

PORTO

PROJECTO VALORIZAÇÃO  
DO ESPAÇO E DO COMÉRCIO TRADICIONAL  
ATRAVÉS DA MEMÓRIA

HISTÓRIA DE VIDA DE  
IRENE MARIA BRAGA  
COELHO GONÇALVES

Registada em 29/09/2009 por  
ANA CRUZ E JENNY CAMPOS

# 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: Os meus pais são de Paranhos e vivemos sempre no Porto
- 05 Educação: Consegui tirar o nono ano
- 06 Casamento: O meu marido faz parte da sociedade, as minhas filhas dão uma ajuda
- 06 Percurso profissional: Comecei a trabalhar com 14 anos na Casa das Luvas  
Conheci esta perfumaria quando era demonstradora  
Gosto do relacionamento com as pessoas
- 07 Quotidiano : Atendemos o cliente durante o tempo que for necessário
- 08 Lugar: O passeio de Domingo era vir à Baixa  
O eléctrico
- 09 Rua: Espírito de entreatajuda entre os comerciantes da rua  
Uma rua pedonal
- 11 Animação: Música, homens estátua, pintura e exposições  
Animação durante todo o ano
- 12 Loja: Fragâncias Exclusivas  
Publicidade e obras só quando houver dinheiro  
De funcionária a dona
- 15 Clientes: Clientes antigos, clientes de passagem e turistas  
*"Há uma diminuição de clientes"*  
*"Nós somos vendedoras de sonhos"*
- 17 Avaliação: *"Extremamente interessante"*

**IRENE MARIA BRAGA COELHO GONÇALVES**



Irene Gonçalves (Porto, 2009) - Fotografia: Armando Afonso

## Mini Biografia

Irene Maria Braga Coelho Gonçalves, nasceu a 21 de Junho de 1958, no Porto, tal como o pai António Fernando Ferreira Coelho e a mãe Maria Albertina Braga Fontes Coelho.

Com 14 anos *“Arranjei trabalho pelo jornal”* na Casa das Luvas, nos Clérigos. Foi saltando de ofício em ofício até que se tornou demonstradora de cosméticos. Foi esta profissão que lhe permitiu conhecer a perfumaria onde hoje trabalha. Com a saída dos antigos proprietários, realizou o sonho de ficar com a perfumaria Fragrâncias Exclusivas, nome escolhido por ela e pela sua sócia Paula.

Actualmente sente-se como *“vendedora de sonhos”* uma vez que todos os dias tenta ajudar as suas clientes a encontrar o produto perfeito para alcançar o objectivo que pretendem.

## Ascendência

### Os meus pais são de Paranhos e vivemos sempre no Porto

O meu pai é António Fernando Ferreira Coelho, a minha mãe é Maria Albertina Braga Fontes Coelho e são de Paranhos. A minha mãe era modista e o meu pai era agente comercial. Portanto, tinha um escritório de representações na Rua Nicolau Nasoni. Após o 25 de Abril as coisas mudaram, as representações muitas delas acabaram pelo 25 de Abril, o que era importação, houve ali uma estagnação. Depois disso vendeu o escritório, foi para um fábrica de linho, a qual também fechou e depois teve um acidente em que partiu a coluna e ficou reformado. Reformou-se, se não me engano, com 60 anos, portanto já está há uns anos reformado.

Vivemos sempre no Porto. Tenho mais dois irmãos. O que é logo a seguir a mim fazemos três anos de diferença, é Eugénio Joaquim Braga Fontes Coelho. O mais novo, faz dez anos de diferença de mim, e é Rui Alberto Braga Fontes Coelho. Um é bobinador, trabalha por conta própria e outro trabalha com automóveis, arranjos de automóveis e também trabalha por conta própria.

## Educação

### Conseguí tirar o nono ano

Fiz a escola normal até ao sétimo ano, fiz o antigo terceiro ano do liceu.

Com estas novas oportunidades, em que eu me inseri, consegui tirar o nono ano. Hoje é que vou ao júri para completar o nono ano, para ter equivalência. Fiz a escola primária, no Covelo, as minhas filhas também lá andaram. Depois fiz no Carolina Michaelis andei lá o terceiro ano.

