ajudamos e participamos de uma época muito gostosa. Foi uma época que começou o professor Lopes, foi técnico do Vasco. E o Vasco foi campeão contra o Flamengo. Ele trocou cinco jogadores na véspera.

P/1- Foi a final de 82.

R- É, na final de 82. E formou-se uma amizade porque quando o Vasco estava para trocar de treinador lá e eu falei para o senhor Alberto. Não sei quem era o treinador que ia sair. Aí eu falei para o senhor Alberto: "Seu Alberto, porque que não dá uma oportunidade para o professor Lopes, ele é gente boa." Porque ele ia lá em casa, ele era preparador, conheci ele como preparador físico. Aí o senhor Alberto, que acreditava muito no que eu falava com ele, aí foi falar com o senhor Calçada, aí o senhor Calçada disse: "Mas ele vai ser o quê? Preparador físico?" Eu

disse: “não. Vai ser o técnico do Vasco. Com experiência que ele teve no Olaria, que ele teve no América o credencia para o Vasco ter um bom treinador e acima de tudo ele é vascaíno, a família toda vascaína.” Então, criou-se ali uma amizade que tem sua trajetória na vida toda. E eu me sinto feliz por ser amigo dele e ter ajudado em alguma coisa.

P/1- Dos jogadores que o senhor viu jogar, qual que mais lhe entusiasmou no Vasco?

R- O que mais me entusiasmou foi Ademir. Tanto que eu fui à missa de sétimo dia dele lá naquela igreja ali na Uruguaiana. Foi uma, o Ademir também era fruto de uma época, não é mesmo? De um sistema de jogo. Naquela época era o beque, era o goleiro, dois beques, tinha o center alfa, alfa esquerda, alfa direito. A gente adotou muito a linguagem inglesa porque foi onde nasceu o futebol. E tinha cinco atacantes, então tinha muitos gols. E o Ademir quando pegava numa bola, ele vinha com velocidade, driblando em velocidade. Porque não havia essa marcação compacta que existe hoje. Hoje se joga mais na retranca do que no ataque.

P/1- O senhor, quer dizer, já a frente do armazém dos seus pais. Quer dizer nessa época, pelo que o senhor falou, o senhor era ótimo negociador em comprar e atendia bem os clientes e administrava também. O senhor já tinha essa perspectiva de crescimento? Quer dizer, como o senhor via os horizontes possíveis?

R- Eu tinha um desejo muito grande de crescer na vida. Assim como eu gostava de futebol, eu também gostava, então. E houve um fato até muito marcante, esse tio do meu pai, que tinha dado o nome, ele chamava Arthur. E nós fomos ao... Naquela época a água mineral era naquele litro de vidro, aquela caixa de trinta litros. E nós começamos a vender água mineral também. E chegamos nessa época a ter dois armazéns e o negócio da água mineral estava crescendo, já tínhamos seis caminhões. Mas aí havia um grande problema. Porque na época do inverno o senhor Arthur, reclamava muito que a gente vendia pouco, porque no frio... E quando na época do calor ele, para atender a nossa necessidade, porque todo dono de armazém ou de boteco, porque naquela a gente tinha até que arrumar os vidros debaixo do balcão lá, sebo. Além de entregar a água, ainda tinha que pegar as garrafas vazias e tudo, os litros vazios. E chegou um determinado momento que eu disse para o meu pai: “papai, a gente luta, trabalha na época do inverno e época que a gente tem que reformar os caminhões. Na época do verão a gente tem dificuldade do tio Arthur atender a gente.” Nos atender e, em contrapartida os comerciantes estavam reclamando, porque: “ah, na época do frio vocês querem que compre. Agora no verão vocês não têm água para entregar para a gente.” E a gente ficava igual cachorro mordendo o rabo. Ganhava uma certa importância durante o verão, mas chegava no inverno tinha que reformar permanentemente os caminhões. Era uma luta incessante. Uma concorrência muito grande. Tanto que o meu irmão ficou tomando conta da água junto com meu pai, eu no armazém. A gente tinha que sair de madrugada, três horas da manhã para ir para Caxias e ficávamos disputando a fórmula um dos caminhões lá, para, esperando qual o boteco que abrisse primeiro para botar logo a caixa lá na frente e tudo. Então, uma luta muito grande e eu disse para meu pai: “papai, vamos acabar, não tem mais jeito, não. Isso aqui é... Não tem jeito e eu não vejo futuro nisso e a gente tem que se dedicar ao armazém” E a gente ia abrindo aos poucos um armazém de cada vez, o que for possível para a gente ir aos poucos crescendo. Mas eu nunca imaginava chegar à posição que nós chegamos, mas foi um desejo, na base de muito trabalho, sem ilusão e analisando sempre dentro um princípio de ética, de um respeito, não só aos fregueses da época como também aos fornecedores. E isso tem norteado e o que eu tenho procurado transmitir aos meus filhos. E dentro dessa cultura, desses princípios, naturalmente procurar ter o melhor relacionamento possível em todos os segmentos. Porque somos na realidade a ponta, somos os intermediários entre os consumidores e os fornecedores.

P/1- É, sobre essa questão das filiais, dos outros armazéns, quer dizer. Como é que se escolhia o lugar para se abrir um outro armazém? Se comprava um que já estava mais ou menos montado? Se escolhia um lugar novo?

R- É, na época, praticamente a gente já comprava um outro armazém, com vontade de vender. Foi assim, tanto que o senhor Nelson também foi muito bacana nesse ponto. Porque ele tinha procurado ajudar as pessoas também na época e tudo, com aquele sistema de montar e vender antes de colocar a loja para funcionar. Foi surgindo oportunidade, aqui em Coelho da Rocha, hoje uma loja que já não é economicamente, até fechamos essa loja. Mas em Belfort Roxo era dele, o prédio era dele quando ele vendeu para mim. Em Queimados ele deixou para o filho dele, nós somos, pagamos aluguel ao filho dele até hoje. Então a gente tem, e foi comprando lojas, não foi construindo. Só depois de um certo tempo. Agora teve uma fase muito importante também na nossa vida que foi em 62. No dia cinco de julho houve um quebra-quebra aqui na cidade, no município do Rio, municípios aqui da baixada fluminense. Na época o Lacerda era o governador e havia um movimento de dizer que o povo estava com fome. Eles aproveitavam as greves dos ônibus, dos trens para fazer saque. E tentaram nesse dia fazer isso na Guanabara, mas o Lacerda não deu tréguas, botou a polícia na rua. E eles vieram todos para a baixada, para Caxias, para São João do Meriti. E como nós tínhamos cinco armazéns naquela época, nós perdemos tudo que tínhamos e o que não tínhamos. Aí o senhor Nelson também disse lá: “vamos procurar as autoridades.” E enfim, como sempre na hora H, não. Depois do terceiro dia que a gente estava procurando o governador, o prefeito, para ver ajuda a reabrir os armazéns, aí o seu Nelson disse para mim: “Arthur, olha, esquece político. Quem sair na frente é que vai ganhar o jogo.” E com isso ele mandou logo ajudar a loja maior, que era aqui no centro de São João de Meriti, a reformar a loja, a recuperar a loja. Então fomos trabalhando, em vez da loja estar com os produtos lá fora, ou melhor dentro da loja arrumada, a gente já botava aqueles caixotes grandes na frente. Então como havia muita dificuldade do tabelamento no Rio de Janeiro, porque o Brizola era governador em Porto Alegre, não deixava a mercadoria vim para o estado da Guanabara. E a confusão danada que tinha. Como no, através dos representantes, também tinha dificuldade para comprar. Então ia para estes postos de gasolina aqui na Dutra, na época só tinha uma mão. Mão dupla. Vocês imaginam hoje esse movimento, naquela época eu ia para os postos de gasolina e ficava até uma, duas horas da manhã conversando com os caminhoneiros. E de manhã eles já encostavam lá no armazém. Então a gente tinha aquelas filas enormes das pessoas para comprar arroz, feijão que não podiam comprar no estado da Guanabara. Nós tínhamos mercadoria que faltava no município do Rio, e nós tínhamos lá no estado da Guanabara. E com isso a gente teve um trabalho permanente, incansável. Tanto que nós fechamos o ano de 62 ainda com resultado...

