

PORTO

PROJECTO VALORIZAÇÃO
DO ESPAÇO E DO COMÉRCIO TRADICIONAL
ATRAVÉS DA MEMÓRIA

HISTÓRIA DE VIDA DE
ANA PAULA CONCEIÇÃO
PINHEIRO BORGES

Registada em 14/10/2009 por
SUSANA PIRES E MARLENE ANDRADE

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: *"A minha mãe era doméstica e foi costureira o meu pai era metalúrgico"*
- 05 Educação: *"Andei na escola da Bandeirinha até à quarta classe"*
- 06 Percurso profissional: *"Tive vários empregos"*
"Primeira experiência no atendimento"
- 06 Quotidiano: *"Uma dia aqui é bom, é muito bom"*
- 07 Rua: *"Gosto muito da rua e de estar aqui "*
"Precisava de mais lojas abertas"
- 09 Animação: Uma iniciativa que mexeu com a rua
- 09 Loja: Fragâncias Exclusivas, Perfumaria
"Ficámos com a perfumaria e agora a luta é maior"
"O meu marido ajuda-me bastante"
"Já pensámos em fazer publicidade"
- 11 Produtos: *"Ficam muito entusiasmadas quando saem aromas novos"*
- 11 Clientes: *"Sendo educada, simpática, deixando o cliente à vontade"*
"Temos todos os tipos de clientes"

ANA PAULA CONCEIÇÃO PINHEIRO BORGES



Ana Paula Borges (Porto, 2009) - Fotografia: Armando Afonso

Mini Biografia

Ana Paula Conceição Pinheiro Borges nasceu no Porto no ano de 1964. Teve mais 6 irmãos com quem brincava à vontade *"no Jardim das Virtudes."*

Da sua juventude recorda que *"passeava muito no Jardim da Cordoaria e na Praça Carlos Alberto."*

Trabalha há 14 anos na perfumaria *"a minha função era arrumar, limpar, conferir a mercadoria e marcar. Depois é que comecei a atender."* Actualmente é uma das duas sócias.

Os perfumantes e o atendimento personalizado aos clientes são as suas duas grandes paixões *"gosto de o tratar bem, de lhe dar sempre o boa tarde, de perguntar se ele precisa de ajuda."*

Ascendência

"A minha mãe era doméstica e foi costureira, o meu pai era metalúrgico"

A minha mãe era natural do Porto, o meu pai não. A minha mãe era doméstica e foi costureira e o meu pai era metalúrgico. Tinha mais seis irmãos e em pequenos brincávamos bastante na rua.

Educação

"Andei na escola da Bandeirinha até à quarta classe"

Andei na escola da Bandeirinha até à quarta classe só, porque depois tive de trabalhar para a minha mãe. Sempre que vinha da escola fazia recados, ali pela parte dos Leões, onde tem os armazéns todos. Ela era costureira de abajures.

Tínhamos que lhe ir entregar as obras a Rio Tinto e Campanhã. Depois da escola, era esse o meu trabalho. Quando saí da escola, fiquei a tempo inteiro. Tinha que ser para os ajudar.

Na altura, fornecíamos lojas, uma delas na Rua do Rosário, que não sei se ainda existe. Depois, havia fábricas de estatuetas de candeeiros em Campanhã e nas Antas e a minha mãe também fornecia os abajures para lá. Eles tinham os candeeiros e ela fornecia os abajures.

Recordo-me que eu passeava muito no Jardim da Cordoaria e na Praça Carlos Alberto. São os pontos que eu me recordo mais. Era completamente diferente, podíamos andar à vontade. Eu tenho mais irmãos e podíamos na altura andar lá todos à vontade a brincar, eram os nossos mini passeios. Nós morávamos muito perto e era onde nós passávamos as nossas tardes de domingo. À semana, mesmo na nossa rua, podia-se brincar à vontade e no Jardim das Virtudes também.