## Casamento

### **O meu marido faz parte da sociedade, as minhas filhas dão uma ajuda**

Sou casada. Casei há 25 anos no dia 2 de Setembro. O nome do meu marido é António Armando Teixeira Gonçalves, ele é do Porto, de Massarelos.

Está ligado à loja porque também faz parte da sociedade, mas trabalha numa empresa, onde é contabilista.

Tenho duas filhas a Joana Coelho Gonçalves, que tem 23 anos, anda em Biologia e está no mestrado, no segundo ano, está a acabar Genética Forense e tenho a Cristina, que tem 19 anos, que está em Geografia no segundo ano. Eu tento que elas venham a loja, mas nem sempre têm disponibilidade ou querer. Mas sempre que lhes é possível, vêm cá. Não é que tenham assim grande disponibilidade, mas principalmente agora na altura de Natal que há mais trabalho, elas vêm cá dar-me uma ajuda. A mais velha é uma pessoa que gosta mesmo do que está a fazer, a mais nova, caiu em Geografia, porque tinha 14 de média e foi a área em que ela conseguiu entrar, é capaz de ela própria ser uma hipótese de continuação. A mais velha penso que não.

## Percurso profissional

### **Comecei a trabalhar com 14 anos na Casa das Luvas**

Eu comecei a trabalhar com 14 anos, não queria estudar, portanto, desisti.

Arranjei trabalho pelo jornal, era fácil arranjar trabalho. Peguei no jornal, já que não queria ir para costura que era o que a minha mãe fazia e eu detesto costura. Então um dia, vejo a Casa das Luvas, nos Clérigos. Só trabalhei um ano e pouco, quase dois, mas depois passei para Santa Catarina e foi o meu primeiro emprego. O meu primeiro salário eram 900 escudos. Logicamente que os primeiros empregos há 37 anos eram completamente diferentes, nós começávamos por limpar a soleira da loja, as casas-de-banho. Aquilo também era uma fábrica de luvas e a parte de trás era armazém, uma parte de trás já muito antiga, que me recordo perfeitamente e eu, como ainda hoje sou pequena, mal chegava, porque todos os armários eram muito altos. O meu patrão, que era o senhor Ramos, que era uma pessoa excepcional, fumava os cigarros feitos de mortalha, tinha um cinzeirinho de chapa que colocava ao fundo dos armários e eu para chegar lá via-me aflita, quase que não chegava para ir buscar o cinzeiro.

Depois disso passei por Santa Catarina, já foi uma fase diferente, comecei a ficar mais madura e fui para a Casa Africana. Depois só tive a primeira filha aos 28, fiquei de bebé ainda trabalhava na Casa Africana. Foi uma altura que não me disse muito, não foi muito proveitoso para mim trabalhar lá. Eu sempre gostei muito de cosmética e estética e eles também tinham uma parte

de perfumaria e comecei-me a inserir um pouco nessa zona até. Tive uma proposta de poder ir para uma firma e comecei então a trabalhar com cosmética. Era demonstradora, trabalhei em duas firmas, nove anos em cosmética. Corri norte e centro do país até Coimbra, mais ou menos.

### **Conheci esta perfumaria quando era demonstradora**

Esta perfumaria conhecia-a quando uma das pessoas que estava à frente foi embora. Ficou a segunda pessoa a tomar conta, mas precisavam de mais pessoas e entretanto em conversa eu ofereci-me, fui aceite e pronto, fiquei aqui como empregada, durante 13 anos. A Paula que é a minha colega e sócia já trabalhava aqui há um ano a mais do que eu.

Isto era uma firma que tinha como suporte, um grupo farmacêutico que era a Soquifa. Entretanto a Soquifa foi vendida a um grupo alemão, mas só a parte de medicamentos. Os três patrões ficaram com a perfumaria e uns laboratórios, porque essa firma alemã não quis nem a perfumaria, nem os laboratórios. Ainda nos aguentaram três anos, mas por várias razões da parte deles, chegaram ao fim desses três anos e fizeram-nos uma proposta de sermos nós a ficarmos com a perfumaria, caso isso não acontecesse havia um despedimento colectivo, pagavam as nossas indemnizações e assim cada um ia embora.

