

MUSEU DA PESSOA



Museu da Pessoa

Uma história pode mudar seu jeito de ver o mundo.

Centro de Memória da CTBC - Companhia Telefônica do Brasil Central (CTBC)

A ligação entre as pessoas

História de [Oswaldo Firmino Júnior](#)

Autor: [Museu da Pessoa](#)

Publicado em 02/12/2004

Projeto CTBC Telecom – Museu do Futuro
Depoimento de Oswaldo Firmino Júnior
Entrevistado por Luiz Egypto de Cerqueira e Rosali Henriques
Uberlândia, 15/06/2000
Código da entrevista: CTBC_HV021
Realização Museu da Pessoa
Transcrito por Marcília Ursini
Revisado por Lígia Furlan

P/1 – Boa tarde, Oswaldo.

R – Boa tarde.

P/1 – Eu queria, por favor, para iniciar, que você dissesse o seu nome completo, a sua data e local de nascimento.

R – Oswaldo Firmino Júnior, 24 de maio de 1950, em Uberlândia, Minas Gerais.

P/1 – O nome do seu pai e da sua mãe?

R – Oswaldo Firmino e Eunice Prado Firmino.

P/1 – A atividade do seu pai?

R – Meu pai sempre trabalhou com seguros, foi corretor de seguros a vida toda, até se aposentar. Minha mãe foi professora primária.

P/1 – E os seus avós, você chegou a conhecer?

R – Conheci todos eles. Meu avô por parte materna era dentista – já é falecido –, a minha avó hoje tem 93 anos, dona Agda, ainda viva, mora com a minha mãe.

P/1 – O nome do seu avô, qual é?

R – É Lúcio Prado, e a minha avó é Agda de Oliveira Prado. Ela é viva ainda, e reside com a minha mãe em um sítio que a gente tem aqui perto. Por parte do meu pai é seu Antônio Firmino, vulgo Tonico; mexeu com móveis a vida inteira, fábrica de móveis, já falecido; e a minha avó Deolinda, também falecida.

P/1 – Você sabe da origem dos seus avós? De onde eles vieram..

R – Sei. Eles são portugueses. O meu bisavô por parte de pai veio de Portugal de navio. Naquela época, trazendo os tonéis de vinho. Mas eu não tive o prazer, a oportunidade de conhecê-lo.

P/1 – Da parte de sua mãe, a origem dos seus avós?

R – Eu conheci apenas a minha bisavó.

P/1 – A origem dela você sabe?

R – Eu conheci... A conheço porque ela é viva, como eu disse. Meu bisavô, eu não conheci. Eles são naturais... São brasileiros mesmo.

P/1 – Como é que era a sua casa de infância aqui em Uberlândia?

R – Olha, eu tive uma infância muito simples, muita dificuldade, mas foi um lar assim.. Uma casa de muito carinho, um ambiente muito fraterno, muito gostoso. Mas eu tive uma infância muito difícil, tivemos que batalhar muito. A minha mãe, eu já estava fazendo curso primário, ela voltou para a escola e se formou. Foi aí que ela começou a ajudar em casa, lecionando em uma escola primária.

P/1 – Como é que era a casa, assim, fisicamente?

R – A casa era uma casa simples. Foi uma herança que meu pai recebeu do meu avô. Era aqui na Avenida Rio Branco, bem próximo aqui, uma coincidência. Uma casa simples. Era um terreno muito amplo, muito gostoso, com muita terra para brincar, muita árvore para subir no quintal.

P/1 – Tinha fruta lá?

R – Tinha frutas, tinha... O meu pai até, por exemplo, de origem... Nós tínhamos no fundo da casa umas parreiras muito grandes, então tínhamos muita uva em casa. Muito interessante.

P/1 – Tinha irmãos?

R – Eu tenho uma irmã apenas, mais nova que eu, ela se chama Eunice, o nome da minha mãe, não é? É casada, tem três filhas, uma já é casada, a outra se casa agora esse mês. E somos um casal.

P/1 – Como é que eram as brincadeiras do garoto Oswaldo?

R – (risos) Olha, naquela época era outra realidade. Eu tive uma infância assim, muito de brincar na rua, de pião, que a gente não vê mais isso hoje; bolinha de gude, de soltar pipa na rua, papagaio na rua. Hoje está tudo muito mudado, não é? Os hábitos, com o advento da televisão aí, tudo se transformou, tudo mudou. A informação hoje chega mais rápido. É o real time, né? Então...

P/1 – Tem pouca terra para rodar o pião.

R – Tem pouca terra. Até que tem muita terra, mas a prioridade não é mais essa. As crianças não têm mais essa oportunidade de ter um contato mais íntimo com a natureza.

P/1 – A sua escola? Você se lembra da primeira escola?

R – Lembro. Eu estudei aqui, sempre aqui em Uberlândia. Eu sou natural daqui, não é? Era um externato que tinha aqui em Uberlândia que se chamava Externato São José, aqui na Tenente Virmondos, nessa mesma rua, ali próximo à CTBC do Centro. Me recordo bem. Existe até uma professora minha ainda que é mãe de um colega de faculdade depois, nós formamos juntos, que é viva ainda, a dona Lígia. Me recordo bem desse tempo. De outras professoras eu não tenho muita lembrança não. Eu me lembro da diretora da escola, dona Cornélia, que morava ao lado da escola. Me recordo bem desse tempo sim.

P/1 – O que tinha de especial a dona Lígia?

R – Olha, não sei. Talvez pela forma que ela nos ensinava os primeiros passos, primeiro ‘ozinho’, com o fundo da garrafa que a gente dizia, e talvez por essa forma carinhosa que ela sempre me distinguiu. Deve ter sido isso. E por ser também a mãe de um colega de infância. Nós éramos colegas e a mãe lecionava. Então talvez por essa relação.

P/1 – Qual era o nome do amiguinho aí?

R – É Paulo César. Bedê é o sobrenome da família. Paulo César Bedê Cavalcante.

P/1 – No Externato São José você foi até quando?

R – Eu fiquei no Externato São José até o quarto ano primário, naquela época. Depois eu fiz o admissão, que era chamado, no Colégio Estadual

de Uberlândia, onde cursei todo o curso ginásial e o curso Científico também. Na época era o Científico que hoje é segundo grau, parece. Então eu cursei todo o curso secundário e o Científico no Colégio Estadual aqui em Uberlândia.

P/1 – Já estava, em alguma medida, desenhado assim na cabeça do garoto a futura profissão, a tendência, pelo menos, da futura profissão?