P/1- Apesar dos prejuízos?

R- Dos prejuízos todos que nós tivemos. Até me lembro em uma oportunidade. Nós tínhamos que procurar um advogado, porque o governo

tinha que nos ressarcir do prejuízo, porque a, foi falta de...

P/1- Policiamento?

R- Policiamento que o povo fez. Aí eu me lembro que eu estava indo na barca lá para Niterói, porque a capital era Niterói, e tinha um advogado muito amigo desse seu Aprígio, foi nosso vice-presidente e superintendente. Até hoje está no nosso conselho. Eu me lembro que ele, fomos procurar o doutor _____. Aí no navio, aí na barca eu perguntei: "mas ô." Eu tratava ele de Xavier. "Ô Xavier, o que você acha. Você acha que nós vamos receber esse ano essa indenização?" Ele falou assim: "ô Arthur, eu não sei, não. Mas pode ser, mas olha, Deus dá oportunidade aos homens para que eles possam provar o que eles são. E Deus está te dando uma oportunidade aí rapaz, vamos ver. O importante é recomeçar tudo de novo, acreditar. Porque nós vamos recuperar isso tudo, se Deus quiser. Mas não conta com o dinheiro do governo, não." Porque eles só vieram nos pagar dez anos depois, com aquela inflação violenta e sem correção. Então essas coisas você, você vê que a vida de um comerciante, hoje intitulado empresário não foi fácil, não. Nada cai do céu, Deus ajuda 50% quando a gente faz por merecer, os outros cinquenta é trabalho mesmo, não adianta.

P/2 - Quando vocês chegaram na cidade do Rio de Janeiro mesmo? Compraram..

R- Agora, nós começamos comprando o primeiro armazém aqui na Pavuna, porque era até pai do Carlinhos Maracanã, era Armazém Maracanã. Aí começamos, dali fomos até a Penha, o Méier. E aí começamos descendo gradativamente, indo conquistando bairro por bairro. Hoje praticamente nós estamos em uma maior parte dos bairros do Rio de Janeiro, e nos municípios aqui nós temos loja.

P/1- Esse, quer dizer, ainda era armazém, quando começa essa diferenciação ou modernização, em termos de que era um armazém ou uma rede de armazéns se transforma no supermercado? O senhor, conhecia outros ou veio de fora essa coisa do auto-serviço?

R- Não, isso tem duas histórias. O primeiro, uma época que o Senhor Nelson da Rocha Deus, ele ainda tinha um supermercado ali em Cascadura que ele construiu e abriu. E já quis abrir no sistema de auto-serviço. Aí naquela época o pessoal achava que tinha que pegar e não pagar. E ele teve que fechar logo o supermercado e improvisar um sistema, tipo Lojas Americanas. Você comprar por seção e botava no carrinho e ia pagando. É, isso em vista do insucesso na época. E o receio da população não ter uma cultura preparada para comprar no auto-serviço.

P/1- Não ser atendida, não ter uma pessoa atendendo?

R- É, para atender e tudo. Então foi uma transição muito difícil na época.

P/1- Mais ou menos em que época isso?

R- Olha, isso foi mais ou menos, do Disco que era o Frederico Schmidt, que foi o embaixador do Brasil. Naquela época tinha o Disco. Ele abriu duas lojas, uma em Copacabana, Siqueira Campos e uma outra no... E ele gradualmente, como na zona sul o pessoal já estava mais, já tinha uma certa cultura para entender as coisas, porque nos Estados Unidos já estava dominando o mercado de auto-serviço. Mas na realidade no nosso caso aconteceu em 69. Eu fui à primeira convenção internacional da ABAS, que foi em Atlantic City. E na época estávamos construindo a loja da Tijuca, ali na Rua Uruguaí. E havia uma dúvida muito grande se a gente abria o auto-serviço ou se abria o sistema tipo Lojas Americanas. Aí quando fomos aos Estados Unidos e vimos aquilo, ao invés da gente estar fazendo embrulhos, como na época não tinha nada de sacola, quem trouxe a sacola para o Brasil fomos nós, vimos na convenção lá, aquele mostruário de sacolas e trouxemos. Aí tentamos aqui quem fizesse. Havia dificuldade, a produção era muito pequeno. Aí nós até montamos, importamos três máquinas da Alemanha para fazer as sacolas.

P/1- Ainda de papelão?

R- Papel, é. Depois é que veio o plástico. Com o petróleo e tudo aqui é que começo. Tivemos que substituir as sacolas de papel por plástico. E para nós foi desagradável por quê, desagradável para um lado, mas bom para o outro. Porque o plástico era muito mais barato do que o papel. E depois tinha o problema do meio ambiente também, o que representa o... Mas de qualquer maneira predominou o preço, porque a diferença era muito grande.

P/2 - E a mudança de terminologia, de armazém, mercado para supermercado? Você tem ideia de quando?

R- Olha, isso veio a partir de setenta _____. Porque nós já tínhamos a oportunidade de abrir uma loja lá em Jacarepaguá, era na antiga _____, nós tínhamos dúvida para abrir, aí quando a gente voltou dos Estados Unidos, a convenção foi em Atlantic City. Aí nós fizemos a primeira experiência em Jacarepaguá, foi um sucesso. Depois a Tijuca, aí todas as lojas foram abrindo auto-serviço, foi acontecendo pelo país a fora. Como o Rio de Janeiro é uma cidade que tudo que acontece aqui extrapola para todos os estados, naquela época muito mais, né? Então a coisa foi, com o advento das convenções dos supermercados aqui do Brasil, tipo da ABAS americana, foi crescendo e hoje praticamente é 99% já auto-serviço, 98 por aí.

