

RibeirãoShopping



HISTÓRIAS DE  
**QUEM FAZ**



# *Um Shopping que nunca dorme*

**D**ez horas da noite. As lojas do maior centro de compras da região metropolitana de Ribeirão Preto vão, uma a uma, abaixando suas portas. O movimento se intensifica entre o vai-e-vem de lojistas e clientes que retornam para suas casas. Por volta da meia-noite, saem os cinéfilos das últimas sessões.

Fim de expediente?

Para alguns, sim. Para outros, o início de uma maratona que se estende pela madrugada e tem hora certa para terminar.

Limpeza, manutenção, decoração, obras: o RibeirãoShopping funciona 24 horas por dia, de domingo a domingo, sem pausa. Nem mesmo aos feriados.

Nos bastidores dos corredores por onde passam milhares de pessoas ao mês, pulsa a engrenagem de uma cidade que nunca - nunca mesmo - dorme.

Quando o Shopping reabre ao público, às 10h do outro dia, tudo precisa estar “impecável”, palavra que se repete entre os colaboradores entrevistados neste livro.

Cada pedacinho é visto e revisto muitas e muitas vezes antes de as







## FUNCIONÁRIO MAIS ANTIGO DO SHOPPING, *Camilo* CHEGOU 42 ANOS ATRÁS, PARA A INAUGURAÇÃO

.....

**J**osé Roberto Camilo já chegou ao novo trabalho com missão de peso. Começou no dia 3 de maio de 1981 com a tarefa de deixar tudo pronto para a grande inauguração. Dois dias depois, o RibeirãoShopping abriu suas portas como o primeiro empreendimento do tipo na cidade e região.

Muita gente ainda questionava: o que teria levado o Sr. José Isaac Perez a investir em uma área onde tudo no entorno era fazenda?

- Era tudo mato e cana. Aqui onde nós estamos era uma lagoa. Algumas pessoas achavam que era loucura. Só tem pasto, vai criar vaca?

Para Camilo, entretanto, não havia dúvidas.

- Eu sempre achei que ia crescer. Como eu acho que ainda vai crescer mais! A visão dele não era para hoje, era para o amanhã. Olha onde nós estamos!

O funcionário mais antigo do RibeirãoShopping participou das nove expansões e de todas as mudanças pelas quais o empreendimento passou nesses 42 anos de histórias.

“Ah, aqui é tão grande que a gente até se perde!”, a frase que se repete sempre entre os clientes não faz sentido para Camilo. Ele conhece cada pedacinho do complexo, nos corredores e também nos bastidores.

Há quem diga, inclusive, que ele sabe a localização exata de cada tomada do RibeirãoShopping.

- Eu costumo dizer que a gente não sabe nada. Sempre tem que aprender. O dia em que falar “tá bom” estacionou, parou no tempo!

Camilo, 62 anos, nasceu em Santa Rosa do Viterbo, mas se mudou para Ribeirão Preto aos 11 anos, em um contexto de perdas. Perdeu a mãe aos dois anos de idade e o pai depois. Os sete irmãos se separaram. Cada um foi morar com uma tia ou um cuidador.

A ele coube a tia de Ribeirão. Logo ao chegar, começou a trabalhar como servente de pedreiro, um ofício novo para o menino que desde os oito anos ajudava o pai na roça. Trocou o ofício e pôde voltar para a escola. No sítio, trabalhava das 5h às 17h e não havia condições para o estudo. Na cidade, voltou para a sala de aula. Trabalhava durante o dia e à noite ignorava o cansaço para aprender.

Mais velho, fez um curso técnico de Elétrica e Hidráulica e começou a atuar também nessa área. Foi estagiário na fábrica da Cia Antarctica Paulista, depois na Purina e, antes de entrar no Shopping, trabalhou no Hotel Umuarama.

Entrou como ajudante de serviços gerais. Ainda se lembra do corre-corre para que tudo estivesse pronto na grande inauguração: 5 de maio de 1981.

- Veio muita gente! Autoridades, convidados. Foi muito legal! Nós trabalhamos muito! À noite para terminar, durante o dia da inauguração e depois também. Fiquei 18 horas aqui dentro. Mas foi satisfatório porque correu tudo bem. Nós entregamos para a cidade uma inovação.

Depois, participou de outras muitas mudanças, expansões e melhorias. Se espantou com a rapidez das equipes terceirizadas, que faziam o complexo ampliar e ampliar.

- A 4ª expansão me marcou. Foi uma das maiores. Era para terminar em um ano e meio. Aconteceu em 10 meses! A obra acontecia dia e noite!

Com o tempo, foi ocupando novos cargos. Hoje é coordenador técnico, responsável pelas equipes de elétrica, ar-condicionado e predial, que engloba pintores, encanadores e serralheiros.

Camilo conta que todos os dias, ao acordar, faz uma prece.

- Levanto e peço a Deus que dê tudo certo!

Chega no trabalho em bom astral.

- Entre sempre com o pé direito. Dê bom dia para todo mundo. Parece simples, mas não é.

É chamado de “Paizão” da elétrica pelos companheiros de trabalho. Responsável por equipes que somam mais de 30 colaboradores, ele entende que coordenar é acolher e mostrar caminhos.

- Eu nunca guardo para mim. Ensino uma, duas, três vezes, para o empreendimento andar. Conhecimento ninguém tira de você.

Ser chefe, para ele, é cultivar o respeito todos os dias.

- Nunca chame a atenção de um funcionário na frente dos outros. Não magoe. Ele vai se sentir inferior. Em equipe vamos mais longe!

As áreas que ele coordena funcionam 24 horas, sem pausa, entre trocas de equipe.

- Os bastidores são grandes! Lá em cima é ainda maior do que aqui, nos corredores!

Conhece todo o enorme sistema que faz o Shopping funcionar: casas de máquinas, estações de energia, bombas de água.

- Um clique no celular e eu apago tudo!

Por tanta responsabilidade, tem dificuldades em desligar. Prefere estar sempre conectado à sua “segunda casa”, como nomeia.

Mesmo nas pescarias que tanto gosta, no meio do Rio Grande, procura um jeitinho de saber se tudo está bem.

- Para mim não deve existir a palavra “não”. Por que não? Vamos tentar! Não sei também não existe. Se não sabe, vá atrás de quem sabe.

Nesses 42 anos, ele construiu família, criou os dois filhos.

- O Shopping é minha vida!

Quando fala em se aposentar, brinca:

- Eu pretendo ficar mais 70 anos aqui!

Depois, conta que faz planos, mas lá para a frente. Por enquanto, continua aprendendo e somando.

- Nós viemos ao mundo para ajudar, não competir. Sozinho não se vai a lugar nenhum.

*Continua, principalmente, ensinando.*





## ENTRE PLANTAS, DETALHES E DECORAÇÕES, O TRABALHO DE *Michelle* É ENCANTAR

- Será que é de verdade mesmo? Michelle é a responsável pelo encantamento que toma os olhares de quem passeia pelo RibeirãoShopping. Difícil não questionar se as flores e folhagens, sempre tão vibrantes, são mesmo naturais.

Ela conta que frequentemente as orquídeas aparecem com pequenos rasgos. A mesma prática se repete nas outras plantas.

- As pessoas querem ver se não são mesmo artificiais. Chegam a rasgar as folhas!

É tudo natural, ela garante. Tudo feito com altas doses de afeto e outras tantas doses de empenho.

Para que as plantas que enfeitam os corredores sejam tão perfeitas que confundam os olhos, a coordenadora de qualidade Michelle Freitas, 37 anos, investiga as raízes, busca todos os detalhes sobre os produtores, pesquisa as preferências de cada espécie. Já decorou o caminho até Holambra, capital das flores, um dos seus lugares preferidos.



- Isso garante a durabilidade e a qualidade.

Lá no Maranhão, décadas atrás, a Michelle menina crescia entre rios e verde de todo tipo. Na fazenda dos avós, a água que regava as mudas vinha do poço. Era preciso encher os baldes diariamente e despejar nas flores e árvores para que tudo florescesse. A avó pedia a ajuda da neta mais velha, xodó da casa e de toda a família.

- Quando eu falo de plantas só lembro desses momentos que eu tive com ela lá na infância.

Michelle nem imaginava que um dia seu trabalho seria zelar pela beleza de um grande Shopping, cuidando de centenas de plantas e de outros muitos detalhes. Ela é responsável pela equipe que cuida da decoração, paisagismo, mobiliário e limpeza.

Rasgos, trincos, sujeira, desgaste são detalhes checados diariamente em todos os espaços, dos mobiliários aos banheiros. “Impecável”, como ela diz, é o objetivo diário.

- É preciso pensar no olhar que o cliente vai ter quando chegar. E encantá-lo sempre.

Michelle nasceu no Maranhão. Quando tinha oito anos, se mudou com a mãe e o irmão para Ribeirão Preto.

- Meus pais se separaram. Minha mãe quis reescrever a história dela e conseguiu. Venceu, fez a vida aqui. Essa cidade deu as oportunidades para nós todos recomeçarmos.

A mãe foi cobradora de ônibus e trabalhou muito para que os filhos pudessem estudar.

Logo que entrou na faculdade de Administração de Empresas, Michelle começou a trabalhar. Na sua carteira há um único registro, o do RibeirãoShopping. Entrou aos 19 anos, em 2005, como atendente no SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor). Com o passar dos anos, conforme o carinho pelo trabalho crescia, cresciam também as responsabilidades.

Vieram as promoções, as mudanças de cargo, até chegar ao posto de coordenadora de qualidade que ocupa há quatro anos.

Ela fala do trabalho com sorriso no rosto.

- A gente ama o lugar que trabalha. Faz daqui nossa casa. E, como casa, todo dia a gente olha o que quer melhorar.

Coordena as equipes de paisagismo, controle de pragas e decoração

e está em contato com os outros setores também.

- Eu não trabalho sozinha. São vários braços! Preciso de todas as áreas. É no todo que o trabalho se desenvolve.

O jeitinho encantador que transparece entre suas narrativas contagiava também os corredores do centro de compras. Para Michelle, o verde traz vida para um espaço que já é, por natureza, movimento.

- Humaniza muito! É o encanto das plantas!

A rotina, que já soma quase duas décadas, ultrapassou o trabalho. No RibeirãoShopping ela conheceu seu marido. Ele também trabalhava ali, na equipe operacional. Os dois se tornaram amigos de trabalho, compartilharam rotinas e o amor foi brotando.

Quando decidiram se casar, ganharam um presente inusitado e único - porque não se repetiu mais. Celebraram o casamento no jardim suspenso do Shopping, com cerimônia de novela custeada pela empresa e seus parceiros.

- Eu coleciono vários momentos especiais aqui dentro. E diante de vários presentes que ganhei, esse foi o mais encantador. Foi o casamento dos sonhos!

Por toda essa trajetória, Michelle vê o local de trabalho como espaço de acolhimento, além do profissional.

Ela e o marido se mudaram para bem perto. Estão a uma quadra, para facilitar a rotina.

Ela conta que, dia desses, cortou o dedo. Enfaixou o machucado e correu para o hospital? Não, não.

- Vim para o Shopping porque sabia que alguém iria cuidar de mim.

Quando olha para a própria história, celebra os erros e acertos, e agradece.

- De onde eu vim, vi muita gente passar fome, comer um prato com arroz e banana. Olhando a minha história, é linda. Me sinto privilegiada.

O plano é continuar crescendo. Somou graduações, pós-graduação e ideias. Não para.

No jardim de Michelle novas sementes são semeadas todos os dias. Florescem e encantam pelos corredores do RibeirãoShopping.

***Sim, é tudo de verdade!***





## COM PROJETO MULTI SUSTENTÁVEL, *Rafael* IMPLANTOU COMPOSTAGEM E HORTA DENTRO DO RIBEIRÃO SHOPPING

**A** placa no alto da porta convida: “Venha conhecer nossa horta!”. Muita gente chega a duvidar: “Será isso mesmo?”. Em meio aos corredores do RibeirãoShopping, repletos de lojas e feitos sobre muito concreto, uma horta produz verduras, legumes e hortaliças fresquinhas diariamente.

Ela não nasceu somente pela ideia da produção - que já seria um ótimo propósito, claro. Mas esse canteiro verde é o final de um processo que começa lá na reutilização do material orgânico que seria destinado ao lixo. Próximas à horta funcionam duas composteiras que produzem, diariamente, toneladas de adubo com o material orgânico coletado dos restaurantes do RibeirãoShopping.

Uma engrenagem que começa na preocupação com o meio ambiente, ao propor a reutilização de materiais, e termina na solidariedade. Toda a produção dessa horta é destinada à Casa do Vovô, instituição filantrópica de Ribeirão Preto. Rotineiramente, o Shopping também recebe a visita de escolas da cidade. Com esse projeto, chamado de Multi

Sustentável, ele mostra aos pequenos como se constrói um mundo mais ecológico. Plantam bonitas sementes.

- Nós queremos mostrar que estamos envolvidos em prol da sociedade como um todo!

Quem conta toda essa história - com direito a passeio pela horta e área de compostagem - é Rafael Ramos Alexandre, 26 anos.

Ele se empolga em cada palavra de sua narrativa. O sorriso no rosto é marca, que ainda se apresenta acompanhado por altas doses de gentileza.

Já no começo da conversa, diz que tem um sonho audacioso. Quer se tornar a pessoa mais nova a assumir a superintendência do RibeirãoShopping. O amor pelo local onde trabalha é que lhe fez traçar tal objetivo.

- Não é um emprego. É uma metodologia de vida. É o que eu gosto de fazer!

Rafael dá seguimento a uma história que começou uma geração antes. Desde que chegou, em 2015, soma conquistas e aprendizados.

Ele é conhecido e querido pela equipe não só pelo seu trabalho, mas por uma trajetória que começou um pouco antes. Seu pai trabalhou no RibeirãoShopping antes de seguir outro caminho em uma empresa de segurança. Quando Rafa chegou, então, muitos já sabiam de suas raízes.

- Eu admiro muito meu pai. No fundo, essa era minha vontade: fazer alguma coisa que ele já tinha feito.

Entrou aos 19 anos, em maio de 2015, para trabalhar na central de operações. As oportunidades vieram rápido, assim como os trabalhos que foi implementando.

Quando chegou, os registros eram todos manuais. Como já tinha conhecimento de Excel e softwares, participou do processo de digitalização do Shopping, o que facilitou e otimizou os trabalhos de toda a equipe. Desenvolveu, por exemplo, planilhas que ajudam a visualizar o complexo como um todo, facilitando na organização dos dados e na gestão de informação.

- Aqui é uma escola: isso é o melhor. Aprendi e me desenvolvi muito. Aprende na prática e também busca os conhecimentos na teoria. Se formou em Engenharia Elétrica, fez sua pós-graduação em Segurança do Trabalho, um MBA em Gestão Empresarial, e segue buscando.

