

MUSEU DA PESSOA



Museu da Pessoa

Uma história pode mudar seu jeito de ver o mundo.

Programa Conte Sua História 2016

Inovar para crescer

História de [Luiza Helena Trajano Inácio Rodrigues](#)

Autor: [Museu da Pessoa](#)

Publicado em 07/06/2016

Programa Conte a Sua História
Depoimento de Luiza Helena Trajano
Entrevistada por Rosana Miziara e Eduardo Barros
São Paulo, 14/03/2016.
Realização Museu da Pessoa
PCSH_HV531_Luiza Helena Trajano
Transcrito por Cláudia Lucena
Revisado por Gustavo Kazuo

P/1 – Luiza, você pode falar o seu nome completo, o local e data de nascimento?

R – Luiza Helena Trajano Inácio Rodrigues, eu nasci em Franca, em 9 de outubro de 1948.

P/1 – Seus pais são de Franca?

R – São.

P/1 – Tanto seu pai e sua mãe?

R – Minha mãe é.

P/1 – E seus avós maternos também já eram de lá?

R – Era cidadezinha, não, meu avô materno era da Bahia, mas minha avó materna era da cidade pequena lá, sou neta de baiano.

P/1 – Como é que ele foi parar lá, seu avô?

R – Acho que dentro daquela época que eles saíam do Nordeste pra buscar lugar, eu não sei muito bem essa parada, não, mas ele era de Caetité, na Bahia.

P/1 – E seus avós paternos?

R – São de lá.

P/1 – De Franca também?

R – Franca também.

P/1 – Como que é o nome dos seus pais?

R – O meu pai é Clarismundo Inácio e minha mãe é Jacira Trajano Inácio.

P/1 – Eles se casaram e foram morar lá em Franca?

R – Não, já moravam lá e casaram lá mesmo, a gente é bem da cidade mesmo, não teve muita mudança de lá, não.

P/1 – Você tem irmãos?

R – Não, sou filha única, sobrinha única.

P/1 – Em que casa, como que era, em que bairro que você morava lá em Franca na sua infância?

R – Na minha infância eu morei num bairro que chama Estação lá, tive uma infância de bicicleta, de amigos, isso mais nova, né, então eu morei lá num bairro muito legal, assim, não é bairro, porque a cidade era pequena, né, então não tinha muito bairro, tinha dois lugares, assim. Depois cresceu bastante, mas quando eu era, chamava Estação e o Centro, eu morava na Estação.

P/1 – Como é que era Estação?

R – Era, tinha uma praça em frente, então a gente andava de bicicleta, tinha amigos. Era aquela vida de interior mesmo, né, era um bairro de classe, não era bairro, era, vamos pensar, eram dois, dentro da Estação tinha vários bairros, dentro do Centro tinha vários bairros, então eu morava no centro da Estação, assim.

P/1 – Como é que era, você era a única criança que tinha na família?

R – Não, não, eu era, de mulher eu era a única, eram quatro irmãs, cada uma teve um filho só e uma só teve nenhum, que chama Luiza, que é a minha tia, que fundou a empresa, então eu me criei muito no meio dos meus primos. Mas, assim, tinha muito vizinho, muito amigo, a gente naquela época andava na rua, passeava na rua, então tinha muito amigos.

P/1 – Tinha festas na sua casa? Vocês comemoravam aniversário?

R – Ah, muito, aniversário, nunca vendi aniversário a troco de presente, eu adoro aniversário.

P/2 – Deixa eu fazer uma pergunta dessa época, Luiza. Tem alguma memória mais marcante dessa sua infância em Franca?

R – Esses dias eu tava pensando, assim, eu não sou muito de ter muita memória marcante, não, mas eu acho que o dia que eu ganhei uma bicicleta, porque agora tá tão na moda bicicleta e, gozado, que diz que a gente nunca esquece, né, mas esses dias eu fui tentar andar, tô tendo uma dificuldade danada. Então eu falei que se, porque, assim, eu, como eu tinha dois primos homens, mais ou menos um ano de diferença, a gente andava muito na praça e andava quinze, vinte quilômetros pra ir pra chácara do meu pai de bicicleta e eu falava: “Gente, eu acho que eu esqueci de andar, porque eu fui tentar andar, tô apanhando até, mas eu tentei uma vez só, mas diz que você nunca esquece. Então, assim, acho que mais marcante foi isso e os brinquedos, que você brincava muito de casinha, você brincava de fogãozinho, era aqueles brinquedos bem no quintal da casa, né, isso era muito legal.

P/1 – E na escola, com quantos anos você entrou?

R – Então, como eu faço aniversário em outubro, eu entrei com seis, pra fazer sete em outubro, então no grupo escolar lá do meu bairro, lá da minha região, eu entrei muito nova no primeiro ano, isso teve coisas positivas e teve coisas que, eu lembro que eu era pequenininha, a professora falou: “Ah, se eu tivesse vindo ontem, eu não teria aceitado essa pequenininha aqui”, e hoje ela fala: “Ah, eu fui sua professora, hein”.

P/1 – Que escola, como que era o nome da escola?

R – Grupo Escolar Barão da Franca, eu tô falando nos quatro primeiros anos, depois eu fui pro Colégio Jesus Maria José, mas os quatro anos eu fiz nesse grupo, que era muito perto da minha casa e as escolas eram melhores, né, assim, hoje ainda tem escola estadual, escola estadual e municipal boa, mas naquela época era um nível muito bom.

P/1 – Tem alguma memória marcante, algum professor que tenha te marcado?

R – Eu acho que nessa fase, minha primeira professora, que é viva até hoje, ela tem o maior orgulho de ter sido minha primeira professora, hoje, né, ela deve tá de idade, ela fala: “Ah, eu te alfabetizei”, Ana Maria José, super legal. Depois eu tenho uma fase no quinto ano, que eu tive uma professora de Português que me ensinou a escrever, ela era muito enérgica. Esses dias ela foi comprar numa loja nossa lá no interior de Minas e eu até falei com ela no telefone, porque ela teve um marco de mim, eu não era tão boa de Português. À partir dela, não que eu seja ótima, mas eu aprendi a escrever com ela, chamava Delza, esses dias até falei, que ela é cliente de uma loja, acho que é em Itajubá, uma cidade do interior nossa, que nós temos loja.

P/1 – Ela foi na loja e te ligou?

R – Não, ela vai sempre na loja, fala: “Ah, eu fui professora da Luiza, eu fui professora da Luiza”, e aí um dia o gerente falou: “Ai, tem uma senhora que”, quando eu fiquei sabendo, porque muita gente fala que foi minha professora, né? (risos) Então, assim, e quando eu fiquei sabendo que era ela ou que me conhecia, eu peguei e falei assim: “A próxima vez que ela vir na loja eu quero falar, porque ela teve um papel importante” e há pouco tempo ela teve lá e eles me ligaram, que ela tava lá. Então essa realmente foi, além de ser minha professora, foi um marco muito grande pra mim.

P/1 – O que você gostava mais na escola?