P/2 - Qual teria sido o primeiro supermercado do Rio ou de São Paulo?

R- Olha, há uma, São Paulo diz que foram eles lá, o Servbem, foi em 56. Mas já na época o Rio de Janeiro também tinha o Disco, era do embaixador Frederico Schmidt. Mais ou menos o nome dele é esse. É mais ou menos, questão de um ano ou dois. Rio, São Paulo essa rixazinha. Até nos supermercados também tinha.

P/1- Esse diferencial de água, cafézinho, quer dizer, o senhor acha que ainda está ligado à sua experiência ou é uma coisa que também estava aí no ar?

R- Olha, hoje eu acho que a empresa, até às vezes eu questiono que não explora tanto o cafézinho. Porque é primeira empresa até hoje que dá café o dia todo aos seus clientes. Tem história de pessoas, de vovós, de papais, de mães que quando eram crianças iam fazer compras lá na Sendas e tudo. Então tem uma história muito grande. Tem pessoas, encontrei uma pessoa assim: “poxa, você não sabe como o cafézinho era importante para mim” “Mas por quê.” Disse: “não, eu não tinha dinheiro para comprar as coisas e tapeava o estômago lá, de vez em quando eu ia quatro, cinco vezes lá, tomar o cafézinho”. Então as pessoas que se habituaram com isso, deve ter sido muito importante. Foi muito importante. Foram duas coisas que marcaram bastante a imagem da Sendas, foi o cafézinho e água gelada, e os Marrequinhos. Os garotos entre quatorze, dezesseis anos, que nós começamos a educar, preparar essas crianças. Elas trabalhando, mas ao mesmo tempo tem a obrigatoriedade de estar estudando. Então a gente assinava a carteira com o salário mínimo. Dava essa oportunidade e hoje temos muitos gerentes, até chegou, até diretores já foram, já foram Marrequinhos. Começou desde pequeno na empresa. E a criança começando com quatorze anos, você tem uma facilidade de prepará-la melhor. Mas hoje com a necessidade, hoje só há autorização de menor trabalhar, tem que ter dezessete anos. Você vê um garoto com dezessete anos está com um metro e oitenta, um metro e noventa e já está com a cabeça quase que formada. Já uma criança com quatorze anos você pode orientar, chamar a atenção, explicar e fazer ele ver as coisas. Já com dezessete anos, não. Então nós defendemos a continuar, hoje temos um pouco menos Marrecos porque com dezessete anos já fica mais difícil. E tanto que a gente com o Sesc aí nós temos, procuramos fazer um acordo para ter um treinamento por parte do Sesc. Quando nas nossas lojas já entrava jogando, estava aprendendo, mas estava trabalhando. E agora para vir ter um treinamento teórico e tudo para depois ir para a loja, eu acho que nós recuamos nisso. Eu acho que o importante é a criança começar aos quatorze anos.

P/2 - Interessante pela própria história do senhor, né?

R- É porque o trabalho não sacrifica ninguém, não mata ninguém. Você tem que ter disciplina como tudo na vida.

P/1- Nessa expansão, sair de armazém para vários armazéns, rede, rede de supermercados, o senhor procurou trabalhar com pessoas que tivessem já um contato com o senhor ou na verdade se foi trabalhando com pessoas que estavam nos locais? Como é essa coisa da administração?

R- Não, a gente procurava dar preferência em cada local. Até hoje, quando abre uma loja a gente procura dar ao pessoal. Porque evita despesa, ainda mais com vale-transporte essas coisas todas. É, mas isso é a coisa mais normal que tem dentro desse espírito é procurar sempre proporcionar, até fica bem melhor a imagem da empresa tendo pessoas do próprio bairro e tudo. Então isso continua praticamente hoje.

P/1- Mas na área mesmo de gerência, de administração, quer dizer, tem um grupo de...?

R- É, isso, ou melhor, isso desde aquela época a gente vai formando. Na escola dentro do próprio supermercado. Começa, por exemplo, começar como Marreco, vai depois, vai para repositor. Repositor é ajudar arrumar as gôndolas. Enfim, naquele relacionamento de arrumar a loja, aquela coisa, então a gente vai vendo as pessoas que vão se destacando. A atenção e o carinho que vai tendo com os clientes e tudo. Então isso é uma forma de ir promovendo. A hora de chegada, a hora de cumprir com as suas obrigações, é tudo parte de um princípio que você tem que ter uma linha pra saber lidar com as pessoas. De você querer das pessoas aquilo que se você estivesse no lugar delas, você gostaria de dar. Então esse princípio do respeito humano é muito importante.

P/1- Já vindo aqui mais para os anos setenta, oitenta. Essa idéia de diversificação do grupo mesmo. Como veio isso? Foi uma decisão difícil, foram circunstâncias?

R- Não, até que foi uma decisão, de uma certa forma não foi muito difícil, mas com aquela inflação violenta que assolava o nosso país, todo mundo se julgava entender de tudo. Nós chegamos a ter quatorze empresas.

P/1- Quatorze empresas?

R- É que na realidade a inflação na época corrigia muita burrice que a gente fazia, porque...

P/1- Burrice de gestão?

R- De gestão, é. Porque você comprava um produto, quando a mercadoria chegava já estava custando mais. Você aproveitava, tinha um melhor resultado. Mas aquilo tudo era ilusório, porque a inflação de uma certa forma ia comendo as coisas, mas ia se realizando e ia crescendo também. Mas depois do plano real para cá, evidente que as coisas foram sendo colocadas, você tem que lidar hoje visando o foco. Então, por exemplo, nós no nosso caso, nós temos o supermercado e o hipermercado. O hipermercado é o Bom Marche. E o supermercado é Sendas.

P/1- Só um parênteses. Qual é a diferença de conceito?

R- A diferença é no tamanho da loja. Se você está em um bairro populoso que justifica, como a gente tem na Ilha, tem na Barra. Então lá tem a gente construiu loja de oito a dez mil metros. Coisa que hoje já está mudando o conceito, está vindo para seis mil metros. Porque, hoje, como existem muitas lojas, muita competição, se você tem uma loja muito grande, você tem um custo operacional, um custo fixo muito maior. Hoje se comporta dessa maneira. E tem os supermercados de bairro que são menores, é até daquela que tem a tela ali e tudo. Mas praticamente hoje a diferença não é muito grande entre as grandes redes e os pequenos e médios supermercados. Porque determinadas coisas que os pequenos e

médios podem fazer que a empresa maior, de um certo porte já não faz. E os custos deles são diferentes dos nossos. Então fica uma competitividade, a competitividade hoje é muito maior até que na época em que nós começamos.

