

PORTO

PROJECTO VALORIZAÇÃO
DO ESPAÇO E DO COMÉRCIO TRADICIONAL
ATRAVÉS DA MEMÓRIA

HISTÓRIA DE VIDA DE
NOBERTO PINTO SOARES

Registada em 12/10/2009 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: *"Nada a ver com o comércio"*

05 Educação: *"O ensino era mais precário"*

05 Percurso profissional: 1963-2009
Crescer profissionalmente na Universidade da vida
"Lembro-me de ter 17 anos e ganhar 1800 escudos"
"Eu tinha capacidade para vir para aqui"

08 Lugar: *"Foi sempre uma cidade de muito negócio"*
"Era a pé que a gente fazia o transporte"
O que ajudou a destruir a cidade e o comércio

10 Rua: *"Os comerciantes da altura não tinham mãos a medir"*
"É uma rua conhecida, mas não é muito divulgada"

11 Animação: *"É preciso inovar a rua"*

12 Loja: Guimarães & Torcato
No tempo dos viajantes e do comércio de distribuição
Nova gerência, novas expectativas

16 Produtos: *"Vende-se melhor no Inverno"*
"Havia muita retrosaria metida"

17 Clientes: *"Nem se ligava muito ao balcão"*
"Aparecem clientes e clientes, como há empregados e empregados"
"Artimanha para baixar o preço"
"O cliente é mais bem atendido na casa tradicional"

20 Avaliação: Inovar e dar vida é preciso

NORBERTO PINTO SOARES



Norberto Soares (Porto, 2009) - Fotografia: Armando Afonso

Mini Biografia

Norberto Pinto Soares é natural de Gaia, nasceu 6 de Outubro de 1953.

Aos 10 anos já estava a trabalhar numa ourivesaria, *"era cravador de pedras, aquilo era engraçado. Era um serviço bonito."* Mas a vida era difícil e passados dois anos tornou-se comerciante.

Actualmente trabalha na Guimarães e Torcato, um armazém de têxteis-lar.

Dos tempos de criança e jovem recorda *"por exemplo, uma coisa que achava piada e que era bastante perigoso: quando chovia, a gente atravessava a ponte por baixo. Esta ponte D. Luís tem umas escadas. Uma escada que descia e outra que subia. E então nós, os jovens, vínhamos, e atravessávamos a pé."*

Ascendência

"Nada a ver com o comércio"

Os meus pais eram de Gaia. A minha mãe era doméstica, não tinha emprego e o meu pai trabalhava em calçado. Era encarregado de calçado. A vida deles não tem nada a ver com o comércio.

Educação

"O ensino era mais precário"

Estudei em Oliveira do Douro, Gaia, que é onde vivo. Tenho só a quarta classe. As habilitações literárias antigamente eram mais difíceis que são hoje.

Os tempos eram outros. É evidente que as dificuldades económicas das pessoas antigamente, eram muito difíceis. Não tem nada a ver com isto. O ensino era mais precário, as dificuldades eram maiores e, então, a gente vinha trabalhar muito cedo, ao contrário de hoje. Hoje trabalha-se mais tarde, porque também há mais conhecimento.

Percurso profissional

1963-2009

O meu primeiro emprego não foi o comércio, foi ourivesaria. Com 10 anos já estava a trabalhar, em Gaia. Já faleceu esse senhor, fazia o trabalho em casa, onde cravava as pedras em ouro e prata. Ainda andei lá para aí um ano e tal. Era cravador de pedras, aquilo era engraçado, porque eram os buris em madeira, onde se trabalhava, onde se faziam os desenhos. Os anéis têm

desenhos, têm aqueles trabalhos, aqueles rasgos. Então, aquilo era feito assim: tinham uma cera, tipo laca, onde se aquecia e era cravado na cera. Deixava-se secar e ficava ali firme. Depois, trabalho feito, dava-se outra vez calor àquela massa, tirava-se o anel, mandava-se polir, lavar e ia para a clientela assim. Era um serviço bonito.

Eu gostava daquilo. Só que nessa altura não era permitido trabalhar. Só a partir dos 12 e depois, derivado às dificuldades os meus pais, diziam:

- "Ai, isso não dá nada, porque as pessoas ganham muito mal. Tens que arranjar outro emprego."

Anos depois, foi uma coisa que deu muito dinheiro. Hoje, por exemplo, há muito pouca gente que saiba trabalhar nisso e os poucos que há, vão para fora. Então, como o comércio era um emprego que se ganhava mais ou menos naquela altura, há que vir para o comércio. Foi essa a razão. Não foi por opção, porque se calhar, se fosse por opção pessoal, não seria isto. Os tempos eram diferentes de hoje. Os pais não tinham condições para ter os filhos até aos 16 ou 17 anos. Queria trabalhar e estudar, mas não havia condições para isso. Os anos 60, eram anos difíceis e não dava para estudar.

Crescer profissionalmente na universidade da vida

Eu com 12 anos estava a trabalhar na Rua Trindade Coelho. Comecei na Firma Artur Dias de Almeida, que já não existe. Foi a minha primeira casa. Depois passei pelo Rebelo Germano & Araújo, na Rua das Flores, e depois vim para aqui, para o Guimarães & Torcato.