Outros cargos vieram: supervisor de qualidade, supervisor de ma-



nutrição e, recentemente, supervisor de limpeza e conservação. A cada mudança, novos aprendizados se faziam necessários.

- O objetivo do nosso setor é deixar o RibeirãoShopping impecável para o cliente.

Ele precisou, então, apurar o olhar para os detalhes. Nada pode estar sujo, desgastado, quebrado, manchado.

- É limpeza, paisagismo, qualidade, gestão de pessoas.

Muito do seu trabalho acontece após às 22h, enquanto a maior parte da cidade dorme.

- O turno da noite é que faz o Shopping acordar bonito para o outro dia. As equipes trabalham das 22h às 6h para o cliente achar que nada aconteceu. É outro cenário por aqui: máquinas, paisagismo, obras.

Em 2022, conquistaram o primeiro lugar em qualidade entre 20 shoppings da rede Multiplan. Vai colhendo os frutos do trabalho bem feito. E não se limita ao que já está posto. Cheio de ideias, está sempre pensando em algo novo.

A horta surgiu assim.

- A gente consegue transformar restos que seriam lixo, em adubo, em 10 horas. São 90 quilos por ciclo!

Ele pensou o projeto, aprovou com a gestão e fez funcionar. Buscou restaurantes para a parceria, ensinou como separar os restos de comida para a compostagem, fez parcerias com uma instituição especialista na produção de bactérias, que apuram o adubo no processo final. Enfim: cuidou de cada passo.

- Nós conseguimos diminuir o volume de descarte para o aterro e ainda transformar esse material em adubo para usar nos nossos próprios canteiros.

As centenas de plantas que enfeitam os corredores do RibeirãoShopping, assim como a horta, também são cuidadas com o adubo das composteiras.

Quando Rafael vê o espaço verde cheio de crianças, aprendendo sobre reciclagem e compostagem, ele confirma que valeu todo o empenho.

- A criança recebe isso de uma forma muito clara e vai espalhando a notícia. Assim, a gente pode ajudar mais a nossa sociedade.

Parou por aí? Certamente não. A cabeça de Rafael borbulha de ideias. Quando ele chega na sala do chefe, é recebido, ao mesmo tempo,



com alegria e inquietação: “O que você está inventando agora?”. Mais um projeto pode estar a nascer!

Toda essa energia, ele diz, vem como resultado de um ambiente que abraça e acolhe. No trabalho, Rafael colheu amizades que não se limitam à rotina do expediente.

- É uma grande família! Não é só profissional. Engloba tudo!

Ele mora, inclusive, no mesmo prédio de sua chefe, que fica a uma quadra do Shopping. Se a farinha acaba na casa de um, o outro já sabe onde buscar.

A noiva também trabalha ali. O casamento sai em 2023, para a alegria do casal.

Vai, assim, sustentando aquele objetivo audacioso que compartilhou lá no começo. E colocando os tijolinhos, passo a passo. Quer ser o superintendente mais novo a assumir o posto. Mas, mais do que isso, busca fazer a diferença em cada trajeto percorrido.

- Eu espero que o RibeirãoShopping possa continuar contribuindo cada vez mais com a sociedade como um todo e conquistando as pessoas. É uma gratificação muito grande estar aqui. Não tenho como agradecer.

***Aos 26 anos, é só o começo de um caminho que, se depender de sua energia vibrante, será longo.***





## *Vanilda* SOMA 35 ANOS DE HISTÓRIAS NO RIBEIRÃO SHOPPING

---

**D**e segunda a sexta, Vanilda é a assistente da superintendência e controladoria do RibeirãoShopping. Concentrada, de fala calma, é aquela que sabe bem como ajudar a resolver um problema. São 35 anos trabalhando por ali, afinal.

Nem todos sabem, mas quando o expediente termina, é em cima da moto que ela gosta de estar. Com roupas de couro, na garupa de uma Harley-Davidson, ela e o marido encontraram uma paixão que preenche o tempo e sobe a adrenalina.

Já chegaram até o Chile em duas rodas, enfrentando ciclone com tempestade e ventos. O Sul do país tem os destinos preferidos. Mas eles também gostam de desbravar a região de Ribeirão.

Uma das colaboradoras com mais tempo de casa nesses 42 anos de RibeirãoShopping, as histórias de Vanilda também são escritas entre rodovias aceleradas.

Em Sacramento, Minas Gerais, cidade onde nasceu e esteve até os seis anos, Vanilda Bárbara Silva Tavares, 56, e os quatro irmãos viviam

na roça. A casa não tinha nem mesmo água encanada. Por isso, os pais decidiram partir.

- Eles queriam dar uma vida melhor para a gente.

Inicialmente, se mudaram para Santos, onde vivia uma tia. O pai foi vender picolés na praia, mas o sustento da família continuou muito apertado.

- Ele vendia para trazer comida. Se não vendia, não tinha comida. Foi muito guerreiro.

Partiram novamente, dessa vez para Ribeirão Preto. Trabalhando como pedreiro, as coisas foram melhorando aos poucos. Os filhos começaram a ajudar cedo.

Aos 11 anos, Vanilda já fazia pequenos trabalhos e aos 17 passou a trabalhar como telefonista na empresa onde as irmãs mais velhas já estavam.

O segundo emprego, cinco anos depois, foi no RibeirãoShopping. Ela nunca havia entrado no complexo, nem mesmo para passeios.

Começou como auxiliar de faturamento e logo se tornou assistente da superintendência e controladoria.

Nesses 35 anos, escreveu por ali história profissional e pessoal. Tudo se transformou. As fazendas do entorno deram lugar a bairros de altos edifícios. Quando ela chegou, a tecnologia era o telex e a máquina de datilografia.

- Eu nunca nem tinha visto um computador. Tive meu primeiro celular grávida da minha filha. A gente pegava mapa para viajar.

Foi aprendendo e se atualizando.

Rotina é palavra que não faz parte do dia a dia.

- Aqui as coisas vão acontecendo e a gente vai fazendo. Acontecem situações em que eu digo: 'Estou aqui há 35 anos e nunca me perguntaram isso'.

Nesse tempo, os gestores mudaram. Ela permaneceu.

- Cada gestor tem uma maneira de lidar. Um dos desafios é esse.

Se casou e os dois filhos, de 23 e 27 anos, nasceram e cresceram acompanhando o trabalho da mãe.

- A maior parte da minha vida foi aqui! Só tenho a agradecer!

A velocidade é companheira da rotina fora do expediente, em pés e rodas.





Durante a semana, pratica corrida. Começou a convite de uma amiga, em um evento organizado pelo Shopping, e não parou mais.

Aos finais de semana, há cerca de cinco anos, ela e o marido saem de moto. Fazem parte de um motoclube e, pelo hobby, fizeram outros bons amigos.

Todo ano, partem para Curitiba, no Carnaval. O Sul, aliás, é o lugar preferido: Gramado, Porto Alegre e Chuí. Também cruzaram as fronteiras: Uruguai, Argentina, Chile.

Nem mesmo o susto de uma das aventuras a fez perder o gosto. Na Argentina, enfrentaram um ciclone, por mais de 100 quilômetros. Os ventos foram tão fortes que jogavam a moto para o lado oposto da pista.

- Nunca chorei e rezei tanto!

Mas já virou paixão daquelas que não se larga com facilidade - e nem com desafio.

- É uma liberdade que você tem em cima da moto! No carro, você está dentro da caixinha. Na moto, está livre! Vê muito mais!

Está aposentada há seis anos. Mas não sente vontade de deixar o trabalho por enquanto.

- Os filhos estão formados! O que eu vou fazer em casa?

Quando o momento chegar, já sabe bem o que vai fazer.

***Na garupa da moto, Vanilda vai sair por aí, conhecendo a parte do mundo que falta. Estará sempre a escrever boas histórias!***



## ***Vanderlei*** CRESCEU SEM ENERGIA ELÉTRICA E SE TORNOU ESPECIALISTA EM AR-CONDICIONADO

.....

**S**abe aquela temperatura gostosa que recebe a gente quando as portas do RibeirãoShopping se abrem? No calor ribeirãopretano, é alívio imediato!

É preciso atenção, porém: os termômetros não podem estar muito gelados, tampouco quentes.

- O ideal é 23 graus. Não pode ser muito frio, para balancear a temperatura de fora e não dar choque térmico nas pessoas.

Em 1978, quando Vanderlei Pezarezi chegou a Ribeirão Preto, mal conhecia a energia elétrica. A eletricidade só chegou ao sítio onde ele cresceu com sua família, em União Paulista, região de São José do Rio Preto, pouco tempo antes de se mudarem.

Mal chegou e já passou a conviver com maquinário de muita tecnologia para a época. Sem nunca ter visto um ar-condicionado, conseguiu uma vaga para o setor de refrigeração na empresa Matarazzo.

Agarrou a chance e se tornou especialista na área.

No RibeirãoShopping há 14 anos, é responsável pelo sistema for-

mado por máquinas e centrais de abastecimento de água que deixam o ambiente sempre fresquinho. É preciso muito trabalho para manter, diariamente, a tal temperatura ideal.

- Nas máquinas, se você não tiver uma experiência, não faz funcionar.

Era 1973. A novela “Mulheres de Areia”, na TV Tupi, hipnotizava os telespectadores, ainda espantados com a tecnologia da televisão em preto e branco.

Vanderlei tinha 17 anos. Partia para pequena vila da cidade, a três quilômetros do sítio onde vivia, e fazia como dezenas de vizinhos.

- Eu ia quase todos os dias para assistir. Meu avô tinha TV e juntava gente para ver a novela! Era uma salona. Reunia o povão lá e ficava assistindo.

A eletricidade só chegou ao sítio por volta de 1974, quatro anos antes da partida da família. Ainda assim, eles não tinham eletrodomésticos.

A rotina do menino era apartar bezerro, tocar as vacas e ajudar na roça quando chegava da escola. Em 1978, o avô, que era dono do sítio, faleceu. Vanderlei, os pais e o irmão partiram para transformar a vida em Ribeirão Preto.

Aos 22 anos, ele chegou na cidade grande, cheio de vontade e sem muita experiência.

- Eu nunca tinha visto aquelas máquinas!

Começou a trabalhar em um supermercado e foi pedir emprego na Matarazzo.

- O rapaz mandou eu preencher a ficha e falou: ‘Quer começar hoje?’. Olhei assim e falei: ‘Vixi, não sei se aprendo’.

Aprendeu e se tornou especialista.

Ficou na fábrica por 15 anos, até fechar. Depois, passou por outras empresas até chegar ao RibeirãoShopping, 14 anos atrás. Criou os três filhos no ofício.

É responsável pela equipe que mantém a temperatura dentro dos corredores sempre agradável. O sistema é complexo: são oito estações de água, que é refrigerada para entrar na tubulação e deixar o shopping “friozinho”, como ele diz.

A maior dessas estações, ele conta, é o “coração do shopping” e, como tal, não pode parar.

Os filtros são lavados diariamente.

- Ele puxa o pó! É para ficar sempre limpinho!

Todo dia é preciso resolver algo. Se uma das lojas tem um problema, Vanderlei corre para resolver. São correias que quebram, rolamentos que precisam ser trocados, válvulas e uma porção de outras peças que é preciso experiência para entender.

Procura ensinar o que sabe para a equipe. Um dia também foi aluno.

- Se você tem vontade de aprender, você aprende. Se não tem, vai ficar sempre parado naquilo ali. Eu aprendi!

Se aposentou há mais de uma década, mas não pensa em parar.

- Tô aí! A hora que eles falarem não quero mais, eu pego meu rumo. Meu irmão aposentou. Aí fica lá: assiste um filme, cochila. Eu realmente não consigo.

Encontrou, inclusive, uma atividade para os dias de folga. Vendo vídeos no Youtube aprendeu a produzir detergentes, sabão de pedaço, amaciantes. Não compra nada disso em casa. E ainda presenteia e vende os produtos que faz.

- Eu falei que eu tinha que ser químico!

Também gosta de retomar as raízes. Nos dias livres, viaja para o sítio de um amigo e vai para a terra plantar, carpir.

- Quem nasceu no sítio nunca esquece!

O plano é comprar um pedacinho de terra, colocar uma vaca e tomar leite sempre fresquinho. Mas quando o final de semana acaba, quer logo voltar para o movimento da cidade.

Uma curiosidade arranca boas risadas. Ele, especialista em ar-condicionado, não se deixou contagiar pela proposta do ar sempre fresco.

- Tapa o nariz da gente! Dá um sufoco!

Há mais de 30 anos cuidando das máquinas que refrigeram o ar, Vanderlei prefere dormir com as janelas abertas.

Entre raízes e transformações, celebra a história que escreveu.

- Eu vim assim, como se diz, no escuro. Para chegar aqui e fazer tudo isso...

***E segue. Sabe aquele alívio que a gente sente?  
Tem a mão de Vanderlei!***





## EM DUAS DÉCADAS DE RIBEIRÃO SHOPPING, BOMBEIRO *Lima* COLECIONA HISTÓRIAS

**L**ima, 50 anos, chega para a entrevista carregando um rádio, dois celulares e um molho de chaves. Não é um molho qualquer, é preciso frisar.

- A última vez que minha filha contou tinha 62 chaves! Cada uma delas abre um monte de portas.

Ele quer estar preparado caso alguma intercorrência ocorra. É preciso agir rápido, explica.

Mesmo nos dias de folga, carrega um kit no bolso: luvas descartáveis e oxímetro. A mala de primeiros socorros não sai do carro. Já perdeu as contas do número de acidentes em que parou e ajudou.

No Ribeirão Shopping há 22 anos, soma histórias. É um dos nomes mais citados pelos colegas de trabalho em suas entrevistas: “Eu chamei o Lima”, “O Lima me ensinou”, “o Lima veio correndo para resolver”, são algumas das lembranças.

Logo nos primeiros minutos de sua narrativa, a gente compreende o porquê.

- Trabalhar enche o saco. Então, tem que trabalhar no que gosta. Eu sou apaixonado pelo que faço. Faço de coração!

Repete várias vezes o carinho pela profissão de salvar e cuidar de vidas.

O nome é Luiz Cláudio de Lima, mas ele até demora a responder quando alguém o chama pelos dois primeiros. No Shopping sempre foi “Lima”.

Quando tinha seis anos, a família se mudou de São Paulo para Ribeirão Preto. Até então, só passeavam pela cidade. E adivinhe qual era o local de passeio?

O pai teve uma oficina mecânica. Lima começou a ajudá-lo aos sete anos, no contraturno da escola. Trabalhou na mecânica por décadas.

Também veio de família o gosto pela música. O pai era saxofonista na igreja. Lima começou a tocar caixa na fanfarrinha da escola. Depois, tocou bateria em bandas, trabalhou na noite e deu aulas.

O encantamento pela profissão de bombeiro nasceu lá na infância e foi se consolidando.