R – Não, isso aí foi um troço bastante interessante. O senhor Alexandrino era muito amigo do meu pai. O doutor Luiz até recentemente me lembrou, nós conversamos sobre algum parentesco que tem lá no fundo, mas sinceramente não sei se precisar disso não. Vou até andar atrás para pesquisar esse parentesco, talvez por parte dos avós.

P/1 – A origem portuguesa, não é?

R – É, origem portuguesa e tal. Mas eu não sei precisar exatamente isso não. Mas meu pai conhecia o senhor Alexandrino. Com 16 anos, moleque, nós tínhamos essas turmas que brincavam na rua, jogavam bola. Nós fizemos uma vez “vamos reparar a cabeça todo mundo”. A molecada toda de cabeça rapada. Aliás, os jogadores de futebol hoje estão copiando essa moda daquela época. Mas eu, com 16 anos, o meu pai tentando arrumar alguma coisa para eu fazer... Nessa época ele tinha feito para mim essas caixas de engraxate, e a minha experiência não foi de muito sucesso não. Eu me lembro que eu estive aqui na praça central – onde é a Tubal Vilela hoje –, passei uma tarde lá e não consegui, acho que engraxei um sapato só. Aí ele conversou com o senhor Alexandrino se não tinha alguma coisa para um moleque fazer, e ele pediu para que eu fosse lá na Machado de Assis. Eu careca, com um bonezinho, quem me recebeu foi o doutor Luiz. Ele estava chegando, nessa época, do Japão, de um curso que ele tinha feito, já estava assumindo o trabalho aqui, a coordenação dos trabalhos junto com o pai. Aí, quando eu pedi para falar com ele, ele mandou que eu entrasse. Eu sentei, a primeira coisa que ele me disse – eu guardo isso até hoje –, ele disse o seguinte: “Você não sabe que para falar com as pessoas você tem que tirar o chapéu?” (risos). Quer dizer, foi um introito muito interessante. Eu com 16 anos, me apresentei, que eu era filho do Oswaldo Firmino e tal, e ele me perguntou o que é que eu queria fazer. Eu falei: “Olha, eu quero trabalhar.” “O que você sabe fazer?” Eu falei: “Olha, não sei fazer nada ou quase nada, mas tenho vontade de fazer muito.” Ele chamou, tinha um técnico que era o encarregado da central – hoje desativada –, uma central que tem no primeiro piso lá que é a 234. Na época ela tinha três mil assinantes só, foi o primeiro embrião aqui em Uberlândia. Aí veio o tal chefe da central que hoje é vivo ainda, é o Gumerindo. Não sei se vocês tiveram a oportunidade de falar com ele. Ele foi o meu primeiro chefe, na época. Aí, o Gumerindo veio, o Dr. Luiz falou: “Oh, leva esse moleque aqui lá para cima e arruma alguma coisa para ele fazer lá.” De imediato, nós subimos a escada. Eu cheguei e falei: “Bom, e agora, né?” Ele falou: “Olha, aqui tem um cerimonial, toda pessoa que entra por último aqui tem que passar aqui o bastão.” Eu fiquei assim e veio outra pessoa, eu não me recordo quem. O cerimonial era uma vassoura com pano e você, então, pegava a limpeza da central. Esse era o cerimonial, e eu comecei aí, limpando o chão.

P/1 – E depois dessa fase?

R – Aí comecei a limpar a central. Ali era uma central eletromecânica, e você vai tendo contato com aquilo ali, eu comecei a gostar da coisa. E tinha um técnico, talvez já foi ouvido também, o senhor João Alves. Ele tem que ser ouvido, é fantástico! Esse cara me encaminhou, me ajudou muito. E o senhor João, é interessante... (pausa, emocionado) A gente não dá muito atenção na história, mas esse... Pela lembrança... (pausa). Bem, aí eu comecei trabalhar ali, limpando o chão e tal e fui tomando contato com o equipamento, e o senhor João me deu os primeiros passos para me tornar um técnico. Aí começou toda a história.

P/1 – Como é que era manter limpa uma central? Quer dizer, no que consistia esse trabalho de limpeza de uma central?

R – Tem dois tipos diferentes de limpeza. Uma que era a limpeza do piso mesmo e outra que era a limpeza dos equipamentos. Inclusive tinha outra metodologia, outra tecnologia, outras ferramentas, instrumentos, outros tipos de panos diferentes e alguns líquidos que usava para limpar contatos, etc. Então eram essas duas fases. No primeiro momento era só limpar chão, depois, devagar, eu fui crescendo e aprendendo a lidar, e mexer, limpar. Depois passa por uma fase de ajustes, etc., até que eu comecei gostar da coisa e já estava, logo depois... Acho que no ano seguinte eu já entrei no Científico aqui, e chegou em uma posição que eu fui tomando gosto, cheguei a ponto de cuidar dos equipamentos de PBX [Private Branch Exchange] da cidade, hoje os PABX [Private Automatic Branch Exchange]. Antigamente era tudo eletromecânico, aquelas caixonas, etc. E com apoio do seu João Alves eu comecei... Cheguei a assumir essa coordenação, essa manutenção de todos os PBX da cidade. Na época os hospitais começavam a ter os seus equipamentos, era uma coisa gostosa. Você recebia o chamado e de imediato saía correndo.

P/1 – Mas ainda mantendo o seu compromisso lá na estação da Machado de Assis?

R – Não. Sim, eu trabalhava no mesmo endereço, mas já com outras funções. Mas era no mesmo local ainda. A equipe técnica era muito restrita nessa época, ficavam todos basicamente no mesmo endereço, no mesmo local.

P/1 – Como é que era esse ambiente? Era muito barulhento isso?

R – Era. Esse ambiente... Essa central funcionou até o ano passado. Era uma central bastante ruidosa, porque os contatos eram todos mecânicos. Então realmente era uma central muito barulhenta, exigia uma manutenção muito assídua, muito rigorosa.

P/1 – Como é que você conjuminava esse trabalho lá na CTBC com a manutenção dos PBX e o seu estudo? Porque você não parou de estudar, não é?

R – Não, não parei de estudar. Continuava estudando e dava para conciliar legal. Não era fácil, mas dava para conciliar bem. Eu estudava e continuava trabalhando na CTBC. Nessa fase da manutenção dos equipamentos PBX basicamente eu estava só com essa função, essa

manutenção interna da central, eu já não estava muito cuidando disso não.