Para mim não foi nada que não me tivesse já passado pela ideia, o poder ficar com a perfumaria, não só porque precisava sempre da ajuda de mais alguém, mas foi sempre um dos meus sonhos. Estive sempre apoiada pelo meu marido e ficámos eu e a Paula. Há um ano, fizemos a 1 de Setembro de 2009 um ano que formámos sociedade.

### **Gosto do relacionamento com as pessoas**

O que mais gosto do comércio é talvez o relacionamento com as pessoas, gosto de contactar, gosto de falar. E sobretudo gosto muito do que estou a fazer, acho que é uma profissão em que temos de estar sempre activas, temos de estar sempre a saber o que estamos a fazer, a ter formação porque há sempre novidades, há sempre diferentes maneiras de tratamento. Não é uma coisa que tenha de se fazer todos os dias o mesmo, que isso para mim acho que era uma coisa que me chateava. Gosto muito de comunicar, apesar de em casa não ser tão comunicativa, mas há uma parte de mim que gosta.

## **Quotidiano**

### **Atendemos o cliente durante o tempo que for necessário**

Nós abrimos às 9h e a partir daí há a própria limpeza da loja. Se é altura de fazermos montras,

faz-se a montra. Nós somos duas e tratamos de tudo, portanto temos sempre o dia um bocadinho completo. Esperamos sempre que o cliente entre e que sejam muitos a entrar, porque é isso que nós precisamos, é de muitos clientes a entrarem-nos pela porta dentro. Depois esperamos sempre pelo correio porque pode-nos trazer sempre as agradáveis surpresas de clientes a pagarem. Fechamos às 12h30, abrimos às 14h30 e fechamos às 19h. Basicamente é todo o trabalho. Eu tenho mais a parte de introdução de mercadoria no computador. Nós trabalhamos também um pouco com o cliente de junto, porque como esta zona é uma zona de armazéns também fazemos um pouco isso. Agora nem tanto, porque o sistema também está a modificar e já não há tanto armazém em si. Mas ainda temos alguns clientes que continuam a gastar. Isto é um trabalho que o cliente tem que entrar e nós temos que estar disponíveis para ele e não dizer assim:

- Eu vou atender o cliente em cinco minutos, em dez.

Não. É o tempo que cliente tem disponível, porque muitas das vezes a cliente vem aqui exactamente porque tem necessidade de conversar, de desabafar, de pedir o aconselhamento porque a ruga apareceu e não sabe como é que apareceu. Então há toda essa demora de atender sem termos que estar a prever que vai demorar cinco ou dez minutos. É assim que passamos o nosso dia.



Irene Gonçalves (Porto, 2009) - Fotografia: Armando Afonso

## Lugar

### O passeio de Domingo era vir à Baixa

A vida foi mudando. O que era bom para nós há uns anos atrás agora já não tem muito sentido, como era o passeio de domingo, de ir até à baixa, correremos as ruas principais, a Sá da Bandeira, Santa Catarina, Passos Manuel, a Rua das Flores, fazer um circuito para compras. Havia um circuito na baixa que, digamos, era o melhor que nós podíamos fazer. Mais tarde, começou a vir a Boavista, bem mais tarde. Mas durante muitos anos a baixa, era para nós algo de diferente e era o nosso

passeio de domingo, portanto, quando isso acontecia era muito bom.

Não acontecia muitas vezes porque havia falta de disponibilidade e de dinheiro, que também não era muito nessa altura e nem sempre era possível vir. Como eu morava perto da baixa, vínhamos a pé porque nessa altura o meu pai não tinha carro, só adquiriu o carro uns anos mais tarde. Ou vínhamos de autocarro, quando os havia, ou nos eléctricos, porque nessa altura havia bastantes eléctricos.

Eu gostava muito de ir ao escritório do meu pai, aqui nos Clérigos, vinha à Rua das Flores, porque era quase obrigatório pela rua em si, que era uma rua com muita tradição e depois voltávamos, fazíamos o regresso até casa. Às vezes, íamos aos cafés, porque nessa altura os cafés estavam abertos, eram cafés diferentes, em que a família se reunia e se podia lanchar, o lanche de domingo.