Eu lembro-me de ser garoto e ir à estação de São Bento levar pacotes às pessoas. As pessoas diziam:

- "Ó rapazinho, traz-me estes pacotes."

E lá ia eu levar os pacotes, dois e três embrulhos, um em cada mão. Com 12 anos ia levar, tornava a vir e tornava a ir. Aliás, havia os chamados paquetes, que foi assim que eu comecei a trabalhar no comércio, éramos só para transportar os pacotinhos das senhoras ou dos senhores.

Fui paquete até aos 17 anos. Aquilo era por escalões. Depois ia-se praticando, ia deitando o olho, ia aprendendo. Hoje, por exemplo, estuda-se e há o estágio. Naquela altura, era a universidade da vida. A gente começava a trabalhar e a aprender com os outros mais velhos. Então, a gente de paquete ia para ajudante de terceiro caixeiro, ajudante de segundo caixeiro, ajudante de primeiro. Fazia esse percurso todo até chegar a primeiro caixeiro. A pessoa depois ia aprendendo a atender clientes, a debitar, a separar mercadoria. Pronto, havia uma escola de ensino e era feita com a prática. Com conhecimento, as pessoas iam evoluindo e então a entidade patronal ia vendo a capacidade da pessoa e ia promovendo o empregado.

"Lembro-me de ter 17 anos e ganhar 1800 escudos"

Já não me lembro do meu primeiro ordenado. Acho que em 1966 eram ou 60 ou 70 escudos por mês. Não posso precisar ao certo, foi há muito ano. Mas sei que era assim uma coisa irrisória. Também tenho o reverso da medalha. Por exemplo, em 1971, eu tinha 17 anos ou 18 anos e já ganhava na altura 1800 escudos, que naquela altura não havia assim milhares de pessoas que ganhassem 1800 escudos. O meu pai, que era chefe de família, pouco mais ganhava que eu. Ganhava para aí 2 contos e 100 ou coisa que o valha. Portanto, o comércio até uma certa altura era uma classe mais ou menos bem paga. Tínhamos acima de nós, sei lá, a classe bancária. Lembro-me perfeitamente que não havia 13.º mês, não havia subsídio de férias, não havia subsídio de Natal, não havia nada disso. O que é que havia?

Havia, conforme a capacidade dos empregados, uma gratificação anual. Ou seja, se o empregado era aplicado, como é que o patrão gratificava o empregado?

Levava-lhe o envelope conforme a capacidade. Lembra-me eu, por exemplo, de receber 2 contos e 500 de gratificação que naquela altura era muito dinheiro. Olhando ao valor da moeda naquela altura, era muito dinheiro. Até uma certa altura o comércio era uma classe mais ou menos bem paga.

Depois do 25 de Abril, a coisa complicou-se. Não vou dizer que é por causas políticas, mas houve mais liberalização do comércio, mais desenvolvimento e a coisa complicou-se. As coisas foram-se deteriorando. Começou-se a perder também poder económico, os armazenistas, começaram a vir outro tipo de gente com outra mentalidade. Se calhar alguns para melhor, outros para pior como em tudo na vida. Foram crescendo outras casas. A cidade também se foi degradando. Tudo junto ajudou para que o comércio tradicional hoje esteja praticamente desaparecido. E o comércio neste ramo está assim um bocado com uma imagem negra. Aliás, nem vejo, se nada for feito, grande futuro para isto.

"Eu tinha capacidade para vir para aqui"

Vim parar à Guimarães & Torcato, porque me foram buscar ao Rebelo Germano & Araújo onde eu trabalhava. Trabalhava já há 20 anos, não posso precisar. Viu que eu tinha capacidade para vir para aqui. Foi-me lá buscar, dando-me mais contrapartidas financeiras. Foi por essa razão que saí de lá.

Lugar

"Foi sempre uma cidade de muito negócio"

A diferença da cidade antigamente não era muito grande. Só que havia muito mais gente, mais movimento porque as pessoas vinham à cidade para comprar, para fazer compras. O comércio aqui do Porto era muito maior.

Diariamente havia muito mais gente aqui do que há agora, porque a periferia das cidades, Penafiel, Paredes, Maia, Vila do Conde, todas essas áreas recorriam ao Porto para comprar. Não havia grandes superfícies. Não havia nada disso. Então, aqui no Porto, os armazéns eram os fornecedores número um dessa gente toda.

Gente que tinha lojas mistas e se valia do Porto para se reabastecer. Era por isso que o Porto foi sempre uma cidade de muito negócio, com muitos armazéns.

Basta dizer que, por exemplo, a Rua das Flores aquilo era porta sim, porta sim. Havia, sei lá, 20 ou 30 armazéns de malhas e miudezas, atoalhados e tudo isso.

Aliás, eu até tenho a certeza que se passeava muito mais antigamente na cidade do Porto que hoje. E isso tem a ver com a desertificação da cidade.