- Quando senti esse lado de poder ajudar as pessoas me apaixonei.

Por cinco anos, conciliou o trabalho no RibeirãoShopping com a oficina e a música, mas o corpo não aguentou.

- Eu dormi na moto, dirigindo, bati em um carro parado e machuquei bastante. Larguei tudo e fiquei com o Shopping.

Entrou no dia 20 de maio de 2001: aniversário da esposa e da filha, como eletricitista e brigadista, por uma empresa terceirizada. Já trabalhando, surgiu a possibilidade de se tornar bombeiro especialista. Fez o curso de bombeiro civil e começou a atuar. Depois, foi contratado diretamente pelo Shopping.

Quando a chefia sugeriu que ele coordenasse a equipe, foi logo negando.

- Eu disse: "Não quero, não. É muita responsabilidade". Me falaram para ficar provisoriamente. Fui ficando...

Não mudou mais de posto.

Hoje é segurança do trabalho e coordena a equipe de 15 bombeiros que estão sempre em alerta.

- É super gratificante poder salvar alguém. Todo dia alguém passa mal, algo acontece.

As histórias são muitas.

Lembra da idosa que engasgou com um pedaço de carne em um restaurante. Ela chegou a ter uma parada, mas a equipe conseguiu reverter o quadro. Outra senhora infartou no supermercado e, novamente, os bombeiros agiram rápido.

- As pessoas te encontram e agradecem: 'Você salvou meu filho, reverteu a parada da minha mãe!'

Alguns casos surpreendem até mesmo quem tem o inesperado como companheiro. Uma moça perfurou um garfo na língua por acidente! A bicharada que decide passear no Shopping: já capturaram cobra que chegou ao estacionamento no motor de um carro, gamba e capivara.

- Acontecem coisas que até Deus duvida!

Uma das ocorrências mais comuns é com anéis menores do que os dedos. Ficam presos e é preciso ajuda especializada para tirar. E uma das mais complicadas que atendeu foi uma criança presa dentro do carro.

- Às vezes a gente tem medo de tentar e não conseguir resolver. Quando o rádio chama, já vamos pensando em tudo que podemos e não podemos fazer.

Por tantas surpresas, é preciso preparo completo. O bombeiro deve estar pronto para acolher e socorrer.

- Muitas vezes, a pessoa que está passando mal só precisa conversar, quer que você a escute. E nós devemos ter paciência e entender que é isso que a pessoa está precisando.

Como coordenador, olha para sua equipe com esse mesmo afeto.

- Eu não sou chefe. Sou amigo responsável pelos bombeiros. Sento, converso com eles. É engrenagem: uma equipe ajudando a outra!

Gente é emoção: tem momentos bons e outros nem tanto, ele bem sabe.

- Tem dias que você não tá 100%. Mas quando o rádio toca, dá aquela respirada e vai. O Luiz Cláudio vai embora e aparece o Lima.

No RibeirãoShopping coleciona dezenas de histórias de herói e apenas uma de amor. Conheceu sua companheira entre um atendimento e outro. Ela é enfermeira e os dois somam esforços em diversos atendimentos.



Tem uma filha de 17 anos e dois meninos, de 2 e 5. Algum será bombeiro no futuro? Se depender do encantamento do pai, certamente!

Os planos para o futuro? Vai “ficando”, como fez lá no convite provisório de duas décadas atrás.

- Metade da minha vida eu passei aqui. É gratificante! Sou apaixonado pelo que eu faço!

**Alguém duvida?**







## PRIMEIRO EMPREGO DE *Grazi* FOI NO RIBEIRÃO SHOPPING AOS 18 ANOS

---

**P**ouca gente sabe a localização da sala em que Grazi trabalha. Somente pessoas autorizadas podem chegar até a Central de Segurança. O espaço parece um bunker de filme. Escadas aqui, portas ali, identificação ao entrar, câmeras para todo lado. Situado bem no alto, escondido dos olhares, onde nem se imagina.

Na sala onde Graziela Leonel de Oliveira, 38 anos, passa a maior parte do seu dia, há dezenas de televisões. Ela é uma das funcionárias responsáveis pelo monitoramento que mantém a segurança do Ribeirão Shopping, 24 horas por dia, sem pausas.

Cada cantinho do enorme complexo é televisionado.

Entre as dezenas de histórias que assiste em tempo real, carrega as mais bonitas sempre na memória. Outro dia, percebeu que uma criança estava perdida. Era um menino, com síndrome de Down. Ao invés de desespero, ele se sentou quietinho e avisou aos seguranças que iria esperar a mãe.

A equipe toda se mobilizou. Corre daqui, avisa dali. Em poucos mi-

nutos a mãe já havia sido localizada. Grazi acompanhou tudo e ajudou pelas câmeras. Então, assistiu ao encontro dos dois, sem segurar a emoção. Um cinema da vida real.

- Ela deu um abraço tão gostoso nele! Me emocionei na hora! Foi muito bonita a cena.

Nem sempre as cenas são bonitas assim. O trabalho da Central é garantir que tudo funcione com tranquilidade e segurança dentro do complexo. Por isso, a equipe sabe de toda a movimentação no Shopping: quem entra, quem sai, prestadores de serviços, obras, entregas, eventos.

Se você já precisou tirar uma dúvida com um segurança, escutou a frase: “Vou confirmar com a Central”. O trabalho é ininterrupto. Não dá para piscar.

- É 24 horas! Sempre tem uma pessoa para atender.

O primeiro emprego de Grazi foi no RibeirãoShopping, como vendedora. O cenário não era estranho. Por ali, ela já guardava boas memórias dos passeios que fazia com os pais na infância. Por isso, em 2005, quando completou 18 anos e decidiu trabalhar, o Shopping foi o primeiro lugar que lhe passou pela cabeça.

Entregou dezenas de currículos nas lojas do centro de compras. Entrou como vendedora em um estabelecimento que hoje já não existe mais e, atenta à movimentação dos corredores, se encantou pelo trabalho das recepcionistas de piso, funcionárias do RibeirãoShopping, que atendiam e orientavam os clientes.

Buscou uma oportunidade e foi contratada meses depois, em agosto de 2005.

No dia a dia de trabalho, surgiu uma paquera que, em um ano, se tornou casamento. O marido era colega de trabalho, cuidando dos acessos pelas portarias.

- Eu gosto muito daqui! O ambiente, as pessoas com quem eu trabalho. Até o meu companheiro eu conheci aqui!

Hoje ele já não trabalha mais no Shopping, mas a história de amor segue firme.

Grazi foi convidada para fazer parte da Central de Operações em março de 2010, logo após a licença- maternidade do primeiro filho.

- Antes do meu filho nascer, eu já estava sendo cotada para essa vaga. Então, quando engravidei, me bateu aquele desespero. Tive muito



medo de perder essa oportunidade.

Nada disso! Quando retornou da licença, a vaga estava à sua espera.

O segundo filho chegou em 2017 e a mãe se divide entre o trabalho e a rotina com os pequenos.

- Mãezona? Até demais! Quero proteger de tudo e de todos!

O mais novo nomeou o local de trabalho e passeio da família como “Shopping da mamãe”. A história se repete, entre gerações. Grazi passeava com seus pais e hoje leva os filhos.

- A praça central é um ponto de encontro, referência. Eu me lembro de quando era criança e vinha passear aqui com meus pais. Hoje gosto de trazer minha família para relaxar no Jardim Suspenso.

Após quase duas décadas, o plano para o futuro é permanecer onde está.

Ela quer realizar o sonho da faculdade, ver os meninos formados e, se tudo der certo, continuar trabalhando no único local em que já trabalhou.

- Se um dia eu trabalhar em outro lugar, vou até estranhar. Tenho muita gratidão pelas oportunidades que eu tive. Muitas coisas que eu tenho foram conquistadas aqui.

O “Shopping da mamãe” é um pouco seu, de fato.

Pouca gente sabe onde está localizada a sala de Grazi. Ela, entretanto, acompanha toda a movimentação e, com olhos atentos, ajuda a garantir que o dia a dia nos corredores do Shopping seja feito de tranquilidade.

- Que venham mais 42 anos de RibeirãoShopping!

***Faz seus votos para o aniversariante tão querido.***



## ***Donizete* É O PEDREIRO QUE TODOS OS DIAS AJUDA A DEIXAR O RIBEIRÃO SHOPPING COM CARA DE NOVO**

.....

**U**ma telha que quebra, uma porta que precisa de reparo, um piso solto, um rejunte descolado. Na rotina de Aparecido Donizete Vicentino, 64 anos, há sempre uma lista de coisas a fazer.

- O meu código é 24. Se alguém chamar pelo rádio, eu já corro.

Pedreiro no RibeirãoShopping desde 2008, sua função é deixar tudo com cara de novo, todos os dias.

- A gente faz porque gosta.

Antes de começar a trabalhar ali, ele só havia visitado o complexo uma vez. Nasceu e cresceu em Brodowski. A trajetória de muito trabalho abria pouco espaço para passeios.

Entrou com muita experiência na bagagem. Aos 10 anos, começou a aprender o ofício de pedreiro com um primo e se tornou servente. Desempenhou a profissão pela vida toda, entre reformas e construções.

- Me sinto feliz com a minha história. Em Ribeirão, quase em todo lugar, tem alguma coisa que eu fiz.

Na cidade onde Cândido Portinari nasceu, região de Ribeirão Preto, Donizete deixou suas raízes. Trabalha em Ribeirão Preto, mas vai e volta todos os dias para Brodowski. Mora na casa que construiu quando se casou, 40 anos atrás.

- Peguei meu terreno, fiz dois cômodos e pulei dentro. Hoje tem tudo: varanda, garagem.

Só pôde estudar até a quarta série do primário. O pai trabalhava na roça e ele, bem menino, já ajudava. Depois, foi aprender a ser pedreiro com o primo. Não sobrava tempo - nem energia - para a escola. Ainda assim, encontrou uma forma de aprender. Com a experiência de uma vida toda, foi responsável por grandes construções.

- Eu fazia as obras do começo ao fim: marcava, fazia a fundação. Naquela época a gente fazia de tudo. Se eu olhar uma planta, sei destrinchar tudinho.

Para que as duas filhas tivessem conforto e estudos, dobrava os turnos de trabalho. Durante o dia, construía e reformava. A noite, trabalhava como garçom em festas e eventos. Foram 25 anos nessa rotina. Começava na quinta-feira e ia até domingo. Mas não reclama.

- Eu gostava de fazer. A gente faz porque gosta. Trabalhei muito!

Também encontrava espaço para fazer o bem. Donizete e a esposa são católicos e participaram da equipe de batismo da igreja por muitos anos. Também são voluntários nas quermesses e eventos.

- Uma vida toda trabalhada!

Foi convidado para trabalhar no RibeirãoShopping em 2008. Há 15 anos, segue a mesma rotina. Acorda às 4h30, antecipando o sol. Sai às 5h15, pega o ônibus e parte para Ribeirão Preto. Chega no trabalho entre 7h e 7h30. Às 17h30 encerra o expediente e recomeça o trajeto, para chegar em casa por volta das 20h30.

- Eu prefiro! Vai pôr o carro sozinho na estrada? Não compensa!

Para trabalhar em equipe por tanto tempo alguns itens são essenciais, ele diz.

- Para começar tem que ter paciência e bom-humor. Mas precisa saber com quem brinca. Senão acha encrenca logo, logo.

E para os serviços ficarem bem feitos?

- Tem que ter o capricho! Não desperdiçar material também.

Conhece todo o telhado do enorme complexo. Poucas informações e



ele já sabe a posição exata da telha que precisa trocar.

- É um telhado muito grande lá em cima! São três tipos de telhas: amianto, estrutural e zinco. Fui aprendendo. Só de ver já aprendo rápido a fazer.

Após 64 anos de muito trabalho, começou a pensar em aposentadoria. Vai - finalmente - ficar de pernas para cima o dia todo? Nada disso! Já tem uma lista de afazeres em casa também. Ajuda a esposa com os salgados que ela faz para vender, cria artesanatos com latinhas de metal.

- Tô sempre fuçando em alguma coisa!

O melhor tempo, entretanto, é aquele em que está na companhia da netinha. Em abril de 2023, a pequena Gabrielly Vitória estava com seis meses.

- É a alegria da casa!

Donizete olha para sua história com orgulho.

- Olha onde eu vim parar! Olha como estou!

Planeja aposentar as ferramentas, mas quer ver o legado continuar. Afinal, faz parte dos 42 anos que o RibeirãoShopping está a comemorar.

***- Que ele dure outros 42 anos e muito mais!  
Que as novas gerações possam curtir!***



## EM 34 ANOS DE RIBEIRÃO SHOPPING, *Valdecir* REALIZOU O DESEJO DE CURSAR ENGENHARIA

Valdecir de Souza da Silva, 58 anos, chegou ao Ribeirão Shopping quando tudo no entorno era fazenda.

Trabalhando como segurança no estacionamento, rotineiramente tinha que tocar as vacas vizinhas que insistiam em passear pelo centro de compras.

Assim como o empreendimento cresceu e se transformou, a trajetória de Valdecir tomou outros rumos.

- Eu cresci com o Shopping como profissional e pessoa.

Quando entrou para trabalhar, havia cursado até a quarta série. A vida dura na roça não abria espaço para os estudos. Hoje, 34 anos depois, ele é engenheiro, com pós-graduação em Segurança do Trabalho.

- Quando os filhos começaram a andar sozinhos, eu fui estudar. Nunca é tarde para começar. Eu tinha o sonho de ser engenheiro.

Fez o supletivo aos 35 anos e a faculdade aos 47. É líder de supervisor, responsável pelos setores de manutenção e segurança do complexo.

- É uma história que, se fosse para começar de novo, eu começaria

porque tenho muitas conquistas. Minha vida toda foi aqui.

Aos 11 anos, Valdecir teve seu primeiro registro em carteira, trabalhando em uma usina. A família é do Paraná. Desde muito cedo, ele tomou para si a responsabilidade de cuidar dos quatro irmãos mais novos.

- Minha mãe era sozinha naquela época. Não tive uma infância de brincar, estudar. Acordava às 5h para ir na roça. Colhia café, cortava cana. Hoje é celular. Eu pegava enxada e facão.

Em meio a tanta dureza, algo continuava a pulsar.

- Eu tinha um objetivo de vida. Sabia que se fosse para a cidade grande, eu iria crescer, teria possibilidade de estudar e aprender o que eu queria. Quando meus irmãos já estavam se virando, eu vim para Ribeirão.

Em 1985, aos 20 anos, ele partiu com a bagagem cheia de expectativas.

- Eu tinha o sonho de aprender a dirigir, ter um carro, uma casa, uma família, fazer uma faculdade. Não sabia nem se teria uma bicicleta para andar.

