

PORTO

PROJECTO VALORIZAÇÃO  
DO ESPAÇO E DO COMÉRCIO TRADICIONAL  
ATRAVÉS DA MEMÓRIA

HISTÓRIA DE VIDA DE  
**MANUEL FELISMINO DIAS FERREIRA**

Registada em 29/09/2009 por  
JOANA RIBEIRO E CLÁUDIA SIMÕES

# FICHA TÉCNICA

**Editor:**

TRENMO Engenharia S.A.  
Sítios e Memórias

**Fotografia:**

Armando Afonso

**Coordenação:**

Jenny Campos  
Liliana Monteiro

**Revisão:**

Jenny Campos  
Liliana Monteiro

**Editores:**

Ana Cruz  
Cláudia Simões  
Jenny Campos  
Joana Ribeiro  
Liliana Monteiro  
Marlene Andrade  
Susana Pires

- 05 Mini Biografia
- 05 Ascendência: António de Almeida Ferreira e Maria Alzira Pinto Dias Ferreira
- 05 Educação: *"Fiquei no terceiro ano de Gestão"*
- 06 Percurso profissional: *"Ele estabeleceu-se em 1940"*  
*"Eu não fui habituado assim a trabalhar"*  
Cuidados redobrados com os clientes  
*"Queria reclamar à fina força"*
- 08 Ofício: *"Com a indústria farmacêutica já vem tudo feito"*
- 10 Descendência: *"Eu gostava em certa parte que ele ficasse"*
- 11 Quotidiano: *"Trocar experiências, perspectivas de vida, conversas"*
- 11 Lugar: *"As entidades oficiais são bastante responsáveis pela desertificação das cidades"*  
Lugares trocados
- 15 Rua: *"Isto foi aberto no século XVI"*
- 15 Animação: Uma hora de almoço diferente  
*"O primeiro sábado do mês aberto em horário normal"*  
*"As lojas serem uma só galeria"*  
*"O essencial é tornar a trazer as pessoas a habitar na Baixa"*
- 18 Loja: *"Tanta coisa e perdeu-se"*  
*"Atendemos muito bem as pessoas"*  
  
Clientes: Atendimento personalizado
- 19 *"Só querem ser atendidos por mim"*  
*"Este medicamento é para a senhora e não paga nada"*  
Medir a tensão arterial e levar medicamentos  
*"À vezes dá problemas"*  
*"A senhora andava muito mole"*
- 25 Avaliação: *"Talvez seja engraçado ver esse sítio na Internet"*

## MANUEL FELISMINO DIAS FERREIRA



Manuel Ferreira (Porto, 2009) - Fotografia: Armando Afonso

## Mini Biografia

Manuel Felismino Dias Ferreira nasceu no Porto a 6 de Abril de 1963. Filho de António de Almeida Ferreira e de Maria Alzira Pinto Dias Ferreira, *"também tripeira."*

Andou na escola Jesus Maria José e mais tarde na Escola Comercial Filipa de Vilhena, *"depois fiz a admissão à faculdade. Entrei em Engenharia Civil. Achava que tinha jeito, mas enfim não deu."*

Posteriormente tentou o curso de Gestão mas *"fiquei no terceiro ano"*.

A Farmácia Parente é um negócio de família que já vem do tempo do avô *"era uma drogaria com produtos farmacêuticos. Depois passou também para perfumaria, vendia champôs, pentes para carecas também."*

Dono de um sentido de humor excepcional, tem com os seus clientes muito carinho e atenção *"temos aqui clientes que vêm cá todos os dias, cumprimentar-nos, sentam um bocadinho, medir as tenções e pronto conversam"*.

## Ascendência

### **António de Almeida Ferreira e Maria Alzira Pinto Dias Ferreira**

Somos naturais do Porto. O meu pai chama-se António de Almeida Ferreira, natural da freguesia de Cedofeita e a minha mãe Maria Alzira Pinto Dias Ferreira, também tripeira. Nasceu no Porto, Paranhos. O meu pai era empregado bancário, do Banco de Portugal e a minha mãe trabalhava em casa, naquela altura doméstica. Tenho uma irmã: Ana Adília Dias Ferreira de Moura Teixeira. Também trabalha comigo e tem 40 anos. Também é técnica de farmácia. Está aqui há seis anos, salvo erro, connosco.

## Educação

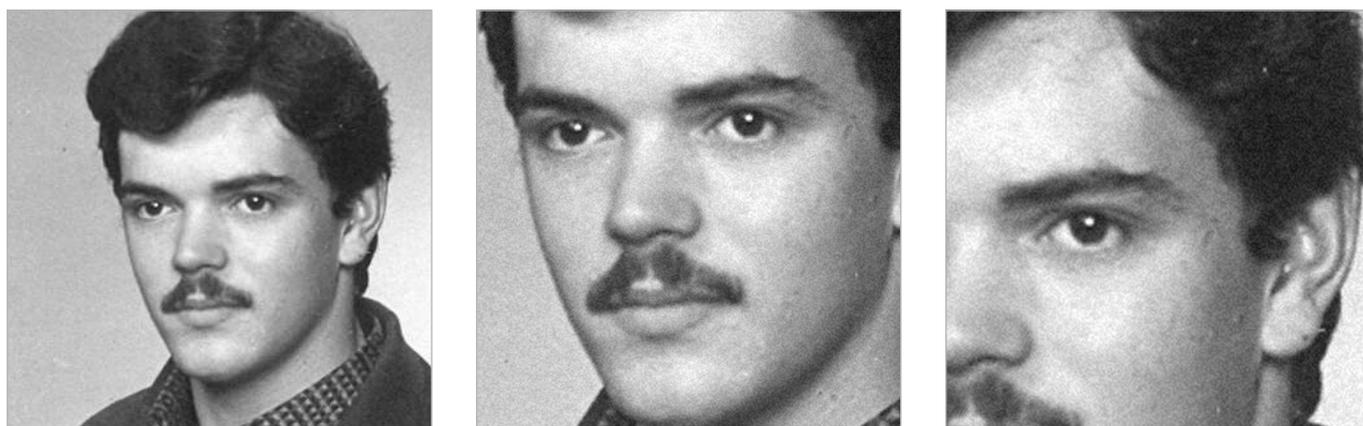
### ***"Fiquei no terceiro ano de Gestão"***

Andei no infantário, no Marquês, na Igreja Nossa Senhora da Conceição, onde fui baptizado. Fiz lá a Comunhão Solene e casei lá a 26 de Dezembro de 1987. Depois andei a fazer a primária na Escola Jesus Maria José, que é na Rua Padre Pacheco do Monte. Antigamente as escolas eram diferentes. No ciclo preparatório, actual quinto e sexto ano, só havia uma escola para nós, digamos. Depois fui para a Escola Comercial Filipa de Vilhena penso que no primeiro ano que aquilo foi misto, que antigamente havia escola só de meninas e rapazes. Engraçado. Ia ver as meninas ao Carolina. Estive lá dois anos, sétimo e oitavo ano.