Por exemplo, eu recordo-me, quando era garoto, que as pessoas na altura de Natal vinham ver as montras ao Porto. Isso já não se usa, mas eu lembro-me perfeitamente. Os chefes de família antes do Natal ou mesmo à semana do Natal, aproveitavam para trazer os filhos e a esposa ao Porto para verem as montras, que as montras eram muito bonitas. Estavam muito embelezadas. Eu, nos meus tempos de jovem e já casado mesmo, vinha aqui ao Porto à noite e podia-se andar no Porto. Havia sempre gente. Era a 31 de Janeiro, na altura a Rua de Santo António, Santa Catarina, Sá da Bandeira, eram as ruas mais frequentadas. Depois apareceu Cedofeita, já mais tarde, Santo Ildefonso e mais algumas. Mas, naquela altura, as ruas mais frequentadas eram Santa Catarina, 31 de Janeiro e Sá da Bandeira. Eram as ruas centrais da cidade na altura. Digamos que eram a sala de visitas da cidade em termos de montras, de comércio e tudo.

"Era a pé que a gente fazia o transporte"

Naquela altura, era a pé que se vinha à cidade. E, quando havia dinheiro, que às vezes os pais com pena arranjavam lá uns tostõezitos e davam, a gente vinha pendurado no eléctrico e o dinheiro era para comprar uma lambarice, que não havia naquela altura. Eram tempos complicados, mas hoje a gente tem saudades, das traquinices que fazia. Recordo-me, por exemplo, uma coisa que achava piada e que era bastante perigoso: quando chovia, a gente atravessava a ponte por baixo. Esta ponte D. Luís tem umas escadas. Não sei se essa ponte que eu digo era onde os trabalhadores andavam, porque antigamente aquela ponte era trabalhada a miúde. Andavam

sempre lá os indivíduos a martelar aquilo, a tirar a ferrugem, a pintar. A meio da ponte haviam umas escadas que desciam e subiam. Uma escada que descia e outra que subia. E então nós, os jovens, vínhamos, atravessávamos a pé. Lembra-me dessas traquinices. Aquilo era engraçado. Mas perigoso. A gente a descer via o rio. É uma altura incrível. Então, a gente vinha assim quando chovia, para vir abrigado, para não se molhar. Porque na ponte antigamente era terrível. Havia muita gente a andar a pé. Não é como hoje. Muita gente se fazia transportar de bicicletas. Pronto, não havia o acesso a transportes como há hoje.

Era a pé que a gente fazia o transporte. Sempre a pé de manhã e à noite. À hora de almoço novamente, as mães ou irmãos transportavam a comida e almoçava-se na Sé, nos jardins. Outros traziam a chamada marmita e pediam para aquecer nas mercearias. Lembra-me de almoçar, muitas vezes, aqui à entrada da Rua Escura. De trazer a comida para a minha avó não se deslocar, que eu vivia com os meus avós. Eram tempos muito difíceis. Eram diferentes.

O que ajudou a destruir a cidade e o comércio

Tudo foi acabando devido à falta da adesão das pessoas. Começaram a aparecer outros negócios, como Jumbos, Continentes, centros comerciais, outras fontes de receita e as pessoas começaram a ficar por dentro. As pessoas escusavam de ir ao Porto já para comprar. Hoje qualquer cidade, para não dizer qualquer freguesia, tem uma coisa dessas. E isso dificulta mais.

É óbvio que também o Porto começou a ficar desertificado, sem habitação. Quantas pessoas viviam antigamente no Porto? O Porto antigamente tinha mais de meio milhão de habitantes. Dizia-se na altura e ouvia nas autárquicas, que eram 500 e tal mil. Hoje não sei se o Porto terá 300 mil. Isso também ajudou. Depois a degradação que o Porto tem. Tudo isso contribuiu para que enfraquecesse o negócio. É como digo, a cidade começou a ficar velha, desertificada, o negócio começou a baixar. Hoje, no Porto, só negoceiam fortemente as chamadas marcas: as Zaras, a C&A, a Bershka, todas essas casas de renome. Porque todo o outro comércio tradicional atravessa de facto dificuldades imensas. Se estivermos uma hora numa loja de comércio tradicional, vêem que a adesão das pessoas é nula porque muita coisa se perdeu.

Outra coisa que também faz muito sentido é a falta de estacionamento. Por exemplo, quem mora em Gaia, na Avenida da República, se tiver duas ou três casas, não vai sair da avenida, não vem ao Porto. Se tem ali, compra ali. Só vai se de facto houver uma diferença ou se houver um artigo que não haja ali.

Agora, se tiver ali perto da porta artigo onde possa negociar, onde possa comprar, não se vai deslocar. Era como aqui, se houvesse muita gente a viver no Porto, com certeza que o Porto tirava dividendos disso. Ora, o Porto não tendo aqui moradores, têm que se deslocar de fora para

vir cá dentro. E então, não tendo parque de estacionamento, não tendo essas coisas, é evidente que as pessoas não vêm. As pessoas vão para os centros comerciais. É uma maravilha. Não chove lá, não pagam estacionamento, não pagam nada. E os comerciantes levaram muita porrada a esse respeito, porque, às vezes as pessoas vêm aqui:

- "Não há onde estacionar."

Até vêm a correr e não sei quê.

- "Ai, que eu tenho ali o carro fora de mão e tal."

Nos centros comerciais não é assim, nem nos Jumbos, nem nos Continentes.