P/1- Mas só voltando para essa coisa da diversificação que eu interrompi o senhor. Quer dizer que o grupo chegou a ter quatorze empresas, três de...

R- Ah sim, nós tínhamos o negócio do café, como temos hoje. Mas hoje é separado da Sendas. Hoje é Sendas Exporta. E Casa Show era o setor de material e acabamento de construção, era um nicho que nós, a partir de 85, mais ou menos, na época dos anos oitenta que começamos. Hoje nós somos a quarta empresa no Brasil em material de construção e só operando aqui no Rio de Janeiro. E tínhamos as fazendas, como ainda temos hoje, mas chegamos a ter nove fazendas. Tínhamos duas em São Paulo, cinco no norte de Minas e duas aqui no estado do Rio, que ainda temos no Rio-Magé. E tínhamos graxaria. Essas coisas todas que nós não tínhamos fornecedores que pudessem atender já o desenvolvimento e crescimento da nossa empresa. Teve uma época que havia um monopólio para comprar o sebo e o osso do supermercado. Aí eles queriam até que a gente desse de graça, porque ficar com aquele osso dentro de casa... Nós fomos procurar uma indústria fora. Aqui lá para o lado de Barra do Pirai, para o lado de São Paulo. E conseguimos evitar de ficar com aquele osso dentro de casa, por um preço menos pequeno. Aí nós abrimos uma graxaria para aproveitar. Tudo fruto de uma época, de uma necessidade. Então nós tínhamos as fazendas, tinham três empresas, hoje está resumida em uma só, tudo é Sendas. Na época da fazenda tinha uma empresa, era uma empresa. Tinha o setor de graxaria de indústria, café, enfim várias coisas. Criamos uma empresa de seguro também, para a gente bancar o seguro, para economizar. Tudo procurando efetivamente ter um menor custo para poder competir. Sempre foi uma filosofia. Agora com a inflação vindo para um patamar como veio, veio para um patamar mais civilizado. A competição efetiva que ela nos obrigou a ter como o foco os supermercados, pensando só em supermercados e hipermercados.

P/2 - Na expansão do grupo Sendas vocês compraram muitos mercados que estavam fechando?

R- Não foram muitos, não. Na época do Ideal nós compramos quatro lojas. Depois o Mário Terra em 78, tinha trinta lojas. Mas nós ainda fechamos muitas, porque eram muito pequenas algumas. E depois compramos os Três Poderes. Há pouco tempo incorporamos uma rede de três lojas lá em Campos. E outras construídas por nós, mas dentro dessa expectativa, hoje a gente tem que pensar muito na realidade do país que estamos vivendo. Se uma loja não está dando resultado, então você não pode insistir com ela muito tempo, não. Você tem que dar oportunidade a quem está gerenciando. E se aí ao invés de estar dando lucro, passa a dar prejuízo, diminuindo a capacidade econômica da empresa, da empresa sobreviver, você tem que fechar essa loja. E lamentavelmente, coisa que evitávamos fazer, de fechar a loja, mas ultimamente temos fechado algumas lojas que não apresentam um resultado satisfatório.

P/1- O que mudou nesse estudo de investigar, às vezes, os motivos, porquê não está dando certo. Quer dizer, o que você procura? Ver o gerente ou a localização? O que está acontecendo, quer dizer?

R- Uma loja quando não dá resultado, o gerente é fundamental na administração. Mas tem outros, mas tem umas outras lojas que, às vezes, a concorrência está próxima e começa a trabalhar com uns preços, com... Eu não quero absolutamente criticar algum colega, lógico. Mas operando de uma forma que uma empresa formal trabalha. Então a competição se torna ali praticamente em condições de se competir. Então para você não ter prejuízo, é melhor fechar e passar o ponto para um outro sistema, um outro negócio. Então, por exemplo, nós tínhamos ali na Edgar Romero uma loja, que abriu...

P/1- Madureira, né?

R- É, Madureira. Aí abriu uma loja maior do que a nossa e mesmo assim um sistema que evidente passaríamos a ter prejuízo. Antes que começasse a ter prejuízo nós paramos. Antigamente a gente fazia tudo, os custos eram muito mais baixos, você não tinha central de CPD. Você não tem determinadas... Os controles que você é obrigado a ter. Hoje o trabalho é até bem científico, porque para medir, você tem que medir a produtividade que determinados horários devem ter de funcionários trabalhando no (check out?), você tem que medir. Você tem que olhar a produtividade, o problema de perdas, hoje é muito importante.

P/1- Perdas?

R- Perdas, avarias. Porque tem, a perda ela... Primeiro na entrega do fornecedor na loja, o conluio entre o que trabalha no depósito e, às vezes, o motorista vai entregar cem caixas, entrega noventa, leva dez de volta. Aí você não vê aquilo. E tem as avarias que acontece da mercadoria, as embalagens, por qualquer razão, tanto no depósito como na loja. Então aquilo é uma perda. Tem uma perda também do roubo do cliente. Tem também o roubo do funcionário, que lamentavelmente ocorre. Então você tem que ter um acompanhamento medindo isso, é, vamos dizer assim, praticamente diariamente ou semanalmente. E onde você vê que determinada loja porque hoje, com o controle que tem da informática, a gente começa: "olha, essa loja aqui está dando tanto, como a loja idêntica àquela ali está dando de resultado." Então você vai conversa com o gerente, explica o problema da gestão, uma série de coisas, de orientação. Mas como tem solução é evidente que a gente tem que ajudar o gerente. Tem caso que o gerente precisa de ajuda. Tem outras que o gerente é incapaz de tomar conta. E chega a uma determinada posição que existe a demissão. Porque é muito difícil, como meu pai já dizia: "há empregados bons, há os difíceis." Como até hoje, é o bom e o ruim. Você vê as pessoas, às vezes, passam um período muito grande sem arranjar emprego. Essa pessoa tem algum problema, porque a pessoa boa ela consegue. Porque tem sempre alguém olhando aquele que está trabalhando bem, para se precisar saber de onde vai chamar para trabalhar.

P/1- O senhor tem muitos funcionários ainda da época do armazém? Tem muita gente ainda?

R- Não, do armazém não tem.

P/1- Dos armazéns, né?

R- É, dos armazéns não tem, não. Depois do auto-serviço, porque começou o auto-serviço, praticamente a nossa empresa está com 43 anos, em termos de auto-serviço 34. Então temos pessoas hoje com quase quarenta anos, poucas pessoas. E a gente procura também pelo lado humano, essas pessoas antigas que se aposentaram, a gente procura dar um apoio médico também. Um acompanhamento aqui com nosso serviço médico e tudo. Nós damos, temos o orgulho de ter, para os nossos funcionários não irem para um hospital público. A empresa tem os seus pólos de atendimento com médico.

P/1- Próprios da empresa?