Percurso profissional

"Tive vários empregos"

Depois de trabalhar com minha mãe, quando cresci mais um bocadinho, trabalhei num pronto-a-vestir no Centro Comercial Dallas. Foi coisa de seis meses e como não era assim uma coisa que tivesse muito movimento, a experiência não foi muito grande. Depois, trabalhei também no Centro Comercial Sirius numa sapataria, depois na restauração numa fábrica que já não existe que era de plásticos. Tive vários empregos. Também trabalhei no Café Imperial, em limpezas, as manhãs e depois as tardes. Fiz várias coisas.

"Primeira experiência no atendimento"

A primeira experiência no atendimento ao público durou muito pouco tempo e havia muito pouco movimento. Aquilo pelos vistos dava à noite e eu fazia o horário normal que era o de dia. Eram mais os jovens e não era assim tão difícil como isso atendê-los. Eu estava com o patrão e ele estava-me a orientar, ensinar, porque eu também nunca tinha ido trabalhar para um pronto-a-vestir.

Achei que não era assim muito difícil... Até me aborreci e não consegui lá estar mais tempo, porque era parado demais para mim. Eu não fazia grande coisa, passava a vida a limpar, a mudar as coisas dos sítios, para ter que fazer, senão estava ali completamente parada.

Na perfumaria foi onde eu estive mais anos. Já estou cá por volta de 14 anos. Não fixo muito datas, mas há 14 anos com um serviço completamente diferente do que estou a fazer agora. Não deixo de fazer as mesmas coisas, só que mete outras agora, como cremes e assim, que não era a minha função. A minha função era arrumar, limpar, conferir a mercadoria e marcar. Depois é que comecei a atender, porque às vezes a situação assim obrigava. As colegas tinham várias coisas a fazer e eu comecei a atender. Agora, já percebo mais um bocadinho e vou tentando perceber mais. A parte da cosmética é mais difícil e eu não estou ainda com muita experiência, mas acho que com a continuação e com a colega, que me vai ensinando, a pessoa vai tentando aprender. Tem que ser.

Quotidiano

"Uma dia aqui é bom, é muito bom"

Um dia aqui é bom, é muito bom. Chego aqui às 9 horas começo logo a tratar de coisas da caixa, de pôr coisas no sítio, receber encomendas, pô-las nas prateleiras, limpar, tentar ter sempre tudo arranjado. Às vezes, uma pessoa está ali e está atenta a limpar ou a arranjar uma prateleira que

não está arranjada e depois entram duas, três encomendas, fica-se logo ali com a perfumaria cheia.

Depois, é tentar marcar tudo, arrumar, pôr tudo nos sítios. Parar quando entram clientes, como é lógico, para os atender. Gostamos muito que entrem bastantes.

É dentro disso e é bem passado, até à hora de fecharmos. Agora só com as duas o tempo passa mais depressa. Quando éramos mais, era mais complicado.

Agora, passa depressa, porque a gente está a fazer uma coisa, depois entra um cliente, depois os clientes também se tornam clientes conhecidos, conversam um bocadinho e passa-se rápido. Gosto do que faço. Não gosto tanto da parte da cosmética, vou ser franca, gosto mais da parte dos perfumantes, talvez por estar mais habituada, por ter começado por aí. Mas não quer dizer que não venha a gostar, aprendendo. Acho que também é duma pessoa não estar tão ligada, mas não quer dizer que não venha a gostar. Mas gostar, gosto mais da parte dos perfumantes.

Rua

"Gosto muito da rua e de estar aqui "

Quase todos os fins-de-semana eu passava aqui na Rua das Flores, vínhamos com a minha mãe às compras. Por acaso, não gostava muito. Eu passava ao sábado, estava sempre tudo fechado e eu dizia:

- Não gosto desta rua, está sempre tudo fechado.

Já comentei até que o facto de eu não gostar fez-me vir aqui parar.

Quando vim para cá trabalhar, tinha muitos mais armazéns abertos. A confusão era muita de pessoas e de carros. Era muito mais movimentada do que agora. À semana, porque ao fim-de-semana, quando eu passava, estava sempre tudo muito calmo. Ainda agora esta rua, depois das 19 horas, fica muito calma.