O irmão mais velho já estava na cidade, trabalhando no RibeirãoShopping, e dizia que havia boas possibilidades de trabalho. Valdecir chegou a buscar emprego no centro de compras logo quando chegou, mas naquela época a empresa não permitia parentescos. Então, foi se ajeitando em outros lugares.

Em 1989, quando o irmão partiu para outros caminhos, ele tentou novamente.

- Eu já tinha o propósito de trabalhar aqui.

Foi admitido e fincou raízes.

- O pessoal brinca que quando o Dr. Perez comprou o RibeirãoShopping eu já tinha uma casinha aqui dentro. Eu amo aquilo que eu falo! Amo!

Como segurança de estacionamento, cuidava do entra e sai na área externa.

- A avenida Presidente Vargas era terra. Aqui em volta era tudo cana e o bairro era a fazenda Nova Aliança. É o tempo...

O laço foi crescendo e novos cargos foram surgindo. Inspetor, agente, encarregado, supervisor e, há 12 anos, líder de supervisor.

- O foco é a segurança, mas a gente precisa cuidar de tudo o que acontece. Cada um tem o seu setor, mas aqui é um ajudando o outro.



O olhar atento é essencial, ele diz.

- O todo, todo mundo vê. O detalhe é o mais importante, onde as pessoas não estão vendo.

Ele garante que conhece cada pedacinho do imenso complexo que é seu local de trabalho.

- Eu posso falar para você cada fio, cada espaço. Eu vi colocar cada pedra nas expansões.

As vacas já não são visitantes do Shopping. Em 34 anos, tudo se transformou, dentro e fora do complexo. Foram muitas e muitas gestões diferentes. Valdecir permaneceu.

- O que eu faço hoje, lá em 89 era diferente porque a sociedade mudou. Eu falo para eles: tem que ter visão, abrir. Não pode olhar só para a frente.

Ele conta que, dia desses, um cachorrinho abandonado se sentiu à vontade para passear pelo RibeirãoShopping. Espantar o bichinho talvez fosse a solução mais rápida.

- Desde um cachorro temos que cuidar com carinho. Nós estamos aqui para cuidar. E cuidar é cuidar de tudo.

Acolheram o animal, ofereceram água, comida e buscaram uma ONG que pudesse fazer o resgate do cãozinho.

- Aqui é preciso aprender a cuidar. Resolver a situação, sem criar um problema.

A segurança transita em todos os espaços do centro de compras e não permite o piscar de olhos. É preciso, então, estar preparado para qualquer situação: do cachorro abandonado à ameaça do patrimônio. O que é necessário?

- Você só consegue ser efetivo na função se gostar do que está fazendo.

Ele é chamado de "Paizão da segurança" pelos colegas de trabalho.

- É orientar, pegar na mão, ensinar o jeito de fazer o serviço. Todas as pessoas têm problemas. Às vezes você é psicólogo, é tudo na vida da pessoa. É assim que consegue uma boa equipe!

A esposa e os dois filhos acompanharam toda a jornada.

- Minha vida toda foi aqui. A minha família cresceu junto comigo.

Se casou em 1988, com uma namorada lá do Paraná que topou crescer junto uma história em Ribeirão Preto.



Quando os filhos já estavam encaminhados, decidiu buscar o sonho adormecido e voltou para a sala de aula.

- A empresa cresce e você tem que crescer junto com ela. Não pode ficar parado no tempo. O ensino ninguém toma de você. Eu queria estudar para a minha vida e para o trabalho também.

Junto com os filhos, criou uma empresa própria e, então, também se tornou empreendedor.

- Eu aprendi aqui!

Em 2012, se aposentou. Entregou a aposentadoria para a gestão, com o coração apertado. Quando questionaram: “Você quer continuar?”, não pensou para responder.

- Se eles permitirem, vai mais 34 anos!

Ficou por tempo indeterminado. Não tem vontade de partir.

Décadas atrás, com a bagagem cheia de expectativas, Valdecir deixou o Paraná sem saber o que iria encontrar. Hoje, celebra cada passo da sua trajetória.

***- Eu me sinto muito realizado. O RibeirãoShopping me realizou.  
Eu passei uma vida aqui. Mas só estou aqui porque  
eu gosto do que eu faço!***



## *Naiara* COMEÇOU NO RIBEIRÃO SHOPPING AOS 18 ANOS, EM UMA VAGA TEMPORÁRIA, E NÃO SAIU MAIS

.....

**N**aiara Costa Francischini, 37 anos, entrou no Ribeirão Shopping em 2004, aos 18 anos, para uma vaga temporária no departamento de auditoria. Não saiu mais!

De fala séria, ela é das contas, números e planilhas. Mas também é do contato e da troca. Gosta de compartilhar o que sabe e aprender o novo também.

- Eu gosto muito de ensinar. Nunca guardei conhecimento para mim. O que eu sei, eu passo e também espero receber o mesmo. É troca de conhecimento!

Ribeirão Pretana, cresceu no bairro Avelino Palma, com os pais e as duas irmãs. A mãe era cozinheira e o pai trabalhou como garçom e segurança.

Eles se separaram quando ela tinha 10 anos, mas a história não terminou aí. Quando ela se casou, aos 22, os pais reataram o relacionamento e fizeram questão de (re)casar até no papel.

- Ninguém imaginava!

Na adolescência, trabalhou por um ano como secretária.

Lembra como se fosse ontem da ligação que recebeu com o aviso de que havia conquistado a vaga para a auditoria do RibeirãoShopping.

- Eu estava desempregada e fiquei muito feliz. Essa foi a sensação: consegui um emprego! Entrei com o objetivo de ficar.

Ao longo dos anos foi mudando de cargo e somando conhecimentos.

Dez anos atrás, pensou em voar. Fez um curso de comissária de bordo e engravidou do primeiro filho no percurso. Então, abandonou os ares e decidiu permanecer.

- Era um sonho, mas minha escolha foi ficar com meus filhos.

Entre 2018 e 2022, realizou o desejo adormecido da faculdade e cursou Administração de Empresas.

Entre 2011 e 2022, atuou como assistente financeira de estacionamento. Quando a gestão desse setor mudou, foi preciso se reinventar dentro das equipes.

Ela, então, colocou em prática a vontade de compartilhar conhecimento. Começou a ajudar um setor aqui, outro ali. Estava sempre à disposição para ensinar algo que já havia aprendido nesses 19 anos de administrativo. Assim, se tornou essencial.

- Aqui não funciona guardar o conhecimento para você. As equipes são interligadas.

Quando o expediente acaba, dá início a outra rotina.

- É hora de me cuidar.

Faz academia e gosta de pedalar. Participa de um grupo e sai de bike pela cidade pelo menos uma vez por semana. Nas folgas, o passeio é com os filhos de 10 e 6 anos.

Entre os momentos que mais marcaram sua história de Shopping, cita a pandemia como um dos principais. Perdeu sua irmã mais velha por Covid, aos 42 anos. O apoio dos colegas foi essencial para prosseguir.

- Eu tenho uma história aqui. Gosto muito de trabalhar no RibeirãoShopping.

Ao aniversariante, então, ela não economiza elogios.

**- Ele se destaca. Para mim, é o melhor Shopping que tem.**



## **Alessandro** CUIDA DA MANUTENÇÃO PREDIAL, O SETOR “FAZ TUDO” DO RIBEIRÃO SHOPPING

.....

**A** manutenção predial é o “faz tudo do RibeirãoShopping”. Os olhos precisam estar treinados para enxergar e consertar grandes problemas e pequenos reparos.

Trincos, marcas nas pinturas, troca de mobiliário, uma mesa que quebra na praça de alimentação, banheiros com peças soltas: todo dia há dezenas de coisinhas a serem feitas.

Como encarregado de predial, Alessandro Alves da Silva, 47 anos, precisa estar atento a todos esses detalhes, diariamente.

Ele é responsável por uma equipe de função essencial:

- Tem que estar tudo perfeito para funcionar. Sempre 100%!

Todos os dias, chega ao Shopping às 7h da manhã, realiza uma vistoria por todos os espaços e sinaliza para a equipe o que precisa ser feito. Por meio de um aplicativo on-line, todos os colaboradores dialogam e se ajudam.

- Aqui é tudo em tempo real: aconteceu, tem que resolver. Não dá para deixar para amanhã. Quando chega amanhã, já mudou tudo.

Alessandro começou a trabalhar como pintor na adolescência, para ajudar nas despesas da família. Foi nessa vaga que chegou ao RibeirãoShopping 13 anos atrás.

A mãe, diarista, cuidou sozinha dos cinco filhos.

Quando Alessandro tinha 11 anos, o pai foi embora.

- Não foi fácil, não. Minha mãe foi guerreira até o último dia de vida.

Aos 14 anos, ele começou a trabalhar. Entrou como ajudante, na função de “faz tudo”. A empresa tinha um grupo de pintores e ele se colocou à disposição para colaborar - e aprender. Começou ali o ofício da vida toda.

- Eu tenho orgulho de mim, viu? Passar o que eu passei e chegar onde eu estou... Eu já realizei a maioria dos meus sonhos!

Entrou no RibeirãoShopping como pintor e, ano após ano, foi conquistando outros cargos. Hoje, como encarregado do setor, coordena uma equipe de oito funcionários, entre eles pintores e pedreiros, que têm como função manter o Shopping “impecável”, em suas palavras.

- Aqui tem que ser tudo padrão RibeirãoShopping. Você não vê um papel jogado no chão.

Conta que, depois de aprender o “padrão”, não conseguiu mais se desvencilhar.

- A gente acaba pegando mania de organização, quer deixar tudo arrumado.

A esposa não reclama! Aliás, ela está entre os clientes especiais que frequentam os corredores.

- Ela fala que nos outros shoppings as roupas das lojas não são como nesse!

O namoro começou na adolescência. Namoravam escondido e ela engravidou. Decidiram se casar e construir a vida juntos e o amor já soma mais de três décadas.

- Foi bom! Eu era moleque e comecei a ter responsabilidades mais cedo.

Hoje o filho já está com 29 anos. Os pais, então, encontraram um hobby para preencher o tempo nos dias de folga. Participam de um moto clube e gostam de se aventurar por aí em duas rodas.

- É uma liberdade! Bom demais! Em cima da moto dá para pensar na vida!

Já foram até Ubatuba de moto.

Quando voltam, as energias já estão renovadas para seguir com a rotina.

- Quando a gente faz o que gosta, nem parece trabalho. Aqui parece que eu estou na minha segunda casa.

Sendo assim, o plano é celebrar muitos e muitos anos do aniversariante.

- Se Deus permitir, fico até me aposentar! Tenho orgulho em fazer parte desse time!

***Na história do RibeirãoShopping, quer estar em outros vários capítulos.***



## *Dheyson* CHEGOU A RIBEIRÃO PRETO POR AMOR E FINCOU RAÍZES NA AMIZADE

.....

**D**heyson deixou o interior de Santa Catarina para viver em Ribeirão Preto por um amor que começou na internet. Tiveram apenas um encontro presencial. No segundo, decidiram morar juntos e seguem assim 17 anos depois.

No interior paulista, ele criou raízes. Como funcionário do RibeirãoShopping há 13 anos, construiu no espaço de trabalho uma segunda casa.

- Minhas grandes amizades saíram daqui. Algumas das pessoas mais importantes para mim vieram do Shopping.

Conhece todos os espaços do enorme complexo. Inclusive os segredos que mais ninguém sabe.

- Um botãozinho verde liga o Shopping inteiro!

Caminha pelo telhado apontando cada máquina, cada detalhe dos bastidores que mantêm o Shopping funcionando 24 horas por dia, sem pausas. É ali, no teto, que estão as instalações de abastecimento, eletricidade, segurança: toda uma engrenagem que, dos corredores, parece nem existir.



- A energia e a água do Shopping poderiam abastecer uma cidade de 60 mil habitantes por mês!

Ele chegou ao RibeirãoShopping em 2010, como auxiliar de elétrica, e hoje é líder do setor.

- Tem que ser maestro: tira aqui, põe ali. A manutenção é o que faz o Shopping funcionar. Eu falo para os meninos que é uma graça na minha vida trabalhar com pessoas como eles: resolvem os problemas com facilidade, são motivados.

Dheyson Lorencini, 42 anos, cresceu em Monte Carlo, interior de Santa Catarina. Família simples, quatro filhos e uma porção de desafios na trajetória.

O pai era carpinteiro. Bem pequenos, os meninos já ajudavam no ofício. Ele era também alcoólatra e, então, Dheyson só conheceu um pai um pouco mais divertido e menos calado já adulto, quando a doença foi controlada. Viveu por 10 anos sóbrio, antes de falecer no começo da pandemia.

- Eu o tenho como herói. Alguns pais ensinam. Com os defeitos dele, ele me ensinou como não ser. Mas depois, quando conseguiu sair do álcool, me ensinou também.

A mãe foi exemplo. Depois dos 30 anos, ela voltou a estudar. Fez o Magistério, trabalhou em uma creche e quis aprender mais. Cursou a faculdade de Assistência Social e depois Pedagogia.

- Ela foi uma inspiração para a família.

Com a trajetória dela como espelho, Dheyson teve energia para escrever a sua também.

Aprendeu elétrica com o pai. A mãe conta que seu interesse pela área veio de menino. Não podia ver um eletrônico que tentava desmontar para montar de novo.

Pela dureza da rotina, deixou a escola na adolescência.

Em 2001, aos 21 anos, conheceu a namorada, que viria a se tornar esposa, pelo MSN, um bate-papo on-line da época. Foram cinco anos de conversas até o primeiro encontro, em agosto de 2006. Ela viajou para Santa Catarina por três dias. Em outubro, então, ele partiu para Ribeirão Preto e decidiu ficar. Dois encontros presenciais e um casamento que já soma 17 anos.

Quando chegou a Ribeirão, Dheyson trabalhou como vendedor, mas percebeu que não levava jeito. Então, em 2007, pediu a ajuda da mãe para

fazer um curso de elétrica. A esposa estava grávida da primeira e única filha.

- Não dava para ficar daquele jeito!

Entrou em uma empresa de manutenção de geradores e logo surgiu a vaga no RibeirãoShopping.

- Como eu não era o melhor, tive que correr atrás, estudar. Eu nunca iria chegar a lugar nenhum se a equipe não estivesse comigo.

Com o apoio dos amigos de trabalho, se sentiu motivado a reescrever um capítulo de sua história. Fez o supletivo, um curso técnico e está cursando a faculdade de Engenharia Elétrica, com formatura prevista para 2024.

- O único caminho que a gente tem é estudar.

Responsável por manter o centro de compras sempre ligado, Dheyson não consegue desligar. Está sempre atento ao que acontece.

- Aqui a gente precisa resolver os problemas na hora, naquele lugar. É o que eu sempre busquei. Nunca gostei da monotonia.