R- Da empresa, contratados pela empresa. E tem os convênios que a gente tem com as casas de saúde e tudo. A gente, quando é um caso para ser internado, a empresa procura encontrar sempre uma maneira, ele bancando ou então através de um bom relacionamento com o hospital. Mas isso nós garantimos, dar tranquilidade aos nossos funcionários.

P/1- Quantos funcionários, mais ou menos, tem hoje?

R- Nós temos em torno de quatorze mil mais ou menos.

P/1- Quatorze mil?

R- É.

P/1- E números de supermercados também? Está em?

R- Olha, na realidade, hoje o total com a bandeira Sendas, a gente deve ter, vamos dizer, um 67 a 68. Porque foram fechadas duas lojas e está para fechar mais duas também. Porque não estão dando resultado e...

P/1- Como é a distribuição, mais ou menos assim?

R- Olha, em hipermercados nós estamos fazendo uma reestruturação muito grande aqui na empresa, nós estamos... O que é considerado hipermercado é a bandeira Bom Marché.

P/1- Sei.

R- E o que é supermercado Sendas. Hoje nós temos sete hipermercados, tudo aqui no estado do Rio. E o restante, vamos dizer assim, 68, 67, o restante mais ou menos da Sendas. O total de lojas hoje dá mais ou menos em torno de 81, 82 lojas.

P/2 - Fora do Rio tem alguma?

R- Tínhamos em Belo Horizonte, mas nós passamos esse ponto, era um Bom Marché que estava isolado lá, mas que economicamente não era rentável em vista, quase quatrocentos quilômetros distante. E para deslocar só por causa de uma loja, então o nosso enfoque está sendo o estado do Rio.

P/1- Estado do Rio?

R- É. Tanto que nós estaremos inaugurando agora em abril, um Bom Marché lá em São Gonçalo. No shopping que tem ali na... Que está sendo construído na Rio- _____.

P/1- Essa transformação dos hábitos das pessoas de comprar, em relação ao shopping center, o senhor acha que como teve essa grande mudança do armazém para o supermercado, ainda existem perspectivas de outras mudanças? O senhor imagina?

R- A coisa evidente que quem vai ficar no mercado das grandes empresas, quem tiver bem organizada, bem informatizadas, com uma equipe, uma estratégia. Uma gestão permanente de acompanhamento para saber a loja que vale a pena ficar aberta ou a loja que não vale. Hoje você tem que ter não só a preocupação de vender mais, porque tem custo fixo, mas ao mesmo tempo você tem que acompanhar as perdas. Você tem que acompanhar o resultado diariamente. Todo dia de manhã quando a gente chega aqui na empresa, a gente já sabe o que vendeu ontem. Cada segmento e o estoque que a gente tem e tal da empresa. A rentabilidade como ela está dentro da competitividade. Porque cada bairro, você vê só o barato do seu bairro. Porque como nós temos muitas lojas espalhadas se a gente for querer brigar com todo mundo, não tem condições de sobreviver. Então de acordo com o bairro a gente tem uma política de acordo com a concorrência. Por isso que ninguém vende mais barato no bairro do que nós. Porque a gente procura ver uma competição muito grande. Então é uma disputa muito paralela com a concorrência local. Fora as promoções que nós fazemos, isso é permanente. E o outro lado também importante é a segmentação. Nesta reestruturação nós fizemos uma pesquisa aí que levou mais de seis meses. Ouvimos cliente dentro da loja, ouvimos clientes nas suas casas para detectar o que o consumidor daquele bairro, o que elege, o que ele normalmente compra. Então tem que ter a segmentação para o básico, o diferenciado, e o popular. O diferenciado é na zona sul, onde o poder aquisitivo é melhor. O básico é já nos bairros onde, isso depende tudo da concorrência que nós temos. E o popular é mais aqui na Baixada Fluminense.

P/1- O senhor falou que logo todo dia tem acesso às informações. Como é um dia típico de trabalho do senhor?

R- Olha a minha função...

P/1- O senhor acorda muito cedo?

R- Acordo. Às cinco horas, cinco e meia eu acordo. Eu sou entre os diretores aqui..

P/1- É despertador ou é natural?

R- Não, eu peço, como eu tenho, na casa que eu tenho no Alto, eu tenho lá, tenho seguranças lá na casa. Fica ao lado da minha cunhada. Então para ter tranquilidade, eu tenho a casa a 28 anos lá. Graças a Deus nunca tive nenhum problema. Então eu peço a eles para me chamarem. Mas normalmente eu acordo antes deles me chamarem.

P/1- Antes?

R- Sozinho, porque eu já estou me educando, né?

P/1- Relógio interno que a gente tem.

R- É, hoje, essa madrugada eu acordei com uma dor de cabeça e eu peguei e eu avisei: “olha, não chama, não” porque eu queria descansar mais um pouco. Mas aí quando foi.. Eu tenho um rádio que é meu companheiro. Sempre à noite eu deito e fico ouvindo as notícias de esporte. Aí em dez, quinze minutos eu durmo. Como o rádio já tem.. Ele mesmo uma hora desliga, aquilo é uma tranquilidade. Mas aí com essa, avisei: “Olha, não me chama, não.” Pedi para me chamar cinco e meia. Aí quando eu acordei que eu liguei era cinco e quinze. Então normalmente já... A gente vai se educando. Também dez e meia, dez horas, dez e meia eu tenho um sono danado. _____ me dá logo sono.

P/1- E aí o senhor vem, já vem direto para o trabalho de manhã cedo e já começa tudo cedo?

R- Ah sim, eu começo já em casa, tomo meu café logo, aí cinco e meia, quinze para as seis tomo café. Aí vou fazer minha barba. Tomo meu banho. E sete horas é a hora que sempre estou saindo de casa. Então eu já me habituei, tanto que eu chego aqui sempre sete e quarenta, sete e meia, mais ou menos isso. Porque lá do Leblon aqui o trânsito todo é favorável. E vem direto, praticamente não... E fico aqui, é evidente que participando das reuniões junto com os diretores, mantendo contato com as autoridades. E ligando para as lojas, falando com os gerentes, porque eu gosto muito de loja, e atendendo as pessoas, com os problemas que a gente tem.

P/2 - Senhor Arthur, e a questão do horário de atendimento das lojas? Teve uma variação muito? Como está hoje em dia?

R- É, hoje na realidade, a gente tem lojas que vão até 22 horas, 23 horas, depende do dia. Então principalmente sexta e sábado, normalmente vai até as 22, 23 horas. Com a modificação que nós vamos fazer agora no Leblon, nós vamos instituir novamente a loja 24 horas.

P/2 - Mas uma só ou...?