Nessa altura, notava-se bastante o movimento. Mesmo na altura do Natal, sentia-se as coisas de maneira diferente. Não tem nada a ver com o que é agora, até porque não tem tantos armazéns como tinha. Alguns fecharam e nota-se muito a diferença. Agora, é um pouco mais parado, mais triste.

Tínhamos uma loja aqui em frente que, na altura, tinha muito movimento.

Acho que era de livros, se não estou em erro. Livros e não só! Eles tinham um pouco de tudo, tinham materiais de escola, postais e tinham sempre muito movimento. Depois, tínhamos os Paulinos, que também tinham bastante movimento. Até aqui esta pegada, do senhor Pedrosa. Havia mais. Tinha também a Moriber que tinha sempre muito movimento. É capaz de haver mais,

porque eu acho que todas elas mexiam bastante. Esta rua era conhecida como a rua dos ourives, mas penso que quando comecei aqui a trabalhar não havia mais do que há hoje. Da minha infância também não me lembro. Recordo-me que havia aqui um barbeiro, quase à beira da Santa Casa e um armazém de medicamentos que esteve muitos anos. Agora não, a gente passa e vê as casas vazias... Mas por outros lados também está tudo assim.

Agora, gosto muito da rua e de estar aqui, dá-me muito jeito, porque tenho o meu filho muito perto daqui na escola, tenho a minha mãe perto de mim.

Só gostava que ela estivesse diferente, que não tivesse tanta loja fechada. As coisas também se estão a degradar bastante e isso torna tudo mais deserto. Basta começarem lojas a fechar e ficarem muitos anos fechadas para começar a ficar tudo degradado. Assim, a rua é feia.

"Precisava de mais lojas abertas"

Fechar a rua ia ajudar muito, porque esta rua é muito confusa e depois com os carros a descarregar ou carregar, torna-se ainda mais confusa. Torna-se mesmo mau de todo para uma rua destas. Se não tivesse carros era bem melhor.

Quanto a mim, era uma das coisas que devia ser feita. Depois, precisava de mais lojas abertas, lojas até de coisas que aqui já não existem, porque depois umas coisas chamam as outras. Uma pessoa passa para o armazém, vê a perfumaria, é muito chamativo. Quando tínhamos esta loja em frente com aquelas bugigangas, pedras para fazer colares, pulseiras, tínhamos muitos clientes. iam buscar os colarzinhos, as pulseiras, porque eles tinham sempre coisas muito engraçadas. Nós apercebíamos-nos que as pessoas iam ali, atravessavam, porque viam que era uma perfumaria, entravam e por vezes compravam. Quando aquilo fechou, o senhor ainda pôs lá a montra com uns vinhos, mas a princípio era uma tristeza. Nós olhávamos em frente e estava aquilo tudo vazio e isso tirou um bocado de movimento, porque aquilo todos os dias tinha muitos clientes. Depois, ficou assim muito triste, até porque não tinha luz, não tinha nada na loja. Nós olhávamos em frente... tudo vazio. Agora o senhor lá preencheu a montra. Ao menos olhámos e está a montra feita.

O que a rua tem de pior é mesmo as casas estarem fechadas. Torna-se frustrante uma pessoa olhar, ver as casas que existiam e agora tudo fechado... Não se sente aquele movimento, aquela alegria, porque havia empregados que nós reconhecíamos de todos os dias.

Agora, não há assim muitos pontos fortes. Nós é que temos clientes certos, porque agora as coisas estão diferentes. O próprio comércio e não só, está tudo muito parado. O que nos levou a ficar com isto foi sempre aquela ideia, de que em princípio não podíamos parar, que gostávamos muito do que fazíamos, por isso queríamos continuar e na esperança de que isto, um dia, mudasse

e voltasse a ter mais movimento. Continuamos a achar que isto vai melhorar em todos os aspectos. Ainda não se vê sinais disso, para ser franca não, mas continuo a ter esperança que vai.