As pessoas chegam lá, entram com o carrinho, vão lá para dentro, estão à vontade.

Estão lá o tempo que lhe apetece. Gastam o que quiserem e até tomam qualquer coisa. E, quando quiserem vir, vêm. Não quer dizer que seja só isso, mas tem influência, como se deve calcular.

A pessoa, se vier de carro, nem sequer tem tempo para andar aí a ver onde é que é mais barato, nem mais caro. Não tem tempo. Hoje, a partir das 20h30, não se pode andar no Porto. Até mete medo. É o que digo, eu já não me lembro de vir ao Porto e, quando venho, é porque me chamam. Ou a minha filha se às vezes me pedir para vir buscá-la ou qualquer coisa. Senão, não venho ao Porto. Antigamente a gente vinha ao Porto e andava-se no Porto à vontade. Os tempos são outros. Pois, mas isso também tem a ver.

Porque nada foi feito para preservar a cidade e para manter os seus habitantes. Isso também ajudou a destruir a cidade e o comércio.

Rua

"Os comerciantes da altura não tinham mãos a medir"

A Rua Mouzinho da Silveira e Rua das Flores eram diferentes. Enquanto que, por exemplo, a Rua Mouzinho da Silveira eram armazéns de mercearia e de ferragens, a Rua das Flores era mais virada a ourivesaria e para este tipo de comércio tradicional de armazéns. A Mouzinho também tinha armazéns deste estilo, mas eram três ou quatro. Digamos que não era o retalho que estava implantado. Era o armazém, era o grosso. Então, isso não teria visita de pessoas, porque também não era necessário na altura. Os comerciantes da altura não se preocupavam com isso, porque não tinham mãos a medir. As vendas eram feitas por grosso. Mas isto seria diário. Raramente havia um armazém que vendesse a retalho. Era tudo para tornar a vender e as pessoas recorriam aqui em massa.

"É uma rua conhecida, mas não é muito divulgada"

A Rua Mouzinho da Silveira tem duas coisas que eu acho piada. São os habitantes ribeirinhos, quando abrem a boca, "Deus me livre", mas acabamos por ganhar afinidade às pessoas, porque mesmo sendo elas como são a gente acha piada e, pronto, ganha confiança. E gosto de alguma gente assim, porque não escondem nada, dizem o que sentem e dizem o que pensam. Pronto. Essa é grande coisa a nível de positivo.

Tirando a nível negativo, a Rua Mouzinho tem muita coisa. Tem aquilo que eu já disse: é falta de negócio. Porque aqui se se percorrer a rua, vê-se casas fechadas que é um disparate. Não há nada para animar esta rua. Quer dizer, não há nada com que a gente diga assim: esta rua é uma rua boa para este tipo de negócio. Não é! A única coisa que se mantém aqui é aqui a Casa dos Motores, a Pichelaria dos Morgados. Porque de resto tudo o que havia aqui morreu, tudo. Foram armazéns deste ramo, foram armazéns de mercearia. Só há um, que é o Moisés Cardoso. Do resto, o que é que se vê? Não se vê mais nada. Foi tudo ao ar. Esta rua, há 30 anos atrás, era de armazéns de mercearia e de ferragens. Havia aquelas casas escovarias, duas ou três escovarias que também eram especializadas. Foram embora. Havia uma de música, foi transferida para outro lado. Portanto, foi uma rua que se foi degradando.

Como digo, esta rua só é útil no Verão por causa do turismo. Porquê? Porque fica a caminho da Ribeira e então chama a atenção dos turistas. Fora disso é uma rua um pouco morta para o comércio. Esta é a realidade. Não é uma rua muito procurada. Eu vejo aqui por experiência própria: a gente tem preços convidativos e as pessoas, às vezes, dizem:

- "Ai, nem sabia que esta casa existia!"

- "Ai, mas fica muito cá para baixo."

Digamos que é uma rua conhecida, mas não é uma rua muito divulgada em termos de comércio tradicional. É aquilo que eu penso e é aquilo que eu ouço.

Animação

"É preciso inovar a rua"

É preciso inovar a rua. É preciso vir coisas novas, sei lá, marcas. Mas marcas que chamem os jovens, porque os jovens é que investem. Os jovens é que movimentam. Tendo ou não tendo dinheiro, eles gastam na mesma. As pessoas dos 30 e tal para cima já não é assim. Já pensam duas vezes:

- "Ah, não. Isto aguenta aí mais um tempo e tal..."

E os jovens não. Os jovens não se preocupam com isso. É por isso que as marcas têm lucros e vendem muito, porque é com os jovens que elas vivem. Hoje em dia, onde houver marcas de

negócio, seja ele o negócio que for, chama-se sempre a atenção das pessoas. A Rua de Santa Catarina tem muito movimento, tem muito negócio porquê? Porque está lá sedeada a Zara. Os grandes nomes do comércio estão lá todos. Se não estivessem lá em Santa Catarina, se pusessem a Zara na Rua das Flores, se calhar, a Rua das Flores era muito mais movimentada que Santa Catarina.

