

MUSEU DA PESSOA



Museu da Pessoa

Uma história pode mudar seu jeito de ver o mundo.

Avon - Memória dos 50 anos de Brasil (AV)

"Só que você vai valorizar aquilo que você tem"

História de [Renato Saraiva](#)

Autor: [Museu da Pessoa](#)

Publicado em 05/10/2008

o Memória Avon

Depoimento de Renato Saraiva

Entrevistado por Laudicéia Benedito e Clarissa Batalha

São Paulo, 23 de julho de 2008

Realização Instituto Museu da Pessoa

Entrevista AV_HV040

Transcrito por Ana Caroline de Aguiar

Revisado por Fernando Martins

P/1 – Bom dia!

R – Bom dia!

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

R – Meu nome é Renato Saraiva, nasci em São Paulo, também o ano? Em 1944 em maio, 22.

P/1 – Certo, e qual é a sua atividade atual, senhor Renato?

R – Eu atualmente estou aposentado, estou curtindo aí a família, a praia e me divertindo um pouco e viajando.

P/1 – Certo, e qual o nome dos seus pais?

R – João Saraiva e Maria de Oliveira Saraiva.

P/1 – E qual era a atividade profissional deles?

R – Meu pai era construtor e minha mãe era dona de casa.

P/1 – E qual é a origem de sua família, vocês são daqui?

R – A origem de toda a família tanto do lado materno quanto paterno são todos daqui de São Paulo capital, todos.

P/1 – Certo, e o senhor tem irmãos?

R – Tenho duas irmãs, duas irmãs, somos em três.

P/1 – Vamos falar um pouco da sua infância?

R – Vamos.

P/1 – Onde o senhor morava?

R – Eu morava em Santo Amaro, na Avenida João Dias ela existe ainda.

P/1 – E o senhor lembra da casa, do cotidiano?

R – Lembro até pouco tempo a casa ainda lá existia, viu, foi demolida não faz muito tempo, mas eu me lembro sim.

P/1 – E como era?

R – A casa era uma casa pequena, era um tipo de uma chácara, né, e lá onde existiam várias casas, com o progresso essa chácara terminou essa casa permaneceu, mas agora tomaram conta lá e foi demolida, mas eu me lembro perfeitamente dela.

P/1 – E você lembra das suas brincadeiras, na infância?

R – É havia um campo de futebol próximo, né, e a brincadeira de toda garotada de molecada é jogar futebol, né, então jogava-se muito futebol.

P/1 – Então essa era a sua brincadeira preferida?

R – Isso futebol.

P/1 – E como era o bairro na época o senhor lembra? Pode descrever para a gente?

R – Olha o bairro era um bairro tranquilo hoje se fala na avenida João Dias, uma avenida João Dias que é uma loucura um tráfego, duas pistas, naquela época era uma posta só, pouco movimento. Aquela vida mais de interior do que de capital, né, se assemelhava na vida do interior de hoje.

P/1 – É verdade, e o senhor tem lembranças marcantes dessa época, da infância?

R – De toda aquela experiência vivida ali, né, com os avós, com a família, com as brincadeiras e com as boiadas tinha até bois por ali, a diversão da molecada era fugir de boi, mas tinha sim.

P/1 – E o senhor lembra quando iniciou os seus estudos?

R – Quando iniciou os meus estudos? Eu lembro, eu lembro o primário quando eu comecei, né?

P/1 – Você lembra da escola?

R – Era uma escola pública, lá concluí o primário e na época você conclua o primário tinha que fazer admissão, admissão para você ir ao ginásio. E aí eu fui ao ginásio num colégio tradicional em Santo Amaro, o colégio 12 de outubro e lá eu fiz o meu curso de ginásio, de científico que se chamava, né, tudo na região de Santo Amaro.

P/1 – E você lembra de alguma coisa marcante assim, na escola assim? Amigos, professora?

R – A gente sempre lembra da primeira professora, lembro o nome dela até hoje, Leda, era o seu nome, então lembro do nome da primeira professora, não esqueci não.

P/1 – É e como era a rotina na escola? Era tranquilo? A classe era com muitos alunos?

R – Olha eu não me lembro, não era uma classe numerosa era classe mista, né? No colégio também sempre foi classe mista, mas deveria ser 30, 40 alunos eu não me lembro assim exatamente, mas foi um tempo gostoso, foi muito bom, foi bem vivido.

P/1 – E depois que o senhor se formou no ginásio?

R – Olha, eu comecei a trabalhar, comecei trabalhar e fui trabalhar durante o dia para conciliar meus estudos à noite, inclusive faculdade e tudo eu tive, fiz tudo à noite porque eu trabalhava durante o dia e foi necessário para conciliar os meus estudos.

P/1 – E quantos anos o senhor tinha quando começou a trabalhar?

R – Foi uma exploração de menor (risos) 14 anos.

P/1 – 14 anos.

R – 14 anos.

P/1 – E o senhor começou a trabalhar onde, o que o senhor fazia?

R – Eu comecei a trabalhar num laboratório que ainda existe o Squibb, e lá comecei como office-boy. Num tinha 15 anos ainda.

P/1 – E o senhor lembra dessa experiência?

R – Lembro foi muito bom, foi uma escola muito boa profissional e pessoal. Por um lado, não foi bom eu ter começado a trabalhar cedo, fiquei privado de algumas coisas, mas por outro adquiri conhecimentos, experiências que me ajudaram no meu desenvolvimento profissional.

P/1 – E o senhor começou a trabalhar lá na Squibb como office-boy?

R – Como office-boy.

P/1 – Quanto tempo o senhor ficou lá?