Animação

Uma iniciativa que mexeu com a rua

Fazer eventos ajudava bastante. Mesmo ao nível de marcas onde nós compramos os produtos, eles têm aqueles eventos de vir para a rua. Ainda há pouco vieram com os carros, os Smarts. Foi muito giro! Eles trouxeram as flores, as papoilas, que era iguais ao perfume, chegaram e andaram a perfumar, a dar flores às pessoas. Tiveram essa iniciativa e parece que funcionou, que mexeu muito com a rua. Eles não tiveram mesmo aqui na porta, só entraram para pousar as coisas e depois espalharam-se. Perfumaram a papoila e deram a sentir às pessoas. Depois, as pessoas vieram cá, explicaram que andavam na rua, que deram as flores e queriam saber o preço. Chamou um bocadinho as pessoas aqui.

Há realmente incentivos que era preciso serem feitos para melhorar, que é o que nós precisamos.

Loja

Fragrâncias Exclusivas, Perfumaria

A loja é a Fragrâncias Exclusivas, Perfumaria Lda. Fica na Rua das Flores, nº 130/132. Alterámos o nome, porque era Perfumaria das Flores. Por uma questão de segurança, quisemos mudar o nome, começar do zero.

Segundo as colegas dizem, a perfumaria já existia há muitos anos. Uma colega que nós tivemos trabalhou aqui 18 anos e isto já existia, portanto já estava há muitos anos. Eu lembro-me de mais nova vir aqui. Ainda não trabalhava cá e a loja era diferente, na altura, tanto vendiam perfumaria, como vendiam aquela parte de drogaria. Cheguei a vir cá uma vez a pedido de uma senhora, portanto cheguei a conhecer a perfumaria antes de vir para cá trabalhar.

"Ficámos com a perfumaria e agora a luta é maior"

Há um ano atrás, começámos a ver que os donos estavam a mostrar interesse em querer desistir da perfumaria. Começaram-nos a falar. Tínhamos as outras colegas, mas ninguém quis e nós as duas ficamos com ela, porque senão íamos para o desemprego. As idades já não são muito boas e não íamos ter grandes oportunidades. Assim, arriscámos e cá estamos. Já passou um ano e as

coisas vão mais ou menos. Acho que vamos continuar assim.

Agora a luta é maior, mas tem de ser. Não faz muita diferença, porque nós na altura não tínhamos os padrões connosco e fazíamos como se isto fosse nosso.

Agora são muito mais responsabilidades, mas em termos de serviço é tudo igual. O que fazíamos, a maneira como nós lidávamos uma com a outra continua a mesma coisa. Nesse aspecto, não há grande diferença.

Gostava de refrescar a loja, de a pôr diferente. Não era bem mudar, porque para mudar o aspecto, basta nós trocarmos os balcões e já damos outro ar. Precisávamos era de a pintar, de a pôr com umas cores mais vivas, mais alegres. Isso era uma das coisas que eu gostava de mudar, quando puder.

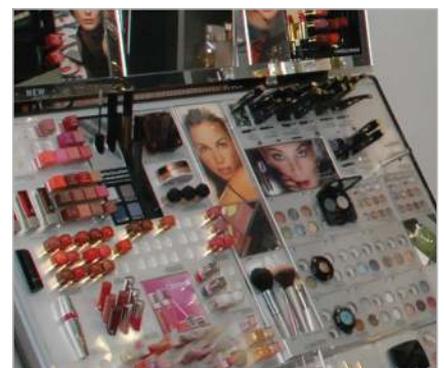
"O meu marido ajuda-me bastante"

A minha família reagiu bem. Os meus irmãos, os meus pais, todos me deram força, disseram que nós íamos conseguir. No fundo, eles sabiam que eu estava bem com esta colega. Disseram que nós devagarinho íamos conseguir. Todos nos ajudaram, nos deram bastante força e isso é muito bom.

O meu marido também e quando é preciso ajuda-me bastante. Eu sou casada e tenho um filho e os dois apoiam-me, não têm nada contra. Se fossem horários diferentes, eles eram capazes de se chatear um bocadinho mais. Quando chega altura do Natal e nós temos que fazer sábados, custa-me um bocadinho a adaptar.