R – Olha, eu acho que eu sempre fui líder, eu sempre fui de organizar viagens, no colégio a gente ia muito pra Poços de Caldas, aquelas procissão de Corpus Christis, então eu gostava muito, eu sempre gostei muito do relacionamento, mas era uma boa aluna também. Nunca lutei nem foi exigido que eu fosse a primeira, mas sempre eu fui entre as que se destacavam, assim, na escola, mas nunca tive essa cobrança: “Você tem que ser a melhor, a primeira”, eu nunca tive essa cobrança, nem de mim também, a minha família nunca cobrou e nem eu. Então, assim, se alguém quisesse ser primeira, eu deixava, não tinha esse problema de ter sido, eu acho que, por ser filha única, você tem um pouco de segurança emocional, você não dividiu muita coisa, então você não precisa ter as vantagens, eu acho que eu carreguei essa vantagem.

P/1 – E a juventude, você passou em Franca também?

R – Passei em Franca, e aí eu tive uma juventude, eu comecei trabalhar muito cedo, porque eu gostava de trabalhar. Então com doze anos eu já trabalhava nas férias, depois, com dezessete anos, eu fui trabalhar o tempo inteiro e fui fazer faculdade à noite, eu fui uma das primeiras, a Leda, inclusive conhecida dele, minha amiga até hoje, minhas amigas de Franca são minhas amigas até hoje, eu agrego mais amizades. Eu era uma adolescente mais tímida, gozado, quando eu conto isso nas palestras, o pessoal não acredita, então eu falo que essa amiga minha que me ajudou, porque ela é mais, era mais expansiva, tal, e ela é minha amiga até hoje, nós somos amigas há mais de quarenta anos, ela que me indicou, inclusive, o Eduardo, vir falar com ele, que ela é amiga dos seus pais, né?

P/1 – Com doze anos você começou a trabalhar aonde?

R – Na loja mesmo, tinha uma loja só, né, a minha tia tinha uma loja, toda a família ajudava, eu gostava de dar presente, então a minha mãe falou: “Ai, no lugar de você dar presente”, não, ela podia ter, minhas amigas falam que é por isso que eu dei certo, porque ela podia ter falado: “A gente não tem dinheiro, pra quê que você vai gastar?”, ela falou: “Você gosta de dar presente, então vai trabalhar, ganha e dá o presente em dezembro”. E eu ganhei tanto, fiz poupança e mostrei que eu poderia dar certo em venda, em negócio, eu acho que foi um, as minhas amigas falam: “A minha mãealaria: ‘Não vai, pra que você vai gastar?’ e a sua mãe falou: ‘Vai e ganha’”. A minha mãe tinha essa inteligência emocional de buscar alternativas e acreditar que eu era capaz, então me ajudou bastante eu ter isso, depois todas as férias eu ia, até fazer dezessete anos. Aí depois, com dezoito, eu me formei no científico e normal e fui fazer faculdade, em Franca tinha faculdade à noite, porque eu queria trabalhar, então era um, eu fui uma das primeiras amigas minhas de classe média, assim, que não precisava trabalhar, que fui trabalhar muito cedo o tempo inteiro, elas passavam pra me visitar, porque...

P/1 – Mas você trabalhava sempre na loja?

R – Sempre na loja.

P/2 – Como é que era o Magazine Luiza nessa época, Luiza?

R – Era uma loja só, né, primeiro começou uma loja pequena e depois eu ajudei, em setenta e poucos, a fazer a mudança pra loja grande, aí era uma das maiores lojas do interior, mas eu que já fiz o layout, acompanhei tudo, e eu trabalhei muito tempo na loja mesmo, com cliente, então eu fui gerente da loja. Lá naquela época você não estagiava, você trabalhava, isso é uma bagagem que eu acho que me ajudou até hoje, porque eu tenho muitos anos de experiência do chão da loja, então isso me ajudou até hoje, porque naquela época você não tinha plano de estágio ou de trainee, era trabalhando mesmo.

P/2 – A senhora, que é conhecida, tem tanta habilidade nas relações com as pessoas, com os clientes, nesses primeiros momentos, quando a senhora tava, digamos assim, aprendendo, desenvolvendo essa habilidade, teve algum marco?

R – Não, eu sempre tive muita habilidade pra trocar de papel e pra, eu acho que eu fui mais psicóloga do que vendedora, então eu sempre me coloquei muito no lugar do cliente, criei vínculos, também eu tinha uma escola, que minha tia, minha família era muito vendedora, então, assim, eu vim de uma escola de empreendedorismo e de mulher empreendedora, isso há quarenta, cinquenta anos atrás. Então eu tive a sorte também de morar num berço onde a mulher já trabalhava e a mulher já tinha espírito empreendedor e tinha essa capacidade de interagir, porque, como eram todas vendedoras, quando você é vendedora, você é obrigada a interagir com o cliente. Então, assim, e adquirir paciência e trocar de papel e aprender a ver vários tipos de reações e vários tipos, que o mesmo cliente tem reações diferentes, e vários tipos de clientes, então isso foi um aprendizado muito grande pra minha vida de relacionamento.

P/1 – Você via a sua tia, você acompanhava?

R – Acompanhei muito, desde pequena, nós temos muitos valores parecidos, uma personalidade muito diferente de como trabalhar.

P/1 – O que você lembra dela dessa época?

R – Por exemplo, ela, você ia pra comprar, ela já mandava o faqueiro pra sua casa, sem você querer comprar ou não e depois você se virava, e aí o pessoal ficava agradecido, daí ela: “Ah, eu tenho um faqueiro de prata porque a Luiza me mandou”. Eu não, enquanto você não comprava, eu não mandava, eu era mais de fechar a venda, mas, assim, o mesmo espírito, a minha tia nunca falou: “Olha, você não, se o cliente falou que já pagou, você devolve o dinheiro, porque a honestidade vale tudo, nunca fala pra ninguém que você paga em dia, porque isso é obrigação”. A minha tia brigava muito pra comprar mais barato, porque a gente era compradora, vendedora, era tudo, né, mas ela nunca falou pro pessoal assim: “Me vende que eu te pago em dia”, ela usava outros argumentos, porque ela sempre ensinou que pagar em dia era obrigação. Então esses conceitos morais muito fortes, de ética, que pagar em dia, se o cliente, muitas vezes ela tinha muita dificuldade, porque na época ela comprou a empresa com, o cliente falava: “Dona Luiza, eu já te paguei”, ela devolvia o dinheiro, mesmo sabendo que o cliente não tinha pago, porque ela preferia do que falar que ela não foi honesta. Então são coisas que a empresa carrega até hoje.

P/1 – Os outros primos trabalhavam lá também?

R – Trabalharam sim, trabalharam, alguns trabalharam, mas, assim, eu acho que eu fui a que, acho que a minha mãe era uma pessoa: “Você quer trabalhar?”, “Quero”, “Então você tem horário”, a minha mãe era muito, emocionalmente muito equilibrada, a minha tia muito, ela é viva até hoje, graças a Deus, mas ela é muito empreendedora, não tem um pingão de inteligência emocional, a minha mãe era menos empreendedora, mas mais inteligente emocionalmente. Eu acho que eu tive os dois lados, a minha tia que abria e que não tinha crise pra ela e que trabalhava sem parar, e minha mãe que equilibrava: “Vai ter horário, senão você não vai trabalhar”, isso, os meus primos trabalhavam meio assim e isso, não que eles não deram certo, também não eram muito vocacionados pro lugar lá.

P/2 – Como é que foi o processo de expansão do Magazine Luiza, tava ali em Franca, como ele foi?