R – Eu fiquei lá sete anos, trabalhei lá sete anos.

P/1 – Mas o senhor foi subindo de carreira?

R – Sim, comecei como office-boy, depois fui promovido a auxiliar de escritório, trabalhei na área do departamento de propaganda, depois trabalhei na área financeira e depois resolvi sair de lá, fui trabalhar em outra empresa

P/1 – É foi trabalhar onde?

R – Na Atlas Copco, uma empresa sueca de equipamentos de ar comprimido e lá trabalhei por dois anos, quando surgiu a oportunidade de vir para trabalhar na Avon. Tinha amigos que lá trabalharam e recomendavam a empresa como sendo uma ótima empresa pra trabalhar e que também oferecia muitas oportunidades de crescimento e naquela época a Avon tinha planos de expansão, por que a Avon era na João Dias, o detalhe eu morava, nasci e vivi ali na João Dias e é muito próximo de onde se localizou lá a Avon então eu comecei a trabalhar ali na Avon João Dias. Lá ela já tinha planos de desenvolvimento, de crescimento e foi muito bom ter iniciado lá e lá fiquei.

P/1 – Então o senhor já conhecia a Avon quando foi para lá?

R – Conhecia através de amigos que lá trabalhavam e recomendaram e eu então sai desta outra empresa e fui para lá.

P/1 – E que ano que foi isso?

R – 1968.

P/1 – E o senhor lembra do seu primeiro dia de trabalho?

R – Me lembro, foi muito bom, uma empresa diferenciada sim segundo confirmando o que os amigos falavam. O primeiro dia não trabalhei, não trabalhei o primeiro dia, o primeiro dia foi o dia de integração, o que era para época e para o hábito das empresas muito incomum, o primeiro dia era para o funcionário se entregar a empresa, ele era apresentado para toda a empresa, conhecia todo o seu o _____ fabril, a administração. Então o primeiro dia foi ótimo eu me lembro não trabalhei.

P/1 – E quando o senhor chegou lá na Avon já tinha passado por duas empresas grandes já e qual foi a primeira impressão que o senhor teve?

R – A primeira impressão foi confirmando exatamente aquilo que eu tinha ouvido dos colegas, uma empresa diferenciada no relacionamento humano com os seus funcionários, com seus fornecedores, com seus clientes. Então isso era latente, se sentia isso na pele essa diferença desse relacionamento, da importância das pessoas, da valorização das pessoas, o reconhecimento, do respeito e que num era muito usual na época, então essa foi uma diferença muito marcante, razão porque as pessoas permaneciam lá por muito tempo. Eu quando cheguei perguntava para as pessoas: “quanto tempo você trabalha.” e elas diziam e isso me chamava atenção e não imaginava que aconteceria comigo que lá fiquei por tantos anos também.

P/1 – Verdade, o senhor entrou lá na Avon em que cargo?

R – Eu entrei lá como auxiliar de contabilidade. Foi como auxiliar de contabilidade na área chamada contabilidade de vendas, era uma contabilidade específica para vendas, então tinha esse nome. Comecei lá, em seguida fui promovido a encarregado supervisor dessa área e durante todos esses anos por várias funções eu caminhei aí.

P/1 – Então conta para a gente como foi essa sua trajetória lá na Avon.

R – Essa carreira?

P/1 – Isso.

R – Bom, eu comecei aí como auxiliar, encarregado, supervisor, depois eu fui promovido a gerente na área de serviço; a área de serviços é a área que dava atendimento, suporte e apoio às atividades do campo, na área de vendas; lá trabalhei fui promovido e um dia fui convidado a ser um gerente de vendas também, fui ser um gerente de vendas para conhecer um pouco o negócio da empresa e aí que eu realmente conheci mais esse negócio da empresa, como se move, como caminha e a razão dessa empresa ter crescido, se desenvolvido a gente precisa conhecer bem vendas pra entender um pouco o que é Avon, felizmente tive essa oportunidade, fiz uma carreira em vendas. A minha passagem em vendas seria por um tempo limitado para conhecer e voltar a área de operações, mas lá acabei ficando eu fui pra lá em 81 e fiquei até o final da minha carreira fiquei em vendas saindo de lá como diretor executivo de desenvolvimento de vendas. Então a experiência mais marcante pra mim foi ter sido convidado e ter tido a oportunidade de trabalhar em vendas a razão dessa empresa está ali, ali entendi o negócio. E trabalhando em vendas, eu não só entendi o negócio como eu reformulei os meus conceitos, a minha forma de ser como pessoa, sabe, isso foi fundamental pra eu entender e inclusive mudar a minha vida pessoal porque trabalhando como gerente de vendas você fica na rua, na rua é que as coisas acontecem, eu costumava a dizer: “olha aquilo que a gente assiste na televisão, lê no jornal, ouve no rádio você vê ao vivo, né?” então você começa a estar ao lado daquelas pessoas que se dedicam a atividade de revendedoras e você começa a dar mais valor a sua vida, a entender melhor o que é esse país, as suas dificuldades, as duas oportunidades, como que essas pessoas lutam e a importância que elas têm no negócio dessa empresa, são elas que movem essa empresa. Eu costumava dizer o seguinte: “Essa empresa funcionava do portão para fora.” do portão pra dentro, sabe, qualquer um pode fazer, agora do portão pra fora, essas senhoras são exemplo de vida, exemplo de perseverança, mas de vida, de negócio isso foi muito marcante na minha vida. Eu a partir desse momento dediquei tanto quanto pude, os meus esforços dentro da empresa para dar a essas senhoras o melhor do atendimento, do respeito e do carinho porque elas são a mola propulsora desse negócio, elas merecem todo respeito e isso eu aprendi com elas lá na rua, lá a rua ensina e essas senhoras que vendem produtos são exemplo e tem tantos exemplos eu não sei se vocês entrevistaram revendedoras.