## O eléctrico

Havia eléctrico, não na Rua das Flores, mas na Rua de Mouzinho. Quando acabou o eléctrico apareceram os trolleys, e depois os autocarros. Nessa altura havia também os autocarros de dois andares, depois também desapareceram. E começou a haver mais facilidade nestes novos transportes. Porque os autocarros de dois andares eram um pouco difíceis, por exemplo para subir, para ir para cima eram mais os jovens, porque as pessoas com mais idade já lhes custava. O trolley acho que levava mais pessoas, porque tinha uma parte de trás que dava para encher mais. Eu fui até uma pessoa que andei bastante de eléctrico, porque há uma fase de dois anos, após ter feito a quarta classe, o primeiro e o segundo ano fui para a Clara de Resende que é à beira do Boavista e nessa altura o meu pai dava-me dinheiro para fazer uma viagem. Só uma viagem de eléctrico. Portanto, eu fazia uma viagem de eléctrico e a outra tinha de fazer a pé. Foi uma altura que, durante dois anos, a descida ou subida da avenida da Boavista era feita por eléctrico. Já andei de eléctrico agora e achei muito mais interessante agora. Já fiz o circuito depois de ele estar na cidade novamente e acho que realmente é muito bonito e devia continuar a existir.

## Rua

### **Espírito de entreatajuda entre os comerciantes da rua**

Eu recordo-me da Rua das Flores, porque há uns anos atrás o meu pai, como era viajante, vendia em todos eles, portanto conhecia mais ou menos bem e recordo-me de ter comprado aqui nesta rua quase o meu enxoval, que se usava naquela altura.

A rua Mouzinho nunca foi assim uma rua para mim de muita passagem, talvez por não ter tantas casas que o meu pai frequentava. A rua das Flores é aquela que me lembro mais, estava

completamente aberta de armazéns e ourivesarias. Esta era considerada a rua dos ourives, era uma rua muito antiga e em que todas as pessoas, quando vinham ao Porto, era aqui que faziam as compras, porque isto eram armazéns. Os armazéns tinham as novidades, era onde se conseguiam arranjar até preços melhores. Perdeu-se foi um pouco o hábito da loja tradicional e de vir à loja de rua. Mas isto era uma rua de comércio em que não se parava.

Nós, os comerciantes, conseguimos manter o ambiente familiar entre uns e outros. Se o colega do lado, o senhor Pedrosa, quiser um embrulho, já que ele não faz, ele vem aqui e faz-se. Há a entreatajuda mesmo entre colegas. Coisa que eu acho que nas outras ruas não acontece. Acho bonito esse tipo de convívio. Eu acho engraçado que começo desde o princípio da rua, de manhã, a dizer "bom dia" e acabo aqui, porque toda a gente se conhece e se cumprimenta e é bom. Não me parece que haja isso nas grandes superfícies, não posso falar muito, mas como digo fui demonstradora e cheguei a fazer vários centros comerciais, como o Brasília. Naquela altura, quando foi criado era o maior centro que nós tínhamos, mas nunca houve muito esse tipo de entreatajuda, talvez pelo horário de funcionamento, porque têm aquele horário tão extenso. Os próprios donos raramente estavam. Acho que as pessoas começam a ser como nós nos prédios, é um pouco isso, deixamo-nos de conhecer porque entramos quase todos à mesma hora, ou não estamos durante o dia. É um pouco isso. O que a rua tem de melhor são todos os prédios. Porque se nós começamos do princípio ao fim não vemos um prédio que não seja trabalhado. Eu não abri a minha loja, eu dei continuação à loja que estava, mas se me dissessem assim: - "Gostavas mais de outra rua?"

Por comércio, talvez a Rua Santa Catarina.