P/1 – Como é que era o cotidiano, o dia a dia, nessa época, de escola e primeiro emprego?

R – É, uma primeira experiência, não é? Basicamente, se for resumir a minha vida profissional, ela se resume em torno do grupo Algar, Grupo ABC, CTBC. Embora eu já tenha passado por algumas outras empresas – também dentro do grupo – mas, resumindo, minha vida profissional é toda... Desenvolveu-se em torno dessa empresa.

P/1 – Quer dizer, foi nesse ambiente que você decidiu por um curso superior específico e já voltado à telefonia? Como é que foi?

R – Exato. Eu cheguei à conclusão que, se não tivesse alguma coisa a mais, eu já estava no limite praticamente, porque eu já era técnico nessa época e não teria muito para onde avançar, para onde crescer. E tinha comigo que precisava fazer um curso superior. Então tem uma particularidade interessante. Nessa época, quando você fazia a inscrição para o Científico – que era o segundo grau – para se credenciar a um vestibular, você tinha que optar por exatas ou humanas. Foi interessante que nessa época eu tinha um tio que se formou, era médico, e ele veio para Uberlândia, doutor Ney Hugo de Alencar. Foi em uma época de transição, essa transição na minha vida, e eu fui muito influenciado por ele nesse momento. Ele tinha se formado no Rio de Janeiro, se casou e mudou para Uberlândia, começou aqui a criar sua base de clientes. Como depois teve uma clientela muito grande, construiu um hospital. Mas, nessa época, ele me influenciou muito. Eu trabalhando com tecnologia na CTBC, com telecomunicações e ele tentando fazer a minha cabeça para eu ir para a área de ciências médicas. E talvez influenciado pelo futuro que nós íamos ter um hospital aqui, ele queria desenvolver alguma coisa comigo, me dar todo o apoio que eu precisasse, eu fui e fiz a inscrição no Científico para a parte de ciências médicas.

P/1 – Biológicas.

R – Biológicas. E assim eu fui. Chegou no terceiro Científico, que era o último, quando eu fui fazer a inscrição para o vestibular – e eu já estava angustiado, bastante angustiado com aquilo –, tomei uma decisão que talvez tenha sido uma das decisões mais certas e mais difíceis de serem tomadas da minha vida: eu fiz inscrição para Engenharia. Contra tudo e contra todos, não é? E aí foi. Naquela época você podia fazer vários vestibulares, porque não era unificado como hoje, principalmente nas federais. Em um ano eu fiz quatro vestibulares. Por quê? Porque eu tinha feito o curso Científico para biomédicas e queria fazer exatas. Era totalmente diferente para mim, a parte de Física, Matemática. Eu tive muita dificuldade nesse... Foi tudo no mesmo final de ano. Eu me lembro que eu fui para o Rio de Janeiro, na Fluminense, fiz vestibular lá, mas era interessante que lá você fazia a prova hoje, amanhã de manhã você chegava, se seu nome estivesse na parede você continuava, se não você estava eliminado. E eu fui. Eu lembro que eu fiz Português, Inglês, chegou na Matemática eu fui desclassificado pelas razões que... Por falta de um embasamento maior, não é? Aí eu corri para Uberlândia. Aqui em Uberlândia eu fiz vestibular também na Engenharia, mas aqui era sim ou não, e não fui aprovado. Aí eu corri – a minha mãe dando um apoio muito grande – eu fui para Brasília, UnB [Universidade de Brasília] também, logo, tudo em seguida. Na UnB eu passei. Voltei para Uberlândia e aí abriram uma segunda chamada aqui, porque naquela época você não era por... Classificavam uma lista e iam chamando na lista. Soltava aquela lista, as pessoas se matriculavam e depois abria um outro vestibular no mesmo ano, um tipo de segunda chamada. E eu fiz essa segunda chamada aqui e passei. Aí eu tive que decidir se eu iria para Brasília ou se eu ia ficar em Uberlândia, e eu optei por Uberlândia. Por quê? Primeiro: condições financeiras. Porque eram muito difíceis e tal, porque estava a minha família, aqui estava a CTBC, a empresa que eu trabalhava, e aí eu resolvi... Continuei em Uberlândia com uma pequena particularidade. Nessa época, a faculdade de Engenharia – que já era Federal –, tinha dois cursos, era Engenharia Mecânica e Engenharia Química. Eu falei: “Meu Deus, mais uma decisão difícil de tomar, porque eu trabalho com telecomunicações e agora eu estou aprovado. Eu vou fazer Química ou vou fazer Mecânica?” E o que tinha mais a ver com telecomunicações era exatamente a Mecânica, que nessa época tinha um foco muito grande... Assim, voltado para... Não é para eletrônica, para elétrica. Então era uma Engenharia Mecânica, mas com ênfase em Elétrica. O curso de Elétrica da graduação era bastante forte. E aí eu tive que optar mais uma vez. Por isso é que eu fiz Engenharia Mecânica. As pessoas até estranham “pô, trinta e poucos anos de telecomunicações e Mecânica?” Foi Mecânica porque eu não tive outra alternativa, na época, mas fiz diversos cursos de especialização assim na área de telecomunicações.

P/1 – Mas [você], de algum modo, estava vinculado ainda à CTBC ou já tinha deixado o trabalho?

R – Sim. Eu comecei na escola na CTBC. Na faculdade, na CTBC, mas aí, como os horários... Lá o horário era integral, principalmente a partir do terceiro, quarto ano, porque naquela época era regime anual, então não tinha como conciliar mais, aí eu tive que me afastar temporariamente da CTBC, no terceiro e no quarto ano da Engenharia. No quinto ano eu voltei como estagiário, porque o horário já... A carga horária da faculdade me permitia isso. Então eu fiquei quase que... Não me lembro, mas o ano todo, quase o ano todo do quinto ano de Engenharia já como estagiário, fechando o curso. Eu me formei em dezembro de 1974, início de 1975. Eu já vim, trouxe a minha carteira, discuti com o doutor Luiz, na época, e já fui admitido.

P/1 – Nesse momento, ainda estudante, antes que a gente chegue depois da sua formatura, quem eram os seus chefes? A quem você se reportava nesse período em que...

R – Olha, na CTBC basicamente eu me reportava ao corpo técnico da empresa, que tinha como chefe, como coordenador, o Gumercindo Sampaio. Depois, em um segundo período, até ao senhor João Alves, porque, como ele coordenava essa área de manutenção de equipamentos, de PBX, etc., eu praticamente me reportava a ele. Então o meu imediato, naquela época, era o seu João Alves. Eu me lembro dessas duas pessoas, o Gumercindo e o seu João Alves.