R- Não, tem, aí depende dos estudos que a gente vai fazendo para ver se compensa ou não. Porque você manter uma loja toda iluminada, um aparato, uma equipe, tem segurança e tudo. Isso tudo tem que se olhar. Porque também hoje a população tem muito receio de sair à noite. Então por exemplo, o Leblon cabe perfeitamente porque ali tem uma, está no meio de uma área ali, uma quantidade muito grande de habitantes. Então justifica-se ali, mas isso quem vai ditar é a economia. Porque com o problema que existe hoje, no poder de compra, a diminuição que as pessoas têm hoje, isso não é, não é, está nos jornais todos os dias, na televisão, no rádio e tudo. Isso tudo evidentemente quem vai determinar é a economia. Hoje é 23 de julho, aqui estamos torcendo o quê? Para o Copom que em vez de baixar meio por cento, baixar três ou quatro por cento. Porque a inflação, ou melhor, os juros estão muito elevados e a inflação está muito, por exemplo, eu estava vendo hoje no jornal. A sinalização ainda da gente terminar esse ano com a inflação de um dígito, porque o que está acontecendo. A preocupação do governo é com essa inflação retardada que aconteceu no segundo semestre do ano passado. Desde que as pesquisas começaram a mostrar que o Lula ia vencer, evidente que houve por parte dos investidores, por parte do setor bancário uma restrição muito grande ao crédito. Então o aumento do dólar também, as mercadorias subiram muito. Houve uma retração. Então as coisas agora, gradativamente deverão em se normalizando e voltar o Brasil a ter crescimento, de se recuperar alguma coisa no segundo semestre agora. Porque o primeiro semestre foi perdido em termos de resultado, em termos de vendas, comparado com o ano passado.

P/1- Esta preocupação que agora está muito presente com o poder aquisitivo. Era uma preocupação na época do armazém? Ou na época não existia essa preocupação?

R- É, na época não existia essa preocupação porque a opção era muito pouca. Independente disso a gente comprava de acordo com o que vendia. Se não, a gente estava ali perto e o que não vendesse a gente parava de comprar. Hoje, pela quantidade, pela variedade, a gente tem que ter um controle através de um computador e evidentemente através de um trabalho até muito profissional. Acompanhando os produtos que vendem mais em um bairro, vende no outro. Então você tem que cortar aquela determinada linha de produto, comprar outras marcas. Aquela que está oferecendo melhor preço e que tem uma participação muito grande. A gente tem, o mercado tem a Nielsen, que acompanha o Brasil inteiro, então isso facilita muito, ajuda muito.

P/2 - E quando vocês começaram a criar produtos com a marca Sendas?

R- Ah, o Café Sendas já tem, é da década de sessenta. Já desde o pequeno armazém nós tínhamos o cafezinho Sendas. E isso nos gerou, gerou da gente ter uma torrefação própria e fazer exportação do café. Você ter uma seleção de grãos que você pode tomar o Café Sendas hoje, amanhã voltar lá para tomar que o paladar é sempre o mesmo. Porque a gente sabe o quanto é importante a qualidade. E os produtos Sendas, com a marca Sendas, foi criado. Veio o cafezinho e depois o feijão, arroz, essas coisas mais simples. Até hoje nós já temos mais de mil produtos com a marca própria.

P/1- Mil produtos com a marca própria?

R- É. E já representa 7% da nossa venda. Nós somos hoje no Brasil a empresa que proporcionalmente vende mais marca própria.

P/1- Agora, essa marca própria, na verdade, é absorvida inteiramente pelas lojas Sendas.

R- Só dentro das nossas lojas.

P/1- Só dentro das lojas de vocês? Eu vou só fazer uma volta um pouquinho. A gente está falando de memórias do comércio. Vou puxar um pouquinho pela memória. Quer dizer, o senhor se lembra da época em que estava no armazém.. Quais eram as marcas fortes, estabelecidas que o senhor realmente se lembra dessa época de juventude que marcaram? Ou no Rio de Janeiro ou até mesmo em São João? Alguma loja, alguma marca?

R- Não, por exemplo, as que predominam hoje que tem um ____ mais elevado é daquela época, uma Coca Cola.

P/1- Ainda?

R- A Coca Cola. Você na época tinha a pasta Kolynos, depois. O Toddy também, o Toddy era uma marca muito forte. Tanto que na época que tentaram lançar um produto, fizeram uma publicidade muito grande. Quando depois as pessoas consumiram esse produto novo que não me lembro mais o nome, aí o Toddy voltou a...

P/1- Não era o Ovomaltine, não?

R- Não, não. Era uma marca, não. O Ovomaltine teve uma classe, era um padrão até um pouco mais elevado que o Toddy, e assim de...

P/1- O senhor falou que andava pela Marechal Floriano, que era uma rua de comércio na época forte, né?

R- É, mas aquilo era caminho para a Rua do Acre.

P/1- Caminho para a Rua do Acre.

R- Andava depressa lá, não tinha nada de comprar e de ver ali para... Não dava tempo para a gente, se dedicava ao armazém e tudo. E a Nestlé, isso é indiscutível a presença do Leite Moça, Leite Ninho, isso tem um peso muito grande. Na época, sabão, o próprio Sabão Português. Cera Cristal, que depois praticamente esse desapareceu. Porque as coisas foram evoluindo de uma certa forma que a diversificação, a qualidade dos produtos. Mas era imprescindível você ter uma água, como é? Gordura de Coco Carioca, na época também dominaram. Gordura de Coco Cristal, também. É, tinha o Sabão Latino. Aquele sabão de barra, depois tabletes, porque hoje se consome bem menos, hoje com o sabão em pó. Naquela época não tinha esse ____ de mercado que tem a posição de mercado que tem o Omo hoje. Hoje já começam a sofrer as participações das empresas menores, com menores custos. O caso dos refrigerantes são as infatigadas Tubainas, aquele...

P/1- Tubaina?

R- É, era mais barato e tudo. Mas isso vai dependendo muito do poder de compra da pessoa, quando uma pessoa tem poder de compra pra comprar ela vai comprar sempre procurando ver uma marca melhor e tudo. E hoje começa a ficar um pouco diferente, as pessoas começam a olhar preço, leva para experimentar, mesmo que a qualidade não seja tão boa. Mas o consumidor vai procurar comprar essas marcas que realmente, para poder se adequar ao padrão de poder aquisitivo.

P/1- Aqui na Sendas eu sei que hoje, quer dizer, pelo porte não é uma coisa pessoal. Mas até uma certa época o senhor mesmo avaliava um produto novo, a ideia de colocar uma nova linha, um novo fornecedor? Como que era essa avaliação?

R- Não. No início eu tinha uma participação muito grande. Hoje eu não tenho participação. Hoje é o lado técnico da qualidade do produto. Nós temos dois laboratórios que examinam a qualidade do produto que a gente vai adotar como marca própria. Tem o diretor comercial, juntamente com a equipe, a gente tem hoje também o gerente de compras, gerente, como é? Como é o nome do outro? Gerente de, de, como é que a gente dá o nome? O que determina tudo. A terminologia que se dá. Como é?