Relembra uma ventania que deixou a cidade no escuro em 2018. Ele estava em casa, de folga. Quando viu o estrago pelo bairro, decidiu checar como havia ficado o Shopping. Encontrou a equipe tentando retomar a energia, sem conseguir acertar o caminho.

- Eu saí de casa de bermuda e chinelo e consegui religar o Shopping! Eu tinha que ligar.

Da troca de uma lâmpada até um reparo em uma subestação de energia onde correm 34 mil volts de eletricidade: é preciso saber fazer de tudo.

O chimarrão que veio do Sul e a cerveja artesanal que faz com os amigos são os hobbies para tentar, senão desligar, relaxar a cabeça no tempo de folga.

- Esquecer? Geralmente não!

O interruptor fica sempre ligado.

- Aqui eu tive meu crescimento profissional, mas principalmente pessoal. Eu não me vejo fora daqui.

Quer, então, continuar escrevendo os capítulos dessa trajetória. A esposa, início de tudo, segue, em cada capítulo. Outros muitos capítulos vieram...

- Eu tenho orgulho de mim mesmo. Ver onde eu estou e enxergar de onde eu saí...

***E outros tantos ainda estão por vir.***





## AOS 30 ANOS, *Ernandes* REALIZOU O SONHO DE SER BOMBEIRO E HOJE SALVA VIDAS

.....

Já se passaram 13 anos, mas sempre que Ernandes encontra aquela família na rua, a mãe lhe agradece: “Foi ele que te salvou!”. Ele ainda estava fazendo o curso de bombeiro civil quando salvou a primeira vida. A vizinha começou a gritar por socorro com a recém-nascida engasgada com leite. Ele fez a manobra de desengasgo e a pequena voltou a respirar na hora.

Agora, já é uma adolescente. Na cidadezinha de Serrana, onde moram, vez em quando se encontram. Sempre há o agradecimento.

- É gratificante, né?

Vem de menino o encantamento de Francisco Ernandes Augusto, 43 anos, com a profissão de bombeiro. Brincava de caminhão e, se visse um acidente, queria correr para ajudar.

- É da gente! Corre no sangue!

Foi preciso paciência e persistência para chegar aonde queria.

A mãe era doméstica e o pai tinha um açougue. Aos 14 anos, ele já ajudava nos trabalhos com o comércio. Depois, trabalhou em outras

muitas profissões.

- De todos os meus patrões, meu pai foi o mais bravo. Sempre cobrou postura, bom atendimento aos clientes. Eu trouxe isso para a minha vida.

Aos 30 anos, decidi que era a hora de buscar a realização.

- Eu trabalhava no açougue, mas o sonho era ser bombeiro.

Soube que um curso para bombeiro civil estava em andamento e resolveu que, dessa vez, não deixaria passar.

- Ser bombeiro é ter paixão e orgulho do que faz. Ajudar o próximo e fazer seu trabalho sempre com amor e carinho, sem esperar receber nada em troca. Não tem preço que pague ouvir um 'muito obrigado' depois de um atendimento.

Desde então, colhe a alegria de fazer o que ama. Há 13 anos, é bombeiro no RibeirãoShopping, onde coleciona boas histórias.

Ernandes conhece dois cenários distintos do Shopping. Chega às 18h e encerra a jornada às 6h. Trabalha tanto com os corredores cheios de clientes, quanto com a movimentação de obras e máquinas da madrugada.

Com três meses de trabalho, se assustou ao ver o coordenador chamando para uma conversa com um papel em mãos.

- Achei que ele iria me demitir!

Grande engano! A carta era uma parabenização, com direito a prêmio, fotos e, principalmente, o agradecimento da administração.

Naquele dia, Ernandes estava em horário de almoço indo comprar uma coca-cola quando percebeu uma mãe precisando de ajuda. Com o filho, um menino com deficiência, ela precisava de orientação para encontrar uma cadeira de rodas. Ernandes nem titubeou. Não ficou satisfeito em orientar, apenas. Pegou o menino e a mãe e atravessou todo o Shopping para levá-los ao setor onde encontrariam o artefato.

A família se sentiu tão acolhida que passou no SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) e registrou um elogio que, rapidamente, chegou à gestão.

- Eu ajudei de coração, nem falei para ninguém. A gente sempre tenta fazer o bem, sem pensar em receber nada. Mas aqui todo mundo olha o que você faz. Quando chegar a hora de ser elogiado, você será elogiado.

Guarda essa história com carinho e orgulho.

Começou com o pé direito, no dito popular. E seguiu assim.

São muitos os capítulos marcantes. Bebês que ajudou a desengasgar, criança que se prendeu na cadeira, pessoas passando mal, atendimentos de todo tipo.

Às 22h, quando as lojas fecham as portas, o trabalho continua.

As obras e grandes reparos, assim como a limpeza do Shopping, acontecem na madrugada. E foi assim que, noite dessas, durante um trabalho, um prestador de serviços cortou um cano de água por engano. A água que saía fez cair o gesso em um dos quiosques. Detalhe: na manhã seguinte, eles receberiam a visita de um dos donos do complexo. E tudo precisava estar ainda mais impecável.

Corre daqui, telefona dali. O gesso se despencou às 3h da madrugada, a equipe somou esforços.

- Quando o Shopping abriu, às 10h, parecia que nada tinha acontecido. Temos que estar sempre preparados!

Quando o expediente acaba é hora de relaxar?

Relembra uma história que responde a pergunta. Indo para casa depois de uma jornada de trabalho, parou no posto para abastecer quando escutou um estouro no cruzamento da avenida Presidente Vargas com a Fiúsa. Acidente de moto. Motoqueiro machucado. Ernandes decidiu prestar os primeiros socorros até o Resgate estar no local.

Imobilizou a vítima, afastou os curiosos e tirou seu capacete.

- Quando eu tirei, ele vomitou sangue. Se eu não tirasse, ele iria morrer engasgado.

Mais um desfecho feliz. Mais uma vida salva para a extensa lista. Não há folga para quem escolheu a profissão de ajudar o próximo.

- A gente sai para dar certo! Não pode dar errado!

Lá em Serrana, a família de Ernandes foi se transformando nesses 13 anos. Casado há duas décadas, o primeiro filho nasceu no mesmo ano em que ele começou no Shopping e o segundo quatro anos depois. São a grande alegria do pai.

Cauã, 13, sonha em ser jogador de futebol. Cauê, 9, quer ser bombeiro como o pai. Ernandes, então, pensa em passar para a segunda geração o posto que tanto gosta.

- Eu falo para ele: quando o pai estiver para aposentar, você entra!

Passear no RibeirãoShopping é um dos programas preferidos dos



meninos. O pai, assim, não se ausenta nem nas folgas.

- Esse Shopping é minha família. Representa tudo. Minha mãe e meu pai me ensinaram. E o RibeirãoShopping veio para agregar, melhorar.

Recentemente, a família somou mais uma conquista: a casa própria, do jeitinho que sonharam. Ernandes se prepara para um novo curso no próximo ano. Quer se formar técnico do Trabalho.

- Eu estou nesse mundo é para isso: ajudar o próximo e amar minha família!

***O amor pelo que faz é a roda. A alegria de ajudar o próximo é o combustível que lhe faz estar sempre a caminhar!***



## TRABALHANDO NO SHOPPING, *Helen* REALIZOU O SONHO DA FACULDADE

---

O cenário da foto é a fonte que por bastante tempo foi boas-vindas na entrada principal do RibeirãoShopping. A filha de Helen era bebê.

Nos anos em que trabalhou como recepcionista de piso, acolhendo e orientando os clientes pelos corredores do centro de compras, Helen rotineiramente esbarrava nas boas memórias dos passeios que fazia por ali em família. Entre eles esse, registrado em foto que ela guarda com carinho.

- Eu adoro entrar aqui, sentir o cheiro do Shopping. É especial, traz saudade.

Naqueles tempos, ela não imaginava que um dia trabalharia no RibeirãoShopping e fincaria raízes por ali. Já são 13 anos como funcionária.

Recentemente passou a dividir a jornada com aquela bebezinha da foto. Sua filha Nátili, que hoje tem 19 anos, também trabalha no centro de compras onde passeava com a mãe.

- Eu tenho uma história aqui dentro!

O Shopping trouxe aprendizados profissionais, amigos e também resgatou um sonho que havia se perdido na trajetória.

Em 2022, concluiu a faculdade de Administração de Empresas, um desejo que havia ficado adormecido. E até desacreditado.

- Meu sonho era ser administradora de empresas. Sempre sonhei. Nem imaginava que um dia iria conseguir fazer faculdade.

Ribeirãopretana, Helen dos Reis Gabaldo, 38 anos, cresceu entre quatro irmãos: um homem e três mulheres. Uma delas é sua irmã gêmea. Mãe faxineira, pai sapateiro: foi preciso muito esforço para manter a família.

Para ajudar em casa, ela começou a trabalhar cedo. Aos 15 anos, cuidava de um bebê durante o dia e ia para a escola à noite. Depois, passou por assessorias de cobrança, empresas de telemarketing, entre outros trabalhos.

Aos 18 anos, engravidou de Nátali. Se casou e ficou quase duas décadas casada. O sonho da faculdade precisou ser repensado. A rotina era de muito trabalho e cuidados com a pequena.

Estava em busca de emprego quando surgiu a vaga para o Shopping que, até então, era local de passeio onde colecionava bons momentos.

Ficou por um ano como recepcionista de piso e decidiu buscar uma outra oportunidade. Pediu uma vaga como recepcionista da administração e um mês depois foi chamada para começar.

Passou sete anos atendendo o público diverso que passa todos os dias por ali, antes de mudar para a expedição e, depois, para a área de Recursos Humanos, onde está há dois anos.

- Aqui é minha segunda casa.

Entre uma função e outra, somou histórias.

Como recepcionista de piso, ela atendia diretamente o público. Lembra o dia em que, ao trocar uma chopeira, um restaurante causou um barulho muito alto, que deixou os clientes com medo. Uma correria teve início na praça de alimentação.

- A gente não sabia o que estava acontecendo, mas minha atitude foi ir para lá ajudar as pessoas!

Em poucos minutos o mistério foi esclarecido. E Helen já havia ajudado a acalmar os ânimos de muita gente.

No tempo em que esteve na recepção da administração, conta do se-





nhor que, todo mês, passava por ali para papear. Um dia, ele chegou agitado e não conseguia falar. Helen conseguiu compreender que, ao mexer no dente, ele havia deixado cair uma tesoura e estava engasgado com o objeto na garganta.

Imediatamente, buscou socorro para o idoso. A equipe dos bombeiros e primeiros socorros foi acionada e tudo foi feito com rapidez para que ele tivesse um atendimento de saúde com urgência. O desfecho foi feliz - ufa!

- Essa história ninguém acredita!

Entre tantos casos, ela foi somando aprendizados.

- Vou levar para a vida o que eu aprendi aqui! Amadureci muito!

O sonho da faculdade foi realizado com muito apoio dos colegas de trabalho e gestores. O plano agora é continuar estudando e aprendendo.

Ela conta que dia desses pegou um Uber. No trajeto, o motorista lhe contou que tinha o sonho de estudar, entrar na universidade. Helen, então, compartilhou sua trajetória e deixou a mensagem que, desde então, tem sido sua companheira:

***- O que eu deixo de mensagem? Nunca desistir! Sempre ir conquistando mais e mais. Nunca é tarde.***





## COMO COORDENADOR TÉCNICO, *Marcos* ESTÁ SEMPRE COM BOM "TIME" EM CAMPO

.....

**Q**uem não sonhou em ser um jogador de futebol? Marcos Vinicius de Jesus Arroyo, 30 anos, cultivou o sonho tão comum entre os meninos. Hoje, ocupa a posição de técnico. No RibeirãoShopping, coordena um time com mais de 50 colaboradores que fazem o complexo funcionar.

Como coordenador técnico, responsável pelas equipes de manutenção, elétrica e predial, orienta e prepara jogadas decisivas para o funcionamento do complexo. Ali, no entanto, elas são diárias.

- A equipe é o time em campo. Eles é que fazem a diferença.

Entrou em 2012, como marceneiro, ofício que aprendeu com o tio ainda na adolescência. Trabalhando e aprendendo, retomou os estudos, se formou em Engenharia Elétrica e, em uma década, se tornou chefe na equipe que integrava.

- No Shopping eu conquistei tudo até aqui. Faz parte de mim, da minha história.

Marcos nasceu em Cravinhos e cresceu em Ribeirão. Quando tinha

por volta dos 11 anos, os pais se separaram e ele passou a morar com os avós paternos.

- Eles me criaram, me ajudaram a ser um homem de verdade. Sempre me deram carinho. Mas eram linha dura, povo antigo de fazenda.

Aprendeu a marcenaria na adolescência. No contraturno da escola, e nas férias, ajudava o tio marceneiro. Quando terminou o Ensino Médio, trabalhou ali em tempo integral por um ano.

Em 2011, aos 19 anos, fez o Tiro de Guerra. Quando saiu, em 2012, foi trabalhar em uma grande loja de materiais de construção, mas não gostou da experiência. Então, soube que havia uma vaga para o setor administrativo do RibeirãoShopping.

Conversando com a equipe de Recursos Humanos, descobriu que havia também uma possibilidade na marcenaria. Quer fazer a entrevista? Topou!

Em 4 de abril de 2012 começou o trabalho. Oito anos depois, o filho Miguel chegaria ao mundo na mesma data, dando ao pai um duplo motivo para celebrar.

- Minha vida até aqui foi mais flores do que espinhos.

Trabalhando na marcenaria, participou de algumas expansões do Shopping.

- Era um serviço muito pesado. Eu vi que não queria isso para mim. Vou estudar. Quando era menor, eu pensava: estudar para que?

Entrou na faculdade de Engenharia Elétrica e precisou se desdobrar para dar conta da rotina de trabalho e estudos. Se formou em 2017.

Um ano depois, pelos corredores do RibeirãoShopping, conheceu a namorada, que se tornaria esposa. Ela trabalhava em uma loja e a paquera começou entre olhares. Somaram as histórias e hoje têm o pequeno Miguel, de três anos, que não pode passar em frente ao Shopping que já quer passear.

O pai procura atender ao pedido.

- É aqui que eu passeio nas horas vagas. Vivo mais aqui do que em casa. Essa vida de Shopping está na veia!

O filho é sua grande história.

- Ele é a minha razão de levantar de manhã, vir e batalhar. Quero proporcionar o melhor, aquilo que meu pai não conseguiu proporcionar para mim: carinho, amor.

Com o passar dos anos - e a soma de experiências - foi conquistando novos cargos.

- Jamais sonhava chegar onde cheguei.

O dia a dia do coordenador técnico é feito de muito trabalho e nenhuma rotina. Cada jornada que começa traz novos desafios e problemas inesperados a resolver.

- A gente tenta fazer, vamos lá. Sempre caí de cabeça nos desafios.