P/1 – Você chegou a ter contato com o senhor Alexandrino?

R – Muito contato. A gente tinha contatos permanentes. Mas o contato assim, no sentido de executar. Ele foi realmente uma pessoa que tinha um pulso muito forte, e o estilo que ele tinha de fazer com que as pessoas executassem as suas tarefas, seus objetivos, era totalmente diferente do que se vê hoje. Era bastante rigoroso e cobrava isso demais. Então a gente, na realidade, tinha medo do senhor Alexandrino, nessa época. Realmente, todos nós tínhamos respeito em primeiro lugar, obviamente, porque uma pessoa no final de carreira, quando já estava preparando para se aposentar, enfrentou o desafio de resolver, através da Associação Comercial, na época que ele participava, o problema de telecomunicações de Uberlândia e região. ‘Pô’, realmente você vê que foi um visionário. Então nós o respeitávamos sobremaneira, em primeiro lugar, mas a gente tinha muito medo do seu Alexandrino.

P/1 – Malgrado esse medo, ele era uma pessoa que se relacionava facilmente?

R – Ele era uma pessoa de um coração fantástico, ajudava muito as pessoas. Mas ele exigia e cobrava de uma forma totalmente peculiar e particular, no estilo dele. Têm casos, casos e casos fantásticos de contatos dele com pessoas, e a forma dele exigir, de cobrar...

P/1 – Conta um ou dois.

R – Olha, eu não sei. Existe um tradicionalíssimo. Eu não sei o nível que isso vai sair, se deveria ou não colocar, mas, para resumir rapidamente, ele chegava, por exemplo, em uma obra: “Cadê o fulano aqui?”, o carpinteiro, o pedreiro. “Ah, seu Alexandrino, foi ao banheiro.” Ele se virou e falou: “Oh, trabalhar comigo tem que vir cagado e mijado, não pode vir aqui... Aqui é cagado e mijado, já tem que vir pronto para trabalhar, moço.” Ele chamava muito de seu moço, seu moço. “Oh, seu moço.” Realmente, por aí você vê o estilo, não é? Isso era no bom sentido. Era no sentido de dizer, de tentar mostrar para as pessoas que elas tinham que dedicar aquele tempo em que elas eram remuneradas, pagas, em pleno exercício da atividade.

P/1 – Ele entendia das coisas? Entendia o fundamento das coisas que ele palpitava?

R – Olha, entendia. O senhor Alexandrino, das pessoas que eu conheci ao longo da minha vida, quem tinha a memória fotográfica mais fantástica que eu já vi foi o senhor Alexandrino Garcia. Por exemplo, eu estava em Pará de Minas, já logo, bem depois dessa data, e ele ia lá visitar a região já em uma fase bem... Já com problemas de visão e tal, no começo dos problemas dele com a vista. Mas você passava em uma determinada região... Naquela época o pioneirismo da CTBC era de levar a telecomunicações em pontos remotos. Só que a tecnologia que existia na época eram as redes metálicas. Então eram os postes que iam sendo lançados ao longo das estradas com os fios pendurados ali, e colocava, ia atendendo as comunidades. E assim a gente foi crescendo. Então ele passava, por exemplo, com você em uma determinada rede, em uma determinada estrada, nas proximidades da cidade qualquer e tinha um poste com algum problema ou uma cruzeta, que é aquela peça que segurava os fios, que segura os fios, danificada, ou o isolador, que é aquela peça que onde o fio é preso na cruzeta, danificado, e ele falava: “Oh, moço, aquele ali.” Ele voltava lá um ano, dois anos depois, não dava para entender, pelo tamanho que a empresa já tinha... Ele falava: “Ah, o senhor trocou aquele isolador ali, não é?” São algumas coisas assim que... Ele tinha uma memória fotográfica impressionante no detalhe das coisas. E ele valorizava desde as grandes coisas como as pequenas. Ele estava passando em uma obra, tinha um prego caído, ele pegava aquele prego e falava que tinha que se... Estava sendo desperdiçada alguma coisa. Realmente, foi daí que nasceu tudo.

P/1 – Pois bem, essa personalidade que era um obcecado pela eficiência e pela eficácia dava valor, como você dizia, tanto às pequenas coisas como às grandes obras, não é?

R – E aí está força do exemplo, não é? Talvez o prego não representasse financeiramente praticamente nada ou quase nada, mas é o exemplo que tudo deve ser medido, acompanhado, fiscalizado, utilizado. Esse exemplo foi fundamental para que o grupo assumisse as proporções que conseguiu assumir.

P/1 – Perfeito. Vamos voltar, portanto, ao final do seu curso. Como é que foi o dia da sua formatura?

R – O dia da minha formatura foi muito marcante, porque o objetivo que eu persegui ao longo do tempo e, como eu disse, com uma infância bastante difícil financeiramente. Os livros da escola a gente tinha que compartilhar, e tinha que comprar do aluno do ano passado que cedia por um preço menor. Mas foi muito marcante. Foi em dezembro. E outro prazer que eu tive também é que eles me elegeram, ao longo do tempo, como presidente da comissão de formatura. Então a gente fez uma comissão que trabalhou durante dois anos preparando toda essa base, esse dia, para esses dias. Dois dias, um dia da formatura e um do baile de gala. Então essa comissão preparou isso. As pessoas não tiveram nenhum desembolso extra, receberam dois jogos de ternos, todos os convites, tudo pago, os bailes que nós fizemos – que foi no Uberlândia Clube aqui no Praia Clube –, tudo incluído nesse custo. Na realidade, foi cotizado ao longo do tempo, foi só um planejamento. Talvez daí eu tenha começado... Esse dom, essa facilidade em planejar e implementar as coisas, não é? Porque foi um dos meus pontos de destaque na CTBC.

P/1 – Tinha um administrador ali atrás.

R – É, com certeza.

P/1 – E você disse que logo em seguida a formatura...