P/1 – Ainda não, mas com certeza...

R – São coisas olha, coisas de deixar a gente realmente impressionado.

P/1 – Você lembra de alguma história de alguma revendedora?

R – Foi aí que eu entendi que esse negócio, você cria um produto, você desenvolve o produto tem o cientista, tem o marketing e blá blá blá, mas quem faz isso acontecer é a revendedora e com o compromisso que essa revendedora tem conosco, ela num tem o compromisso ela vende se ela quer, quando ela quer e como ela quer, só que ela vende muito, vende sempre e está sempre disposta, ou seja, ela está comprometida conosco e isso o que eu aprendi, bom eu tenho que dar a essa senhora o mínimo de retorno a tudo isso que ela tem ou que ela dá a empresa, aí eu fiquei vendo todos esse tempo, estive na área de treinamento de vendas, na área de incentivo, bom em vendas eu trabalhei em tudo lá e saí de lá como diretor executivo do desenvolvimento de vendas.

P/1 – E como funcionava essa área de treinamento de vendas?

R – Como?

P/1 – Essa área de treinamento de vendas? Como funcionava?

R – Bom, essa área de treinamento ela se dedicava a preparar a desenvolver pessoas da Avon pra fazer o trabalho com essas revendedoras ainda não estávamos naquele momento desenvolvendo um treinamento para essas revendedoras era mais o treinamento para as pessoas da Avon se capacitarem, se habilitarem para ser uma promotora de vendas que hoje é uma gerente de setor, o gente de vendas, pra se capacitar, se habilitar pra se desenvolver pra fazer o melhor trabalho. E existiam planos para se treinar também essas revendedoras e foi desenvolvido depois, na minha época a gente estava mais estruturando e desenvolvendo a capacitação das pessoas internas, das pessoas funcionárias da Avon.

P/1 – E o senhor falou, né, que a revendedora está sempre disposta. A Avon ela tem um plano ou algum incentivo de motivação?

R – Sim, a Avon eu acho que foi pioneira em está oferecendo planos de incentivo ou programas de incentivo como chamamos, chamamos programas de incentivo, então a Avon tinha muitos programas de incentivo pra reconhecer estas pessoas que se destacavam naquela atividade e aí programas diversos, eletrodomésticos, viagens, uma infinidade de prêmios, mas a Avon foi até pioneira no desenvolvimento desses programas de incentivo e é muito importante que lá exista e que tenha isso, elas esperam, almejam e se sentem felicíssima quando ganham, como qualquer pessoa, né, (risos) ganhar, ser reconhecida, todo mundo gosta, e essas pessoas são pessoas humildes que não têm essa oportunidade, cotidianamente, então muitas vezes a oportunidade única que elas têm. Nunca faltou programa de incentivo lá, existe uma área só pra isso.

P/1 – Tá certo, o senhor falou também que tinha área de integração dentro de vendas?

R – Isso é em Recursos Humanos, isso quando eu entrei lá, né?

P/1 – Não dentro de vendas o senhor falou que tinha essa área de treinamento, né, das ficarem com a Avon, mas tinham vários setores dentro dessa sua área de vendas, o senhor passou por vários setores, né?

R – Ah sim! Tinha a área de definição de mercados, a área de incentivos, a área de planejamento, de vendas inclusive a área de cobranças; que

em outras empresas estão atreladas ou subordinadas a finanças lá esteve por um período também em vendas, então quando se fala vendas é um conjunto de atividades que integram a divisão de vendas.

P/1 – Certo, e o senhor ficou muitos anos dentro da divisão de vendas?

R – Fiquei.

P/1 – E sempre no Brasil?

R – Sempre no Brasil, mas com, o intercâmbio é muito grande entre outras Avons de outros países, com trocas de experiências, viagens para conhecimento de outros mercados e quando me aposentei eu fui trabalhar em outras Avons, lembra-se que eu disse que fui ser um consultor aí sim eu fui trabalhar em várias dessas Avons aí pela América Latina.

P/1 – E tem muita diferença? Das outras Avons para o Brasil?

R – Olha a Avon é gente e gente é revendedora e revendedora aqui, na Argentina, no México elas são iguais e têm a mesma importância para a empresa, elas é quem vendem os produtos então não há diferença não, há diferença algumas diferenças culturais, situações econômicas aqui ou ali que são distintas, mas a essência desse negócio não muda. Especialmente na América Latina, se a gente pensar lá na Ásia talvez seja diferente, mas aqui na América Latina as coisas são parecidíssimas.

P/1 – Tá certo, é o senhor falou que ficou muitos anos nessa área, então o senhor enfrentou diversos desafios?