R – A gente foi comprando redes, a gente comprou a Mercantil, que tinha duas redes, depois abrimos o Orgânica, lá em Uberaba, que foi um marco, nós crescemos primeiro pra região de Minas, Triângulo Mineiro, pra depois chegar em Ribeirão Preto, que Ribeirão naquela época tinha concorrentes muito fortes, a Madol lá, que era assim, dez vezes maior do que nós. Então a gente primeiro foi, como diz mineiro, fomos comendo pelas beiradas, né, você é de Minas, você sabe disso, então a gente foi primeiro entrando em cidades que não tinham tanta concorrência e fomos nos fortalecendo e aí fomos comprando redes. A primeira que a gente comprou foi bem no começo, tinha duas lojas, três lojas, Barretos, Araxá e Franca, uma na esquina, e hoje a gente já comprou acho que mais de quinze redes, a gente cresce orgânico e aquisição, então aquisição foi uma coisa. Primeiro a gente inaugurou uma loja na esquina, que foi em 74, depois compramos a Mercantil, aí foi um crescimento tão natural, não é muito, não foi muito projetado.

P/1 – Como é que deu, assim, essa passagem, por que foi você a sobrinha que foi?

R – Porque foi assim, na realidade eu fui fazendo todo esse movimento de layout, de compra de rede, mesmo quando eu tava lá, então, assim, eu já era de fato, minha tia era muito boa pra vender, mas ela não, pra ter visão, mas ela não gostava de tecnologia, de computador. Então, assim, eu já fui complementando essa parte de estrutura, de gestão, ela não era de gestão e eu sempre fui buscar aqui em São Paulo o quê que era de gestão, o que era muito essa capacidade de fuçar ativa de aprender, de querer. Então juntou o trabalho da minha família com, lógico, eu tenho espírito empreendedor também, mas com aquela capacidade que eu tinha de estruturar um pouco mais as coisas.

P/1 – Aí na faculdade você escolheu fazer?

R – Eu fiz Direito e Administração junto, mas eu sabia que eu ia ficar na empresa mesmo, eu gostava do que eu fazia, não fui obrigada a fazer, não, na realidade eu queria ter feito Psicologia, mas não tinha em Franca e a minha mãe falou, como eu já tava envolvida com a empresa, eu acabei ficando.

P/1 – Aí você fez os dois cursos juntos?

R – É.

P/1 – Você disse que você vinha pra São Paulo já desde essa época, não?

R – Ah, desde os dezoito anos que eu vinha, sempre que eu conhecia alguém: “Ai, me mostra esse sistema, como é que funciona isso? Como é que você faz esse controle?”, sempre eu vim buscar.

P/2 – Inclusive isso me faz pensar numa coisa, o Magazine Luiza sempre teve atrelado a essa coisa da inovação.

R – É, inclusive Cássia, né?

P/2 – Eu me lembro da loja eletrônica, Luiza, que era uma coisa, não existia internet.

R – Em 91, não existia.

P/2 – Conta um pouquinho disso, dessa coisa da inovação dentro da história do Magazine.

R – É assim, eu acho que eu sou uma pessoa que gosta, a minha tia sempre incentivou a inovação, apesar da idade, mas eu sou uma pessoa que eu sempre gosto de pensar fora da caixa, então, assim, tinha um problema, a Pernambucana, que era uma loja antiga, tava fechando nas cidades pequenas, como Cássia, Batatais, Igarapava, no interior, perto de nós. E as pessoas, o prefeito pediu uma loja do Magazine na cidade, a gente já tava começando a crescer, já tava, já tinha acho que umas oitenta, cem lojas, então eles pediam: “Vem pra cá, a Pernambucana tá fechando”, mas a gente não podia ir, se ela tava fechando é porque não ia dar certo. Então como é que você ia? Ao mesmo tempo, a gente tinha uma missão de contribuir com a cidade que a gente tava, aí eu vim fazer um curso que a gente trabalhava equações impossíveis, como crescer numa cidade pequena, com baixo investimento e contribuindo que a cidade desenvolva. Aí nasceu um belo dia, o Magazine Luiza traz, olha, até hoje eu não sei como que me nasceu isso, a Loja Eletrônica Luiza, que na época não tinha internet, não tinha nada. Eu, sempre quando me nasce uma ideia, eu fortaleço ela um pouquinho, depois eu começo a buscar aliados, pra depois expor, porque todo mundo fala: “Não vai dar certo”. Até hoje tem muita gente que me pede desculpa, que era fornecedor e falava: “Isso é um brinquedo dela, isso não vai dar certo”, porque nem internet existia, e aí a gente montou em Cássia, porque a minha tia, que era uma sócia da empresa, a outra tia minha que era sócia, ela tinha, tem ainda, uma fazenda, ela faleceu, mas tinha uma fazenda muito grande em Cássia, muito grande, e eles viviam pedindo pra ela uma loja lá, e montamos em Igarapava e Batatais, três lojas de experiência, né? A primeira foi Igarapava, a segunda Cássia e a terceira foi em Batatais, mas era, foi tudo simultâneo, assim, então não tinha multimídia no Brasil, era TV e vídeo, não tinha produto exposto, nenhum, era um, uma coisa, tudo que tinha pra não dar certo mesmo, né? Mas a gente fez um marketing educativo muito legal, a gente mandava pras fazendas que não ia ter e não tiramos o calor humano, era o vendedor que apresentava, na época não tinha multimídia, a gente gravava em fita, nos dez minutos tá a geladeira, nos oito minutos tá o fogão. A gente foi o primeiro a pôr multimídia também no Brasil, porque a necessidade obrigou, foi difícil, porque toda a ideia nova tem dia que, teve momento que falava: “Não vai dar certo mesmo”, eu já tava com dez lojas, mas de repente a gente falou: “Não”, e hoje a Magazine Luiza é case em Harvard já duas vezes, por causa da loja eletrônica, porque é um dos casos mais inovadores do mundo, sistema de venda tão antes da internet, né?

P/2 – Hoje, na internet, vocês também são referência, né?

R – Então, quando a internet veio, nós já tínhamos um sistema de vender por computador, tá certo que o cliente vinha até a loja, mas nós já tínhamos mais de quinze mil imagens gravadas na multimídia, o cliente nosso mais simples já ia na loja e comprava vendo o produto no computador. Então a gente já tinha uma experiência que outra empresa não tinha, isso ajudou bastante e aí muita gente foi atrás de nós, aí que viu que a loja eletrônica era certa, aí a gente mudou o nome, né, Magazine Luiza, depois de uns anos que pegou, a gente não era mais Loja Eletrônica Luiza, é Magazine Luiza Loja Virtual, né? Então, assim, a gente foi mudando e isso foi quando a internet chegou e que veio aquele boom da Nasdaq, tal, aí todo mundo começou a ver que era uma coisa que valia, né, mas a gente já tinha muitas lojas naquele dia.

P/2 – Por falar em crescimento, expansão e inovação, agora chegando um pouco em São Paulo, anos depois, vocês ensaiaram muito bem a chegada, vocês já eram robustos, né, já estavam em muitos lugares no Brasil.