Esta rua também é uma rua já antiga. Precisava, como muitas ruas da cidade, de ter pessoas. Sei lá, a fase pedonal é muito importante para as ruas de comércio. A rua sem carros só pode tirar grandes dividendos. É como em Santa Catarina, sem trânsito, sem nada. Acho que é benéfico para as ruas, para certas ruas.

Deveriam haver aí centros de lazer ou até animação na rua, ou música, ou isso ou aquilo, qualquer coisa para chamar a atenção das pessoas. Porque, de facto, olhando ao momento que atravessamos, isto é tão difícil e tão negro que, de facto, é preocupante. É assustador até.

Agora para aqui a animação na rua acho que é uma coisa que se calhar pode trazer algum dividendo. Pode canalizar mais alguém, mais centros de interesse. Acho que sim, que é benéfico. Mas, sinceramente, nesse ponto de vista não estou preparado para dizer, não faço ideia mesmo. Dependia do evento. Se, de facto, houvesse grandes eventos, sei lá, duas vezes por ano, era capaz de se motivar e chamar a atenção das pessoas e dar a conhecer a própria rua. Porque no fundo às vezes o que é preciso é badalar. É por isso que, se calhar, é bem visto ter animação de rua, reavivar a rua e isso só grandes eventos de facto. Porque se não for os grandes eventos...

É muito complicado isto. Há uma camada de coisas que envolve o negócio, à volta do negócio e tudo isso é que faz com que esteja fraquíssimo. Eu digo assim: não há poder de compra. Mas não é só o poder de compra. Há muitas coisas englobadas nisso. As pessoas que lidam diariamente com o negócio sabem o que é e vão dizer a mesma coisa noutros lados:

- "Ah, são os centros comerciais, as marcas, é isto..."

Vão dizer a mesma coisa que eu estou a dizer de certeza absoluta. Vai tudo andar à volta disto, porque as pessoas têm experiência e sabem que é assim.

Loja

Guimarães & Torcato

A Guimarães & Torcato Sucessores, Lda. fica na Rua Mouzinho da Silveira, 119, Porto. É uma loja à base de têxteis lar, jogos de cama, edredões, cortinados, térmicos, passadeiras, tapetes, pijamas, uma gama de artigos dentro da têxteis lar.



Guimarães & Torcato (Porto, 2009) - Fotografia: Armando Afonso

No tempo dos viajantes e do comércio de distribuição

O nome Guimarães & Torcato tem para aí 70 anos. Na altura que eu vim para aqui, tínhamos vendedores, os chamados viajantes. Eram quatro ou cinco vendedores que faziam quase o país todo. Um fazia o Alentejo até ao Algarve, outro fazia o Douro, Trás-os-Montes, outro fazia o Minho. Neste caso, não era Minho/Douro, era Trás-os-Montes e Minho. Outro fazia aqui a praça da cidade e arredores. Portanto, eram cinco ou seis vendedores que faziam toda essa área.

Neste momento, a loja não tem meios para fazer publicidade. Mas já fez. Dantes até se mandavam fazer sacos com o nome da firma e esferográficas.

Havia formas de fazer publicidade sem ser na rádio ou na televisão, porque isso nunca se fez. Mas, se calhar, também não havia muito interesse em fazê-lo na altura, porque aqui, em tempos áureos, havia muito que fazer. Vendia-se muita mercadoria, havia muita entrada de mercadoria, havia muita saída, muito movimento e dava perfeitamente para lidar com a casa. Por exemplo, eu chegava aqui de manhã, às 9h, começava a trabalhar. Trabalhava na banca e era uma altura de mercadoria que ninguém imagina. Era sempre a trabalhar, a embalar mercadoria. Depois vinha aqui uma empresa de transportes carregar. Portanto, nunca houve aquela dependência de procurar. Não era por aí que as coisas não funcionavam.

Depois, a partir de uma certa altura, começaram a decair as vendas. Onde o armazém ia noutros pontos começou a ter concorrência fortíssima. E começou a perder, a perder em preços, a perder em quantidades, a perder em tudo.

Porque é que a distribuição acabou é fácil de dizer, porque as despesas são muitas e deixou-se de se vender como se vendia. Por exemplo, em Viseu, onde a gente vendia, começaram a haver armazéns grandes. Então, as vendas começaram a cair e as despesas aumentaram cada vez mais. O desenvolvimento do país também traz isso. Em parte ainda bem, porque as pessoas merecem. Têm todos o mesmo direito de desenvolvimento como nos grandes centros. Só que para desenvolver o interior é óbvio que os grandes centros também perdem. Ou seja, para outras coisas o desenvolvimento é mau e é este o caso.

Pronto, foi assim a decadência destas casas ao longo dos anos. O combustível aumentava, as dormidas, a permanência dos vendedores nessas zonas começou tudo a aumentar e assim sucessivamente. Então, com as despesas a aumentar e as vendas a diminuir, é óbvio que eles começaram a fazer opções. Acabaram com as viagens. Na maior parte das zonas foi assim que acabou. Hoje ainda há, mas têm comissionistas. Um comissionista é aquele que trabalha por conta própria, que a despesa é à conta dele e os armazéns dão-lhe uma percentagem. Mas também há pouca gente que quer trabalhar assim, porque também começam a não ter grandes vantagens. As despesas são grandes e as pessoas não têm capacidade, não têm fundo de maneio.