## MANUEL FERREIRA

Depois fui para o Infante, para o nono ano para Construção Civil e fiz lá até ao 12.º ano o Curso Complementar de Construção Civil. Tenho um diploma com que me posso candidatar a mestre-de-obras ou coisa assim do género. Depois fiz a admissão à faculdade. Entrei em Engenharia Civil. Achava que tinha jeito, mas enfim não deu.

Fui cumprir serviço militar obrigatório. Acho que é uma coisa, uma falta que nos faz a nós homens neste momento. Acho que devia continuar a ser obrigatório. Não nos moldes que era, ano e meio prejudicava, mas era como se fosse um ano lectivo na mesma. Para sabermos o que era horários, obedecer e certas e determinadas situações de vida que nos faz a nós homens muito bem.



Manuel Ferreira com 18 anos

Vim da tropa e mudei de curso. Tive que fazer outra vez 11.º ano, 12.º e depois entrei em Coimbra, Contabilidade e Gestão. Estive lá um ano. Depois vim para o Porto. Mudei de faculdade e fiquei no terceiro ano de Gestão, porque chegava à noite e, às vezes, era capaz de adormecer nas aulas. É complicado ter uma actividade assim tão stressante e tão desgastante. Ouvir as pessoas e dar atenção e andar de um lado para o outro que chega-se à noite e, se há uma aula que tem mais diálogo ou conversa, ficava que nem um passarinho. Fiquei no terceiro ano de Gestão.

### Percurso profissional

#### ***"Ele estabeleceu-se em 1940"***

Isto é de família. Já vem do tempo do meu avô. O meu avô tinha o estabelecimento de droguaria na Rua dos Caldeireiros, estabelecimento que ainda existe. Era uma droguaria. Depois passou também para perfumaria, vendia champôs, pentes para carecas também. Ele estabeleceu-se em

1940, foi no tempo da guerra. Era como as mercearias. Era o negócio que havia. Uma drogaria tradicional na Rua dos Caldeireiros com produtos também farmacêuticos.

Vendiam-se coisas avulso que agora não se vendem. Sei lá, desde Skip, aqueles produtos para lavar, era à saca, ao quilo, vassouras, produtos de limpeza, o que se vê agora realmente nas grandes superfícies. Eles vendiam tudo. Esfregões, arame, sei lá, soda cáustica, tudo e mais alguma coisa que se pudesse vender.

Começou a vender especialidades farmacêuticas, a fornecer farmácias. O negócio era totalmente diferente do que é hoje, não tem nada a ver. Não havia tantas caixinhas, não havia tantas marcas de medicamentos. Não se vendia tanta coisa. Era tudo mais limitado. Começou a vender para aqui e depois chegou ao entendimento do negócio e ficou com a farmácia. O meu avô adquiriu isto nos anos 60, salvo erro, mas aqui sempre funcionou como farmácia.

Chegou a uma altura em que tinha que trabalhar e vim para aqui. Já estou aqui vai fazer 25 anos. Fiz o meu percurso aqui.

### ***"Eu não fui habituado assim a trabalhar"***

Acho que hoje em dia estamos a ser muito mais comerciais. Hoje em dia, a nível de saúde, está-se a trabalhar por objectivos, por números, a tentar vender, empurrar. Eu não fui habituado assim a trabalhar. Se uma pessoa vem cá por qualquer motivo, eu pergunto se tem um anti-inflamatório em casa, até digo as marcas. Se tem, não é preciso comprar. Utiliza o que tem em casa.

### ***"Cuidados redobrados com os clientes"***

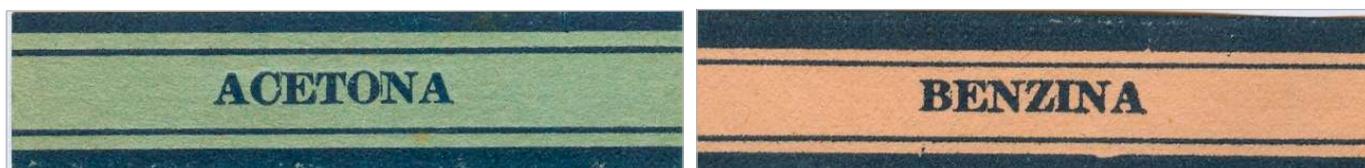
Ainda acontece muito. As pessoas confundem o almoçar com o pequeno almoço. Muita gente. As pessoas de idade. Então, temos que ter cuidado a escrever na caixa ou temos umas etiquetazinhas que tem mesmo pequeno almoço, o almoço e o jantar e o deitar, a lua e o sol para explicar-lhes como têm de fazer a toma dos medicamentos.

### ***"Queria reclamar à fina força"***

O que eu achei bastante caricato aconteceu uma vez, no outro dia, que foi um casal jovem quando se falou nisto de abrir as Para-farmácias e de ir para as bombas de gasolina, não sei que mais. Então, eles tinham ido a uma bomba de gasolina aqui perto, já não sei precisar qual, aqui perto, e tinham ido lá buscar um medicamento qualquer. Lá disseram que não havia. Então, a moça queria reclamar aqui porque julgava que a reclamação era aqui feita na farmácia. Queria reclamar à fina força e chamou a polícia e tudo. Eu disse assim:

- Eu não dou o livro porque a situação não foi passada aqui. Este casal foi buscar o medicamento a uma bomba de gasolina, a bomba de gasolina não tem, porque não tem permissão para vender medicamentos e esse senhor quer à fina força reclamar aqui no livro. Eu não vou fazer uma coisa dessas.

Isso para mim foi o mais caricato que houve. Pessoas realmente com estudos.



Autocolantes de acetona e benzina utilizados na década de 60

## Ofício

### ***"Com a indústria farmacêutica já vem tudo feito"***

Antigamente, para trabalhar numa farmácia, era preciso o nono ano e depois havia o registo de prática. O registo de prática consiste em nós não podermos atender ao público logo quando chegamos. Temos que começar a conferir as encomendas. Antigamente pesava-se o borato e o bicarbonato, fazer os pacotinhos, fazer manipulados, fazer pesos. Antigamente nós dávamos mais uso às balanças e tudo. Também aprendíamos a fazer supositórios. Eventualmente qualquer um de nós pode trabalhar numa indústria farmacêutica ou pode fazer xaropes. Pode-se fazer muita coisa. Agora perdeu-se o hábito completamente. Com a indústria farmacêutica, como já vem tudo feito, perdeu-se completamente.