R – É, eu me formei em dezembro de 1974. Logo no começo do ano, já de imediato, eu formei. Cheguei na empresa e a minha carteira... Tinha dado baixa quando eu tinha saído, dois, três anos atrás. Depois voltei como estagiário, tenho registro especial como estagiário em carteira, mas o vínculo empregatício tinha sido cortado. Aí eu retornei no início de 1975, na área técnica. Logo eu fui para São Paulo, fiquei dois, quase três meses fazendo curso na Ericsson, que naquela época tinha uns equipamentos novos chegando. Quando eu voltei desses cursos, o doutor Luiz me

chamou e eu recebi um convite já para entrar, já para a esfera, para a área gerencial. Então eu não me dediquei pós-graduação à área técnica, como técnico mesmo. Logo, em março, com dois, três meses de pós-graduação, desenvolvendo atividade como técnico – que foi a minha contratação –, como técnico em comutação, eu comecei, então, na área gerencial. Aqui nós tínhamos, na área do estado de São Paulo, três gerências regionais, naquela época. A empresa era dividida em gerências de região, gerências regionais. Eu acho que eram oito ou nove, na época. Na área de São Paulo tinham três. Tinha uma em Batatais, uma em São Joaquim, outra em Franca. E o gerente regional de São Joaquim estava se mudando para outra região, aí o doutor Luiz me convidou, falou: “Oh, vai para lá e...” E eu comecei. Isso em 1975. 1975, 1976, lá em São Joaquim da Barra, que é próximo a Ribeirão. Estava tudo bem lá, aí apareceu outro desafio. Ele me chamou, falou: “Oswaldo, nós estamos reestruturando a região de Pará de Minas...” Naquela época, Pará de Minas... Ainda é totalmente... É um dos pontos mais distantes aqui da sede de Uberlândia, a exemplo de Paranaíba, a outra direção aqui de Belo Horizonte à Pará de Minas, e a gente estava crescendo muito nessa época, comprando. Naquela época, você podia comprar ações e adquirir o controle acionário, e começava a operar na localidade. E assim a gente foi naquela região de Pará de Minas, e tinham sido feitas reuniões nessa época até em Betim, Belo Horizonte, Divinópolis. Mas a legislação já estava mudando nessa época, com o advento da Telebrás, e aí não tinha como a gente crescer mais. Por pouco tempo, por alguns meses, nós estaríamos hoje em Betim, Divinópolis, naquela região.

P/1 – Esse trabalho em São Joaquim da Barra, por exemplo, no que é que consistia? O engenheiro foi fazer o que lá?

R – Existia a figura do gerente regional. A função do gerente regional... Ele era o elo entre as diversas regiões de operação com a sede Uberlândia. E todas as atividades, não só técnicas como gerenciais e de representação da empresa perante as comunidades, eram feitas, representadas por essa figura do gerente regional. Então foi uma experiência bastante interessante que você tinha que cuidar. Era uma empresa que você era o... Você era o representante, você era a CTBC naquela região. Hoje isso mudou um pouco, porque tem a figura da pessoa que atua na área comercial e mercado e a outra equipe, a outra pessoa que atua na área técnico-operacional. Nessa época isso era restrito a uma pessoa só, essa figura do gerente regional.

P/1 – Em que consistia essa representação a que você se refere?

R – Você tinha que ser a empresa na comunidade. Representar, atender os anseios dessa comunidade com os aspectos de telecomunicações. Você tinha que crescer, atender, instalar telefone, manter os equipamentos em operação, gerar receita, faturar para poder reinvestir e representar a comunidade porque, como nós sempre fomos uma empresa de capital privado, a gente sempre foi muito bombardeado por diversos órgãos, e as empresas estatais, na época, contrários a que nós crescêssemos. Têm vários casos interessantíssimos com relação a esse... Cerceando o direito da iniciativa privada para que crescesse, para que alçasse novos voos nesse setor de telecomunicações.

P/1 – Por exemplo, um caso que você julgue...

R – Ah, são vários. Nós tivemos... Por exemplo, em Pará de Minas nós tínhamos umas mesas interurbanas... Naquela época a telefonista era a figura mais importante do sistema de telecomunicações da região, do país. Por quê? Porque as empresas precisavam falar, as suas ligações a longas distâncias, as ligações interurbanas, elas afunilavam em uma pessoa que era a telefonista. Então você ligava: “Olha, eu quero de Pará de Minas, quero falar em Belo Horizonte.” Você entrava em uma fila. Para você conseguir uma ligação demorava duas, três horas, dependendo da boa vontade da operadora também, porque ela tinha uma fila danada. Então ela era tratada como... Totalmente diferenciada, não é? Aos finais de ano, o que recebiam de presentes eram coisas absurdas, eram caminhões de presentes e tal, porque era realmente... Muito trabalho, realmente, era um trabalho bastante difícil, bastante complicado, os circuitos sempre dando problemas, aquilo tudo ruidoso e tentando conectar o assinante A aqui com o B lá do outro lado. E realmente elas... Era um trabalho bastante difícil e bastante... Precisava se dedicar realmente de corpo e alma a essa atividade. Muitas delas, ao longo do tempo, tiveram problemas de audição, porque os equipamentos eram bastante ruidosos.

P/1 – Você se lembra de alguma telefonista que tenha te impressionado, particularmente?

R – Ah, desculpa, você perguntou o caso interessante e eu ia citar... Mas essas mesas interurbanas, nós tínhamos umas mesas que atendiam aquela região nossa ali. Caíam nessa mesa que ficava em Pará de Minas, e a Telemig, nessa época, através de um mandato que veio lá de Brasília, eles foram lá com o pessoal do Dentel e lacraram essas nossas mesas. Realmente, com lacre etc. Nós tivemos que assinar um termo de responsabilidade por isso, sabe? Então coisas... Contam – eu não tenho maiores detalhes – que em Lagoa da Prata, uma cidade naquela região ali também, teve um pessoal da Polícia Federal lá uma vez, cumprir ordem de alguém para lacrar um centro nosso. Eu não sei detalhes disso, talvez o doutor Luiz.. Não sei se ele já comentou isso, mas isso pode ser explorado com ele. Eu sei que teve algumas coisas realmente muito truculentas, [de] chegar lá com metralhadoras e fechar a porta do atendimento que a gente queria fazer, atender a comunidade.

P/1 – Contou esse episódio sim, e disse que precisou recorrer ao Rondon Pacheco.

R – É, eu sei. Eu lembro desse caso vagamente, porque eu não estava lá, nessa época, lá na região.

P/1 – Ao que você atribui essa teimosia em querer se manter privada em um cenário, em um ambiente que era absolutamente estatizante?