Os reparos acontecem sem pausas. As equipes da madrugada têm o objetivo de deixar tudo pronto para a rotina recomeçar, quando o Shopping reabre às 10h.

- Abre a cortina e deixa o espetáculo acontecer! Tem coisas que a gente fala 'não vamos conseguir' e dá certo.

Para Marcos, o bom-humor é essencial. Não saiu como o esperado? Veja o que pode aprender!

- Tudo o que acontece é para tirarmos uma lição. Se for bom, agradeça! Se for ruim, agradeça também! O bem maior nós já temos: é a vida. E a gente vai viver uma vez só.

É dessa forma que procura motivar seu time, tal qual treinador em campo.

- Como eu comecei ali, eu sei como é. Procuo sempre falar de igual, sempre mantendo a humildade.

O sonho de ser jogador de futebol ficou lá na infância. Marcos, porém, descobriu que é possível somar gols mesmo longe das traves.

- O que eu sinto? Gratidão, gratidão, gratidão!

No álbum de figurinhas do time RibeirãoShopping, ele tem seu lugar marcado.

***- Eu faço parte de 11 desses 42 anos. Fazer carreira em um lugar traz histórias para contar. A vida da gente é isso: viver para depois contar história.***



## COM APOIO E OPORTUNIDADES, *Felipe* RESSIGNIFICA NO RIBEIRÃO SHOPPING UM PASSADO DIFÍCIL E REALIZA SONHOS

**A** emoção é o ingrediente principal na narrativa de Felipe. As palavras vão sendo tomadas pelo choro que, hoje, não é mais de tristeza.

- Toda vez que alguém me pergunta sobre o tempo em que eu estou no Ribeirão Shopping, eu respiro... tive que superar muitas coisas para chegar onde estou. A história que eu tenho aqui não tem preço.

Nos dias em que as contas apertavam, a mãe tinha uma tática. Deixava os filhos comerem primeiro, com o argumento de que não estava com fome.

Naquele dia foi diferente.

- Eu já estava de moleque para homem. Ela disse que só tinha a mistura para mim e meu irmão e que não iria comer. Então eu respondi: 'Mãe, durante toda a minha vida você falou isso. Hoje sou eu que te falo: pode comer!'

Desde muito cedo, o desejo de Felipe era trabalhar para mudar a situação da família.

- Hoje minha mãe tem muito orgulho de ver onde eu cheguei!

A mãe trabalhou a vida toda como doméstica. Os pais se divorciaram quando ele e o irmão eram bem pequenos. Aos 15 anos, Felipe conseguiu um estágio no Fórum de Ribeirão Preto e começou a ajudar em casa.

Aos 18, quando esse trabalho chegou ao fim, outra porta se abriu - e bem rápido.

- Completei 18 e dois dias depois a empresa me ligou para começar.

Na entrevista, escutou que não iria dar conta do emprego porque era pequeno demais, mas insistiu. Disse que faria o seu melhor. E fez.

Entrou como controlador de acesso do RibeirãoShopping, por uma empresa terceirizada, orientando e ajudando nas entradas dos estacionamentos. O trabalho era pesado.

- Tive momentos de desistência, mas a necessidade era maior. Eu pensava: não vou desistir agora. Vou em busca do meu foco, do meu objetivo. Vou mostrar do que sou capaz.

Após três anos nessa função concorreu para uma vaga de operador da central, mas não foi aprovado.

- O supervisor me disse para não desistir que ele faria o possível para dar certo.

Persistiu novamente.

Um pouco depois conquistou uma vaga na expedição, onde ficou por oito anos, até migrar para o CAD (Centro de Atendimento Digital) como assistente de operações, em 2021.

No setor, cuida da parte digital do Shopping, desde os acessos dos colaboradores por biometria até cadastros e desenvolvimento de sistemas.

O banco de cadastrados tem hoje 5.019 pessoas ativas e, entre os inativos, soma mais de 20 mil nomes. São funcionários, terceirizados e prestadores de serviço em geral.

É preciso manter tudo organizado e atualizado para que o controle de entradas e saídas não falhe.

- No digital, dependendo do que você fizer, não tem volta. Então, temos que estar sempre com o pé no chão. Tudo tem que ser pensado.

Além da experiência prática que somou nesses anos, buscou também retomar os estudos teóricos. Pela rotina de trabalhos, deixou a escola aos 18 anos, no segundo colegial. Três anos atrás, então, terminou

o Ensino Médio no supletivo e planeja continuar estudando.

- Estamos concretizando nossos sonhos!

Entre os momentos que mais marcaram sua trajetória por ali, lembra um, feito de muito afeto. No ano de seu casamento recebeu uma surpresa da empresa e dos colegas.

Os colaboradores celebram os finais de ano em uma festa de confraternização. Felipe percebeu uma movimentação diferente naqueles meses, mas não imaginou o que pudesse ser. No dia da festa, foi chamado ao palco. Ganhou homenagem, vídeo com fotos e depoimentos de presente.

- Mais de 700 pessoas estavam ali. Eu não contive as lágrimas.

E elas caem novamente.

A lua de mel, com motorista, salão de beleza e translado, foi presente do RibeirãoShopping. O casal estava construindo a sonhada casa própria e os amigos de trabalho ajudaram com presentes e apoio.

- Quando a gente parece não ver saída, Deus traz pessoas para nos beneficiar.

Quer continuar colecionando histórias como essa.

- Tudo o que eu tenho hoje é fruto do Shopping e isso não vai se acabar aqui. Quero concluir meus objetivos.

A conversa termina entre muitas lágrimas e risos também: tudo misturado, como é a vida. O passado está ali para que ele relembre de onde veio.

- Nada se constrói do alto, é lá de baixo. Se você sair de baixo, tem o objetivo de chegar no topo. Vi o Shopping pequeno e hoje é uma cidade.

***Já sabe que o futuro é página em branco. Preenche em linhas verticais, sempre para o alto.***



## Érika É A “SHERLOCK HOLMES” QUE DESVENDA OS DADOS DO RIBEIRÃO SHOPPING

---

**P**ara desvendar o que os dados dizem, Érika faz um trabalho de investigação. Como ela mesma diz, é preciso ser um pouco de “Sherlock Holmes” para aprender a ler e revelar os números.

Como encarregada de gestão da informação, o trabalho dela é feito de dados, planilhas e essa leitura atenta aos números que quantificam e analisam o RibeirãoShopping como um todo, passando por todos os setores e atividades.

Em contraponto a tantos dígitos, um dos prazeres de Érika é a escrita literária. Escrever sobre si e sua história. Soma, assim, subjetividade à praticidade, com o objetivo de realizar os sonhos de menina.

- Sabe aquela coisa de adolescente: 10 coisas para fazer na vida? Escrever um livro, tocar piano... são coisas simples, mas muitas vezes se perdem, acabam esquecidas.

Érika Cristina Pedrozo Batizoco Silva, 37 anos, é a mais velha de três irmãs. A mãe trabalhava como manicure e o pai como maquinista. Em suas lembranças de infância, então, está a linha de trem da Mogiana e os



passeios que fazia dentro dos vagões.

Ribeirãopretana, guarda da infância as boas lembranças de brincar na rua, jogar bola. Aos sete anos, já ajudava a mãe a cuidar das irmãs mais novas.

Entre as memórias de menina, está também o RibeirãoShopping. Passeava com a avó pelo complexo em uma aventura que começava ao pegar o ônibus para chegar ao destino.

Em maio de 2009, o local de passeio se transformou também em espaço de trabalho. Érika estava cursando Administração de Empresas quando começou a atuar no Shopping como assistente administrativa do estacionamento.

Pouco a pouco, vieram as oportunidades de crescimento até chegar à função que desempenha há quase cinco anos. Como encarregada da gestão de informação, ela precisa compilar todos os dados que ajudam a compreender o funcionamento do empreendimento, em todos os setores: comercial, faturamento, jurídico e financeiro.

- Quando eu vim para cá, levei um susto! Tive que aprender!

É preciso que todas as equipes estejam alinhadas para que as informações cheguem sem ruídos.

- Os dados permitem uma análise de desempenho. Com eles, podemos ver como o RibeirãoShopping esteve, como está e para onde ele vai.

Com todos os dados em mãos, Érika consegue criar marcos que ajudam a empresa a traçar metas, avaliar rendimentos, pensar mudanças.

- É essencial! Por menor que seja a empresa, ela não vai chegar a lugar nenhum se não souber para onde quer ir. Mesmo um pequeno negócio precisa estimar para onde quer ir, em quanto tempo.

Quem passeia pelo RibeirãoShopping nem imagina que, entre tantos bastidores, existe esse, silencioso, feito entre números e métricas.

- Meu trabalho traz muita responsabilidade, mas existe uma equipe forte por trás. Sem confiança no trabalho deles eu não tenho como fazer o meu.

Nos 14 anos em que é parte do RibeirãoShopping, Érika viveu transformações por dentro e por fora.

- O Shopping faz parte da minha vida, está enraizado. É um pouco de quem eu sou. Eu acredito que existe uma Érika pré-Shopping e outra pós-Shopping.

Sua filha Helena, de quatro anos, foi gestada ali, em meio ao trabalho. Bem por isso, o espaço é também de lazer para a família. Se a pequena passa pelo portão, já pede: “Mamãe, vamos no Shopping?”.

- Eu vejo aqui como um lugar para a família estar reunida, estarmos juntos. É um ponto de encontro. Aqui as pessoas buscam sair da rotina, da correria.

A ideia de escrever já é antiga, mas está sendo colocada em prática aos poucos.

- Usar o Word é difícil, mas o Excel está no sangue!

Vai mergulhando também no mundo das palavras, com um bonito objetivo.

- Escrever é voltar às origens. Na correria do dia a dia, a gente acaba se esquecendo de quem somos. A escrita é uma forma de olhar para o passado.

A essência do que quer transcrever para as páginas já está pronta, afinal.

- Eu gosto da minha história!

***O RibeirãoShopping certamente estará em muitos capítulos.***



## **Joarez** DEIXOU MINAS EM BUSCA DE UMA VIDA MELHOR E SE TORNOU BOMBEIRO NO RIBEIRÃO SHOPPING

.....

**E**ntre os tantos capítulos de sua trajetória, Joarez Ferreira Pinto, 40 anos, quer que os primeiros sejam contados com destaque. Nasceu e cresceu no interior de Minas Gerais, Vale do Jequitinhonha. O nono filho entre 13 irmãos, ele fala da família com orgulho.

- Sou filho da Maria Aparecida e do Seu José. Eu gostaria que você falasse dos meus pais.

Foi muito trabalho e luta para garantir a sobrevivência da família. O pai trabalhava na roça e a mãe cuidava da casa e dos filhos, mas ainda encontrava energia para pintar casas. Até pouco tempo atrás, já idosa, ela teimava em subir nas cadeiras e fazer o trabalho. Acostumada à rotina de muito trabalho, tinha dificuldades em parar o tempo.

Joarez começou a ajudar ainda menino. Tirava o gado do pasto, trabalhava com a terra. Também enchia caminhões de areia, um serviço pesado e custoso.

- Era muito sofrido. Decidi sair para a cidade grande.

Em 2000, aos 18 anos, partiu com a mala cheia de expectativas.

- Ribeirão Preto está no meio do trajeto até São Paulo. Decidi ficar aqui.

O primeiro trabalho foi em um lava rápido no estacionamento do RibeirãoShopping. Enquanto lavava os carros, via os seguranças passando de moto, orientando os clientes e se interessou pela área.

- Tive que me aperfeiçoar. Fui fazer o curso de vigilante e ficava olhando o pessoal trabalhar para que, quando eu recebesse uma oportunidade, não chegasse perdido aqui.

Quatro anos depois, consegui uma vaga na empresa terceirizada que assumiu a segurança do estacionamento. Começou como orientador de tráfego, ajudando a organizar e orientar os clientes no estacionamento.

Então, passou a observar o trabalho dos porteiros. E logo foi buscar uma nova oportunidade. Dessa forma, entre crescimentos e aprendizados, conquistou novos cargos na empresa terceirizada. Foi porteiro, vigilante, líder e, durante um dos cursos oferecidos pelo Shopping para o aperfeiçoamento da equipe, se interessou pela brigada de incêndio.

Fez o curso para bombeiro civil nas férias e quando surgiu a vaga, em 2012, já estava preparado. Desde então, fincou os pés nessa área e foi contratado diretamente pelo Shopping. Se encontrou na profissão que tem como objetivo salvar vidas.

- O Shopping tem vida e as coisas fluem aqui. Tudo acontece!  
São muitas as histórias guardadas na memória.

Uma senhora engasgou com um pedaço de carne em um restaurante. Foi preciso realizar a manobra de desengasgo com apoio da equipe de enfermagem. Até hoje, a família agradece pela vida salva.

Relembra também a criação de três anos que se engasgou com uma tampinha de garrafa. Os pais a deixaram brincar e, sem que percebessem, o pequeno desrosqueou a garrafa e colocou a tampinha na boca. Mais uma vida salva!

Princípios de incêndio, pessoas que passam mal: o bombeiro deve estar sempre em alerta.

- A adrenalina vai a milhão. Você precisa mostrar porque está aqui!  
O trabalho não se faz sozinho, entretanto.

- Somos uma família. Independente da área, a equipe se apoia porque o objetivo principal é fazer com que o Shopping funcione, não pare.



Recentemente, ele decidiu que precisava somar novos conhecimentos. Começou o curso Técnico de Enfermagem e, então, mudou seu turno para a noite. Entra às 18h e sai às 6h. Conhece duas versões do RibeirãoShopping: até às 22h os corredores estão cheios de gente e, depois, a maratona acontece na madrugada para que tudo fique limpo e organizado para o novo dia recomeçar.

- As pessoas acham que fecha, mas aqui tem vida noturna. As obras e serviços pesados acontecem à noite. E, então, as mesmas ocorrências do dia acontecem à noite também.

Para salvar vidas, o bombeiro precisa prever o inesperado, cessar o estrago.

- Se eu fizer com eficácia o meu atendimento, que é pré-hospitalar, a pessoa vai chegar no hospital e será possível reverter a situação. Isso me motiva a me dedicar cada vez mais.

Não para de buscar conhecimentos. Quer aprender libras, para atender a todo público.

- Tem clientes que precisam desse contato. Eu sinto a necessidade de ter esse conhecimento.

Além das histórias que fazem parte da rotina guarda uma, em especial, com a equipe. Nessa, família e trabalho estão juntas no mesmo capítulo.

Em julho de 2012, quando ele deixou a terceirizada e foi contratado pelo RibeirãoShopping, estava enfrentando um problema familiar. A mãe começava a apresentar sinais de Alzheimer e os 13 irmãos haviam marcado um encontro em Minas para decidirem os passos e tratamentos a serem feitos. A viagem seria em janeiro e, então, ele não teria ainda tempo de contrato para tirar férias.