É por isso que o armazenista foi caindo, foi acabando.

O estacionamento também é uma coisa que prejudica o comércio de retalho.

Nós trabalhávamos sempre com clientes e fornecedores portugueses, sempre produtos nacionais. Só houve uma altura que se comprou alguma coisa aos espanhóis, que eram uns cobertores e umas mantas. De resto, era sempre comerciantes e fábricas portuguesas, sempre. O grosso eram de Guimarães, Famalicão, Trofa, Vizela, Santo Tirso, tudo dali para cima. Sei lá, havia de Coimbra, mas a esmagadora maioria era tudo dali. Só que as dificuldades de estacionamento na rua prejudicavam o negócio. Se se vai a um *shopping*¹, tem-se estacionamento gratuito. Está a chover, entra no centro comercial, vai lá para dentro, não tem problema nenhum. Não se molha nem nada. Não paga "tusto" e visita aquilo que quer. Aqui, para comprar, tem que se deixar o carro bem longe do centro. E, quando se deixa aqui, ou paga o estacionamento ou então sujeita-se a levar com uma multa. As pessoas fogem. Também há uma situação. Hão-de dizer: - "Ai, antigamente não havia carros."

Pois não, pois não havia. As pessoas vinham a pé. É um facto. Educava-se mais com isso. Mas hoje já não é assim. Os tempos são outros. E nisso também recorrem em benefício dos grandes e não dos pequenos.

Nova gerência, novas expectativas

Em 2007, foi o terminar de um ciclo. A gerência que cá estava digamos que estava quase em pré-falência. A loja estava vocacionada para o junto. Não havia retalho, as viagens já não davam, não havia nada. Fomos para o desemprego. Eu estava no desemprego. Então é que apareceu esta gerência e disse:

- "Vamos tomar conta disto com outros artigos diferentes e vamos trabalhar ao balcão."

Este fulano que tomou conta disto tornou-me a chamar para vir para cá e tomámos isto em 2007. Mudámos a firma em 2007, mas a altura foi má, muito má. Quando isto estava a começar a levantar cabeça, vem a crise, uma crise destas que não é brincadeira e trava. Para quem está em princípio, porque nós estamos em princípio, está a ser mais difícil porque esta crise abalou tudo. Hoje estamos parados e disponíveis para tudo, para o retalho e para o grosso e para o que der e vier. Por exemplo, esta casa para sobreviver hoje tem que se valer do retalho. Mas já não é casa que vive mesmo do retalho. Por muita força de vontade e por muita coragem que se tenha, não podemos dizer que isto está fácil, que isto não está nada. Está muito complicado. Com o desemprego a aumentar, as pessoas não podem comprar, não podem vestir. O poder de compra só funciona se acabar o desemprego. Portanto, eu nesse caso sou um bocado céptico. Os políticos dizem que já há, mas eu não vejo luz nenhuma. Eu não vejo nem posso ver. Enquanto o

desemprego continuar a aumentar, eu não vejo as pessoas com poder de compra para poder comprar.

A gente tem que reconhecer que os tempos são outros. Isto mudou muito.

O comércio é complicado e não volta a ser como era dantes. Não volta por muita volta que se dê. Agora, alguma coisa tem de ser feita, porque isto não pode continuar assim. Tudo o que seja diferente chama a atenção, atrai as pessoas.

Agora é evidente que aqui na loja era preciso muito dinheiro para inovar isto, que isto são casas antigas. São casas com muitos anos, onde as estruturas se mantêm, pouco foi feito. Só de vez em quando uma pintadela e tal para não parecer mal. Mas isto teria que ser tudo reestruturado e ficaria por um preço exagerado. Problemas elevadíssimos. Agora é evidente que qualquer casa com obras chama logo à atenção. É óbvio que sim. Isso aí é benéfico para qualquer casa.

Produtos

"Vende-se melhor no Inverno"

O que se vende mais depende da fase do ano, se for no Inverno, é capaz de se vender mais, por exemplo, pijamas cardados, térmicos e edredões, no Verão será colchas, jogos de cama de algodão, toalhas, toalhas de mesa, jogos de banho.

Depois há as miudezas que são as peúgas, os interiores de senhora, as meias-calças, as meias-calças de senhora, tudo isso. Agora isso oscila conforme a altura do ano. Se no Verão se vende mais umas coisas, no Inverno vai-se vender mais outras.

Agora, no Inverno vende-se melhor. Cifra mais. Porque o Inverno para já é maior. E depois, além de ser maior, as pessoas recorrem mais ao comércio, porque precisam das coisas. No Verão, as pessoas evitam algumas coisas. É mais fácil evitar no Verão do que no Inverno, que no Inverno as pessoas, com o frio, têm que comprar. No Verão vão comprando conforme a necessidade. Vão remediando por aqui, por ali.