R – Olha, o senhor Alexandrino realmente sempre foi uma pessoa extremamente... Com uma visão de atendimento social incalculável. Ele acreditava naquilo e não fazia conta do quanto custaria para chegar com o atendimento telefônico em uma cidade que estava a 50, 100 quilômetros daqui para pôr um posto com telefone, um posto público, um telefone. Isso realmente é acreditar na coisa e ver que era uma necessidade realmente latente. Falta de comunicação, as pessoas isoladas, ilhadas, no século XX, pô! E ele teve muito disso. Talvez por ser um visionário, saber que o segmento, que a atividade realmente era bastante interessante, ia ter esse crescimento como teve e teria um retorno muito grande. Naquela época nós, por sermos a única empresa privada, seguíamos o que as gigantes tinham, os altos custos e tal. Então tinha uma tarifa

para remunerar essa incompetência das empresas, e a CTBC também, por isonomia, tinha as mesmas tarifas que eram praticadas. Como a gente já tinha os custos muito menores de que os outros para prestar o mesmo serviço, nós tínhamos a mesma remuneração. Logicamente as nossas margens sempre foram maiores do que a dos outros. Então essa foi a razão básica que a gente teve esse crescimento.

P/1 – Fazendo um parêntese nessa sua passagem de São Joaquim da Barra, depois para Pará de Minas, do ponto de vista pessoal: você estava sozinho, já tinha casado?

R – Não, eu estava sozinho. Eu tinha o que? Um ano e meio que eu estava em São Joaquim da Barra. Já tinha me acostumado na cidade, na região, aí um dia ele me ligou, falou: “Oswaldo, vai lá para Pará de Minas”.

P/1 – “Ele” quem? Desculpa.

R – Doutor Luiz. Eu tinha muito contato com ele aqui. Aí eu peguei o meu carro, fui a Pará de Minas. Chego, nossa, mas me deu uma tristeza! Porque lá era uma região totalmente... Estava começando tudo ali, e a gente tinha várias cidades em torno de Pará de Minas, Nova Serrana, para atender, e praticamente não tinha nada implantada, as estradas de comunicação eram todas de terra. Só tinha uma estrada asfaltada que era a BR 262. Então cheguei, vi aquele quadro lá, verifiquei as ferramentas que nós tínhamos. Nós tínhamos, nessa época, uma Rural Willys velha para trabalhar. Aí eu voltei em Uberlândia, ele pediu para que eu viesse aqui, para que fizesse... Fazer tipo um relatório do que eu tinha visto lá. Eu vim aqui e relatei. Falei: “Doutor Luiz, realmente tem muito o que fazer lá, e estou a fim, mas, pelo amor de Deus, pelo menos me dê uma condição de trabalho, que é um carro.” Ele me mandou passar na revenda, nossa Chevrolet daqui. Peguei uma caminhonete novinha, passei em São Joaquim da Barra, pus a minha mudança nessa caminhonete – era uma C10 amarela, eu lembro direitinho –, pus a minha mudança na carroceria, botei uma lona em cima e fui embora. E acabei ficando 13 anos em Pará de Minas. Eu era solteiro nessa época, e lá eu conheci a minha esposa, me casei. Eu tenho quatro filhos, uma das minhas filhas nasceu em Pará de Minas e duas em Belo Horizonte, por problemas gravíssimos que a minha esposa teve no primeiro parto lá, ela teve infecção hospitalar, quase morreu. Então só as duas outras nasceram em Belo Horizonte. A gente fazia todo o pré-natal lá por medida de precaução, e o molequinho mais novo, o Marcel, com dez anos hoje, nasceu aqui em Uberlândia, depois que eu voltei já.

P/1 – Como é que era Pará de Minas? Essa Pará de Minas aí que você chegou?

R – Pará de Minas era uma cidade... É uma cidade pequena ainda, mas ela está muito próxima de Belo Horizonte, são 70 quilômetros. Naquela época, telecomunicações naquela região praticamente não existiam, então o senhor Alexandrino... Nós, da CTBC, começamos a levar poste e atender aquelas pequenas comunidades, povoados, vilarejos, etc. Então a cidade era... É uma cidade pequena. Era menor ainda, logicamente, mas que tem um pessoal lá muito assim, muito amigo. Eu tive muita facilidade. Não sei se pelas minhas características ou pelas características da cidade, eu não tive nenhum problema de me relacionar, as pessoas me deram muito apoio. Nós tínhamos muitos problemas políticos, na época, com relação a vereadores. Alguns vereadores que queriam aparecer fazendo críticas à empresa, e era uma guerra danada. Por um telefone público em um bairro era garantir ‘n’ votos lá, então era uma guerra. Você tinha que estar administrando aquele negócio, atender diversos pedidos, mas a condição de atendimento era muito pequena perante o volume de pedidos que tinha. Mas é uma cidade com o pessoal bastante amável. Eu tive muito apoio lá. Tinha uma pessoa, que hoje já é falecida, que é seu Alano Melgaço, me ajudou muito lá também. Ele é primo do Waldir Melgaço, que é casado com a dona Eleusa. O senhor Alano foi uma das pessoas que fazia essa interface aqui com o senhor Alexandrino. Precisava comprar as ações para adquirir o controle acionário na comunidade, então era um trabalho de formiguinha. O Alano é que fazia isso. Ele ia comprando as ações e tal, até que tivesse mais de 50%, e a CTBC já estava administrando, não é? Então o Alano é que era a interface do senhor Alexandrino aqui. Inclusive, um caso interessante: na época que a CTBC entrou em Pará de Minas, foi uma guerra muito grande, porque a Telemig viu que nós estávamos chegando lá em Belo Horizonte. Como eu disse, nós tínhamos feito reunião em Divinópolis, no próprio Betim, e aí foi convidado para uma reunião lá os acionistas da empresa. Vieram os advogados da Telemig de Belo Horizonte, e o Alano foi nessa Assembleia com um livro debaixo do braço, que era um livro de compra de ações. Aí... Foi um fato bastante interessante e marcante. Quando começou a reunião e tal, ele pediu a palavra e falou assim: “Bom, eu não sei o que os senhores da Telemig estão fazendo aqui, porque eu já tenho mais de 50% das ações.” O livro debaixo do braço. O advogado da Telemig ficou muito nervoso, levantaram e foram embora. E na realidade ele não tinha os 50%, foi um blefe que ele deu e que colou porque logo depois que o pessoal virou as costas e foi embora todo mundo veio para vender as ações, entendeu? Então foi aí que nós completamos a maioria lá para administrar a Companhia Telefônica de Pará de Minas, na época.