- Eu expliquei para o RH o que estava acontecendo, disse que eles poderiam descontar no pagamento e que em 5 dias eu resolveria tudo.

Próximo da data, foi chamado pelo setor. Pôde viajar tranquilo por 8 dias e sem nenhum desconto.

- Aqui eu tive meu crescimento pessoal e profissional. Tudo o que eu tenho hoje, bens materiais e meus valores de ser humano, eu adquiri aqui. As pessoas te acolhem e entram na sua vida. A empresa quer saber de você, quer te ouvir.

Por tanto carinho por essa “casa” de trabalho, o plano é continuar

crescendo, sempre ali.

- Se há uma escada e você tem como crescer, deve percorrer. Tem que tentar!

Por quanto tempo quer ficar?

- Mais uns 20 anos só! Aí já deu!

*Uma vida toda é o suficiente.*



## HÁ 17 ANOS, *Daniela* É QUEM CUIDA DAS CONTAS DO RIBEIRÃO SHOPPING

.....

**N**a mesa de trabalho, uma foto da filha mostra onde mora a saudade da mãe. A maternidade foi um sonho realizado para Daniela Aparecida Fabris de Oliveira, 38. A filha “Belinha” tem seu coração.

Bem por isso, em 17 anos de trabalho no RibeirãoShopping, os dias que mais marcaram sua história são aqueles em que se sentiu acolhida enquanto mãe, além da profissional.

- O melhor de trabalhar aqui é sentir que você não é um número, um cargo. Você é um ser humano com dias bons e ruins e uma família que precisa de você.

A ligação confirmando que seria contratada como telefonista chegou no dia do seu aniversário, em 17 de março de 2006.

- Foi um presente!

Aos 21 anos, Daniela já acumulava experiências de trabalho.

Sua mãe deu todo apoio quando ela, ainda adolescente, disse que queria começar a trabalhar. Buscou a Polícia Mirim, onde havia um cur-

so para pequenos aprendizes. Como Daniela não andava sozinha de ônibus, ela a acompanhou ao curso todos os dias durante um mês. As duas iam de ônibus e a mãe esperava por cerca de duas horas para acompanhá-la na volta.

Aos 16 anos, então, ela foi contratada como estagiária em uma multinacional de tecnologia e não parou mais de trabalhar.

- Depois que fui para a empresa, ela não ia comigo até lá, mas todos os dias me levava até o ponto e ia me buscar também.

Em outros trabalhos, passou pela área de telefonia, auditoria e informática.

Chegou ao RibeirãoShopping como telefonista. Entrou para cobrir a licença de uma colega e fincou raízes. Três meses depois surgiu uma vaga para a tesouraria, de onde não saiu mais. Cuida das contas desse enorme empreendimento com todo carinho.

- Eu passo mais tempo aqui do que em casa. É a minha segunda casa, o local com o qual eu me identifico.

Nos horários de intervalo, equilibra o branco e preto das planilhas com passeios cheios de cor.

- É um escritório, mas não me sinto presa. No almoço saio para dar uma volta, é um ambiente feliz, as pessoas estão passeando. Eu vejo as lojas que abriram, fico sabendo dos eventos novos e ganho fôlego para continuar mais um pouco.

No final de semana, traz a família para curtir junto as melhores descobertas.

Isabela está com dois aninhos e adora passear no trabalho da mamãe.

Ela foi muito esperada pelos pais. Começaram a namorar em 2006, se casaram em 2013 e decidiram ter um filho um pouco depois. Começaram as tentativas em 2017 e o positivo veio em 2021, um tempo interminável para quem anseia pela novidade todo mês.

- Eu desencanei e decidi entregar na mão de Deus.

A pequena trouxe muita alegria e também muitos desafios.

- Ser mãe, trabalhar fora, dar conta da casa: a mulher acumula muitas coisas!

Por isso, o apoio no trabalho é essencial. Bebê ficou doente, não quis entrar na escola, teve um imprevisto na hora de sair: cenas comuns no cotidiano de uma mãe.





- A maternidade exige mais de você em casa. O que mais me marcou aqui foi o apoio que recebo com isso.

Dani pode contar com os amigos e com a gestão e, então, quando deixa Belinha o coração não aperta tanto.

- A gente precisa trabalhar para dar uma vida melhor para eles. E estar em uma empresa que eu gosto, com pessoas que eu gosto, ajuda a continuar.

Belinha tem a maior parte do coração da mãe.

Mas há espaço para mais um pouco.

- É gratificante estar em uma empresa na qual as pessoas sabem sobre você e te apoiam.

***Entre as contas e números, o afeto fez morada.***



## RIBEIRÃO SHOPPING E JIU-JITSU: **Alex** DIVIDE A ROTINA ENTRE DOIS AMORES

**A**lex tem a rotina e o coração divididos entre dois fazeres: o trabalho como supervisor do RibeirãoShopping e o jiu-jitsu. Coleciona conquistas nas duas modalidades. Uma engrandece a outra em uma troca que é diária.

- Aqui é o profissional de operação, lá é o do esporte. Um caminha junto com o outro. O esporte me ajudou muito a ter equilíbrio aqui. Cada área tem sua importância.

Para narrar sua história, é preciso dividir para depois somar. O esporte, então, vem primeiro.

Começou nas artes marciais aos 11 anos. As brigas de escola eram constantes. Um policial militar sugeriu para sua mãe: 'Coloca esse menino em uma atividade!'

Alex nunca mais parou. Nesse início, as aulas eram de judô.

- Meu sensei era bravão. Ele dizia: 'Se brigar na rua, vai apanhar aqui'. Foi o que segurou a gente. A arte marcial é o melhor caminho.

Aos 14 anos, ele já ajudava o professor com as aulas e aos 16 era

responsável por treinar uma turma. Aos 17, conquistou a “faixa preta”, que exige um grau avançado de treinamento e empenho.

Foi nessa época que conheceu o jiu-jitsu. Participava de torneios e campeonatos, somando medalhas. Em um deles, em São Paulo, se atendeu para algo novo:

- Eu tomei um pau e fui perguntar: o que é isso que vocês estão fazendo? Aí conheci o jiu-jitsu.

Passou a treinar a nova modalidade. E logo também somou títulos com ela. Entre as conquistas estão o Título Brasileiro de Jiu-jitsu e o Sul-Americano.

O esporte abriu as portas do RibeirãoShopping e é nesse capítulo que os amores se cruzam.

- Quando eu comecei, a empresa queria que os seguranças fizessem artes marciais.

Esse diferencial contou para a vaga.

Em 2001, trabalhou no Shopping Santa Úrsula, que também é um empreendimento da rede Multiplan. Ficou por quatro anos, depois seguiu para outros trabalhos, até voltar para o RibeirãoShopping em 2005.

Retornou como segurança com uma empresa terceirizada na implantação do estacionamento, mas logo foi contratado diretamente pelo Shopping como supervisor de operações. Seu trabalho é coordenar a segurança, mas também olhar o espaço de maneira geral.

- Não é só a segurança. É o estacionamento, a limpeza, dar um apoio em uma ocorrência, trocar uma roda, ajudar uma idosa. Cuidar de tudo o que precisar!

Antes de abrir as portas, é ele quem conversa com a equipe, checa se todos estão bem. Também faz uma vistoria no espaço e avisa a Central sobre os reparos urgentes.

- Antes da abertura tem que deixar tudo pronto para o cliente ver o Shopping bonito, seguro, limpo, organizado.

O trabalho exige atenção total, além de muito equilíbrio. E, então, os dois fazeres se encontram novamente.

- A gente já conviveu com todo tipo de situação. É preciso equilíbrio, disciplina, autoestima. E as artes marciais te ajudam nisso tudo. Você cria uma postura diferente de quem não pratica.

Quem conhece, já sabe. Alex é do tipo que fala o que pensa. E com

sua equipe não é diferente.

- Na hora de dar o fumo, vou dar. E na hora de elogiar, vou elogiar. Tem que ser sincero!

A rotina se divide entre o RibeirãoShopping, a família e a sua própria academia, que é mais uma conquista no caminho.

- Tudo o que eu tenho veio do Shopping. Meu crescimento profissional, financeiro. Minha autoestima... Quando eu digo: 'Sou supervisor do RibeirãoShopping' vejo que tem valor!

Entra no Shopping às 6h, fica até às 15h. Às 18h já está na academia. Os colegas de trabalho sabem do seu amor pelo esporte. Quando tem campeonato, a gestão dá um jeito de conciliar com as suas folgas, para que ele não perca a chance de trazer mais medalhas.

- É o se vira nos 30!

Alguns amigos de trabalho se tornaram alunos de jiu-jitsu, inclusive.

Ele busca passar o real objetivo do treino para todos e todas que aprendem o esporte em suas aulas. E, então, cativa um público diverso.

- O que vale é a moral, a disciplina, andar certo. Medalha você põe na gaveta, enferruja, vai embora. O principal objetivo não é esse.

Entre os pequenos e adultos que treina, uma tem um carinho especial. A filha de nove anos começou a lutar. E com ela tem moleza? Nem pensar! O pai cobra tanto quanto foi cobrado lá na infância.

- O esporte disciplina muito. Foi um divisor na minha vida!

A pergunta manjada não poderia faltar. E se tivesse que escolher um dos dois amores?

- Ah, eu gosto dos dois. Não vou mentir! São coisas diferentes.

Para que dividir se é possível somar?

***Segue, então, entre as rotinas que tanto gosta, somando conquistas nas duas modalidades.***



## ***Marcos Roberto*** CUIDA DA HIDRÁULICA E, NO TEMPO VAGO, COLECIONA VIDEOGAMES RAROS

---

**M**arcos Roberto da Silva, 51 anos, é responsável pela equipe que faz funcionar mais de mil torneiras, centenas de descargas, banheiros, galerias, sistemas de irrigação: toda a rede hidráulica do RibeirãoShopping. Todos os dias há algo a ser resolvido.

- Manutenção não para, né? Isso aqui é igual a uma minicidade, funciona 24 horas!

Essa parte de sua história a maioria dos colegas de trabalho já conhece. O que pouca gente sabe é que Marcos também coleciona videogames. Tem mais de 25 aparelhos, muitos deles raros. Um Atari 2500, o Game Cube japonês, PSP 1000: nomes conhecidos para quem gosta. Também tem os clássicos: Nintendo 64, Super Nintendo. E os modelos mais novos estão na lista.

- Essa paixão surgiu lá no passado!

Ganhou seu primeiro videogame aos 10 anos, do pai. Era um Turbo Game, da marca CCE. Desde então, sonhava em aumentar a coleção.

- Quando eu comecei a trabalhar, ganhar um dinheirinho, passei a comprar.

Conta que a esposa apoia o hobby e o filho de 23 anos também é parceiro de jogo.

No futuro, quer montar um espaço e expor toda a coleção.

Agora, quem divide com ele o dia a dia de trabalho vai saber que, além da hidráulica, Marcos é um colecionador apaixonado.

- É um lazer. Poucos sabem!

E há ainda muito mais a ser contado...

A história cheia de desafios é narrada com muita emoção. Ele nasceu em Santa Rosa do Viterbo e mora em Serrana, a 27 quilômetros de Ribeirão Preto.

Perdeu a mãe aos seis anos e foi criado pela avó. Aos 9, já entregava pão e leite de casa em casa para levar o café da família. O primeiro registro em carteira veio aos 12 anos em uma usina. E, depois, vieram muitos outros.

- Graças a Deus não parei!

Fez um curso de Hidráulica no Senai ainda adolescente, mas só foi para a área bem depois, nos anos 2000. Entrou em uma empresa do ramo e também trabalhou em outro centro de compras. Em 2013, foi convidado para compor a equipe do RibeirãoShopping, de onde não saiu mais. Hoje é líder de hidráulica.

Os reparos são diários, ele alerta. Uma descarga com problema, um sensor da pia que parou de funcionar e até coisas maiores, como um reparo na tubulação. Nada pode falhar.

- Se abandonar, sucateia. A rotina tem que ser seguida, independente do feriado. Se não faz, no outro dia vai ver o problema.

Como líder, busca acolher e motivar.

- Eu estou aqui para ajudar a equipe. Apoiar para o ambiente de trabalho ficar agradável. Todo mundo tem problemas.

Entre os lugares que trabalhou, diz que RibeirãoShopping é o preferido.

- Já vivi muitas histórias aqui dentro. Representa muito para mim e para minha família. 42 anos não são 42 dias!

Quando fala da família, deixa a emoção tomar conta da narrativa.

Quando a mãe faleceu, ele tinha seis anos e ela 28. Teve o que na

época chamaram de derrame cerebral. Os quatro irmãos, todos crianças, se separaram. Cada um foi para um lado.

- Perder a mãe muito cedo é complicado. Você precisa se reinventar.

Marcos passou mais de 40 anos sem contato com a família materna. Mas sentia que não podia deixar a história desamarrada. Começou a buscar informações, a perguntar aqui e ali. E encontrou tia e primos em São Carlos dois anos atrás.

- Minha tia também estava procurando a gente. Foi maravilhoso!

Reencontrou raízes e pôde amenizar uma dor que pulsava.

- A gente vai lutando com a vida. A vida é para ser vivida! Temos que viver bem: ter um passado, viver o presente e fazer o planejamento do futuro!

No dia a dia de consertos e muito trabalho, as outras histórias vão ficando guardadas. Na trajetória de Marcos, entretanto, há capítulos curiosos e outros de muito afeto.

***Marcos Roberto da Silva é líder de hidráulica no  
RibeirãoShopping, colecionador de videogames e  
reencontrou a família perdida depois de 40 anos: muita  
trajetória vivida! Você sabia?***



## NA SEGURANÇA DO RIBEIRÃO SHOPPING HÁ QUASE DUAS DÉCADAS, *Fava* ACREDITA NA HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

.....

**D**ia desses, uma cliente precisava esquentar a papinha do bebê. O fraldário do RibeirãoShopping estava em obras. A resposta mais rápida seria essa. Fava, porém, acompanhou a mãe até o refeitório dos funcionários, onde havia um microondas.

Ela saiu satisfeita, com a papinha aquecida.

- Temos que ir para o lado mais humano e tentar ajudar da melhor maneira para o cliente sair satisfeito.

Na área de segurança do RibeirãoShopping há quase duas décadas, André Luis Fava, 42 anos, acredita na humanização do atendimento, seja ele qual for.

Mesmo quando a solicitação do cliente não é possível de ser atendida, procura encontrar as melhores palavras para fazê-lo compreender.

- Quando a gente fala cliente, é todo mundo que vem ao Shopping. Seja um prestador de serviços, um colaborador. Sempre com educação, vamos procurar fazê-lo entender. Se é uma norma, vamos mostrar.

Com bastante frequência, os seguranças dos estacionamentos rece-



bem solicitações como: “Vou parar na vaga de idosos, mas é rapidinho!”. Não dá para atender, nesse caso. É lei. Então, é preciso jogo de cintura para explicar, sem desagradar.