## **Uma rua pedonal**

Da maneira que a rua está e acho que toda a gente se apercebe, não é de fácil acesso. Os passeios são extremamente estreitinhos, a rua está muito esburacada, os passeios também. Quer dizer, se trouxermos um carro de um bebé ou passa o carro do bebé ou passam as pessoas, não é uma rua de fácil acesso. Portanto acho que era extremamente interessante se passassem para pedonal, tirassem os carros da rua. Porque os carros que nós vemos aqui são carros dos donos das lojas. Os donos das lojas, hoje em dia, são pessoas já com uma mentalidade um pouco mais retrógrada, que pensam que têm de trazer o carro. Uma pessoa que venha às compras, nunca tem um estacionamento aqui. Portanto, dizerem-me assim:

- "Ai, como é que vai ser para as pessoas que querem vir às compras, não têm estacionamento." Ninguém consegue trazer o carro para aqui, porque nunca há estacionamento, porque o dono da loja entra às 9h e sai daqui às 19h. Portanto, não há um único estacionamento, do começo

ao final da rua, que se diga:

- "Está livre".

Mas podiam tirar a parte dos carros e fazer uma rua pedonal como têm no princípio da rua. O princípio da Rua das Flores está lindíssimo, está muito bonito. Eles já estão a arranjar as próprias lojas, mas fora isso, a própria rua em si acho que está espectacular. Então começaram a aparecer os cafezinhos cá fora, a porem as esplanadas. Portanto, a primeira coisa que eu acho que tinham de pensar, era modificar o estilo da rua. Quem vier de manhã nota, por exemplo, as carrinhas a pararem em segunda fila, porque a primeira está ocupada com os donos. Os carros depois têm que passar por cima dos passeios, porque é uma rua estreita e muitos deles já têm que galgar o passeio para continuarem o percurso.

## Animação

### Música, homens estátua, pintura e exposições

Nós vamos para uma Rua de Santa Catarina e vemos música, que eu acho super lindo, vemos os homens tipo estátua, que acho interessante, toda a cultura, tudo o que se queira fazer, pintura na rua, exposição.

Tudo o que se conseguisse trazer para a rua, era muito mais agradável. Nós vamos à rua de Santa Catarina e eu apercebo-me disso, eu falei disso porque é a única rua que, realmente, está assim. Esta e a de Cedofeita que também acho que, apesar dos comerciantes terem passado uma fase má, pela demora que tiveram as obras, agora estão a beneficiar bastante, porque é uma rua que a qualquer hora vemos muita gente a passar.

Nesta rua poucas pessoas passam, pode haver uma hora ou outra, mas depois começa a ficar deserta e acaba, as 19h batem e passados cinco a dez minutos a rua fica deserta, não se vêem mais pessoas. Vai-se vendo um estrangeiro ou outro, ou uma pessoa que fica na loja a trabalhar até mais tarde, mas aquele movimento da rua acabou. Se trouxessem um pouco de alegria, isso ia manter a rua viva até mais tarde. Nós tivemos o caso deste café, que está aqui ao lado, agora está fechado. Era um café muito bonitinho e que era extremamente interessante porque durante todo aquele tempo que eles estiveram cá mantinham a rua com vida. Tudo o que façam para trazer cultura para a rua, seja ela de que maneira for, eu acho interessante. Mas não como a rua está. Como a rua está é impossível para as pessoas fazerem isso.

A Mouzinho da Silveira já tem um estrutura diferente, basta ser um rua mais larga. Mas também já tem passeios mais largos e acho interessante. Acho que é uma rua que com um historial tão grande que podiam criar exposições dentro das próprias lojas, haver movimento. Porque eu

acho que se houver movimento nestas ruas próximas, todas as outras ruas vão beneficiar, não tem que ser só na minha rua, ou só na rua dali. Agora isto também vai partir do querer dos próprios comerciantes. Há muitos comerciantes antigos que ainda estão um pouco a pensar da maneira antiga e que não querem muito mexer em nada, nem que os consumam muito, mas isso se um mexer, se alguém se for mexendo, os outros também vão um pouco por arrasto. Eu acho que é bom trazer juventude e é bom trazer ideias novas.

## **Animação durante todo ano**

Podia-se fazer alguma animação, por exemplo, no dia dos Namorados, achava super interessante. Quem sabe, no dia do Pai, no dia da Mãe, no dia da Criança, que é um coisa que passa quase despercebida, não há nada. No dia da Mulher, que é uma altura também tão importante para nós. Quer dizer, há épocas do ano em que se podia tirar proveito porque mexe sempre algo no comércio e que não estamos a tirar o devido proveito. Haver algo alusivo na própria rua que nos desse a lembrança, com um tempo antes, que naquela época ia haver um espectáculo, algo que fosse agradável de ser visto. Não quer dizer que depois, durante todo o ano não houvesse, porque nós também não vivemos só destas altura. Agora durante todo o ano, acho que quanto mais pudessem fazer e divulgar, para nós cada vez seria melhor.