R – Era muito difícil pra chegar em São Paulo, nós tínhamos que chegar com muitas lojas, porque senão você não aparecia em São Paulo, e aqui era muito difícil você achar, nós já tínhamos balanço auditado, já éramos 100% dentro, tudo certinho em contábil, então era muito difícil você achar uma rede que pudesse passar na nossa auditoria. Então todas que a gente entrava tinha um problema ou era várias restrições ou não tinha alguma coisa, que era meia nota, sem nota, e nós não podíamos comprar rede assim. Então a gente já tinha comprado inclusive a Arno, no Sul, nós já tínhamos chegado no Rio Grande do Sul, que era um estado que todo mundo falava: “Ah, não chega lá, que lá o pessoal é muito fanático pelo estado”, a gente comprou uma rede lá de cinquenta anos, que era Loja Arno. Depois que nós chegamos no Sul, lógico que o interior de São Paulo inteiro a gente já tinha loja, chegando em Paraná, Santa Catarina, é que nós chegamos em São Paulo, capital, e aí foi aonde a gente comprou quarenta pontos de uma empresa que tinha falido, mas aí compramos só os pontos, não compramos nada. Não tinha problema de sucessão, porque os pontos já estavam com os locatários, e a gente entrou com cinquenta lojas num só dia, foi um recorde, né, pra entrar, imagina cinquenta reformas, cinquenta equipes trabalhando, mais de dois mil funcionários sendo recrutados, mas não tinha outra forma. E a gente entrou em 2009, em setembro, junto com a crise do Lehman [Brothers], quando a gente marcou a inauguração, deu a crise do Lehman no mundo inteiro, e aí o professor da GV [Fundação Getúlio Vargas] falou: “E aí, Luiza, o que você vai falar, o que você vai fazer agora?”, já tava tudo pronto, né? Eu olhei pra eles, falei: “Ah, também”, eu tava numa palestra lá, então qualquer coisa que eu falar aqui não vai convencê-los, porque tecnicamente eles estão certos, né, eu falei: “Só me resta rezar” e rezei e deu certo, né? Porque, hoje, em São Paulo, temos mais de, nós já compramos depois o Baú aqui, hoje nós temos nessa região mais de 120 lojas e representa quase 20% do faturamento da empresa já.

P/1 – Como é que foi aquele dia, o dia D da super inauguração?

R – Foi muito legal, porque, é assim, primeiro que a minha tia tava muito forte ainda, muito, a gente fez um dia de noiva pra ela, ela não tava na operação, mas ela já muito forte, e ela sempre, olha, desde que eu sou menina, ela falava: “Eu quero entrar em São Paulo com muitas lojas”, naquela época era rádio, né, e TV: “E num boom de rádio e TV no mesmo horário.” Então, assim, desde que a gente era pequena ela falava isso: “Quando entrar em São Paulo, tem que ser”, ela não falava cinquenta lojas, mas tem que ser muitas lojas e numa cadeia de rádio, todo mundo transmitindo. Então, e o dia que nós inauguramos as cinquenta lojas, lógico que a gente inaugurou, mas teve um lugar que a gente ficou pra receber fornecedores, que era o Aricanduva, porque essa loja aqui ainda não tava pronta, e ela foi e pela primeira vez ela fez um discurso, né, em cinquenta anos ela nunca, não é de falar, ela até gosta, mas ela fala que não gosta, mas ela gosta, mas ela nunca fala. E foi muito legal, então a gente filmou desde cedo, ela chegando no cabelereiro, parecia uma noiva, né, porque era um sonho que ela sonhou quando, acho que ela tinha uma loja, ela falava isso, e de repente ela vê alguma coisa pronta, né, e numa cadeia, a gente pôs bastante rádio junto e foi muito legal. E lógico, teve as suas dificuldades, chegar em São Paulo não é fácil, logística difícil.

P/1 – Quais são as dificuldades de chegar em São Paulo?

R – Primeiro, o tamanho da cidade, é muito difícil, é uma cidade que tem várias cidades do interior dentro de uma cidade, um bairro aqui tem, tem um bairro de São Paulo que é maior do que Portugal, quase, Portugal tem dez mil habitantes e tem um bairro de São Paulo que tem dez milhões de habitantes. Então, assim, primeiro, tem lugar que, se juntar dois, três bairros dá um país, agora, você imagina, tem bairros aqui, como o de Santana, que é uma cidade do interior, que tem 200 mil habitantes, 150. Então, assim, primeiro que você tava chegando em várias cidades ao mesmo tempo, junto. Segundo, você tem um problema de logística, de trânsito, muito grande, o mais difícil pra nós foi esse problema de logística mesmo. Até que com uma equipe, nós fechamos, a gente não tinha esse escritório, e fechamos uma sede aí num lugar que tava fechado e contratamos duas mil pessoas, cada setecentos ia treinando, fazia setecentos, setecentos, a gente foi muito feliz em todo esse processo. Mas, assim, logística é difícil, todo mundo falava: “Ai, o espírito de vocês, do interior, não vai bater”, porque a gente tem um rito toda segunda, que canta o hino nacional: “Ah, cuidado, o cliente de São Paulo é diferente”. Quando a gente fez a Primeira Liquidação Fantástica aqui, é aquela que faz fila durante, o pessoal falava: “Ah, lá ninguém vai fazer fila, não, o povo não gosta disso.” Em todo lugar, a gente preocupa muito, porque o cliente guarda dinheiro o tempo inteiro e leva na mão, então a gente tem um esquema de segurança nosso, nós temos um cuidado com essa fila muito grande, pra não ter nenhum assalto, nenhum roubo. E a primeira vez em São Paulo a gente falou: “Ah, ninguém vai fazer fila mesmo”, quase morremos, então hoje eu vou pedir, porque, se a polícia não me der apoio, é muito difícil, por mais que eu tenha esquema, porque fila sete, oito dias na porta, em São Paulo é assim, é um sucesso. Então muitos paradigmas que foram falados de São Paulo a gente resolvia, aí eu fui aprendendo também a falar: “Não, eu vou fazer do meu jeito”, se não tiver, então, assim, o rito a gente continuou e hoje todo mundo faz, a gente também quebrou algumas premissas, que muitas vezes não eram nem verdadeira. “Ah, o povo não gosta disso” e a gente falou: “Não, mas é o nosso jeito, a gente não quer mudar” e hoje a gente viu que a gente tava certa.

P/1 – Regionalmente, assim, pensando na cidade, tem muita diferença de um bairro pro outro? Como é que você vê essas diferenças?

R – Não, a única diferença que eu vejo aqui em São Paulo, que eu aprendi a lidar, é que o seu bairro é o melhor do mundo, então você fala: “Onde você mora?”, “Ai, eu moro nos Jardins, aí, é o melhor, não é?”, “É”, eu já falo: “Ah, você mora no Itaim, é o melhor”, “Ah, você mora lá na Vila Guilherme, nossa, seu bairro é ótimo, né?”. Porque eu já sei que é uma cidade do interior, então no começo eu estranhava isso, porque, aí agora eu já sei, e outra coisa, com a medida que a inflação foi estabilizando, as pessoas preferem comprar no seu próprio bairro, não precisa estocar, então cada bairro passou a ser mais uma cidade economicamente. Aí tem a igreja, tem a comunidade e agora tem um comércio, porque, quando a inflação era muito grande, as pessoas saíam procurando empresas maiores pra comprar, supermercados grandes, né, tanto que você vê que hoje o supermercado de vizinhança, no Jardim cada dia abre um pequenininho, tão sendo um sucesso, porque as pessoas não estocam mais igual estocavam, que ia em atacadista. Então o bairro começou a ter mais valor, agora sim que o seu bairro é o melhor que tem, nossa, eu já até falo: “Nossa, seu bairro é ótimo, né?”, porque eu já sei que eles vão responder que o bairro é o melhor que tem.