R – Vários desafios, e um desafio que eu queria citar foi o seguinte a estando em vendas numa determinada época a Avon e a empresa tinha um plano de crescimento e de desenvolvimento de ampliação do mercado, para isso ela precisava da estrutura interna de apoio a esse crescimento e desenvolvimento desse mercado, ou seja, nós queríamos aumentar revendedoras, aumentar cliente, aumentar vendas e precisávamos então de ter esse apoio interno, de toda essa estrutura. Começou-se então a fazer um plano estratégico, e viu-se a necessidade que a empresa começasse a fazer o que chamamos de descentralização da operação foi quando na época então foi decidido a criação do CD ou do Centro de Distribuição de Osasco, estava em vendas, mas eu fui chamado para essa tarefa. Então durante esses 25 anos que eu fiquei em vendas, três anos eu estive fora, foi quando nós fomos cuidar desse, da ampliação da estrutura pra dar suporte a ampliação de mercado com a criação do Centro de Distribuição de Osasco quem foi em 1997? Não 1995 e depois posteriormente o Centro de Distribuição de Fortaleza em 1997, realizado esse trabalho a Companhia já tinha mais estrutura que dá suporte ao crescimento de ampliação do nosso mercado com revendedoras, então nesse período de 95 à 98 eu estava como diretor de Customer Services tratando de dar uma descentralizada na operação, porque era única em Interlagos e já não suportava mais o crescimento e não tinha como atender esse crescimento, então houve um parêntese aí nesses vinte e poucos anos, esses três anos que eu estive fora, e depois desse processo de descentralização seguiu hoje a Avon tem um Centro de Distribuição lá também em Salvador, que foi inaugurado em 2002 se eu não me engano.

P/1 – Entendi, o senhor acompanhou esse....

R – Não aí não, aí já estava fora, eu estive presente em todo o trabalho de Osasco e de Fortaleza. Aí em 98 terminando esse trabalho voltei para vendas.

P/1 – Voltou para vendas, no mesmo cargo?

R – Sim.

P/1 – Que foi o que o senhor seguiu até se aposentar, de diretor?

R – Isso, como diretor lá, executivo de desenvolvimento de vendas.

P/1 – Tá certo, com todos esses desafios esse tempo todo dentro da empresa o senhor tem assim algumas alegrias? Pra citar?

R – Alegrias, muitas alegrias do ponto de vista profissional foram muitas alegrias como o meu desenvolvimento, o meu crescimento oportunidades que eu tive de crescer, de estar fora do país trabalhando pela Avon, conheci outros mercados, outras formas de trabalhar. Do ponto de vista pessoal também entrei lá na Avon era solteiro, casei, formei minha família, os filhos estudaram, cresceram, duas casaram, fui avô tudo lá dentro da Avon isso são coisas muito importantes na vida e pra ter esse crescimento profissional e esse desenvolvimento pessoal também claro que a empresa tem uma participação muito grande e isso também é um motivo de alegria, sempre trabalhei lá muito contente, nunca tive problema de não gostar, de estar descontente por que ela me proporcionou alegrias do lado profissional e do lado pessoal.

P/1 – Esse tempo todo que o senhor ficou lá, o que o senhor considera que foi a sua principal realização na empresa?

R – Olha, eu acho que eu ter participado da criação do Centro de Distribuição de Osasco, foi uma grande participação, depois dado sequência também ao Centro de Distribuição de Fortaleza e também eu tinha uma satisfação muito, tinha e tenho uma satisfação e um orgulho de ter trabalhado em vendas, ter colaborado, ter entendido como essa coisa funciona lá fora e ter tentado trazer isso pra dentro, pra cultura, pro dia a dia das pessoas que estavam do portão pra dentro entendeu, pra valorizar, pra reconhecer essas pessoas, essas revendedoras. Sempre tive muito orgulho disso e me sentia muito bem fazendo isso.

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

R – Sempre foi ótimo, naquela fase que eu trabalhava internamente eu estava do portão pra dentro, né, então eu tinha um relacionamento com toda a empresa ali e sempre foi muito bom as pessoas sempre se dedicam e trabalham num nível amistoso muito bom o nível amistoso é muito importante sempre foi assim, em vendas então nem se fala porque isso é a razão e a essência do nosso negócio é ter um bom relacionamento, então sempre me dei bem, sempre estive bem, sempre gostei dos colegas acho que também gostavam de mim (risos), mas nunca houve problema não.

P/1 – Tá certo, e seu Renato, o que a Avon representava para o funcionário?

R – Para os funcionários? Olha, não saberia te dizer para todos os funcionários, mas eu imagino que todos eles tivessem o mesmo sentimento que eu tinha que as pessoas que comigo trabalhavam, com as pessoas que comigo se relacionavam, com quem discutíamos, as coisas boas, as coisas ruins os planos que ela sempre foi considerada e deveria ser considerada imagino que foi uma empresa diferenciada com eu disse logo no início no tratamento e na relação com as pessoas, o respeito, o carinho que ela tinha para com as pessoas e isso quando recebíamos inclusive gente de fora, fornecedores pessoas que nos visitavam, citavam isso como ambiente que ali as pessoas estão sorrindo, as pessoas se davam bem, se entendiam bem, e felizes as pessoas gostavam da empresa tanto é que as pessoas ficavam lá por muito tempo, pessoas começavam e se aposentavam como é o meu caso, outras que não se aposentaram mas lá ficaram por muitos e muitos anos e se saíram não foi por problemas porque a empresa não era boa, não. Eu acho que a grande maioria sempre gostou da empresa, sempre, sempre.

P/2 – Eu gostaria que o senhor falasse como era lá na João Dias, como era a rotina de trabalho lá.

R – Na João Dias?

P/2 – É.

R – Olha, eu falei que a empresa era ótima, né, (risos) mas as condições de trabalho lá na João Dias não eram boas, fisicamente lá não era uma construção adequada àquela atividade, àquela operação era um galpão com aquelas famosas telhas Brasilites, né, que quando faz calor você fica lá dentro suando e que quando faz frio você fica lá dentro tremendo (risos) então chamava muito a atenção da gente por que as condições do trabalho e das instalações do prédio não eram boas, mas lá quando eu entrei a empresa já estava construindo lá Interlagos, o prédio já estava sendo construído, mas também foi muito bom trabalhar até lá as pessoas estavam mais próximas porque o ambiente, o prédio era pequeno então as mesas e as proximidades faziam com que as pessoas se juntassem cada vez mais, mas também foi muito bom trabalhar lá, esse espírito amistoso independente das condições físicas do prédio sempre reinou dentro da empresa, sempre.