## **Loja**

### **Fragâncias Exclusivas**

A loja é a Fragâncias Exclusivas, Perfumaria Lda., fica na Rua das Flores, número 130/134. A loja já teve vários nomes. A primeira designação dela, porque isto era uma drogaria há mais de 50 anos onde se vendia de tudo desde medicamentos, a venenos e coisas assim, era a Drogaria Lúcio Silva. Depois disso passou para a Perfumaria Lúcio Silva, quando eles modificaram mais para perfumaria. Vendiam-se na mesma os medicamentos, uma parte de drogaria e começou a haver então a perfumaria selectiva. Porque até aqui havia perfumaria mas era mais de enchimento, não digo ao garrafão, mas ao frasquinho. Havia os garrafões e depois a cliente chegava, vinha e enchia o frasquinho com o perfume, com o aroma que gostava. Depois começaram a aparecer as marcas, que nós chamamos a perfumaria selectiva e foi modificando. Depois foi Perfumaria Lúcio até 2005 e em 2005 passou para Perfumaria das Flores, durante três anos, só com a nova sociedade dos três donos.

Em 2008 fiquei eu e a Paula, foi quando tivemos que mudar a designação porque comprámos a mercadoria, mas não a empresa em si. Aí tivemos que formar uma empresa, como fomos fazer

a abertura rápida de empresa tivemos de escolher a firma perante os nomes que havia, esta foi a que nos soou um pouco melhor, porque todos os nomes que nós queríamos já estavam atribuídos e esta Fragrâncias agradou-nos.

O que caracteriza esta loja além do atendimento e de tudo o que eu pudesse mostrar, é realmente o próprio aconchego da loja, apesar de eu achar que não é uma loja extremamente atractiva porque não o é.

Quem entra numa perfumaria procura sempre algo e muitas vezes é algo que nós não conseguimos encontrar, que seja real. As pessoas quando querem algo, tipo um creme que nos faça milagres não é real. Para isso nós temos que, realmente, dar a entender que o creme que queremos que a cliente leve, lhe vai fazer exactamente isso e a cliente vai levá-lo com o intuito que vai ficar tão bela quanto ela quer e nós sabemos que não é. Não é o querer vender a banha da cobra, porque não o é, mas dar o sonho que ela procura, a realização do sonho que pretende. É isso que eu tento fazer.

### **Publicidade e obras só quando houver dinheiro**

Para já não tenho dinheiro para fazer publicidade. Pedimos uma ajuda ao Centro de Emprego, tenho um processo lá, temos um pedido para estes financiamentos a fundo perdido. Já que nós não fomos para um desemprego, ficamos com a empresa, criámos uma empresa que era no fundo o que eles pretendem. Fizemos esse processo num advogado, já tenho esse processo há um ano e tem sido sempre rejeitado. Não sei como é que vai ficar, mas uma parte do dinheiro que nós pedíamos, era exactamente para podermos fazer algo com a perfumaria, já que nem sequer tenho nada que diga aqui que é uma perfumaria.

Fizeram-nos gastar muito dinheiro, porque o advogado leva-nos muito dinheiro a fazer um processo destes e sempre com entraves, cada vez mais. Mas pedíamos uma ajuda para melhoramentos, não era para nós, portanto, se um dia viesse, uma parte desse dinheiro era exactamente para fazer divulgação sobre da perfumaria.

Para já ainda não tenho hipóteses, ainda não temos fundo de maneio para poder fazer.

Além da pintura, mudaria a iluminação, porque está muito escura. A loja está a ficar bastante escura, os próprios móveis porque também já são muito maçudos, muito pesados. Acho que em toda a loja lhe dava um ar mais leve, coisa que a loja não tem. Poderia pôr um placar lá fora.