Antigamente manipulava-se mais. Com as exigências que são feitas a nível de saúde e espaço, tem que se ter um espaço próprio e depois tem que se ter isto e mais aquilo. Uma pessoa vai juntando aquilo e aquilo fica uns milhares de euros. Para fazer meia dúzia de manipulados, digamos, por mês não vale a pena estar a investir.

Depois vamos começar a ler as receitas, a corrigir as receitas, a tirar as etiquetas, só esse percurso... Arrumar os lotes, ver os prazos de validade. Mediante isto, só ao terceiro ano é que podemos ir ao balcão começar a atender, sempre com supervisão do farmacêutico.

Depois desse ano de supervisão do farmacêutico, então já podemos começar a atender sozinhos, coisa que hoje em dia, por exemplo, quando vêm os farmacêuticos da faculdade, entram logo directamente a atender o público. Claro que, é como tudo, a experiência é que nos vai dar o "savoir-faire"<sup>1</sup> para atender o cliente. Não podemos atender clientes diferentes da mesma maneira.



Manuel Ferreira (Porto, 2009) - Fotografia: Armando Afonso

Neste ponto é engraçado. As relações humanas são muito engraçadas e gosto daquilo que faço. Nós temos tido algumas farmacêuticas jovens que têm vindo trabalhar connosco em estágios e tudo e temos muitas vezes de lhes fazer certas observações. Por exemplo, nós estamos numa parte da cidade em que há muita gente que não sabe ler e elas não têm essa sensibilidade. Nós temos que lhe dar um toque assim por baixo com o pé.

- "Não sabe ler."

Ou qualquer coisa assim do género. E ficam muito atrapalhadas. Depois nós tentamos ajudar. É o entendimento. Nós, como já estamos aqui, já estamos habituados ao cliente e já sabemos a cor dos medicamentos, a cor das pastilhas. E tentamos perceber o que é. Se for uma pessoa mais jovem que começa, não tem a noção se a caixa antigamente era laranja e depois passou para verde. É isso realmente que nós fazemos e tentamos ajudar uns aos outros.

## Descendência

### ***"Eu gostava em certa parte que ele ficasse"***

Tenho uma filha com 18 anos que vai para Turismo. Talvez por causa das viagens, porque eu gosto muito de viajar. Talvez por a levar sempre comigo, pronto, enveredou pelo Turismo. Ela também já fala seis línguas e é o que ela quer, é o que gosta. Talvez o meu filho que eu já lhe disse em pé de conversa:

- Vê se estudas para ir para Farmácia ou qualquer coisa assim do género.

Para depois, quando chegares à altura de trabalhar, eu também já devo estar na altura da reforma, penso eu, e ficas na minha vez.

Depois tenho a minha irmã que realmente agora a farmácia é minha e dela. Ela também tem dois meninos, mas são mais novos. Um tem 7 outro tem 4. É uma questão de ver se estão aptos. O meu filho é capaz. É um bocado parecido comigo de feitio e tudo. Não sei, vamos ver. Eu gostava em certa parte que ele ficasse. Ele não desgosta. Ainda é novinho, tem 11 anos, mas não desgosta de vir cá por acaso, não desgosta.

Antigamente começava-se a trabalhar muito cedo, mas pronto, os meus filhos não vêm cá. Ora bem, não podem. Perante as leis agora não podem. Vêm cá visitar ou uma coisa assim do género. Se vêm à Baixa ou vêm fazer qualquer coisa estão aí. Se ajudarem é normalmente ao sábado de tarde, como vêm para aí por exemplo quando estou de serviço. Estive de serviço no domingo e no sábado vim aqui buscar a encomenda, receber a encomenda para estar tudo preparado tudo certinho para domingo de manhã, então vai ajudar-me a pôr as caixinhas em cima e tal. É a única coisa que faz. Não há possibilidade de se fazer o que se fazia antigamente, porque as leis

não o permitem. As leis de trabalho. Antigamente podia-se, digamos, colocar um jovem a fazer uma actividade nem que fosse ir levar isto, ir levar aquilo. Agora não, agora cortaram essa possibilidade. Quem manda pode.

## Quotidiano

### ***"Trocar experiências, perspectivas de vida, conversas"***

O dia é engraçado, porque toda a gente me conhece, eu conheço toda a gente, cumprimento. Uma pessoa vem de manhã dizer bom dia. Às vezes vou à porta e muita gente me agradece por ter ido à porta.

- "Ei pá, ainda bem que o vi. Já me esquecia disto."

É um dia normal. O que é que é o dia? Conferir as encomendas, atender os clientes, fazer os trocos, dar conselhos, ouvir também conselhos, que muitas vezes também se ouve, trocar experiências, perspectivas de vida, conversas que ouve. Às vezes até se apanha algumas ideias novas. Tomar um cafezinho.

Também é complicado para mim porque conheço toda a gente. Não vou sempre ao mesmo sitio. Vou tomar café aqui, vou lanchar acolá, já vou almoçar ao outro, porque depois:

- "Então, não aparece. Onde é que vai almoçar?"

E uma pessoa fica assim.

- Amanhã eu venho cá.

Todos têm que levar a vida, como também vêm aqui, são meus clientes. Eu pelo menos faço assim.

## Lugar

### ***"As entidades oficiais são bastante responsáveis pela desertificação das cidades"***

Nasci e vivi no Porto. Há uma dúzia de anos que estou a viver em Gondomar. Nasci, estudei, comecei a trabalhar, casei, tudo cá no Porto, na cidade do Porto. E gosto. Sempre trabalhei aqui nesta zona. O meu avô tinha um estabelecimento comercial aqui na Rua dos Caldeireiros, portanto, eu venho para aqui desde muito pequenino, 3/4 anos. Conheço muita gente há muitos anos. Vi aquilo que isto era e o que é. A transformação que teve. Eu acho que as entidades oficiais também são bastante responsáveis pela desertificação das cidades. Toda a gente fala na família e em dar condições de vida e estão sempre a retirar. Uma grande dificuldade que existe aqui na cidade do Porto, principalmente na Baixa, é o estacionamento. Em vez de terem estacionamento à

superfície, têm-no retirado. Temos o caso flagrante da Avenida da Ponte, ali no largo São Domingos. Também em frente ao Edifício Douro, Largo dos Lóios. O sentido das ruas também não estão muito bem adequados. Por exemplo, a Rua dos Clérigos, os semáforos. Muita coisa tem contribuído. Normalmente os clientes queixam-se que não têm sítios onde estacionar o carro.