P/1 – E como é que foi essa transição da João Dias pra Interlagos?

R – A transição foi uma maravilha, (risos) porque você imagina, nós saímos de um balcão lá na avenida João Dias e fomos para um prédio planejado, construído pra aquilo, né, então ficou todo mundo muito contente muito feliz porque tínhamos carpete, tínhamos ar condicionado, podia fazer sol ou frio não tínhamos o problema, tínhamos um belo restaurante e também lá, quer dizer, a construção foi adequada àquela necessidade da época, hoje acho que já estão planejando crescer, mas foi muito bom, foi uma mudança muito boa, o ambiente era ótimo, os móveis todos novos, tudo bonitinho, foi tudo muito bom, muito bacana.

P/2 – E quais mais mudanças o senhor presenciou, na Avon esses anos?

R – Bom essa mudança que houve da João Dias pra lá...

P/2 – Especificamente em vendas.

R – Ah em vendas? Em vendas foi a grande, o grande desafio para todos nós foi o crescimento que nós impusemos a empresa, ela foi crescendo, crescendo, crescendo a Avon sempre cresceu, e cresce via pedidos, via vendas, via revendedora. Então isso era um desafio sempre grande vendas estava sempre aumentando o seu corpo, a sua estrutura, mais gerentes, mais promotoras, hoje são gerentes de setor, então a cada ano, a cada período, como nós chamamos, aquele desafio sempre crescendo, sempre crescendo e as pessoas perguntavam “quando isso termina? Quando isso termina?” porque a Avon teve sempre crescendo, sempre crescendo hoje ela tem mais de 1 milhão de revendedoras. Quando nós fomos pra Osasco, ou abrimos Osasco eu disse do plano de crescimento e que a empresa tinha que se preparar para suportar esse crescimento, nós tínhamos 400 mil revendedoras, 400 mil ou quase 400 mil então você imagine hoje mais de 1 milhão de revendedoras lá em Interlagos. Então essas mudanças em vendas, vendas é sempre aquela que _____ é quem tem que está desenvolvendo produtos, criando produtos, novos apelos tal e vendas tem que realizar, tem que tornar realidade aqueles planos e crescer revendedoras, crescer. Eu não sei hoje quantas divisões de vendas tem a Avon, mas quando eu fui pra vendas tinham oito, hoje deve ter 30, sei lá. Tinham talvez cento e poucos setores, hoje eles devem ter 700, 800, não sei exatamente, então isso pra uma área de vendas é sempre um desafio, né, o pessoal fica, “pô, só me pede mais”, mas não isso tem toda uma razão de ser, um embasamento por trás disso, de pesquisa de mercado, de avaliação, e de possibilidades que isso cresça, ninguém vai sair pelo mundo achando que vai crescer sem alguma informação de mercado, agora vendas é constante esse desafio, essas mudanças, né, hoje a gente pede “X” amanhã “X” mais alguma coisa, depois é “x” mais, mais, mais, então vendas é sempre...

P/2 – E o senhor acompanhou essa mudança da revolução tecnológica da venda pela internet?

R – No começo, eu estava lá quando nós começamos, eu não sei hoje como ela se encontra, mas era muito incipiente ainda a venda, mas tínhamos sim, eu cheguei a participar do desenvolvimento do projeto e instalamos a venda lá, eu não sei hoje como é que está, né, mas sim acompanhamos.

P/2 – Por que decidiram fazer essa venda pela internet?

R – Olha, você sempre tem ou é sempre questionado por pessoas que querem as vezes ter acesso ao produto, mas não quer que uma revendedora bata a sua porta, por exemplo, sabe que hoje eu tava falando da realidade do país que lá fora na rua você vive exatamente aquilo que acontece, no passado todo mundo tinha a maior satisfação de que alguém batesse a sua porta e ele abrisse, né, hoje ninguém, bateu na porta é problema: “pô, quem será que tá batendo na minha porta aí.” Então essa dificuldade também se coloca, às vezes para essa revendedora entrar na casa dos clientes, e tem cliente que não quer, então é uma opção que ele tem ou que foi dada ao cliente de através da internet fazer o seu pedido. É uma escolha, ela pode ter a sua revendedora que eu acho que é melhor e ela pode optar em fazer o pedidinho dela lá pelo pedido, pelo computador.

P/2 – E falando um pouco mais sobre esses Centos de Distribuição, por que esses lugares foram escolhidos Osasco, Fortaleza?