P/1- Aquele que faz, escolhe os produtos, escolhe as compras?

R- Não, ele é o gerente de categoria, de categoria. Então ele tem compradores. Eles se reúnem, analisam, verificam. Depois levam para o diretor

comercial para justificar ou não. E acima de tudo a marca própria, o caso, tem que ter a qualidade bem idêntica a do produto líder. Por isso que a nossa marca é forte. Porque ela, além da tradição de muitos anos, a nossa preocupação com a qualidade do produto, de ter um acompanhamento permanente da qualidade. Assim como também permanentemente nós estamos examinando se o fornecedor está realmente fornecendo aquele produto dentro daquele padrão que ele se comprometeu na época da compra. Então há esse acompanhamento.

P/1- É, vindo um pouquinho para a questão da administração. Os seus irmãos, alguns participaram de alguma maneira junto com o senhor um pouco da administração e tudo. Como é...?

R- Eles participaram até muito no início.

P/1- Muito?

R- Depois com esse problema da diversificação das empresas que nós criamos. Aí o mais novo foi cuidar do café, da Trade Sendas, hoje é Sendas Exportadora. O outro meu irmão passou a cuidar das fazendas, cuidando. E evidentemente que eu procurei profissionalizar a empresa o mais rápido possível. Hoje, na realidade, a empresa só tem eu e meus dois filhos. O restante são todos profissionais que têm o mesmo poder de decisão na mesa. Muitas vezes eu tenho uma posição, eu acho quando a coisa é muito berrante, do contrário eu me curvo à realidade dos profissionais e tudo, assim como meus filhos também são analisados profissionalmente dentro da capacidade deles.

P/1- Como é que o senhor vê essa questão da empresa familiar e da continuidade? Quer dizer, essa profissionalização foi uma decisão sua em um certo momento, ou...?

R- Não. Eu sempre procurei, havia uma preocupação permanente da gente estar sempre à frente no mercado. Tanto que a nossa loja do Leblon durante muitos anos foi referência para o Brasil. O pessoal vinha para ver e tudo, como construiu. Então essa evolução é permanente. O que você perguntou mesmo?

P/1- Essa questão da empresa familiar e profissionalização?

R- Ah, sim. Não, hoje isso dentro da profissionalização entre a empresa familiar, eu conheço empresa familiar de mais de duzentos anos. E dentro do cenário mundial há uma participação muito grande das empresas familiares. E não adianta, você vê o que aconteceu agora bem recente nos Estados Unidos, as grandes empresas, os grandes executivos, não têm a figura do empresário. Estão criando determinadas fórmulas de apresentar determinados lucros, por quê? Porque as pessoas, os executivos tendo o seus salários agregados a uma produtividade. Então foi fabricado muitos balanços, e quando foram ver os rombos que aconteceram. Hoje no Brasil existe uma grande parte já pensando assim, principalmente os bancos, o que é lamentável, porque você, o banco hoje é o que você é, não é o que você foi no passado. Então hoje tem os executivos, são pessoas que estão analisando números, não estão olhando as origens, não estão olhando o cliente, estão olhando o lucro imediato. Isso de uma certa forma prejudica muito. Mas as empresas que são dirigidas por executivos têm uma formalidade, mas a maioria ainda predomina a empresa familiar. Quase um misto. No nosso caso aqui é misto, é praticamente mais profissional do que familiar.

P/1- Como é que o senhor vê daqui para o frente? O senhor no armazém tinha algumas perspectivas, que perspectivas o senhor vê hoje? De expansão ou de uma variedade de ramos? Com seus filhos à frente? Como o senhor acha que vai estar sendo daqui a vinte anos?

R- É, imagino que o que vai predominar no mercado vai ser, primeiro acima de tudo a economia, permitir que você cresça. Não adianta, sem ovos você não faz omelete. E o que vão acontecer é o seguinte. Eu acho que o empresário, é o nosso pensamento, a nossa linha de perenidade com a empresa. É o foco aquilo que a gente pelo menos imagina que sabe fazer, que é supermercado. E a tendência de sobrevivência das grandes empresas vão sendo aquelas que efetivamente vão procurando se modernizar, abaxiar custos. Porque hoje não é o preço que você quer, é o preço que o cliente pode pagar. E isso vai ser como nos Estados Unidos, a mesma coisa. Não vai existir as pequenas empresas, médias empresa, e as grandes empresas. Isso vai ter espaço para todo mundo depende da maneira. Hoje no Brasil, criou-se uma espécie de cooperativa. Porque os pequenos se juntaram para criar uma operação de compras. E eles acabam comprando com uma diferença já não tão grande como pagavam quando eles eram menores, como eram antes. Isso vai haver essa competição permanente. Então depende do volume, da quantidade que você compra, do tamanho que você cresça. O que você representa estrategicamente para o seu fornecedor.

P/2 - E quanto à questão da memória, da tradição? A empresa tem uma política de valorizar...? Eu sei que tem algumas lojas da Sendas que tem a foto do primeiro armazém e tal. Você estão preocupados com isso?

R- Não. Permanente de você mostrar ao mercado que você não é nenhum aventureiro, porque você está no mercado a quarenta e tantos anos, porque algo de bom você fez, e continuar mantendo a fidelidade, a preferência dos clientes. Existe essa preocupação permanente. A cultura da empresa continua sendo a mesma, agora ela vai sendo adaptada de uma fórmula de... Como meus pais começaram dentro de um pequeno armazém, muito rude e tudo, mas que as coisas foram crescendo e evoluindo, e dentro desse espírito, por exemplo, quem começou a dar alimentação sem cobrar dos funcionários fomos nós, quem começou com a assistência médica fomos nós, direto com nossos funcionários, para trabalhar com carteira assinada também fomos nós, através dos Marrequinhos. E a preocupação com o bom atendimento sempre existiu permanentemente. Em determinadas fases melhor, um pouco menor. Então a questão, por exemplo, aqui no Rio nós estamos criando a nossa ouvidora. O serviço do SAC, para atender as reclamações do cliente e tudo. Isso tudo nós vamos agrupando. Porque o importante é você mostrar o melhor serviço, o melhor atendimento. Além dos Marrequinhos que nós criamos, com quatorze, dezessete anos, agora nós temos o boom da melhor idade, porque em algumas lojas nossas, nós temos professores para dar aula para as pessoas idosas e tudo, são pessoas que estavam dentro de casa, na ociosidade. Então o que aconteceu? Essas pessoas hoje frequentam, tem aquele café da manhã que a gente dá aos funcionários, aos clientes. A gente está sempre procurando dar algo mais diferente. O Parquinho do Bombom, o Parquinho da Sendas, enquanto

os pais estão fazendo as compras, as crianças estão lá, tem uma pessoa responsável acompanhando. Através de uma boa prestação de serviço, ouvindo o que o cliente está pensando da empresa, fazendo reuniões nas lojas e tudo. É uma preocupação permanente da gente saber o que o cliente... E agradecer o cliente de nos dar oportunidade de reclamar, de criticar o mal serviço. E isso nós procuramos capitalizar para trazer essa pessoa para o nosso lado. Porque entre dez pessoas, normalmente três ou quatro reclamam, mas seis ou sete não reclamam. Esses que não reclamam é perda, pode dar mais uma oportunidade ou outra sem reclamar; aqueles que reclamam estão dando uma oportunidade à empresa para que a pessoa melhore o seu serviço, ver os problemas que tem, falta de produto, algumas coisas, pra que a gente possa aprimorar o nosso atendimento, nosso serviço e uma variedade melhor que seja, que fique adequada ao poder de compra daquela população onde a loja está instalada.