- Se desagradou, vamos tentar transformar em uma boa experiência para que a pessoa saia satisfeita com o atendimento prestado. Mas precisamos fazê-la entender o que faz girar o Shopping. Quais são as normas e procedimentos.

Não é tarefa fácil. Paciência e atenção são ingredientes essenciais. E, então, a humanização que Fava tanto preza encurta caminhos e aproxima os laços.

- A nossa base é informar e resolver os problemas, sempre tentando levar para o lado mais humano. O cliente vem passear, os lojistas e entregadores vêm trabalhar. Todos estão aqui por um motivo.

Ribeirãopretano, caçula de quatro filhos, filho de pai marceneiro e mãe dona de casa, Fava começou a trabalhar na adolescência para ajudar a família.

Seu irmão vendia sacos de lixo de porta em porta e ele decidiu ajudar. Saíam de carro, paravam em um bairro e passavam de casa em casa vendendo.

Um tempo depois, decidiu buscar outra oportunidade. Conta que distribuiu centenas de currículos, em estabelecimentos diversos, durante dois dias.

Passeando pelo Centro de Ribeirão com um colega, passaram em frente a um restaurante de uma rede de fast-food e ele decidiu entrar. Estavam mesmo precisando de funcionário! Fez uma entrevista e foi chamado logo depois.

Dos 15 aos 19 anos trabalhou nessa rede alimentícia e chegou a ocupar um cargo de gerência. Foi convidado, inclusive, para coordenar uma filial em São Paulo e se mudou para lá aos 19 anos.

- Não deu certo. Eu voltei e não quis mais a área de alimentação.

Decidiu seguir para o setor de segurança e começou a fazer alguns trabalhos na área.

- Eu falo que o RibeirãoShopping foi um recomeço para mim.

Entrou em 2004, como contratado de uma empresa terceirizada para atuar no estacionamento. Dois anos depois, foi chamado para compor a equipe interna do RibeirãoShopping.



- Foi a implantação da terceirizada aqui. Eu entrei naquele dia, da mudança para a terceirização. Depois, fui o primeiro funcionário da terceirizada a ter uma oportunidade de trabalhar direto para o Shopping.

Passou a atuar na central de operações e logo foi promovido a supervisor, vaga que ocupa há 17 anos, como o mais experiente do setor.

- Quatro anos atrás, eu fiz um curso de Gestão de Pessoas que, na realidade, é o que eu faço desde os 15 anos. Tudo o que eu fiz antes foi uma escola para no final dar certo aqui.

O dia a dia de Shopping é intenso. Mesmo durante a entrevista ele mantém o rádio de comunicação com a equipe na orelha.

- Pode estar acontecendo alguma coisa aqui do lado e chegando primeiro você consegue comandar a situação.

A palavra rotina não passa muito por ali.

- Tem algumas situações em que você precisa parar e respirar. Em outras, cabe mais a rapidez. Nossa área é 24 horas dessa forma.

Por transitar em todos os espaços, a equipe de segurança precisa estar atenta a tudo o que acontece, em todos os setores.

- O que não é a gente que resolve, temos que entrar em contato com os responsáveis. Precisamos estar atentos a tudo: uma lixeira fora do lugar, alguma coisa que está soltando, tudo o que foge da normalidade.

O cliente não encontra o carro no estacionamento? E lá está a equipe de segurança para ajudar a buscar. Com milhares de vagas, esse é um problema recorrente.

- Primeiro buscamos acalmar o cliente. Em 100% dos casos a gente encontra!

O principal objetivo é evitar os problemas.

- A gente entra e qualquer coisa pode acontecer. Por isso tentamos antecipar tudo para evitar uma futura ocorrência. Mas se for preciso, vamos atuar.

Fava é alto, estatura grande. Nada disso resolve, ele garante.

- Não adianta ter a altura e não saber chegar e agir da forma que tem que ser.

Quando o expediente se encerra, é preciso um grande esforço para se desconectar.

- Tem que desligar porque mesmo quando vamos embora, as coisas continuam acontecendo.

O esporte auxilia a descarregar e recarregar. Atualmente, joga vôlei. Os passeios com a esposa e a filha de 10 anos também estão na lista. Com a pequena, aliás, toda a seriedade do terno preto vai embora. Entre brincadeiras e músicas, a leveza vem.

Assim como o Shopping, ele comemorou 42 anos em março. Um pouquinho antes, mas a mesma idade. Olha para as duas histórias, que se interligam em uma, com orgulho.

- Eu acho que eu deveria estar onde estou. As escolhas que eu fiz me trouxeram até aqui. Nossa função é 24 horas. Você se sente com relevância dentro do cargo que exerce.

Quer continuar celebrando conquistas com o aniversariante, entre recomeços e crescimentos.

***- Que o Shopping continue crescendo. Junto com o crescimento do Shopping vem o crescimento das pessoas. E cada um que trabalha aqui cresceu de alguma forma.***



## DE MINAS PARA RIBEIRÃO: *Vanessa* REALIZOU SONHO DE MENINA

.....

**A**inda menina, Vanessa Gilbelini, 43 anos, olhava o céu enorme da pacata cidade onde nasceu, interior de Minas Gerais, e sonhava voar.

As primas só iam para São Sebastião do Paraíso no período de férias. Depois, voltavam para São Paulo e a deixavam intrigada: “Por que eu não posso ir para a cidade grande também?”

Logo que pôde, então, encontrou uma forma de partir. E quis o acaso que o destino fosse um dos lugares que ela mais gostava. Sempre viajava para Ribeirão Preto, a 90 quilômetros de sua cidade, para passear. O RibeirãoShopping não podia faltar no roteiro do passeio.

Quando a proposta para ser auxiliar de estacionamento apareceu, em 2010, ela não precisou pensar para dizer “sim”. Arrumou as malas e partiu, realizando aquele desejo de menina que só amadureceu.

A casa onde nasceu, na Lagoinha, cartão postal de São Sebastião do Paraíso, continua lá. Ainda é morada dos pais e ajuda a contar a história.

Vanessa cresceu ali, subvertendo alguns caminhos predetermina-

dos. Entre os oito primos, a caçula é a única que não quis ser professora. Chegou a trabalhar em uma escolinha, mas foi firme na decisão. Não tinha vocação para a sala de aula.

A mãe, então, ficou atenta. Quando soube que o Estado iria oferecer um curso Técnico de Contabilidade, foi logo dizendo para a filha se matricular:

- Era mais para ter um diploma, já que eu não fiz o Magistério.

Cursou em 2000 e decidiu, então, pela faculdade de Administração. Todos os dias, ia e voltava de Franca, lugar mais próximo de sua cidade com o curso disponível.

Ainda estudando, começou a trabalhar em uma fábrica da cidade, que foi comprada por uma multinacional. A gerente de controladoria decidiu transferi-la para o setor de contabilidade.

- Ela me mostrou a contabilidade de uma indústria multinacional. Eu aprendi que existe outro mundo além do que se vê no escritório.

Se encantou pela área e seguiu.

Em 2010, quando recebeu o convite para trabalhar na contabilidade do RibeirãoShopping, não precisou pensar muito na resposta. Além do desejo de partir para a cidade grande que guardava desde menina, o namorado dela já estava em Ribeirão.

- Eu nem acreditei!

Se mudou cheia de alegria na mala. E escreveu uma bonita história por aqui.

- Já se passaram 13 anos! Passou tão depressa! Em 2013 eu me casei, em 2014 tive meu filho.

O trabalho na contabilidade de um Shopping, ela diz, é completamente diferente do que se faz na indústria.

- É um condomínio, como de um prédio, com um orçamento enorme, um monte de lojista, de vida! Cada loja é uma pequena família. É um lugar onde as pessoas vêm passear, passar seus melhores momentos em família.

Em contraponto com a indústria, no trabalho do Shopping ela percebeu que seria preciso somar os números às histórias de vida. Humanizar a contabilidade.

- Aqui você vê crianças se divertindo, jovens se encontrando, idosos que procuram um lugar seguro para passear, uma pessoa doente que

vem em busca de coisas bonitas. Muitas pessoas vêm acalmar o coração aqui. O Shopping é muito coração. A gente sempre pensa no próximo!

Nos bastidores desse vai-e-vem, há centenas de pessoas trabalhando sem parar para que tudo funcione. Até fazer parte dela, Vanessa nem imaginava tamanha engrenagem.

O RibeirãoShopping continuou, assim, sendo o lugar preferido.

- Ele representa tudo em minha vida!

O filho Nicolas, de 9 anos, compartilha da mesma opinião. E, então, a mãe não fica longe nem mesmo nas folgas.

- Ele adora passear aqui. E eu falo: é porque ele foi gerado aqui!

Quando não estão passeando, a mãe ocupa o tempo com um hobby um tanto curioso. Gosta de jogar videogame! E também não perde uma partida de futebol.

Uma vez ao mês, volta para São Sebastião, onde hoje a tranquilidade é refúgio.

- Nada como um campo para reenergizar! Mas dois dias e já está bom!

Quer logo voltar para casa.

De janeiro a janeiro no Shopping, já definiu qual a época de maior encantamento.

- O Natal é mágico! Tem a chegada do Papai Noel, encontro vários amigos de Minas passeando por aqui.

Assim, deseja que o RibeirãoShopping siga encantando.

- Que ele continue transformando em mágica a vida de muitas pessoas.

***Vanessa sonhava em partir para a cidade grande.  
Hoje, celebra o sonho realizado.***



## ***Diovanio*** DEIXOU SUA TERRA COM DÍVIDAS E VOLTOU “REI” EM CARGO DE CHEFIA

---

**H**á fogos de artifício no céu. Se estão vindo da casa de Joana Correa Mota da Silva, toda a cidade já sabe o motivo. No pequeno município onde cresceu, Itacarambi, interior de Minas Gerais, a quase mil quilômetros de Ribeirão Preto, Diovanio é recebido com festa.

A mãe faz contagem regressiva. Meses antes, começa a marcar: faltam 30 dias, 29, 28. Quando finalmente recebe o filho nos braços para matar a saudade, compartilha sua alegria com a vizinhança.

Ela, mais do que ninguém, conhece em detalhes as curvas da estrada que levaram seu menino e o trazem de volta uma vez por ano, para celebrar férias com abraços que nunca se esgotam.

- É a primeira vez que eu falo abertamente dessa história...

Diovanio da Silva Mota, 40 anos, deixou sua terra em 2004, aos 21 anos. Desde os 15 ele ajudava a administrar a mercearia do pai. Quando veio a falência, coube a ele a responsabilização pelo fechamento e as dívidas a serem pagas.

Partiu de sua terra com muito a saldar.

- Eu fiquei quatro anos sem ver meus pais, até quitar os débitos. Foi difícil porque eu sabia que teria que suportar a dor.

Partiu sem saber o que iria encontrar. Hoje, ocupa um cargo de chefia na equipe do maior Shopping da região metropolitana de Ribeirão Preto.

- Eu chego lá e parece que tem um rei chegando!

Entrou no RibeirãoShopping como controlador de acesso, trabalhando nas guaritas dos estacionamentos. Se tornou um dos responsáveis pela segurança do centro de compras, uma das áreas mais complexas do empreendimento.

- Hoje eu vejo que tudo valeu a pena. Se fosse para passar tudo de novo, eu passaria.

Hoje Itacarambi tem cerca de 18,1 mil habitantes. Quando Diovania saiu, o município era ainda menor. Chegou à metrópole ribeirãopretana sem saber por onde começar.

Conseguiu um emprego de auxiliar de limpeza em uma loja de vestuário. No dia 5 de maio de 2005, aniversário de 24 anos do RibeirãoShopping, Diovania começou a trabalhar como controlador de acesso em uma empresa terceirizada.

O trabalho era pesado.

- Naquela época era muito diferente do que é agora. Muito puxado, debaixo de sol e de chuva. Pensei várias vezes em desistir.

Em 2008, foi contratado diretamente pelo Shopping e vieram as oportunidades de crescimento. Desde 2011, ocupa o cargo de supervisor de operações, como um dos responsáveis pela equipe de segurança.

- Nosso objetivo é manter o Shopping seguro, sem obstáculos. Queremos que os clientes estejam tranquilos, se sintam à vontade. A gente procura estar sempre preparado.

O sonho de menino era jogar futebol. A área de segurança não havia passado pela cabeça, até começar.

- Foi amor à primeira vista. Gosto de passar as informações. Ver as pessoas olhando para você e se sentindo seguras é muito satisfatório. Me sinto realizado.

Na rotina de atenção total, o rádio é companheiro.

- Se fico sem, dá desespero. E no rádio é gente falando o tempo todo. Se está em silêncio, é porque está acontecendo alguma ocorrência relevante.

As “ocorrências” são diversas, em múltiplos níveis de gravidade: um



cliente que precisa de informações, uma pessoa passando mal, uma criança engasgada, tentativas de furtos.

Acredite: criminosos tentaram levar seis barris de chopp de dentro do Shopping, em pleno movimento! É claro que a segurança percebeu! Prenderam os indiscretos, como prendem até os mais silenciosos. O monitoramento é 24h, em todos os espaços.

A “central de segurança” deve saber de tudo o que acontece dentro do complexo: quem entra ou sai, fornecedores, prestadores de serviço, alterações de rotina, obras, toda a movimentação.

- A gente precisa estar preparado para as situações que acontecem. Procuo estar sempre calmo, tranquilo. Quando você chega, as pessoas te veem como o salvador da pátria. Quem está ali para resolver.

Nos dias de folga, ocupa o tempo com os filhos de quatro patas.

Se casou com a namorada lá de Minas, com quem já soma duas décadas de história. Os quatro cachorros são o xodó da casa.

Tody, Neguinha, Marie e Topinha foram adotados. O casal tem um sonho: abrir uma ONG para cães e gatos.

- Deus é tão maravilhoso com a gente. Chega a hora de retribuir!

Os filhotes fizeram Diovanio mudar a prática antiga da mãe. Agora, quando chega em Minas, não tem mais fogos.

- Hoje sou contra, pelos cachorros!

A alegria não termina, entretanto.

As férias anuais têm destino certo. Parte para Itacarambi, com a mala cheia de saudade.

- Ela liga para um, para outro. Quando vê, a casa está cheia de gente!

A volta para Ribeirão tem choro, mas também tem alegria. As raízes que fincou na cidade são firmes.

- O RibeirãoShopping é minha segunda casa. Tudo o que eu tenho hoje foi baseado aqui. Quando eu venho, procuro vestir o máximo a camisa, dar o melhor de mim, pelas pessoas que estão comigo. Cara, eu amo isso daqui!

Até quando?

- Para o resto da vida! Se depender de mim, vão ter que me aturar por muito tempo!

*Entre curvas e boas estradas, Diovanio escreve bonita trajetória.*