P/1 – Ladino esse senhor Alano, hein? Me diga uma coisa, que tipo de serviço... Primeiro, que tipo de equipamento nós estávamos trabalhando nessa época, e que tipo de serviço era prestado a partir desses equipamentos?

R – Olha, naquela época nós tínhamos a telefonia local, que era prestado já através de equipamentos automáticos, já algumas pequenas cidades que ainda tinham as suas mesas semiautomáticas, aquela que o assinante tirava, ascendia uma lampadazinha ou caía uma chapinha, a telefonista atendia. A gente tinha lá em Pitangui, ainda tinha um serviço semiautomático, mas Pará de Minas, naquela época, já tinha... Uberlândia já tinha as suas centrais automáticas. Era uma tecnologia eletromecânica, não eram centrais eletrônicas ainda, mas eram as tais centrais passo a passo e as centrais que tinham a tecnologia que chama cross bars, barras cruzadas. É uma tecnologia que foi utilizada... Ainda é, em pequena escala, mas basicamente nós não temos mais centrais. Hoje são quase todas as centrais digitais já. Mas eram as centrais de comunicação locais que faziam o serviço telefônico local, telefones públicos e serviços locais. No serviço de longa distância, nos interurbanos, já existiam os primeiros rádios de comunicação através de ondas portadoras ou através dos meios físicos, que eram os cabos, as linhas, os troncos que interligavam esses pontos.

P/1 – A sua função implicava em ir lá para a linha de frente, estender linha física, supervisionar postaria?

R – Implicava sim. Eu gostava, sempre gostei muito disso. Eu acompanhava o pessoal em campo, estava sempre junto com eles, dando força para a equipe de campo, que era um serviço bastante pesado. Eram feitas aquelas picadas tudo na mão, no meio da mata, e os postes também

eram levantados tudo na mão, não tinha (munquent?) ainda para fazer isso. Eu gostava sempre de estar em campo em contato com as pessoas, dando apoio lá na frente de trabalho. Na parte de telefonia rural, depois, por exemplo, os rádios, você tinha que montar a torre, eu sempre gostava. Cheguei a montar a torre, subia, montava e tal. Eu sempre gostei desse contato com o operacional.

P/1 – Você se lembra de algum personagem, alguma pessoa que tivesse te marcado nesse trabalho de campo? Assim, um personagem que tivesse...

R – Lembro. Tem uma pessoa folclórica, que eu não sei se já foi ouvida, que é o Chiquinho. O Chiquinho já deve ter sido, não é?

P/1 – Ainda não. Estamos tentando.

R – É, o seu Chiquinho tem que ser ouvido o mais rápido possível, porque é uma pessoa folclórica. Tinha o seu Jorge também, que era consultor, dava manutenção em redes telefônicas, e essas pessoas é que marcavam. Sempre que tinha um problema... Por exemplo, naquela região ali de Ituverava, Orlandia, tem um planalto ali que todo ano – era tradicional –, dava uma ventania lá em uma determinada época de agosto e jogava tudo no chão. E lá – porque tinham muitos circuitos nas linhas –, cada poste tinha três, quatro cruzetas. Então ficava aquele troço muito pesado. E nessa época já era tradicional, na época do vento lá, jogava tudo no chão, parava tudo, aí saía essa equipe de guerra aqui. O Chiquinho, com o pessoal nos caminhões aqui, para ir lá levantar poste. Então é realmente diferente.

P/1 – O que é que tinha o seu Chiquinho de tão especial?

R – O estilo dele, a forma. Ele é um cara muito carismático, as pessoas gostavam muito dele. Ele tinha uma liderança muito grande na equipe, que essa equipe realmente é um pessoal de serviço braçal mesmo, peão mesmo! E era muito interessante.

P/1 – Ele tinha alguma característica assim, de comportamento, mais específica?

R – Não, não, especial assim que eu me recorde não.

P/1 – Liderança mesmo?

R – Liderança mesmo. É, liderança. E tinham aquelas tarefas: “Hoje nós temos que chegar até aquela curva lá.” Aí a moçada mandava bala.

P/1 – Essas frentes de trabalho eram constituídas, em média, de quantas pessoas?

R – Depende do caso. Dez, 15, 20, dependendo da prioridade, dos compromissos que o senhor Alexandrino fazia. Ele chegava com o prefeito: “Ah, lá, lá, lá, vamos chegar com o serviço telefônico lá para você.” “Quando é?” “Dois meses” (risos). E aí sempre era um desbravador, porque sempre tinha alguma coisa para fazer. Por que dois meses? Não é por nenhuma razão, porque às vezes o prefeito tinha uma data especial, era aniversário da cidade, alguma coisa que ele tinha, queria marcar aquele evento com um fato tão importante desse, para a época. Então era aquela loucura. Dependendo do compromisso que era feito, alocavam-se pessoas.

P/1 – Hoje, quer dizer, isso já está um pouco banalizado, mas como é que era, na época, você ver o serviço chegando, sendo inaugurado? Como é que as pessoas reagiam? Como é que era o...

R – Olha, tem casos e casos. Um caso que me marcou muito foi em um pequeno povoado perto de Pará de Minas, o nome é Ascensão. Nós chegamos lá com telefonia. [Com] a telefonia que chegou foi um posto de serviço, levou a linha, botou lá um telefone. E nós convidamos uma senhora para fazer uma ligação. Essa senhora ela pegou o telefone e fez a ligação, e da outra ponta era... Eu não me recorde a cidade, mas ela estava tentando falar com o filho através de uma referência que ela tinha tido, que naquele telefone conseguiria falar. E tinha simplesmente 20 anos que ela não tinha contato com esse filho. A inauguração desse serviço foi através dessa ligação, e ela conseguiu, nesse momento, falar com esse filho depois de 20 anos. Foi um troço muito bonito, muito bonito.

P/1 – Que coisa! Me diga uma coisa, como é que, depois de Pará de Minas... Você disse que ficou 13 anos em Pará de Minas...

R – Fiquei 13 anos naquela região. Quando cheguei era uma região praticamente sem atendimento, e, ao longo desse tempo, nós conseguimos atender à todas as cidades, praticamente todos os distritos. Pará de Minas, nessa época, foi considerada o município no Brasil com melhor atendimento de telefonia rural no Brasil. Porque realmente, a gente levava nas fazendas, nos distritos, nos povoados, e atendendo.

P/1 – E toda essa operação era rentável?