A loja foi completamente modificada, tinha uma frontaria diferente, não tinha estas montras de vidro, a porta não era de vidro. Depois passou-se a porta para o meio e uma montra para cada lado. Mas isso já vai há 11 anos, a partir daí nada se fez e realmente está a precisar. Mas para já vamos marcar passo, porque as coisas não são muito fáceis e o começo do zero é extremamente difícil.

Todos os anos, aliás sempre que há o dia da Mãe, o Natal e assim, a RTP liga-nos para saber se nós queremos aderir às campanhas que eles fazem de publicidade. Só que isso são publicidades extremamente caras e nós não temos hipótese, as mais acessíveis são a horas que eu acho que não tem interesse nenhum, tipo 9 horas da manhã de um sábado, ou final da noite. Quer dizer, às 9h da manhã de um sábado as pessoas estão a descansar e à noite também, portanto ninguém está assim com atenção. Por isso deixámos essa parte de fora. Mas a televisão ou rádio é o meio de comunicação mais rápido e a que as pessoas têm mais acesso e é como tudo, é como os perfumes quando vão para a televisão, são os que se vendem. É um pouco isso. Mas é como digo, para nós está fora de hipótese porque realmente são valores incomportáveis, não tínhamos hipóteses nenhuma de poder fazer isso.

## De funcionária a dona

Foi muito difícil, principalmente porque não tinha dinheiro, a parte monetária é sempre um entrave. Mas também o pensar, entre o ir para casa com 50 anos e não fazer nada e provavelmente nunca mais arranjar nada. Eu pensei assim:

- Não, nem que eu mude este mundo.

Eu tinha de ficar a trabalhar de alguma maneira para poder tornar-me útil. Ir para casa não. Acho que não conseguia para já. Não quer dizer que eu daqui a uns tempos não o queira fazer porque não sou daquelas que quero trabalhar até aos 100 anos. Mas aos 50 anos acho que é extremamente cedo e eu ia acabar mesmo muito mal se tivesse de parar. Como no Centro de Emprego disseram que eu já era velha para trabalhar e para arranjar um emprego...

Também tive a felicidade da Paula querer estar comigo, porque ela é bem mais nova do que eu, tem 45 anos, mas também para ela era difícil arranjar.



Interior da Fragrâncias Exclusivas (Porto, 2009) - Fotografia: Armando Afonso

## Clientes

### Clientes antigos, clientes de passagem e turistas

A maioria é um cliente que é nosso já há alguns anos, que continua a ser fiel. É o cliente de passagem porque nós aqui também temos uma escola na rua.

Isso para nós também foi bom, porque aparecem muitos clientes mais jovens e é bom vir para aqui, para este tipo de rua. Depois temos imensos clientes, visitantes estrangeiros, não são propriamente clientes porque não compram, mas que passam muito nesta rua. Passam, entram, gostam de ver, gostam de saber o preço e depois não passa disso. Mas pelo menos visitam e é muito agradável.

O Euro 2004 trouxe muita gente à cidade e dessa muita gente acho que muitas delas também gostaram e voltaram. Nota-se que realmente a partir dessa altura, há muita afluência de turismo. Há aquele cliente que é assíduo, o nosso cliente, é cliente destes armazéns todos. Passa-se um pouco isso, quem vai à farmácia é quem vem aqui. Nós passamos a palavra, se eles querem algo, quantas das vezes nos trazem até aqui o cliente porque falou que precisava de um perfume. No fundo, são clientes que ficam amigas de chegarmos ao Natal e termos caixas de bombons.

Mas não é pela oferta em si, é o reconhecimento da própria cliente e acho que isso é muito bom, isso é melhor, esse tipo de reconhecimento seja ele qual for. Como eu ainda agora fiz 25 anos de casada e tive mensagens no meu telemóvel de clientes a desejarem-me um dia feliz. Pronto, isso para mim é extremamente importante. A lembrança delas à minha pessoa. Como clientes que vão de férias e trazem pecinhas de China, Índia, Egipto, sabonetinhos... Porque trazem sempre alguma coisa para lembrar e para oferecer, a mim e à Paula, do sítio para onde vão. Porque antes de irem vêm cá fazer as suas comprinhas.