As entidades oficiais dizem:

- "Ai, têm parques."

Mas o parque é a pagar e os parques são caros. Inclusivamente os estrangeiros que temos aqui muita vez ao fim de semana, mesmo os espanhóis e tudo, dizem que o parque é caro. Tem que existir alternativa. É o caso de Carlos Alberto. Tinha muito estacionamento à superfície e agora não tem.

Se uma pessoa for fazer compras, vier ao comércio tradicional que é muito melhor atendido, com muito mais atenção, com mais carinho, tem um sítio para estacionar o carro. Se não tiver lugar à superfície, então, sim senhor, põe o carro no parque. Acho que as entidades oficiais não têm esse pormenor, porque provavelmente quem nos dirige não tem que contar o dinheiro do caixa ao fim do dia. Vai ao banco e o ordenado já lá está. Talvez não tenham essa sensibilidade. Querem depois pôr as ruas pedonais. E temos exemplo da Rua de Cedofeita, porque os meus avós da parte do meu pai tiveram lá um estabelecimento comercial e a rua não tem nada a ver com o que era. Eu todos os sábados ia almoçar lá e conheço desde pequenino. Realmente, vejo o que é a evolução neste caso. Temos o exemplo flagrante de uma marca que estava na rua de Cedofeita que é a Benetton e saiu. Acho que está tudo dito. Outra rua é a Rua de Santo Ildefonso que vai da Praça dos Poveiros até à Batalha. Uma pessoa vem triste. Quando fui para a Associação dos Comerciantes e subi, por exemplo, a Rua 31 de Janeiro. A Rua 31 de Janeiro tem 13 estabelecimentos fechados.

Antigamente havia estacionamento. Puseram o eléctrico. O próprio eléctrico, o horário de funcionamento também está mal, acaba às 19h. E as pessoas que trabalham? Deviam ter mais respeito por elas, deviam dar-lhes outra facilidade de transporte. Nesse aspecto, há pessoas que provavelmente viveram cá na cidade e utilizavam o eléctrico. O último a sair às 19h também não dá para as pessoas que trabalham. São essas coisas todas que deviam ser mais bem estudadas, mais bem conversadas.

Depois há o IPPAR porque se apanha ossos e não sei quê e depois aquilo demora muito tempo. Por exemplo, aqui a Fundação da Juventude, as obras ali na Praça da Liberdade no Passeio das Cardosas também estiveram paradas. Aqui também na Mouzinho. As pessoas têm que ver qualquer coisa a aparecer. Há aí dois ou três prédios recuperados aqui em cima, já naquela parte pedonal e pouco mais. Parecia que ia mexer, mas depois já não mexeu com aquela vontade que

se desejava. No entanto, vem aqui muita gente perguntar se há andares para alugar. Ainda este fim-de-semana vieram perguntar se tinha andares para alugar. Vê-se muita gente jovem a procurar, o que é claro, depois começam:

- "Ah, e depois para parar o carro."

Parar o carro aqui. E garagem? Garagem ou tem na estação de São Bento o estacionamento ou então no Mercado Ferreira Borges. É a única hipótese.

### **Lugares trocados**

Também não concordo com aquilo que foi feito na Praça da Liberdade. A Praça da Liberdade parece o prolongamento da Avenida dos Aliados. Eu no outro dia tive muita dificuldade para explicar a uns italianos onde é que era a Praça. Ele dizia que era a Avenida e eu dizia que não. Fui mostrar-lhe a placa.

Fui dizer assim:

- Não, isto aqui é a Praça da Liberdade.

Ele dizia que era tudo recto.

- Pois é tudo recto, mas olha que é que eu faço? Está assim feito.

Uma coisa muito engraçada: a Praça General Humberto Delgado tem a estátua Almeida Garrett. A praça de Almeida Garrett, que é em frente à estação de São Bento, não tem nada. O General Humberto Delgado está na Praça Carlos Alberto. Isto é complicado de falar já a portugueses e quanto mais a estrangeiros.

Eu tive cá uns búlgaros em minha casa, por causa de um programa da escola da minha filha de turismo e a explicar estas coisas, eles ficaram a dizer que não podia ser. Mas gostaram muito da nossa cidade por acaso. Eles eram de Sófia e não tinham, por exemplo, um jardim como o parque da cidade. Eles acharam aquilo fabuloso.

Acho que nós não temos os jardins aproveitados. O jardim da Cordoaria, a requalificação acho que não ficou muito bem. Os nossos jardins são pontos de encontro, mas podiam ser muito mais. Podia-se aproveitar o jardim para arranjar um recinto desportivo. Nem que as pessoas de idade fossem para lá na mesma e vissem os mais novos a jogar à bola. Ou fazer campos de voleibol, andebol, basquete, futebol, pronto tentar por ali, porque na Cordoaria vê-se ali meia dúzia de pessoas. Acho que não tem jeito. Por exemplo, o conceito de praça, ali à beira do Rivoli a Praça D. João I. Antigamente paravam lá os autocarros. No outro dia, por acaso, assisti a uma situação ridícula. Os autocarros paravam à volta da praça e depois seguiam. Agora só há duas vias, o autocarro pára. Mas, do lado da Praça D. João I, aquele arranha-céus que há lá - é o primeiro da cidade do Porto, em 1940 e qualquer coisa - parou uma ambulância para tirar um doente para

## MANUEL FERREIRA

ir fazer um exame. Ali há uma coisa em que se faz exames, portanto, o trânsito ficou parado. Acho que há muita coisa que é feita no gabinete e depois não é vista no plano. Em Paranhos aconteceu-me uma coisa, à beira da igreja de Paranhos, a paragem de autocarro que está junto à igreja, quem fica atrás não pode passar porque depois tem linha contínua e temos que respeitar o código. Portanto, ficou tudo embarrilado ali nos semáforos. São coisas evidentes que podiam funcionar melhor ao nível de organização.