P/2 – Luiza, o fato de ser varejo, capilarizado pela cidade, um pouco seguindo a pergunta aqui da Rosana, a senhora poderia falar um pouco dessas diferenças na prática das lojas? Assim, por exemplo, a loja que tá mais distante do Centro ou uma loja que tem mais movimento, um pouco das peculiaridades.

R – Quanto mais o bairro tem mais gente, tem mais movimento, o bairro mais independente é o que tem mais movimento, depende muito também, por exemplo, Aricanduva tem um shopping muito forte, que faz muito lazer, muita coisa, então o shopping puxa muita gente também, então o Aricanduva é um bairro que puxa. Agora, assim, parece que é muito diferente, mas não é, o consumidor é o mesmo, a necessidade dele é a mesma, muda muitas vezes, e até o mixer de produto hoje é o mesmo, porque de primeiro você só levava uma geladeira inox pras lojas mais de Centro, de bairro mais de classe mais alta, hoje as pessoas querem também uma geladeira de inox, ela quer uma televisão de tela plana. E quando eu entrei em São Paulo, os primeiros meses, eu ia pros bairros, eu andei muito nos bairros, e ficava impressionada, assim, de ver quantos, falava: “Põe televisão grande aqui que vende”, porque, assim, tanto que o cliente queria. Então a gente foi mudando, eu acho que nos últimos dez anos, com o poder aquisitivo melhorando, o nível de emprego, porque, de uma forma ou de outra, a gente colocou mais de cinco milhões de pessoas pra dentro da economia, de emprego, né, em 2002 nós tínhamos dez milhões de desempregados, em 2010 terminou com, 2012, com cinco. Agora acho que aumentou o desemprego, deve tá com seis milhões, mas, assim, aumentou a renda, as pessoas tiveram acesso, então não teve muita diferença, agora, quando vem a crise, que muda um pouco, principalmente supermercado, então eles começam comprar coisa mais barata. Mas quando eles estão bem de emprego, quando eles estão ganhando bem, eles querem comprar o Danone melhor, o arroz melhor, o feijão melhor e a televisão melhor também. Então, assim, no nosso caso, eles até param de comprar do que comprar uma, eles não vão trocar, mas no caso da alimentação, não é o meu caso, mas eu estudo bastante, eles ainda compram marca mais barata, apesar que eles são fiel à marca, mas, quando eles podem, eles tornam a voltar pra marca. No nosso caso, a gente sente mais, que muitas vezes, se ele não pode comprar uma geladeira duas portas, inox, ele até não troca a dele agora, porque ele tá inseguro nesse momento, tá muito inseguro de perder o emprego, muito inseguro, é um momento muito inseguro, mas ele não troca, mas porque, quando ele for trocar. Então, antigamente, você tinha mixer diferente, eu custei mostrar pros compradores que não tem mixer diferente hoje, porque eu vou muito a campo, porque, assim, tecnicamente era um paradigma também, lojas que tão no poder aquisitivo melhor tem que ter coisa melhor, hoje não tem isso mais.

P/2 – Agora, Luiza...

R – É interessante essa mudança, é uma mudança muito forte.

P/2 – A vinda de vocês pra São Paulo, além de todo esse arranjo das cinquenta lojas, esse gigantismo da operação, pelo o que eu li, também teve uma outra coisa que tornou mais complexa, é que em algum momento, eu não sei exatamente quando foi, a senhora trouxe muita gente de Franca também

R – Mas aí vamos distinguir, quando a gente montou as cinquenta lojas em São Paulo, o nosso escritório continuava em Franca, todo, a gente tinha um pequeno escritório aqui, junto com a Luiza Cred, que é uma parceira nossa, financeira, mas a gente não tinha. Então eu vinha pra cá, ficava nesse escritório, outro vinha, ficava no escritório, mas a gente não tinha, a gente veio pra cá há seis anos atrás, vai fazer em setembro. Então

a gente, quando chegou um ponto, que nós compramos o Nordeste, que a gente cresceu muito, não dava mais pro estratégico ficar em Franca, porque todo o outro, a nossa inscrição, o nosso centro de serviço integrado é Franca ainda, então aqui só veio um escritório de negócios, mas mesmo assim vieram trezentas famílias. Então você tinha que mudar trezentas famílias, que nunca, muitas vezes, visitaram São Paulo, que tinham medo de São Paulo, e eles foram convidados pra vir, mas a gente fez nove meses, igual nasce um filho, de um trabalho psicológico, de cobertura escolar, a família vinha conhecer. Nós ganhamos um prêmio já de como faz uma mudança dessa, e a gente teve 99,99 de adaptação, e a gente procurou um bairro também, isso aqui era um prédio até meio, que tava abandonado, a gente podia ir pra Faria Lima, pro Centro, mas a gente procurou um bairro que tinha a ver conosco, né, que tinha a ver com uma cidade do interior, que é Vila Guilherme, Santana, e os nossos funcionários, quase todos, moram nessa região, que vieram.

P/1 – Eu fiquei curiosa, como é que foi essa adaptação, assim, as pessoas conhecendo São Paulo? Tinha registro disso?

R – A gente fez, tem todo um trabalho importante, então, assim, tinha uma equipe, nós contratamos uma equipe de consultoria pra dar consultoria pra procurar casas, uma equipe pra dar consultoria pra família, uma equipe, então a gente tinha de tudo. A família vinha, ficava num hotel aqui, a gente fez um convênio com o hotel, a família vinha, ficava no hotel, procurando casa, com toda cobertura, então nós demos muito apoio, foram nove meses, durou o processo de mudança, até que um dia a gente veio, veio metade, 150, em setembro, e 150 em outubro.

P/1 – Você mudou pra São Paulo também?

R – Eu mudei pra São Paulo, então, eu continuo com a minha casa em Franca, eu já tinha um apartamento aqui, durante um, dois anos eu fiquei no meu apartamento, em Franca, mas eu brinco que você ter duas casas, sem saber qual que é a primeira, é muito difícil, aí eu comprei um apartamento maior, eu brinco que é aonde tá minha mala, meu passaporte, agora é São Paulo, então minha primeira casa é São Paulo. Aí a hora que eu entendi que eu tinha que ter uma casa, porque senão você fica, você fala, você acorda, você fala: “Aonde que eu tô, o que que eu tô?”, então, assim, apesar que eu tenho uma casa perto de Cássia, que é na fazenda que eu tenho lá, eu tenho, a minha casa ficou montada em Franca, mas a estrutura dela hoje é pequena e a minha primeira casa hoje é São Paulo, depois de uns dois anos que eu tava aqui.

P/1 – Que bairro que é?