R – Muito bem, eu disse que lá por 1990 e bolinha (risos), 1994, 94 fez-se um planejamento estratégico e analisou-se o mercado e as potencialidades desse mercado. O que nós já tínhamos, onde nós estávamos aonde poderíamos ir e que oportunidades teríamos aqui ou ali ficou claro pra nós que deveríamos focar o nosso desenvolvimento sem esquecer o que já estava conquistado, mas dar um foco maior na região Centro-Oeste e Norte/Nordeste que é aonde os economistas as tendências apontavam um maior desenvolvimento que é o que se confirma, inclusive, agora. Nós estávamos aqui no Sudeste em São Paulo e daqui atendíamos o Brasil todo agora se eu quero sair daqui pra chegar mais no Centro-Oeste e no Norte/Nordeste eu quero chegar com maior presença, com maior rapidez, com melhor serviço de São Paulo no mínimo vai ter um tempo maior, num é isso, então fez-se o estudo dessas possibilidades, de desenvolvimento futuro e já naquela época definiu-se que aquela região no Norte/Nordeste ali perto da Bahia era o ideal, seria o ideal. No caso de Osasco a gente saiu de Interlagos porque a capacidade instalada não, não atendia mais porque lá tem escritório, fábrica, toda a operação era lá. Então já o manuseio dos pedidos já não, você não teria mais espaço, então fomos pra lá. Em Osasco, esse estudo já tinha sido lá atrás, Bahia ok, mas aí fomos pra Osasco porque Interlagos já não suportava mais a operação, fomos pra Osasco, mas ainda com o Norte/Nordeste e Centro-Oeste na cabeça. Em Salvador a empresa queria fazer um investimento maior, grande que depois acabou fazendo, mas pra não esperar isso a gente fez lá em Fortaleza um pequeno Centro de Distribuição pra atender aquela região e com isso cresceu o número de revendedoras, porque quem compra quer receber rápido, você imagina sair de Osasco e chegar a fortaleza ou as regiões que ela atende lá, então é demorado você instalou lá pra atender a região Nordeste, Fortaleza e isso deu frutos porque as vendas aumentaram, as revendedoras aumentaram e ainda o plano continuou em 2002 eles abriram e concluíram a operação de Salvador.

P/2 – Vamos só fazer uma pausa.

[TROCA DE FITA]

P/1 – Seu Renato, vamos retomar falando um pouquinho da greve.

R – Vamos lá.

P/1 – Pode falar.

R – Olha foi um fato surpreendente e triste também, né? Isso foi mais articulado na área de produção, na área operacional. A gente foi surpreendido um dia chegando lá e com todo o incentivo que existia naquela época, vocês nem lembram disso, o Lula aquele pessoal do sindicato, caminhões na porta, sabe, e não deixando ninguém entrar, coisa que era inimaginável, a gente via isso em outras empresas e não imaginava. Só que lá dentro existia um diretor de sindicato e ele começou a regimentar isso, né, e foi, foi quando de repente eclodiu e a gente foi surpreendido com isso, ficamos muito tristes com isso, foram alguns dias de dificuldade. É eu me lembro muito bem que eu fui, como tantas outras pessoas, fomos a área de expedição preparar os pedidos de revendedoras, nós entramos e fomos preparar os pedidos de revendedoras. Porque elas não deixavam entrar, algumas pessoas entraram especialmente da área administrativa, então nós falamos: “vamos lá pra expedição, vamos lá e vamos preparar os pedidos das revendedoras.” Então foi a primeira experiência que eu tive naquela área, nós fomos lá pegávamos os pedidos das revendedoras e montava nas caixas e mandava embora, nós fizemos isso, muitas pessoas fizeram. Mas algo que eu comentei e que eu queria citar é o seguinte, eles fizeram um tipo de uma barricada, né, “num pode entrar” e vários diretores e tinha gente que entrou pelos fundos, pulou a cerca, tinha um que alugou até um helicóptero teve coisa, tal. E eu vi várias pessoas que chegaram na minha frente, porque o carro inclusive não podia entrar, o carro ficava lá na frente, e algumas pessoas que chegaram na minha frente e foram “não, você não vai entrar” e a pessoa se exaltou e tal, era um diretor, a pessoa se exaltou, ficou brava, queria brigar aquela coisa toda e aí logo atrás tava eu, aí eu falei: “eu vou entrar” cheguei, caminhei, fui em direção a pessoa e falei pra ele: “você vai me deixar entrar” e ele me deixou entrar, você acredita? Eu falei: “pô eu sou poderoso, hein?” Não, mas você sabe, o respeito que ele tinha por mim porque eu falei: “você vai me deixar entrar” e ele soltou a mão e eu entrei e quantas pessoas tão querendo brigar e não entram e eu cheguei e “vou entrar” e entrei. Mas foi muito triste isso, eu acho que a Companhia não merecia isso, foi articulação daquelas pessoas mal orientadas, eu não sei, pelo sindicato, o que eles conseguiram com isso, nada, né, mas também nunca mais houve, foi só essa experiência negativa?

P/1 – O senhor lembra que época que foi essa greve? Ano assim aproximado?

R – Poxa vida! Que ano foi, hein? Foi nos anos 80, eu num lembro o ano, mas deve ter sido por aí aquela época que o sindicalismo estava todo.

P/1 – E o Lula estava lá?

R – Não, o Lula não estava lá.

P/1 – Ah bom! (risos)

R – O Lula não estava lá por que ele era do sindicato dos metalúrgicos, mas a gente conhecia ele, mas ele influenciou, porque ele se tornou um líder, ele influenciou os líderes de outros sindicatos, mas nós ouvíamos ali em frente a Vilares, ele vivia lá em cima do caminhão lá, fazendo agitação lá.

P/1 – Atrapalhando a vida de quem quer trabalhar, né?

R – Não eu digo o seguinte, que sindicalista é amigo de desempregado, ele é só de desempregado e não arruma emprego para ninguém, aliás ele tira emprego.

P/1 – É verdade, quando o senhor foi gerente de vendas qual que era a sua região, que o senhor era responsável?

R – Eu trabalhei numa parte do interior de São Paulo, que era a divisão bandeirante, então uma parte do interior de São Paulo e depois eu fui trabalhar no Rio Grande do Sul na divisão farroupilha, trabalhei em duas divisões de vendas, no interior e no sul. (risos)

P/1 – Muita diferença do choque cultural?