A Faculdade de Psicologia era aqui na Rua das Taipas, pronto foi para longe. Lá está, foram ver o conceito de cidades universitárias e não sei quê, mas é diferente. Tem uma rede de transportes diferente e que funciona. A nossa rede de transportes não funciona. Estamos muitas vezes à espera de um autocarro e o autocarro nunca vem à hora certa. Por exemplo, nos países de Leste aquilo é impecável. Londres também funciona. Apesar de ser uma cidade muito grande. Mas são cidades planas, não têm nada a ver connosco. Têm corredores próprios para o bus. Nós temos alguns bocadinhos, também não funciona.



### ***"Isto foi aberto no século XVI"***

Esta rua é mais antiga que a Rua Mouzinho da Silveira. Isto foi aberto no século XVI, acho eu. Ela, de princípio, parece que não era mesmo Rua das Flores, tinha outro nome acho eu. Por acaso, tinha mas não estou muito certo. Mas antigamente tinha mais flores do que o que tem.

Havia a casa dos botões, havia as retosarias lá por causa das linhas. Havia os alfaiates. Tudo aquilo que se mecanizou, digamos em certa parte, havia. As confecções, as costureiras. A rua tinha muitos armazéns. Antigamente tinha aqui uma coisa realmente que era de flores. Tinha a Louçaria Transmontana, a Louçaria do Norte, a Ourivesaria Aliança, tinha o Carvalho e Gastalho que era uma fábrica de papel, sobrescritos e envelopes, papel de carta e tudo, que fechou há um ano já. Tinha muita gente. Trabalhava muito bem na altura quando tínhamos as colónias. Camiões para aqui, camiões para acolá. Aqui havia muitas fábricas. Também acharam por bem que as fábricas tinham que sair do centro das cidades. Começaram a retirá-las para a periferia e pronto. Havia aqui uma fábrica de confecções que agora está, salvo o erro, para Grijó. Temos aqui também a situação da Papelaria Reis que fizeram a renovação do edifício e acho que perderam uma oportunidade, que era o único edifício que tinha cave e subcave, para fazer garagens aqui na rua e não aproveitaram, mas pronto. São essas coisas que quem está aqui, quem mora aqui, quem vive aqui e quem trabalha aqui há muitos anos pensa, ou pelo menos temos essa opinião, que se podia fazer mais coisas. Se houvesse mais vontade, podiam-se fazer mais coisas.

## **Animação**

### **Uma hora de almoço diferente**

O comércio devia abrir ou pelo menos ter uma hora de almoço mais curta para tentar haver outra dinamização. Nós notamos que mesmo na hora de almoço temos mais clientes. No final do dia as pessoas, como saem do seu emprego, já vão para casa. Estando talvez o comércio aberto, sei lá, mais tempo à hora de almoço, talvez se conseguisse fazer mais alguma coisa. Por exemplo, não pagar estacionamento à hora de almoço, acho que era uma boa medida. Definir a hora de almoço. Acho que se começa a pagar a partir das oito da manhã o estacionamento. Eu não pago porque não trago carro. Arranjei uma estratégia e deixo o meu filho na escola, ali no campo do Salgueiros e venho de metro para baixo. Tentar um entendimento com o comércio. Tentar estar mais tempo aberto à hora de almoço. Claro que também têm que ir almoçar e essa hora, o estacionamento não ser pago, acho que era uma boa medida. Há muitos clientes que dizem que não têm sítio para estacionar. Mas também há outra coisa. A rua teve uma evolução a nível de estacionamento diferente. Antigamente

podia-se estacionar. Depois foi proibido o estacionamento. Depois, pagando o lugar à Câmara Municipal, já se podia estacionar. Também falo contra alguns comerciantes. O lugar de estacionamento que têm adquirido devia ser para os clientes e não para eles. Ou então tentar-se conseguir uma tarifa diferente nos parques ou lá para baixo, para as pessoas que trabalham ou para as pessoas residentes aqui. Mas isso do estacionamento não pago à hora de almoço era capaz de ser uma boa ideia, porque tentava-se envolver a comunidade a estar aberta. Tenho muitos clientes que não vêm cá por causa disso. Que me dizem de cara:

- "Eh pá, não tem estacionamento, não posso estacionar na rua, não vou."
- Eh pá, páras aqui em frente à farmácia.

### ***"O primeiro sábado do mês aberto em horário normal"***

Outra estratégia por exemplo: o primeiro sábado do mês aberto em horário normal. E toda a gente começava a saber. No primeiro sábado do mês, na Rua das Flores e na Rua Mouzinho está toda a gente aberto. E eu também estava, não tenho problemas nenhuns. Em vez de andar por aí a fazer asneiras, vinha trabalhar. Podíamos chegar todos a um entendimento, acho eu. Ao fim de semana, principalmente ao sábado, vê-se muito turista aí. Estando bom tempo os espanhóis estão cá sempre. Sempre, sempre. No sábado de manhã, eu penso que houve algum cruzeiro, algum barco que apareceu em Leixões, porque vieram duas excursões de pessoas de idade já. Acho que devemos aproveitar o turismo. Mas nós ainda não estamos vocacionados para o turismo.

Por exemplo, não há um sítio para parar um autocarro de turismo junto dos monumentos da cidade do Porto que é uma coisa incrível. Na Torre dos Clérigos não se pode parar. À beira do Mercado Ferreira Borges, à beira do Palácio da Bolsa não se pode parar. Há certos pontos em que se devia parar um autocarro só para deixar as pessoas e não têm feito isso.

Nós temos coisas boas, podemos ser melhores, mas podemos conversar mais uns com os outros para ver as ideias. Muitas vezes as ideias que há lá fora não se aplicam cá, porque o Porto não é uma cidade plana. Basta ir da Ribeira até à Trindade a pé, é um esticãozinho. Há coisas boas, por exemplo, os STCP têm um serviço que é só a Zona História num autocarro mais pequeno, às meias horas, funciona bem. Há coisas que falando e tendo as ideias e tentando perceber as coisas vão.

### ***"As lojas serem uma só galeria"***

Essas ideias do estacionamento e do primeiro sábado do mês, se toda a gente concordar, acho

que sim. Como também a ideia de fazer uma exposição e, digamos, as lojas serem uma só galeria, acho uma ideia formidável. Mas há pessoas que são contra. Essas pessoas que são contra são as pessoas que, se calhar, se queixam mais que o negócio está mal. Então vamos fazer qualquer coisa. Vamos dar um pontapé nisto a ver se vai para a frente. A mudança assusta.

Às vezes também é complicado. Há coisas que talvez nos assustem e estejam muito enraizadas. Essa situação da galeria, se nós ficarmos cá com algum dos quadros, pode ser que uma pessoa faça uma venda, não é? Já que uma pessoa vem ver o quadro, diz qualquer coisa.

- Precisa disto, precisa daquilo?