R – Lá na Oscar Freire, nos Jardins, mas é legal, só colocando, porque São Paulo também tem isso, depende muito da onde você tá indo, o que você tá indo, então, assim, eu moro num quarteirão que a minha filha mora do lado, meu sobrinho mora em frente, meu outro filho mora, o restaurante dela. Então de manhã eu vou, ponho meus netos na perua às sete horas da manhã, mais do que eu faria em Franca até, porque apesar que eu ia em cinco, dez minutos, mas eu tinha que sair de casa pra ir. Então São Paulo, quando você tem as coisas perto, é muito fácil, e eu venho no contra fluxo, então eu venho em vinte minutos pra cá de manhã e volto, lógico, quando tem chuva, quando tem tudo, sem aproveitamento, mas eu venho no contra fluxo e volto no contra fluxo. Mas eu olhei isso depois, porque o que eu interessava primeiro era adaptar a equipe nossa aqui, então, porque era trezentos, eu era fácil me adaptar, né, eu e mais alguns sobrinhos meus ou filhos meus que morassem, mas a família teria que se adaptar, por isso que eu escolhi esse local. No começo meu filho e meu sobrinho ficaram muito bravo: “Onde se viu?”, achava que era muito longe, mas eu não medei também, porque pra mim interessava adaptar aqui, depois que eu fui ver que eu saí no lucro, porque é muito rápido vir pra cá.

P/2 – A pergunta, que eu fiquei curioso, a senhora falou desse processo de adaptação, acompanhando essa turma toda de trezentos funcionários.

R – Trezentas famílias.

P/2 – Trezentas famílias, durante nove meses, a senhora detectou algum traço, alguma característica cultural ou habitual, do hábito de quem morava no interior e veio pra cá, dos funcionários?

R – Lógico, assim, quando você faz esse rito que a gente tem toda segunda, quando tá só a gente de São Paulo é muito mais frio, é menos caloroso, quando tem gente de, quando misturou, então, assim, aqui em São Paulo as pessoas são mais difíceis de falar bom dia, boa tarde, e no interior, ainda mais que nós somos, nossa pronúncia é mais mineira do que tudo, porque Franca é a última cidade do Estado de São Paulo. Então eu brinco que 70% é mineiro e 30% é filho de mineiro, né, porque todo mundo é mineiro, tanto é que eu falo: “Porra”, mas também a gente optou por não abrir mão da nossa essência, foi uma coisa legal, nem eles abriram mão. Mas também optamos por aprender com São Paulo, o que ela tinha de bom, mas pra isso eu não precisava largar de ser a pessoa do interior e nem eles, então teve todo um trabalho psicológico também, de aprender o que ela tinha de bom e não abrir mão do que era bom nosso. Então isso foi uma coisa, que vocês vêm como vocês são recebidos, não muda muito a forma de receber, é bem o nosso jeito Luiza de ser, do interior, a gente colocou, ninguém espera, todo mundo dá satisfação, é tudo muito aberto, né?

P/2 – Nesse anos já de São Paulo, já tem uma história aqui em São Paulo, pessoalmente falando, o papel da senhora, que é muito próxima de tudo o que acontece nas lojas.

R – Hoje eu tenho, é assim, eu tenho um círculo de amigas muito fortes em São Paulo e legal que eu trago as minhas amigas de Franca também, então mistura as amigas, eu não rompi uma pra fazer outra e é muito legal, porque as de São Paulo gostam de conhecer as de Franca e as de Franca gostam de conhecer as de São Paulo. Então, assim, faço aniversário com tudo, elas até já convidam as minhas amigas de Franca pra alguns aniversários daqui, então, assim, houve essa mistura, quando você não renega a sua essência e também você não se fecha pra aprender o novo, né? Porque São Paulo é uma escola, né, eu saí sábado de manhã, eu ia receber uma homenagem na hora do almoço, então eu fui pra Franca só sábado à tarde, não quer dizer que eu vou todo fim de semana, mas esse foi, bem, eu saí pra andar a pé, poxa, eu vi uma padaria de cachorro, vi um negocinho que fazia esfiha numa moto, vi uma aula de ginástica dentro de um local. Então assim, é uma escola, que, se você resolve aprender toda hora, você tá toda hora aprendendo, quando dá um tempo eu vou andar no Ibirapuera, entro naquele Museu Afro, que eu

acho que eu devo ter andado umas oito vezes lá, eu fico apaixonada, cada vez eu descubro coisa nova, andando, né? Então, assim, andando no Ibirapuera, um belo dia eu resolvi entrar, fiquei com vergonha, porque, de não conhecer isso, hoje eu sou a maior divulgadora desse Museu Afro, mas, assim, ao mesmo tempo você tem tanto, ontem eu tava andando na Oscar Freire, que eu tinha menos tempo, aprendi tanto, vi tanta coisa diferente, né? Fora tudo, que você vê uma exposição, você vê uma loja mais bonita, então eu acho que, em compensação, no interior você tem aquele calor, aquela vizinha, aquela coisa gostosa, aquele pessoal que você conhece e que te convida pra casa, porque aqui em casa eles falam: “Aparece na sua casa”, nunca dá o endereço, então no interior você já almoça, você já janta. Aí eu brinco, quando eu tô aqui: “Ó, to te convidando pra minha casa, mas eu sou do interior, viu, tá aqui o endereço”, então, assim, você vê essas coisas todas que você vai aprendendo a conviver, eu acho que o importante é você não perder a tua raiz, mas também se abrir a adaptar a uma cidade que é totalmente diferente de uma cidade do interior. Então, assim, depende muito da sua boa vontade pra isso.

P/2 – E profissionalmente, Luiza, nesses anos aqui em São Paulo, teve alguma passagem, algum episódio?

R – Hoje a gente não se vê o Magazine Luiza se não tivesse em São Paulo e a própria, nós também fizemos um preparo pra cidade, que a gente não ia tirar as pessoas todas, tanto é que o SAC, nós estamos agora gerando mais de mil empregos no SAC, toda a parte operacional ficou lá. Porque o Magazine Luiza é uma referência numa cidade de quatrocentos mil habitantes, então a gente chamou a imprensa muito tempo antes, pra também não sentir que a gente tava rompendo: “Olha, nós estamos deixando aqui”, só no nosso escritório lá trabalham mais de quatrocentas pessoas, explicamos, comunicamos muito bem, com muito tempo. A minha tia mora lá até hoje, apaixonada por Franca, então até a cidade, eu acho que o que mais sofreu um pouquinho foi restaurantes, no começo, mas o resto não, a mão de obra continuou, nós, toda a loja, rede que a gente compra aumenta, porque pagamento, tudo sai de lá, tudo que é operação sai de lá. Então pode ser no Nordeste que eu vou pagar uma coisa, mas sai de lá, tudo hoje é eletrônico, né, registro de funcionário, tudo que é operação sai de lá, então a gente também preparou a cidade, que nós não estávamos abandonando a cidade, porque a gente não queria que a cidade se sentisse. Então houve, foi um processo que eu costumo dizer, não foi meu, foi de todo mundo, muito bem feito, não é à toa que a gente é muito premiado nesse processo, porque fez bem pra São Paulo, eu acho que trouxe esse jeito Luiza de ser, esse jeito aberto, tô cheirando pipoca agora, a gente oferece as coisas. Então, assim, e ao mesmo tempo a gente aprendeu com a cidade e ao mesmo tempo a gente levou isso pra lá também, então, assim, eu acho que é aquilo que eu falei, não queira perder tua essência, mas queira tá aprendendo sempre. E São Paulo é uma escola, eu acho que São Paulo, mais, posso te dizer, pra quem quer aprender, é uma escola, eu tô dizendo, eu fui andar, cada dia que eu ando a pé pra fazer exercício, se eu quiser, eu aprendo mil coisas vendo as coisas que acontecem aqui.