A nossa relação com os clientes é completamente diferente da das grandes superfícies, isso eu tenho a certeza. Porque isso eu noto por mim, quando vou fazer uma compra faço só porque me agrada o artigo, não é porque conheça, a empregada, nem os donos, nem nada mais. Não passa essa parte tão pessoal. Somos tratados mais pessoalmente, mas pronto é uma época diferente.

Também já temos gama para homem e o homem quando se começa a tratar é pior do que a mulher, é mais consumista e mais cuidadoso. Pode ainda não haver muitos a fazerem, mas aquele que o faz é fiel e cumpridor e se gosta mantém.

Não é como nós, podemos até gostar mas se estamos a ver na revista algo que está a sair, então vamos experimentar. O homem gosta mais de manter aquilo que ele já sabe que lhe faz bem e que ele gostou. Também temos bastantes homens clientes.

## ***"Há uma diminuição de clientes"***

Há uma diminuição de clientes. Agora são muito menos. A mudança que houve também da estrutura do próprio país, das próprias regiões, os próprios centros comerciais fizeram com que as pessoas de perto, de uma aldeia, de uma vila, não tenham agora necessidade de vir ao Porto fazer as compras, porque elas na região delas encontram um centro comercial. Também se foi mudando, porque o que era chique, a compra do Porto, hoje em dia não é uma necessidade, nem tão pouco mais ou menos. Deixou de haver isso e as pessoas agora têm tudo também próximo da sua zona. A loja que há aqui também há em Paredes, há em Paços de Ferreira, há por aí fora. Portanto, o comércio foi-se unificando, foi ficando todo ele igual. Não há diferença entre uma loja aqui, com uma loja noutra sítio. A procura também começa a ser menor. Menor, pela parte monetária que estamos a atravessar e menor também por essa parte que referi anteriormente. Com a proximidade do Natal, nós começamos a ter um trabalho redobrado. Até finais de Dezembro, é a nossa época áurea, é a nossa época boa. Em Fevereiro depois há o dia dos Namorados e depois são aquelas alturas: o dia da Mãe, o dia do Pai. A Páscoa já nem tanto, porque já ninguém liga à Páscoa. Depois o Verão para nós também é uma época agradável. O Agosto não, nós aqui fechamos 15 dias em Agosto. A última quinzena fechamos, porque não justifica, já o fechávamos com a anterior firma, quando trabalhávamos aqui, porque realmente era uma época mais parada. O Setembro também é um pouquinho parado, porque é o começo das aulas, a vinda de férias, que nos leva os tostõezinhos todos.

## ***"Nós somos vendedoras de sonhos"***

Eu digo, muitas vezes, a nossa pele é um órgão, o que nós temos de fazer é tratar dela e protegê-la, porque depois é um envelhecimento que nós vamos tendo, conforme temos dos nossos outros órgãos. Nós temos uma formadora que eu acho espectacular e ela disse-me uma vez: - "Nós somos vendedoras de sonhos."

E somos realmente. O nosso sonho é concretizar o sonho da nossa cliente, a expectativa que a nossa cliente traz ao entrar dentro de uma loja, dentro de uma perfumaria, até, às vezes, por um perfume. Um simples perfume para elas é tão difícil ser escolhido, porque o aroma "x" lhe recorda uma época da vida delas que foi tão importante e elas agora querem ter outro que lhes possa levar quase que à época dessa vida. Eu acho que isso também a nós nos acontece. O perfume, muitas das vezes, é o ir buscar uma lembrança antiga que nos fez bem.

## Avaliação

### ***"Extremamente interessante"***

Eu achei extremamente interessante este projecto, por tudo. Porque eu também estou a fazer esse projecto, a recolher coisas antigas da minha vida para o nono ano. Este projecto acho que é extremamente interessante, só espero que vocês não fiquem pelo caminho, que isto tenha mesmo pernas para andar. Tudo o que for preciso da nossa parte, nós queremos poder contribuir, mas que não fique dentro de uma gaveta. Os projectos em Portugal passam tantos pela gaveta e ficam a ganhar raízes, que era um grande pena. Já que querem mudar a parte histórica e já que há dinheiro da CEE, que não tenhamos de entregar outra vez dinheiro à CEE destes fundos, ao menos que aproveitem em prol de algo, que somos nós.