E pode ser que pique. Esperemos que sim. A ideia é essa, dinamizar.

Acho que o interessante é trazer pessoas, mas pessoas com um objectivo. Por exemplo, quando foi agora dos aviões, para nós foi um dia péssimo, não fizemos rigorosamente nada, mas houve muita gente a nível de restaurantes e café, esses aí trabalharam bem, mas agora o resto do comércio trabalhou relativamente mal.

Não se pode agradar a todos. Há eventos que são capazes de dar. A nível de hotéis também. Esta orgânica toda demora muito tempo. As coisas demoram muito tempo, demasiado tempo. Tenho um exemplo do 2004, no Europeu. Uma moça dinamarquesa que veio cá - esteve cá o ano passado, em 2008 - ela ficou louca, que é o termo, porque tinha estado cá no Europeu e aqui as casas estavam na mesma. Não estavam recuperadas! E que isto não podia acontecer, que tínhamos uma cidade muito bonita, não podia acontecer. Eu disse:

- Concordo plenamente mas...

Mas também é o problema das rendas. Temos aqui gente na rua que paga 2 euros de renda. Há coisas assim. Enquanto não se resolver isso...

### ***"O essencial é tornar a trazer as pessoas a habitar na Baixa"***

Acho que as pessoas falam de dinamização, mas o essencial é tornar a trazer as pessoas a habitar na Baixa. Se os prédios que estão vazios, uma dúzia, se vierem famílias, casais, a rua funciona.

12 prédios, se forem quês, oito pessoas, já são quase 100 pessoas. 100 pessoas, já movimenta isto. Já vão à farmácia, já vão ao café. Já vão comprar uma camisa, as meias, já vão à ourivesaria, uma prenda, já vão à perfumaria. Já tem a loja de bugigangas, os óculos, já vai ao oculista, já começa tudo a mexer automaticamente. Basicamente é isso. Aqui na rua, uma pessoa que quis fazer uma garagem, não lhe deram autorização para fazerem a garagem para casa. E podia perfeitamente. As pessoas que estão a recuperar a casa têm espaço no rés-do-chão para fazer a garagem, mas não deixam fazer a garagem. São essas coisas também que complicam em certa parte. Porque depois as pessoas vêm, vêm o exemplo dos outros e também ficam com receio. Depois é uma

questão de papéis, de papeladas, de autorizações, é preciso isto, é preciso aquilo. Eu acho que muitas vezes fazem uma publicidade muito grande a tal apoio e depois tentam reduzir ao máximo a alguns particulares para ficar algum remanescente só para certas e determinadas pessoas. É o que me leva a pensar muitas vezes.

## Loja

### **"Tanta coisa e perdeu-se"**

Este prédio era unicamente farmácia, neste sítio. O meu avô, em 1974/1975, fez a renovação do prédio. Nessa altura, houve umas certas libertinagens e houve coisas que desapareceram. Nós, memórias, digamos do 25 de Abril para trás, não temos nada. Nem lembro das pessoas que estiveram aqui. Uma vez veio cá um senhor que está no Algarve, que estudou aqui, que isto era de família e pronto nem sabia e ficou admirado. Fizeram o prédio novo que o meu avô fez. Fizeram habitação para cima e tudo. Portanto, não temos rigorosamente história para trás. Só connosco. Fala-se que foi o arquitecto que fez o projecto que ficou com muita coisa, mesmo até a nível de mobiliário, coisas que tínhamos e tudo. Ele disse que aquilo não dava para nada. Ou talvez tenha endrominado o meu avô, não sei, a dar-lhe aquilo ou coisa assim do género, digamos uns frascos, uns boiões que fazia pomada e depois guardava-se, claro. Como antigamente também se punha o salpicão no azeite, naquelas coisas antigas. Antigamente as pomadas normalmente para problemas de pele e tudo, psoríase. Perdeu-se muitas dessas situações, papeladas. Tanta coisa e perdeu-se.



Fisicamente agora é moderno. Temos um prédio com três andares e com elevador. Isto em 1975 foi uma inovação muito grande. Provavelmente hoje não deixavam fazer. Um elevador, três andares, provavelmente não era necessário.

Antigamente isto era uma casa também com gradeamento à frente e era como uma farmácia antiga como há no Museu da Farmácia, em Lisboa, na Associação Nacional de Farmácias. O mobiliário era sobre o branco, o lacado. Aqueles armários grandes, vidros até ao tecto. As pessoas chegavam, tinham, digamos, uma divisória com uma grade. As pessoas ficam ali e a pessoa atendia. A noção de balcão era diferente. Havia mais uma separação do público e da parte da loja em si. E sempre foi uma farmácia de bairro. Temos muitas pessoas que vêm aqui fazer, não é bem tertúlia, mas vêm-nos visitar. Temos aqui clientes que vêm cá todos os dias, cumprimentar-nos, sentam um bocadinho, medir as tenções e pronto é isto. Sempre foi assim. E há clientes que se lembram da farmácia antiga também. Mais ou menos aquilo que eu estou a contar. Os móveis altos, tudo branco, ao centro, uma pessoa depois punha lá o dinheiro. Mas basicamente era isto.

### ***"Atendemos muito bem as pessoas"***

Eu acho que aqui o atendimento é diferente. É um atendimento personalizado. Não é preciso pagar... Atenção, há centros comerciais agora que têm pessoas a quem se paga para ir às compras. Aqui não é preciso pagar, só se vem às compras e só paga o que leva. É a nossa grande diferença. Isso e acho que atendemos muito bem as pessoas. Pelo menos é isso que se tenta fazer. É a grande diferença. Acho que não há muita preparação de quem está nas lojas. A maneira como se atende, como se foi educado.

Muitas vezes trazem-se coisas que vê-se lá o pessoal todo a olhar, a ver o que é aquilo, a ver, sei lá, a composição ou para quê que serve, a utilização. Não há conselhos de utilização. Nós aqui damos. Muitas vezes uma pessoa quer uma coisa ou vai com uma ideia, queria uma camisa ou coisa assim do género.

- "Olhe, mas será melhor ficar com esta para um casamento ou para uma festa."

## **Cientes**

### ***Atendimento personalizado***

Caricato, caricato é muitas vezes, definir por exemplo as cores.

- "Olhe, eu levei um xarope para a tosse. Que... é verde."

- "É verde?"

Oh pá, uma pessoa... Verde. Muitas vezes pegamos no cliente, verde não é? Depois levamos a pessoa ao lote:

- "Ah, é este mesmo."