"Havia muita retrosaria metida"

Vim para esta loja em 1990. Estamos em 2009. Estou há 19 anos aqui. Era diferente na altura. Na altura, o que se vendia mais eram lãs, interiores como camisolas, biquínis de senhora, lingerie, pijamas de criança, senhora e homem, jogos de cama, jogos de banho também. Era dentro do mesmo sistema de hoje. Só que não havia tanto têxteis lar. Era menos reduzido. Ah, e miudezas, muita miudeza na altura também. Às vezes, as linhas de croché, agulhas de coser e pentes. Havia muita retrosaria metida, porque normalmente as casas que vendiam este tipo de artigo, eram

casas mistas no interior do país. Tinham uma secção de mercearia e outra que vendia de tudo um pouco. Então, vendia-se tudo isso.

Agulhas, ganchos do cabelo, travessões, tudo isso se vendia nas miudezas. Agora não. Acabou-se com isso. Isto está mais situado no têxteis lar. Até por este tipo de artigos: coberturas, muitos pijamas, interiores, camisolas, edredões, tudo à base disso.

Clientes

"Nem se ligava muito ao balcão"

Noutros tempos, a gente aqui pouco vendia a particulares. Às vezes, só se fosse a pessoas amigas. Ultimamente já vinha aqui alguma gente ao retalho, mas era assim umas peúgas, uns pijamazitos e tal, para uso pessoal. Mas era diferente. Era menor, era a pequena escala aqui. Hoje vende-se mais ao balcão do que se vendeu os 20 anos que eu aqui estive doutra forma. Hoje sou capaz de vender, sei lá, mais num mês do que em cinco ou seis anos do outro tempo. Até nem se ligava muito ao balcão, porque raramente vinha aqui uma pessoa que parava na rua. Eu nem tinha tempo para isso. Atendia-se aqui clientes de revenda, quando vinham. De resto, era sempre a despachar mercadoria, a debitar, a facturar, a embalar, a mandar para fora. Era sempre tumba, tumba, tumba. Quantas vezes eu tinha que mandar alguém atender, que não podia estar a perder tempo, porque tinha aí a camioneta à espera para carregar, para ir embora. Portanto, era uma casa virada para o exterior mesmo.

Hoje em dia os clientes são daqui, das redondezas, pessoas que vêm ao Porto, pessoas que passam. Mas a maioria é gente daqui da zona, Ribeira, aqui Mouzinho da Silveira, Rua das Flores, esta zona.

Pronto, há muitos que vêm de passagem também. Há muita gente que passa e vai comprando. Vê isto, vê aquilo na montra, o que chama a atenção, que tem preços e então leva. Por exemplo, se forem espanhóis, são mais atoalhados, jogos de banho e toalhas... Raramente fogem disso. Os espanhóis gostam dos atoalhados de Portugal. Franceses é mais atoalhados também. Depois, o resto do turista é tudo que diga Portugal. Quer dizer, levam ou uma toalha ou uns panos para levar para recordações, às vezes uns jogos de cama e tal. É dentro disso. Mas digamos que aqueles que compravam mesmo eram os espanhóis. Os espanhóis é que apostavam mais nos atoalhados e jogos de cama. Compravam bastante. Agora já não, porque a crise também chegou lá pelos vistos. Eles agora já compram mais devagar e muito menos. Este ano notou-se muito a queda dos espanhóis.

Aqui eu noto que as mulheres compram mais. Aliás, os homens remetem mais aquilo para as

mulheres, porque normalmente aqui é artigos mais de casa.

Às vezes, é curioso que eles até as travam de comprar. Elas às vezes querem levar e eles:

- "Ah, não vale a pena levar. Leva disto. Já chega!"

Os clientes são mais casais, menos juventude. O têxtil lar é uma coisa que tem muita utilidade.

Pronto, ele é um jogo de cama para as camas, um jogo de banho para os balneários e não sei quê. São coisas que têm muita utilidade. E isso é fácil comprar independentemente da idade.

Portanto, não é um tipo de negócio que se discrimine a idade. Aqui é acessível a qualquer idade.

"Aparecem clientes e clientes, como há empregados e empregados"

Não temos problemas em relação à clientela. Agora já nem tanto, mas tive durante anos pessoas de longa data que eram quase como família. As pessoas vinham aqui:

- "Oh, isto ou aquilo!"

Às vezes até vinham com prendas e não sei quê. Chegou-se a usar cá disto.

Havia frequentemente clientes desse tipo, porque depois aquilo já não é cliente/empregado, aquilo já era uma família. Sei lá, havia alturas que até se ia telefonar:

- "Ó pá, vem aí uma coisa que tu gostas."

Este tipo de confiança. Chegou-se a travar isso. Tive clientes desses. Agora não, porque a casa mudou. O tipo de cliente é outro e há que adquirir a amizade e a confiança das pessoas, que isso é só com o tempo como tudo na vida. Se agora, hoje, existe já aí a abertura com muita gente. Há pessoas que vêm aqui que me pedem, por exemplo, fiado e eu fio, porque já conheço as pessoas. É um risco, mas eu às vezes:

- Pronto, deixe ficar e tal.

Porque já conheço as pessoas, já há confiança. E as pessoas também vêm aí, cumprem. Hoje não é fácil fazer isso. Mas as relações são assim.