P/2 – Agora, falando de São Paulo, a chegada de vocês em São Paulo eu acho que tem a cara de São Paulo, né, porque chegou gigante, chegou com muitas coisas acontecendo ao mesmo tempo, o volume.

R – Aqui, né, um prédio bonito.

P/2 – De lá pra cá, tem alguma passagem sua, um episódio que a senhora estivesse presente, que a senhora ache que represente esse gigantismo do mercado de São Paulo, essa diversidade do mercado de São Paulo, seja uma visita numa loja, seja algum contato com fornecedor, alguma nova inauguração?

R – Não, eu acho que não muda, porque existe muito mito também que aqui é muito diferente as coisas, sabe, se eu tô andando aqui nas lojas, eu sinto, se eu tô no interior da Bahia, o pessoal também quer tá comigo, quer me ver, então, assim, eu não acho que existe, as relações não mudam, gente, todo mundo quer, pode mudar, que as pessoas foram criadas, mas todo mundo quer atenção, quer simplicidade, não muda muito. O que eu mais aprendi foi isso, que as coisas não são tão distintas assim, é que existe uma premissa, onde as pessoas não, se você começar a andar no seu prédio e falar bom dia no elevador, todo mundo te fala, de repente todo mundo tá, é muito mais o jeito que foi feito, assim, o estereótipo que foi levado, do que a própria coisa. Agora, aqui o tamanho é muito grande, você, se você resolve ir pra um lugar, você tem que ir uma hora e meia antes, porque aqui é diferente, é uma cidade que tem, quantos países tem dentro dessa cidade? Nós temos duas, três Portugal aqui dentro, três vezes, país, nós temos acho que duas vezes da Argentina aqui dentro, então, assim, aqui é um país grande, né, São Paulo, capital, é um país grande.

P/2 – Pessoalmente, do que a senhora mais gosta de São Paulo no seu dia-a-dia?

R – Olha, eu gosto de tudo, eu gosto do povo, que eu aprendi que é muito carinhoso, o povo, eu gosto da comida, eu gosto das opções que tem, eu gosto do jeito, não sinto mais estranho o jeito, nenhum. Eu só não gosto muito ainda do domingo, porque eu acho que o domingo, você, até do sábado eu ainda gosto mais, eu ainda não aprendi lidar bem com o domingo, não é que eu não gosto, porque lá em Franca eu tinha a minha casa na represa, eu gosto de lancha, aqui você vai descer pra praia, você tem que descer com antecedência. Mas eu não tenho nada que eu não, mas eu sou uma pessoa fácil de me adaptar, o dia que eu vim, eu vim pra tá inteira, senão eu não vinha também, eu não venho pra uma coisa mais ou menos, eu não dou essa entrevista pra você mais ou menos, então posso ter coisa agora mesmo, mas agora eu tô inteira aqui. Não tem esse negócio de, então, assim, e também foi com todos os funcionários, é marido que mudou, todos os funcionários que se adaptaram, a minha assistente, uma é de São Paulo, outra é daqui, e não tem muita diferença hoje, porque elas também têm que pegar o nosso jeito, senão não fica aqui, né?

P/2 – O que São Paulo tem que mais te desagrada?

R – Eu acho que ainda é a gente não ter um, eu acho que o Rio vai ter primeiro que nós, que eu tô acompanhando as Olimpíadas, um transporte coletivo, porque eu acho que isso facilita todas as cidades grandes, e o Rio, vocês não tão sentindo e a gente não vê falar bem, mas por causa das Olimpíadas, eu tô acompanhando, porque eu sou do Comitê Olímpico e não tem nada a ver com o governo, mas a gente tá acompanhando, quando você tem uma Olimpíada, o Comitê Olímpico Internacional exige que você invista muito do transporte. Então eu, por exemplo, quando

tinha que ir pro, eu sou uma voluntária do Rio 2016, quando eu tinha que ir pro, era na Barra, eu tinha que sair daqui nove horas da noite, posar, pra tá oito e meia lá, depois que mudou pro Centro, eu vou às sete e meia. Daqui um pouquinho nós vamos ter um metrô que vai de qualquer lugar pra Barra, por causa das Olimpíadas, então as Olimpíadas fez o Rio de Janeiro adiantar uns dez, então quando você vê falando que tá gastando sessenta milhões, não é isso, as Olimpíadas não custa nada, porque o Rio 2016 é patrocinado, onde eu estou, e o resto são as infraestruturas que adiantaram, em vez de se fazer, fez antes, e o prefeito pegou isso pra valer. Então, assim, a gente vai ficar muito impressionada com, e o resgate do Centro, eu acho que essas duas coisas São Paulo precisava, resgatar o Centro, porque toda cidade desenvolvida, o Centro, tem um projeto, tenta fazer muita coisa. E outra coisa, por quê que o pobre precisa morar em cinco horas de distância se tem um mundo de prédio e tudo vazio no Centro? Por quê que não pode transformar isso, que é o que trabalha? Então foi feito um projeto, eu entrei até em cabeça, mas não sai da gaveta, porque, assim, as pessoas que trabalham, com todo o respeito, mora em Tiradentes, é quem eu gosto muito, acho legal, mas são quatro horas de viagem, sendo que tem um mundo de prédio e terreno parado aqui. Então o que eu não gosto é que eu acho que a gente tem que pensar mais nessa, em alternativa pro trabalhador e mais em transporte coletivo pra todo mundo, porque eu acho que é a única alternativa que tem pra melhorar o trânsito e pra melhorar a qualidade de vida, pra melhorar a própria natureza, né, a própria sustentabilidade, seria você investir. Então eu acho e é muito difícil, porque transporte coletivo, educação, ela não dá retorno à curto prazo e aí a pessoa, enquanto nós tivermos o sistema político que nós temos, é mais difícil, mas o Rio agora tá fazendo isso por causa das Olimpíadas.

P/2 – Falando dessas mazelas de São Paulo, pessoalmente a senhora já se envolveu em alguma situação, trânsito, violência, alguma coisa que a senhora se sentiu vítima da cidade, digamos assim?

R – Trânsito várias vezes, que eu tinha que dar palestra e que não chegava e que eu não tenho helicóptero, então várias vezes. Mas em violência, por enquanto, nenhuma, nossa, direta, nenhuma, mas todos os dias nós estamos sendo assaltadas em loja, mas não é só aqui, tá em qualquer cidade, esses dias foi uma cidade pequena, perto de Belo Horizonte. Então, assim, a violência por causa dos telefones celulares estão em todos os lugares, à uma hora da tarde, gente armada arrebenta o portão. Então, assim, você convive aqui, mas a violência tá muito séria em tudo quanto é lugar, lógico que aqui é maior, você vê mais, tem coisas mais sérias.

P/2 – Teve algum episódio desses mais sérios que aconteceu aqui em São Paulo?