E uma pessoa vê que é amarelo. Estas situações acontecem muito, muito mesmo. Outras é com os comprimidos. Dizem assim:

- "São aqueles comprimidinhos pequeninos branquinhos."

Pelo amor de Deus, nós não temos essa capacidade. Muitas vezes, como já temos aquela memória do cliente levar os medicamento, é que nos vamos lembrar de algumas situações. Ou então pelo nome. Às vezes trocam as letras e dizem uma coisa que já não é e uma pessoa já vai lá e consegue dizer o nome do medicamento.

## ***"Só querem ser atendidos por mim"***

O nosso público é muito heterogéneo. Temos aquela pessoa que realmente não tem educação. Educação, portanto, a nível de ensino. Sei lá, pessoas até conhecidas, da política, médicos, engenheiros, advogados, juízes, malta da televisão. Pessoas que trabalham aqui, domésticas... Tudo e mais alguma coisa.

Ainda há aqui peixeiras. Ainda há para aí uma ou duas, ou três, que eu conheça. Eu de manhã vejo-as aqui sempre as duas pelo menos. Antigamente havia aquelas senhoras com a cesta das galinhas, ainda me lembro disso. Elas assim com as cestas com as galinhas por lá fora. Diferente, totalmente diferente.

Depois são os vizinhos, pessoas que trabalham aqui na rua, nas imediações, muita gente que trabalhou aqui, que já está reformada e que continuam a vir cá. Coisas realmente que nos deixam muito agradados. Temos pessoas de longe.

Tenho o caso de uma pessoa que trabalhou na Alfândega do Porto, um casal. Eles têm casa cá no Porto na mesma, junto à Alfândega. O senhor já faleceu. Ela costuma vir cá ao médico, ao Porto e depois ainda passa por cá pela farmácia sempre. E dá sempre para recordar. Temos muita gente antiga que trabalhou cá e que vem muitas vezes para recordar. De pessoas reformadas tenho clientes certos. Por exemplo, um vem à quarta-feira, outro vem à segunda de manhã, outro só vem à sexta, outro vem ao fim do dia. Nós, às vezes, não precisávamos até de relógio para saber as horas que são. Um cliente que vem sempre às 16h30 por exemplo, outro que vem à hora do fecho, outros já cá estão antes de eu abrir. Eu tenho clientes que são capazes de passar aí uma manhã inteira se eu não estiver e só querem ser atendidos por mim. Coisa realmente que eu acho também inacreditável, porque eu digo mesmo às pessoas que podem pedir às meninas. Tenho pessoas de idade que ficam aí. Por exemplo, eu vou almoçar das 12h às 13h. Tenho uma

senhora que era a dona Maria que vem lá de cima do Marquês, 90 anos. E vem a pé. Às vezes vinha aqui às 12h15 e eu não estava.

Ficava à minha espera. Eu chegava depois de almoçar:

- "Ah, eu já estou aí à sua espera."

- Então não vou almoçar às 12h?

- "Não me lembrei."

- Então, podia pedir às meninas.

- "Não quero. Quero ser atendida por si. "

Acho que na minha profissão quase todos que trabalham há muitos anos têm essas pessoas. Confiam em nós e pronto. Nós vamos tentando dizer:

- Ó pá, pode pedir isto, pode pedir aquilo.

Mas depois é o falar, é o conversar, é perguntar mais alguma coisa, é falar depois também da família, dos amigos, das pessoas.

- Então está tudo bem? Como está a sua filha?

Ao fim ao cabo, estabelece-se uma relação. Somos amigos. Um conselho muitas vezes:

- "O que é que acha? O que é que não acha?"

Muitas vezes coisas que não têm nada a ver com saúde, mas com profissão. Sei lá, se conhece alguém, um favor, ou se conhece alguém no hospital, ou um médico ou uma especialidade farmacêutica ou qualquer coisa assim do género.

Somos depois os amigos, somos os confidentes. Ao fim ao cabo, funcionamos também como confessorário. As pessoas contam-nos parte da sua vida, o que corre bem e o que corre mal. Às vezes também é duro ouvir algumas notícias menos boas e ter a capacidade de argumentação para incentivar e tudo.

### ***"Este medicamento é para a senhora e não paga nada"***

Aconteceu uma situação num domingo, dia de serviço, com um medicamento. Assim, por causa da autorização ou não de se substituir os genéricos. O médico em questão não autorizava a substituição. Entretanto, a senhora veio cá com uma receita, quatro produtos. Nós até nem conhecíamos a marca desse genérico. Conseguiu-se arranjar. A senhora ficou de voltar. Ela entrou, mal a vi:

- Olhe já tenho.

- "Ai, eu já arranjei."

Porque nós tínhamos tirado uma fotocópia e demos à senhora. O que é que fizeram? A senhora foi a outra farmácia perguntar se tinham aquele medicamento. Disseram-lhe que sim, mas deram-

-lhe o medicamento e cobraram-lhe a totalidade. E eu disse-lhe assim:

- Mas isso não é o medicamento que está aqui.

- "Ai não?"

- Não. Este não é o medicamento que está aqui. O medicamento que está é este, quer ver?

Tirei a etiqueta. Este medicamento é para a senhora e não paga nada, porque é genérico, tem selo verde. Tem a reforma inferior ao salário nacional, a senhora não paga nada. Eu também, se quisesse ter vendido, se eu quisesse levar dinheiro à senhora, tinha vendido este. Eu também tenho este, mas eu achei que não era correcto da minha parte fazer essas coisas.

A senhora ficou muito aborrecida e foi à farmácia reclamar e dizer que foi enganada. Eu acho que está tudo dito. Hoje em dia há muita gente a funcionar assim. Não sei se está correcto. Nós não funcionamos assim. Eu não consigo funcionar assim, principalmente com pessoas de idade. Há muita gente aqui que não sabe ler ou eventualmente pessoas que fazem recados. Os euros? Há muita gente ainda que tem dificuldade em trabalhar com os euros. Há pessoas que nos dão para nós tirarmos o dinheiro da carteira. Fui ensinado assim, fui educado assim e continuarei assim até morrer.

## **Medir a tensão arterial e levar medicamentos**

Antigamente nós fechávamos das 12h às 14h. O comércio abria normalmente às 14h30 e nós estávamos abertos logo às 14h. Portanto, das 14h às 14h30 juntavam-se aqui os clientes todos a conversar. Futebol, política e mais alguma coisa. Não é bem tertúlia. Um conselho, as análises, se conhecemos um médico, dentista. E, pronto, surge uma amizade. Agora deixou de haver isso, porque realmente temos que estar abertos 55 horas por semana.