É claro que aparecem clientes e clientes, como há empregados e empregados. Há pessoas, pronto, difíceis de atender. Também há empregados que são difíceis atender. Há empregados com mau feitio. Há pessoas que a gente já sabe para o que está. Então, quando eles vêm, quando eles disparam, a gente tem que saber torneirar as coisas. Não é? Isto é assim mesmo. Há clientes que a gente, às vezes, a vontade era:

- Oh, vai dar uma volta!

Mas não se pode ir por aí. Isto é como tudo. Às vezes aparece de tudo à frente dum balcão. Mas as pessoas, quem anda nisto, têm que saber estar e têm que saber dar a volta.

Houve, por exemplo, aqui gente com falta de educação. Comigo não, com outras pessoas. Às vezes, sei lá, ou porque o artigo sai com defeito e a pessoa chega aqui, começa a disparar, a dizer

que foi vigarizado ou que foi levado ou isto ou aquilo. E a gente tem de dizer à pessoa que não é assim, que não se faz isso, que ninguém tem interesse, porque, se as pessoas fizerem assim, perdem a clientela. E não têm interesse em vender assim. Às vezes acontece e as pessoas, pronto, porque não têm formação, disparam.

Às vezes, torna-se difícil. Mas pronto. Isto é a profissão das pessoas.

As pessoas têm de estar preparadas para isso. Têm que contornar sempre as situações.

"Artimanha para baixar ao preço"

Havia aí uma senhora que vinha aí. Cada vez que vinha, dizia que eu levava sempre mais caro. O preço nunca era igual.

- "Ai, você ontem fez-me aquilo."

- "Você na semana passada fez-me aquilo."

Até que eu um dia disse:

- Ó minha senhora, vou começar a tomar nota dos preços que lhe faço, porque a senhora sempre que vem aqui o preço nunca é igual!

Uma vez disse-lhe. E ela deixou de me dizer isso. Porquê? Ela usava aquilo como, sei lá, artimanha para lhe baixar ao preço ou coisa do género.

"O cliente é mais bem atendido na casa tradicional"

Há muito menos clientes do que havia antes. Muito menos. Uma das razões são os *shoppings*². Outra das razões são os clientes tímidos, que têm complexos.

Por exemplo, se vão a um centro comercial, entram por lá dentro, mexem no que há. Numa casa tradicional já não é assim. Eles deparam logo com o empregado.

Há muitas pessoas que não gostam que o empregado o aborde. Por exemplo, há pessoas que entram aqui e nem dizem "boa tarde", nem "bom dia", nem nada. É verdade. Mas dezenas de pessoas assim. Turismo então! É frequentíssimo no Turismo. Os franceses não, são muito educados. Os franceses entram:

- "Bonjour!"

Normalmente, vai lá ao empregado:

- "Precisa de ajuda?"

- "Não, não, não."

E o empregado vai embora. Agora também se perderam outras coisas. Por exemplo, o empregado do centro comercial não percebe nada. Nada! Zero! A gente aqui percebe. Por exemplo, um cliente chega aqui e diz assim:

- "Olhe, quero uma peúga de algodão."

Eu digo-lhe:

- Mas quer bom?

- "Quero."

Então, eu vou buscar artigo bom. E sei o que é bom e o que é que não é.

Nos *shoppings*³ as pessoas vão às marcas, vão às etiquetas que os empregados não percebem nada daquilo nem podem perceber. Porque são lá metidos para ganhar pouco e para trabalhar quando lhes interessa. E, portanto, não têm que perceber, porque não podem também. Não têm tempo para aprender aquilo. Porque um empregado está lá, sei lá, meio ano, ao fim de meio ano, mandam-no embora. Metem outro. As mocitas que até andam a estudar aproveitam e fazem muito bem, coitadas, para levar por diante a sua vida universitária e ganhar algum. Mas o cliente é prejudicado. Se é beneficiado em algumas coisas, também é prejudicado nisso. Porque compra coisas sem ter conhecimento. Tem que ler a etiqueta.

Mas hoje, nos tempos que correm, isso também não conta para nada porque, por exemplo, os jovens vão às marcas. Eu vejo pelos meus filhos: vão às marcas.

Independentemente de ser bom ou de ser mau. Logo que seja marca, sei lá, Salsa ou Diesel já é bom. E não é assim, porque muitas destas marcas são feitas aqui. Mas diz lá Diesel, diz lá Salsa, diz lá não sei quê e eles compram e é aquilo que se vende.

Avaliação

Inovar e dar vida é preciso

Sempre que haja qualquer coisa que seja inovadora é sempre bem-vinda.

Tudo que seja para beneficiar ou para tentar levantar o comércio é sempre bem-vindo.

Seja ele, na situação que for. Qualquer comerciante agradece de braços abertos, porque é preciso fazer qualquer coisa para que, de facto, o negócio não acabe por morrer. Já está moribundo. Se nada for feito, morre mesmo. Mesmo assim, com inovações e tal, vamos a ver até o que é que se pode fazer por ele.

Mas, se nada for feito, pode crer que morre mesmo. Anula-se. É pena porque quem viu a cidade há anos e quem a vê hoje... É evidente que tudo o que for feito para inovar as ruas, digamos, para dar vida às ruas é bem-vindo para o negócio e para qualquer tipo de situação.



Norberto Soares e António Moreira (Porto, 2009) - Fotografia: Armando Afonso