P/1- Essa trajetória do senhor, é uma trajetória também importante em termos comunitários, não só no Vasco da Gama, em outras instituições também. O senhor acha que é uma marca muito pessoal, ou ela está ligada sempre a uma pessoa que está no comércio, que dizer, ser uma pessoa gregária, estar sempre participando?

R- Olha, hoje isso, por exemplo no meu caso, eu sempre gostei da participação associativa. Começou logo cedo lá com o Olaria, depois foi...

P/1- Não tem nada a haver com esse Olaria daqui da _____.

R- Olaria não. Não tem nada a haver.

P/1- Olaria de lá, né?

R- É porque tinha uma Olaria em frente, botaram o nome do clube de Olaria. Então eu fui presidente. E eu tinha sempre, deixar algo ali marcado. Deixei o campo já, não comprei mas deixei o dinheiro em caixa para comprar o campo. Deixei com o campo próprio e tudo. Depois vim a ser vice-presidente da associação comercial aqui de São João de Meriti, depois presidente. Ai depois fui vice-presidente da Serv, associação de supermercados aqui do Rio. Antes era ASGR, supermercados do grande Rio, e depois fui a presidente. Depois fui presidente da ABAS nacional. Ai depois eu fui ocupar o cargo no Conselho Monetário Nacional. Por último agora na Associação Comercial do Rio de Janeiro, uma entidade que tem 183 anos. Para mim foi um motivo de satisfação, de muito orgulho. Sou presidente da Agência Rio, é uma ONG que cuida da parte técnica do meio ambiente, mas está junto da associação comercial. E sou presidente também de uma ONG lá do Alto da Boa Vista também, cuida dos interesses, da segurança lá do bairro e tudo. Mas eu acho que eu tenho que me dedicar agora ao restante da empresa e à família, direcionar meus filhos e tudo. E logo que eu puder, gradativamente eu vou aumentando a participação deles e mais alguns anos eu vou para o conselho. Nós temos um conselho de administração.

P/1- É uma posição de conselho, não do dia-a-dia da administração?

R- É, eu acho que a gente deve trabalhar até o último dia da nossa vida. Mas tudo tem que se condicionar dentro de uma disciplina que você pode fazer. Não tratar o trabalho como se fosse ____ da morte. E sim, você ter satisfação do que você está fazendo e pelo menos se sentindo útil e não atrapalhar as pessoas.

P/1- Nós estamos aqui, mais ou menos, encerrando a entrevista. Eu tenho duas perguntas só para fazer para o senhor. A primeira é uma curiosidade, como é o senhor como consumidor? O senhor faz compras, escolhe muito, tem paciência para comprar? Como é o senhor para compra?

R- Eu não sei se eu carrego comigo. Como eu trabalhei muitos anos no balcão, muita paciência para ouvir as pessoas, hoje eu não tenho paciência de comprar, de esperar. Então são as pessoas que fazem isso por mim. A minha esposa que compra ou então é o motorista que vai, leva a relação das compras e faz. Agora eu gosto muito de visitar, mas de fazer compras não. Eu não tenho, nem para comprar roupa eu tenho paciência. Então ou a minha esposa compra ou eu ganho de presente, qualquer razão. Dentro desse espírito assim, mas eu gosto de visitar as lojas, com o gerente, ir no depósito, frequentar e tudo. Verificar o que está acontecendo. Agora para comprar eu não tenho paciência.

P/1- Bom, Fernanda, alguma pergunta? Eu queria só para encerrar, perguntar para o senhor o que o senhor achou dessa experiência de poder dar esse depoimento para esse projeto Memórias do Comércio do Rio de Janeiro?

R- Eu espero que de uma certa forma eu possa estar sendo útil aos empresários que estão começando agora, e mostrar que nada se faz sem o trabalho, sem a honestidade, a competitividade, a sinceridade, a simplicidade. Ter amor por aquilo que faz, acho que isso é fundamental, são os princípios de alguém que queira crescer e vencer. Porque existe sempre a oportunidade para crescer e vencer na vida, eu acho muito importante. Eu vou me sentir muito feliz por isso, se eu puder acrescentar alguma coisa. Tem coisa que me faz muito feliz na vida, é quando eu posso ser útil a alguma pessoa. Então quando eu vejo que a pessoa é sincera, a pessoa é leal e tudo, o que eu puder fazer para ajudar eu vou me sentir sempre feliz. Agora tem coisas que não têm como, às vezes. Aonde a gente tem loja a gente procura contribuir para aquela comunidade, ou através do serviço comunitário, ou então na igreja dar essa assistência. E ter orgulho de ter abraçado a profissão que eu abracei, porque se eu pudesse voltar a fazer, pudesse escolher novamente como é que você começaria, eu começaria tudo. Porque foi muito gostoso trabalhar com meu pai, com a minha mãe, com meus irmãos e tudo. Naquele dia-a-dia participando junto à comunidade, podendo ser útil. Acho que foi muito bom. Agora, tudo tem seu preço. Naturalmente tem horas que você, eu vou para o banheiro para chorar. A tristeza, às vezes, muitas coisas que você esperava que acontecesse, não aconteceu. É a vida, mas enfim. E agradecer a Deus e ao nosso senhor Jesus Cristo, a São Sebastião que é o padroeiro da Sendas e São Judas Tadeu, e Nossa Senhora, mãe de Jesus, e Nossa Senhora da Rosa Mística, e São José, e São Francisco de Assis, e Santo Antônio e São João Batista. Esse é meu time (risos). Contando com a proteção divina.

P/1- Está. Muito obrigado então para o senhor.

R- Agradeço a vocês essa oportunidade e espero que quem estiver me vendo não ficar chateado com tanta... (risos)

P/1- Não. Ao contrário, foi ótimo.

R- Muito obrigado.

P/1- Olha, muito obrigado.

R- E vamos em paz, que o senhor nos acompanhe. Um abraço, espero não ter decepcionado vocês.