Temos uma dentista perto que ela quando veio trabalhar para aqui era a única aqui em baixo. Ela disse:

- "Ah, se precisar de ajuda..."

E, pronto, pego nos clientes e vou lá levá-los. É aqui perto. Veio aqui outra menina também, que abriu o consultório também veio pedir ajuda. Eu disse:

- Está bem. Tudo bem.

Agora eu mando para lá. Não me custa nada. Há muita falta dessa especialidade aqui na Baixa. Há outro ali em baixo, na rua de São João, que é do doutor Ricardo, há a doutora Marta e há esta menina aqui. Portanto, são três dentistas, estão cheios. As pessoas também não apostam cá em baixo.

Nós, por exemplo, medir a tensão arterial e levar medicamentos, muitas vezes se fez isso. Isso é uma coisa que já vem de longe, mesmo de muito longe.

Tivemos aqui muita gente que tinha problemas em sair de casa e telefonavam. Era aqui nas imediações. Sempre fizemos isso. Isso não é uma coisa nova que se resolveu fazer. Também não

cobramos, porque aqui as pessoas têm alguma dificuldade. Como também levo para alguns vizinhos. Se me telefonam:

- "Ei pá, Manel, traz-me isto."

Ou qualquer coisa assim do género. Está bem, está bem. Vou a passar, vou lá a casa. Há pessoas que me vão lá a casa bater à porta também:

- "Olha, amanhã podia-me trazer isto?"

E eu:

- Oh, está bem, pronto, eu trago.

Funciona assim, pronto, conhecem-me não é? Mas aqui faz-se muitas vezes a nível de apoio.

Tenho uma cliente uma vez que me disse:

- "Ah, ninguém me vai visitar."

A ela e ao marido. Ela já tem 88 ou 89. À hora de almoço, às vezes quando dá, quando consigo sair mesmo ao meio dia, porque às vezes não se consegue - não vou mandar os clientes embora, a farmácia está cheia - se eu conseguir às vezes passo por lá. Aquela visitinha de médico. Chego lá e tal, dou um beijinho, cumprimento e venho embora. Funciona assim. Temos outra pessoa que está doente. Às vezes também se telefona. Também uma pessoa sozinha ou que trabalha, mas de vez em quando está doente, tem que ficar em casa, eu levo-lhe os medicamentos. Sempre fizemos isso, não é uma coisa nova para nós. Agora fala-se e faz-se publicidade, publicita-se muito. Sempre fizemos isso. Aqui aos vizinhos também, às pessoas que estão no comércio que às vezes não podem sair. Encontramo-nos à hora de almoço:

- "Olha, você não se importa quando vier para cima..."

Ou:

- "Vai ao banco?"

Eu disse:

- Vou.

- "Então quando vier..."

- Está bem, pronto.

Sempre se fez isso. Nunca nos custou, pelo menos a mim e a nós também, nunca nos custou fazer isso. É engraçado.

### ***"Às vezes dá problemas"***

A toma dos medicamentos é complicada. Outra senhora também, com esta coisa dos genéricos, andava com as tensões muito em baixo e caía. Então, andava a tomar duas vezes o mesmo medicamento. Tomava o de marca e tomava o genérico. Também se descobriu isso que ela estava

tomar duas vezes a mesma coisa. Nós, quando temos alguma dúvida, dizemos assim às pessoas:

- Olhe traga os medicamentos todos para vermos como é que é.

E as pessoas de idade estão sozinhas e trocam.

- "Eh pá, será este?"

Trocam e depois, às vezes, a nível de saúde dá problemas. Ainda vêm os papeizinhos. Os papeizinhos muitas vezes para fazer recados com o nome das coisas. Às vezes guardo porque está mal escrito e uma pessoa fica com a recordação, mas só por causa disso. Assim coisas mais caricatas não.

Nunca tivemos grandes problemas.

## **"A senhora andava muito mole"**

Tivemos aí uma cliente, não sei se estou a cometer uma inconfidência, mas pronto. Realmente notámos que a senhora andava muito mole, muito parada. Ela tomava dois tipos de medicamentos, um para dormir e outro para irrigação cerebral. Isto com os genéricos, ela começou a tomar genéricos por serem mais baratos e agora até nem paga. No outro dia eu estava a atender um cliente e a senhora levou qualquer coisa para dormir. A outra senhora em questão disse assim:

- "Ouça lá, eu também precisava desse medicamento para dormir."

- Para dormir? Então a senhora já não leva para dormir?

- Eh, não faz nada.

Eu tinha ideia que ela levava medicamentos para dormir. Então, fui ao computador e fui ver.

- Ah, já leva.

- "Ah não pode ser. Não pode ser. Eu tomo à noite e não me faz nada."

O que é que ela fazia? O medicamento que era para a irrigação cerebral e que tomava ao pequeno-almoço, almoço e jantar, ela não estava tomar. O comprimido para dormir tomava-o ao pequeno-almoço ao almoço e ao jantar e o que era para a irrigação cerebral tomava-o ao deitar. Eu ri-me como um perdido. Quer dizer fui para dentro... E fui buscar as caixas e disse assim:

- Ó fulana, como é que toma os medicamentos?

- "Eu deste tomo três. Ao pequeno-almoço, almoço e jantar e este tomo à noite."

Eu disse:

- É ao contrário!

- "Ai meu Deus!!"

Acontece. Acontece muitas vezes, muitas vezes. A partir desta altura tenho mais cuidado nesse aspecto com as pessoas de idade e ponho sempre nas caixas como é que há-de tomar e tudo por causa desta situação. Claro que a senhora não dormia. Ela andava a dormir o dia todo!

## Avaliação

### ***"Talvez seja engraçado ver esse sítio na Internet"***

É capaz de ser engraçado. Nunca imaginei isso. Eu por acaso não tenho muito o hábito do computador. Como trabalho com o computador todo o dia, chego a casa e só pego no computador quando é para arranjar, para o transportar. Nem tenho o hábito de estar a conversar uns com os outros. Gosto mais de face a face. Mas é capaz de ser giro. Como a juventude tem outra actividade e outra noção das coisas, fomos educados diferentes e como têm acesso à informática talvez seja engraçado ver esse sítio na Internet e ver as histórias. Deve haver histórias muito engraçadas. Há gente aí que trabalha há, sei lá, 40/50/60 anos e é capaz de ser engraçado. Dinamizar, talvez. Eu acho uma boa ideia, tal como da galeria achei uma boa ideia e espero que se tenha sucesso.