R – Não, olha as pessoas não têm muita diferença, né? O Rio Grande do Sul tem uma, o índice sócio-econômico de lá é melhor, né? Então a pobreza lá não é absoluta, pelo que eu vi, pelo que eu conheci naquela época, você seguia pela periferia de São Paulo você via, num sei hoje, a pobreza absoluta e no Rio Grande do Sul você não via pobreza absoluta, tem gente pobre, tem gente humilde isso do ponto de vista sócio-econômico da coisa, mas as vendas não se alteram a forma de atuar da revendedora é tudo igual.

P/2 – E aquele episódio que você está usando aquele terno brilhante na foto?

R – Então, aquele é o seguinte, anualmente temos a convenção de vendas que nós chamamos de conferência de natal, o que as empresas chamam vê convenção de vendas nós chamamos de conferência de natal e já faz parte da tradição de que o público, quem é o grupo dessa convenção, são essas gerentes de setor, né, do Brasil todo que se unem num determinado local. Então essas senhoras vão lá e ficam três dias lá, lançamento de produto, treinamento, uma série de coisas, uma convenção. E uma tradição já estabelecida é que o gerente de vendas faz um show pra elas e elas num sabem o que vai ser, como vai ser e elas ficam naquela expectativa, né, que show, como é que é, como é que vai ser. Então a gente sempre nessa época se prepara pra fazer um show, aquele é um show que a gente fez uma vez, a gente fez um show da Broadway (risos) pra elas e a gente treina e ensaia é muito bacana, elas adoram.

P/1 – Qual que era a sua especialidade de shows, o que você gostava mais de fazer nesses eventos?

R – Acontece o seguinte, tem uma equipe que organiza, que produz e que cria isso as ideias vêm deles, sabe, cada um vem com uma ideia, às vezes a gente é _____ “não essa daí não” (risos) “é pera aí nem tanto né?”

P/1 – Seu Renato, o senhor é casado?

R – Sim, sou casado desde 1971.

P/1 – E como é o nome da sua esposa?

R – Evanir.

P/1 – E como o senhor a conheceu?

R – Como eu a conheci? Eu conheci através de um amigo que fomos a uma festa, a um baile ele conhecia ela, a irmã dela também a conhecia, nos conhecemos naquela festa, naquele baile a partir daí começamos a namorar. Na rua Augusta, olha que chique. (riso) Rua Augusta era o point agora não é mais.

P/1 – E o senhor tem filhos?

R – Sim, três filhos.

P/1 – Três filhos, e já tem netos que o senhor falou...

R – Tenho. Tem a Patrícia Regina que é a filha mais velha, depois tem a Flávia Cristina que é a do meio e o Renato Alexandre que é o mais novo. Tenho três netos, da Patrícia tenho a Letícia e o Vinícius e da Flávia a Natália.

P/1 – Todos grandes já?

R – Não, a mais velha a Letícia tem 11 anos e a Natália tem quatro. E o Vinícius tem nove. Onze, nove e quatro.

P/1 – É uma média boa, né? E o que o senhor gosta de fazer na sua hora de lazer?

R – Olha eu trabalhei tanto viu, a gente não falou da quantidade de trabalho né? (risos) Viagens é uma coisa louca, mas eu tenho me dedicado agora, depois que eu parei com essa consultoria, eu tenho me dedicado aos meus negócios, cuidar dos meus negócios eu tenho ido à praia, muito à praia, tenho um apartamento na praia. Tenho viajado um bocadinho aí com a esposa, gastando as milhagens é isso que eu tenho feito.

P/1 – Isso é bom, né?

R – É.

P/1 – Tá certo, vamos falar mais um pouquinho da Avon. A Avon ela implantou o sistema de vendas diretas no Brasil, na sua opinião como o senhor vê essa... como eu posso dizer isso, essa...

R – Essa?

P/2 – Pioneirismo?

P/1 – É! Esse pioneirismo da empresa, aqui no Brasil naquela época?

R – Olha eu acho que foi fantástico, um novo modelo de negócios, do ponto de vista de negócios foi um novo modelo uma nova forma de negócio, que antes num era nem pensada tanto é que depois da Avon tantas empresas vieram com esse modelo de venda direta. Então acho que foi muito importante ela ter trazido isso para o Brasil, por que ela já detinha esse conhecimento, essa experiência para fora do país, quando trouxe pra cá foi um sucesso, né, e as empresas copiaram e copiam até hoje. E pra mulher foi uma coisa fantástica, hoje vocês vivem uma situação que vocês têm emprego, que as mulheres são valorizadas, no passado a coisa num era assim. Eu quando comecei a trabalhar eu disse pra vocês que foi com 14 anos, mesmo no escritório poucas moças trabalhavam, era só homem, homem, homem. Então oportunidade de emprego não tinha, pra gente que tinha boa formação alguma cultura, imagina pras outras pessoas, eu acho que a oportunidade que trouxe também para as mulheres pra autorização, pra uma faixa da população feminina que não tinha emprego, como ganhar dinheiro foi fantástico, eu acho que foi fantástico mesmo porque as mulheres se dedicaram a isso ou como uma complementação de renda ou como a principal fonte de renda, já que ela não tinha oportunidade de ter um emprego, era muito difícil uma mulher ter um emprego, e foi uma oportunidade que elas tiveram com esse modelo de comercialização, foi muito bom sob todos os pontos de vista.

P/1 – Tá certo, e como o senhor vê a atuação da Avon no Brasil?

R – Vou falar o que né? (risos) Sou suspeito pra falar, né, afinal eu estive lá. Não, a Avon como organização está no mundo todo eu tive a oportunidade de conhecer algumas operações na Avon, fora do Brasil e a Avon Brasil ela se destaca pela colaboração, pela participação que ela tem, dentro do negócio dessa corporação, a Avon hoje fora todos estados, a Avon Brasil, excluindo os Estados Unidos é a primeira, né? E não era assim, então isso foi sendo conquistado fruto do trabalho de tanta gente, de tanta dedicação, de tanto empenho, né? E fazer ela crescer, desenvolver e ser a estrela número um dessa constelação aí.