R – Teve agora, né, nós tivemos, no CD nosso aqui perto, quarenta bandidos invadiram o nosso CD, né, que foi um dos momentos mais difíceis nossos, e que não tinha o que fazer, porque eles tomaram conta e é muito pesado, né? Então, assim, todo dia loja nossa é assaltada, mas o que eu quero falar é que Porto Alegre hoje tá muito sério, eu acabei de falar com o governador de Porto Alegre, porque uma coisa é você ser assaltada à noite, outra coisa é uma hora da tarde entrar e pegar a equipe toda. Então isso é um problema que a comunidade tem que tomar conta, né, e aí eu tô levando, ligando pros governador, pros prefeitos, pra tudo quanto é lugar, porque não tem o que fazer. Como você faz uma hora da tarde? Vai pôr gente armada pra matar gente lá? Então isso é muito sério, mas São Paulo é pior, mas hoje eu tenho que te dizer que tá muito sério em vários lugares, agora, eu, particularmente, até hoje nunca sofri um assalto, nunca sofri nada, mas tem pessoas amigas minhas que já sofreram, pessoas chegadas a mim que já sofreram.

P/1 – Vou falar dos 60 anos, quais são as perspectivas pros 60 anos da Magazine Luiza?

R – Olha, esse ano foi tão difícil, ano passado, que nós nem pensamos nos 60 anos, né, esses dois anos nós temos pensado em sobreviver mesmo, né, porque, assim, o ano retrasado, 2014, foi muito bom, a gente até pensou mesmo e, quando foi o ano passado, você tem que focar naquilo, no dia-a-dia, porque, pra sobreviver, e esse ano a gente também tá focado. Mas o que a gente gostaria é de escrever um livro, se a minha tia, se Deus quiser, for viva, ter uma memória enquanto ela é viva, né, a gente ainda não parou pra pensar, a gente tem que parar rápido, porque senão não dá tempo, eu concordo, mas queremos celebrar bastante.

P/2 – Você se vê morando aqui em São Paulo para além do trabalho? Eu imagino que não.

R – Não, deixa eu te falar uma coisa, eu não sou uma pessoa que fico planejando muito o que vai, eu não planejava mudar pra São Paulo, eu não planejo se eu vou ficar eternamente. Eu acho que sim, porque os meus netos, meus filhos moram aqui, quer dizer, é muito difícil eu largar hoje filhos e netos, mesmo quando eu, você quer dizer quando eu não tiver trabalhando, mas eu vou morrer trabalhando, viu, não se preocupa. Então, assim, mas muito difícil eu mudar pra cá, pra fora, por causa disso, então eu posso passar mais tempo lá do que aqui, diferente de que hoje eu passo mais tempo aqui, mas eu acho que a minha família, minha primeira família, que é meus filhos, meus netos, tão tudo perto da minha casa. Então, assim, eu acho que é difícil, não tem muita expectativa dos meus filhos voltarem, porque eles vieram com quinze, dezesseis anos já pra cá, então, assim, eles são igual eu, têm muito carinho com a cidade, muito respeito, mas tudo, o casamento deles, tudo é aqui deles, porque a vida deles foram feitas aqui, depois de quinze anos, né, então eu acho que dificilmente eles voltam. Porque tem uns que falam, eu acho que tem, minha prima, que é sócia daqui também, que uma filha dela vai voltar, eu acho que tem, mas os meus é muito difícil voltar, porque eles vieram muito cedo, se formaram aqui, fizeram a viagem, casaram aqui, aliás, uma mora em Portugal, duas moram aqui, mas mesmo ela morou a vida inteira em São Paulo, a referência dela é São Paulo hoje. Então eu acho difícil eu voltar, mas eu tenho uma casa lá perto de você, em Minas Gerais, e que eu tô sempre lá e que ficou dois anos e meio sem água, porque era na represa.

P/2 – Tá voltando agora, né, tá subindo agora?

R – Não, esse fim de semana foi uma emoção pra mim, porque, depois de dois anos, virou terra, virou fazenda, vocês vão cortar, né, porque eu tô falando coisa que não tem a ver, mas vocês vão cortar, e depois que eu cheguei lá, sábado agora, fizeram uma surpresa, minha lancha grande tava na água. Mas assim, falava: “Não, não deu ainda”, porque eu não sou de reclamar, por isso que eu não entro, não fiquei reclamando, mas eu me sinto muito bem nadando na represa, pra mim faz bem, eu fiquei dois anos e meio, agora, só vendo terra, eu achava até que não ia voltar mais. De repente você chega lá e vê, né, porque foi uma seca muito doída, eu sofri, o sul de Minas sofreu muito, eu sofri muito isso, porque, assim, uma

coisa que tinha vinte anos, nunca tinha faltado, assim, chegava água pra todos lá, de repente você transformar aquilo num verde de terra, de mato, né, e agora eu cheguei lá, vi de novo, eu achei que eu tô sonhando até agora.

P/1 – Luiza, quais são seus sonhos hoje?

R – Hoje, meu sonho é, cada época eu tenho um sonho, primeiro era a empresa, ter uma empresa reconhecida como uma empresa que ganhasse dinheiro, mas não abrisse mão dos seus valores, nós estamos nas dezoito melhores empresas pra se trabalhar, mesmo com todo esse crescimento. Depois eu ver filhos que tocassem na banda, eu acho muito ruim filhos que veem a banda passar, então eu tenho três filhos super comprometidos, agora, meus netos, que eu torço, mas não é tanto meu mais. Mas hoje eu tenho um compromisso muito grande com o Brasil, eu sou apartidária, eu não tenho partido, eu tô com todo mundo, se o prefeito de Cássia me pedir, o de Franca, eu não votei pra ele, mas eu ajudo ele, mas eu sou uma pessoa que eu quero ajudar o Brasil, sem sair candidata e sem fundar partido político. Então hoje a gente tem um grupo de mulheres no Brasil, que já tem mil e quinhentas mulheres, o nosso objetivo é fazer as reformas estruturais do Brasil, é a sociedade assumir protagonismo, sem partido, sem esquerda/direita, sem pensar se tá certo ou errado, mas fazer propostas. Então nós tamos já há dois anos fazendo coisa, visitando o sertão, sem inventar a roda, porque nós não vamos e não podemos sair candidatas e nem montar partido e nem também tomar partido, então a gente tem que pensar no Brasil como um todo. Eu acho que esse movimento tá crescendo muito, muito, muito, e o Brasil precisa, nós, brasileiros, a sociedade precisa assumir o país pra exigir, sem pensar, porque você vai, ou você vai pra um lado ou você vai pro outro, aí você desconfia de um, não, nós temos que entender o que é melhor pro Brasil. E esse é o meu sonho hoje, é, junto com outras pessoas, liderar o movimento da sociedade protagonista do país, mas estudando, entendendo, a gente tá estudando muito o que pode ser feito, a reforma política, e muito mesmo, sem raivas e sem paixões, não tenho paixão nem por um nem por outro e não tenho raiva, converso com qualquer um, quero saber opiniões de todos, e o grupo tá indo nesse caminho. Então meu sonho é que eu ajude o brasileiro e meus netos a assumir o país como seu e não o país de alguém que tem dar pronto pra nós, e a gente começar a fazer propostas concretas pro país, então esse é meu sonho hoje, meu sonho não, minha luta hoje. Lógico que eu continuo no Magazine, tô aqui o tempo inteiro, mas o meu foco hoje, o meu sonho é esse, o Magazine chegou num estágio que ele tá se, sozinho ele tá se tocando, não tô dizendo, com a minha participação, do jeito que eu tô, eu acho que eu preciso deixar agora alguma coisa pra sociedade.

P/2 – A gente agradece a sua entrevista.

R – Obrigada.