"Já pensámos em fazer publicidade"

Já pensamos em fazer publicidade. Já passou um ano, mas ainda não chegámos lá. Há outras coisas e o tempo vai passando, mas já pensámos nisso, até porque ajuda bastante. Concretamente ainda não pensamos em nada. Sugeriram, por exemplo, pôr na net, mas pensar concretamente num género de publicidade, ainda não, só pensámos em fazer.



Produtos da Frangrâncias Exclusivas (Porto, 2009) - Fotografia: Armando Afonso

Produtos

"Ficam muito entusiasmadas quando saem aromas novos"

As pessoas ficaram logo muito entusiasmadas, porque de perfumes quase toda a gente gosta. Eu, depois, aconselhava as pessoas, explicava os aromas que tínhamos, porque há muitos: os florais, os aromas mais frescos... Com os cremes é a mesma coisa. Eu gosto muito quando as pessoas falam sobre os perfumes, de dizer logo os aromas novos que saíram e que nós temos. Normalmente, ficam muito entusiasmadas quando saem aromas e gostam sempre de saber e essa é mais a minha especialidade. É mais os perfumantes que os cremes, embora não queira dizer que não tenha conhecimento de nomes, mas não tanto para aconselhar, porque não é nem nunca foi a minha função.

Clientes

"Sendo educada, simpática, deixando o cliente à vontade"

Eu não gosto muito de "chatear" o cliente, porque, às vezes, as pessoas não gostam. Gosto de o tratar bem, de lhe dar sempre o boa tarde, de perguntar se ele precisa de ajuda. Normalmente, eles não gostam que se ande a segui-los, parece que estamos em cima deles. Às vezes, até parece que querem sair. Tento sempre deixá-lo à vontade, perguntar se precisa de ajuda. Quando quer ajuda, diz e uma pessoa tenta, como é lógico, vender ou o que o cliente quer ou, se não for o que quer, aconselhar outra coisa, porque às vezes ele quer uma coisa que não temos e vamos para outro artigo e a pessoa diz:

- *"Não quero!"*

Não adianta estar neste caso a teimar muito, porque quando ele não quer, não quer. O cliente é muito decidido e procura cada vez mais coisas novas. Acho que sendo educada, simpática, deixando o cliente à vontade às vezes é bem melhor. Pelo menos, eu tento ser assim. Não gosto de estar muito em cima, mas também gosto que sinta que está ali alguém que o pode ajudar, porque nós agora normalmente vamos a uma casa, queremos uma ajuda, começamos a olhar, a olhar e não há ajudas. Às vezes, eu pergunto se há uma peça de roupa e dizem-me para eu ver. Não vão eles ver. Às vezes, as empregadas estão mais para arrumar, do que a atender. Nós é que temos de nos atender, que é mesmo assim.

"Temos todos os tipos de clientes"

Temos todos os tipos de clientes, temos pessoas de níveis mais altos, com posses diferentes,

aquele cliente que vem todos os meses comprar uma coisa este mês, outra coisa noutro. Há aquele cliente que pode e é capaz de comprar uma gama completa de cremes.

Às vezes, o cliente conta os problemas dele. Vem comprar e também desabafar, porque certas clientes precisam e já estão habituadas. Contam essas histórias assim. Não nos cansa, até é bom porque as pessoas têm uma palavra só a dizer e depois já vão diferentes, já vão melhor. Agora, com episódios, histórias engraçadas, não. Há aquele cliente que vem, que passa, que compra e que se calhar até não o vamos ver mais. Agora, aquelas pessoas que já se mantêm desde os anos que eu cá estou, são precisamente essas pessoas que começam a ter mais confiança e que chegam aqui e por vezes desabafam qualquer problema que tenham. São pessoas já antigas, não são pessoas que se conheça há um ano ou dois. Já criámos até uma amizade, temos os telefones das clientes. Os turistas procuram, só que o turista vê muito e pouco compra. Aqui passam muitos todos os dias, porque eles vão todos para a zona da Ribeira, mas pouco compram. É capaz de entrar, de querer ver a loja toda e sai. Não são assim de comprar muito, mas passar, passam bastante.