P/1 – É verdade, e sobre as ações sociais da Avon? O senhor tem conhecimento?

R – Sim, sim.

P/1 – E qual é a sua opinião sobre isso?

R – Olha, eu acho eu num sei se a Avon foi pioneira nisso eu num tenho essa informação, mas quando, já quando eu era gerente de vendas, nós gerentes de vendas éramos envolvidos para sermos um propagador disso pras nossas gerentes de setor, delas pra as revendedoras, né? A Rosa, não sei se ela falou muito sobre isso, deve ter falado, num sei aqui, mas o que a Avon colaborou dar informações pra saúde da mulher, ajudar, orientar isso a Avon fez com todo esse serviço de apoio e assistência social através da revendedora, da gerente de setor. Ela fez muito daquelas corridas, daquela arrecadação de fundos eu acho que o papel social que ela cumpre e faz parte do princípio e da filosofia da corporação fazer isso, né? Eu acho que é muito importante especialmente no Brasil que é um país tão carente de recursos e de falta de informação para as mulheres, porque ela tem o foco nas mulheres e eu acho isso fantástico, essas caminhadas, essas corridas essas promoções são todas muito importantes e ajudou e tem ajudado muita gente. Uma vez eu mesmo, nós saímos pela rua fazendo essa divulgação desses programas sociais dos esclarecimentos pra saúde da mulher, aquelas cartilhas todas a gente saia distribuindo por ai, foi bacana.

P/1 – Que bom! E na sua opinião qual é a importância da Avon para a história dos cosméticos?

R – Olha, veja a Avon ela é uma potência no ramo de cosméticos quando você fala no modelo dela de venda direta então nem se diga, né, é só a gente acompanhar hoje o investimento que a empresa faz em desenvolvimento de tecnologia de criação de produtos acompanhando toda essa evolução tal qual outras empresas também, mas a Avon tem aplicado muitos recursos, essa linha Renew e tratamento de pele e eu acho fantástico.

P/1 – Vinte e cinco anos de empresa, o senhor falou, de Avon?

R – Não de empresa não, de vendas.

P/1 – De vendas?

R – To há 37.

P/1 – Trinta e sete anos de Avon e nesse tempo todo, quais foram as lições de vida que o senhor teve?

R – As lições de vida, o seguinte que a gente trabalhando na rua, trabalhando com revendedora conhecendo as dificuldades econômicas, sociais do povo, do país, você começa a se inserir naquele meio e fazer uma auto avaliação sua: “aonde eu estou, quem eu sou, que diferença eu tenho em relação a isso” e você percebe o que tem, só que você vai valorizar aquilo que você tem e que antes você não valorizava, entendeu? Porque você fala “poxa, eu tinha isso e não de importância”; “eu fiz isso e não valorizei” porque você vê pessoas buscando coisas muito menores do que aquilo que você tem e que você não estava tão atento a enxergar, a valorizar e a reconhecer que aquilo é muito importante. Então o valor das coisas pra mim hoje é totalmente distinto do que era no passado eu sei valorizar as coisas, reconhecer as coisas entender mais o próximo o meu comportamento mudou na relação com as pessoas, talvez eu fosse mais intolerante com as pessoas. Hoje eu já, hoje não desde aquela época que eu fui trabalhar como gerente de vendas eu mudei, porque as pessoas sofrem, as pessoas têm dificuldades, elas têm sim vitórias, mas têm lutas e às vezes você fala nossa eu tenho isso, eu já tive isso e não me dei conta, não valorizei, eu não dei o valor que deveria ter dado, que eu vejo que essa pessoa dá, né, então a gente reformula os conceitos, os padrões de vida, tudo reformulado, cabeça nova.

P/1 – Tá certo, e o que o senhor acha da Avon estar resgatando a história da empresa através desse projeto?

R – Bom, eu fiquei surpreso quando recebi o chamado eu fiquei pensando: “o que é? Como vai ser? O que será, né?” mas eu acho que é muito importante, o brasileiro em especial nem fala da empresa, não registra nada, não quer saber de nada o que passou, passou tchau e “bença”, né? (risos) Eu acho que a gente precisa né? Valorizar e reconhecer as coisas, registrar, passar conhecimento para outras pessoas, as pessoas que estão lá vão saber “como é que isso nasceu”; “como é que chegou lá” hoje num tem a mínima noção de como nasceu, como surgiu, qual é o alicerce que sustenta aquilo lá. Eu aprendi, não foi de primeira, mas eu aprendi que o alicerce é a revendedora, né? E todo mundo precisa aprender isso, não tem nenhum gênio lá (risos) gênio é só do portão pra fora, do portão pra dentro não tem gênio. E eu acho que é bom que elas ouçam o que as pessoas viveram, que contribuíram, que aprenderam acho bacana.

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

R – Eu gostei, me senti valorizado, reconhecido e lembrado o que também é uma outra dificuldade do povo brasileiro, né? Num lembra, não reconhece, não sabe quem é, fiquei contente.

P/1 – Quer falar mais alguma coisa?

P/2 – Não.

P/1 – O senhor quer falar mais alguma coisa, que a gente deixou passar?

R – Não, só isso.

P/1 – Quer deixar uma mensagem?

R – Não, eu acho que daí vocês extraem o que vocês acharem bom.

P/1 – Tá ótimo, então em nome da Avon e do Museu da Pessoa a gente agradece a sua entrevista.

R – Muito obrigado, obrigado