R – (risos) Olha, não era rentável. A maior parte das cidades, como até hoje é, ainda, se você pegar cidades atendidas pela CTBC, muitas delas não são rentáveis até hoje. Por quê? Porque o caráter de atendimento é, como eu disse, através daquele desprendimento, daquela vontade de servir do senhor Alexandrino, ele não media esse aspecto potencial da região. Mas muitas dessas cidades realmente nunca foram... Sempre deram prejuízo, e a gente trabalhou no vermelho. Mas uma compensa a outra, não é? As cidades maiores sempre compensaram, embora nós não tenhamos, nem nunca tivemos uma capital em que a renda média por assinante fosse maior, a concentração maior, o poder aquisitivo maior. A CTBC nunca teve esse privilégio.

P/1 – Tem na telefonia celular, não é?

R - É, capital não.

P/1 – No Rio?

R – Não, mas o Rio... Eu digo a CTBC.

P/1 – Ah, não a CTBC.

R – Exato.

P/1 – Perfeito. Ações como essa que foram feitas em Ascensão foram feitas também nas cidades da região? Quer dizer, você saiu de lá com uma malha?

R – Foram. O senhor Alexandrino tinha uma visão assim a gente tinha um programa, na época, com o DAE, Departamento de Água e Energia do Estado de Minas Gerais, eu me lembro bem disso. A gente tinha, por exemplo... Aí já tinha as linhas físicas, já estavam deixando de existir... Já começaram os rádios monocanais. Tinha uma torre com uma antena de lá, e tinha um meio de comunicação que era um rádio monocanal. A gente conseguiu entrar nesse programa com o DAE para atender essas cidades, esses povoados. Cidades não, as microrregiões, as fazendas. Uma fazenda maior que tinha diversas em volta. Então punha-se um telefone ali, nesse convênio com o DAE, mas ele fazia uma exigência. Para a gente colocar isso você tinha que ter uma área, no mínimo, de cinco mil metros quadrados. Aí era aquela luta, e a gente não comprava, tinha que negociar com as Prefeituras, com as pessoas. E a tecnologia nessa época dos rádios monocanais era insipiente ainda, e teve alguns casos interessantíssimos. Eu me recordo que em um pequeno povoado perto de Nova Serrana nós fomos inaugurar lá o serviço telefônico um dia, e sempre que a gente fazia isso o senhor Alexandrino era a pessoa na ponta de cá, então o prefeito ou alguém da comunidade fazia uma ligação para ele. Nesse caso específico, quando a gente foi inaugurar o serviço lá, o rádio deu problema. E aí estava... O pessoal dava um destaque fenomenal para a coisa, na época. Pô, isolados, não se comunicavam, aí chegava o telefone. Pô, era uma coisa fantástica! Era um dos maiores eventos da cidade e da região. Mas, esse caso, então, e como era um destaque importantíssimo para a comunidade, lá estava. Nós tínhamos feito um prédio, o terreno todo cercado, a torre com a antena e o rádio instalado, e o telefone lá para fazer a ligação. E o senhor Alexandrino aguardando aqui. A Prefeitura fez um evento lá, hasteou bandeira e levou a banda para tocar. A banda tocou lá aquele troço, e quando eu peguei o telefone, o telefone não falava. Nós tivemos que, mais uma vez, fazer aquela encenação: “Oi, senhor Alexandrino, como vai o senhor? Tudo bem? Estamos aqui inaugurando o serviço e tal...” Só que eu ia passar para o prefeito, mas aí eu não passei, não tive como passar, porque não tínhamos conseguido a comunicação até naquele momento, e estava todo mundo ali. Nós fizemos uma ligação, eu falei com ele virtual, porque não existiu. Esse foi uma dos fatos interessantes.

P/1 – Inaugurou o serviço...

R – Inauguramos o serviço e na mesma hora se encerrou a solenidade, porque ia ter uma recepção em um salão paroquial não sei aonde, e nós já acabamos com aquilo ali e ninguém podia usar.

P/1 – Como é que descobriu o defeito?

R – Não, mas aí logo depois... Tinha muito disso. Às vezes o defeito dava naquela hora, mas logo depois a equipe chegava, trocava e resolvia. Mas ficou funcionando depois. Naquele momento exato nós íamos passar uma vergonha danada.

P/1 – Está certo. E depois de todo esse tempo em Pará de Minas, o que é que o fez sair de lá? Pelo jeito você fincou raízes na cidade?

R – Finquei raiz. Eu tenho amigos até hoje em Pará de Minas, além da família da minha esposa. Mas, eu digo, eu fiz amizades, amigos naquela época, que até hoje nós nos relacionamos. Tem um até que é compadre meu, e a gente tem contato permanente. Eu vou lá e eles vêm aqui. Cada vez mais difícil, mais espaçado, devido aos problemas atuais da vida de cada um, mas a gente mantém esses contatos até hoje.

P/1 – E por que saiu de lá?

R – Sai de lá porque eu já estava lá há 13 anos, e eu tenho os meus pais aqui em Uberlândia, graças a Deus, os tenho ainda e em boas condições de saúde. E eu já estava achando que Pará de Minas estava um pouco restrito para mim, porque eu era ali um representante da empresa, se eu quisesse guinar alguns outros níveis, com certeza em Pará de Minas eu não teria condição. E nessa época estava havendo uma reestruturação aqui em Uberlândia, e tinha uma pessoa aqui que foi o diretor de operações, que depois veio até a ser o superintendente da empresa, o Nelson Cascelli Reis, que a gente tinha muito contato nas reuniões gerenciais que eram feitas aqui em Uberlândia. Ele trabalhava nessa área de tráfego aqui, na época, das mesas de manutenção, das mesas de interurbanas e tal. Ele foi convidado para assumir a diretoria de operações. Ele me visitou lá um dia e falou: “Oswaldo, você não quer ir para Uberlândia não? Eu estou precisando de alguém lá para começar a implantar essa área de planejamento na CTBC.” Aí conciliamos os interesses, a minha família aqui, os meus pais, eu querendo curtir um pouco desse final de vida deles. Eu resolvi, achei que seria, primeiro um desafio na empresa, para eu tentar alçar novos voos, novos níveis na organização, na empresa, no grupo, como aconteceu depois. E atendendo a um convite de um amigo, Nelson, que era meu amigo. Eu resolvi vir, então, em 1988. Voltei para Uberlândia para começar a implantar essa área de planejamento na CTBC. Naquele época a telecomunicação a gente fazia assim, muito pelo faro, pelo instinto, porque era uma demanda muito grande, você não tinha muito também que planejar o mercado que você vai atacar, como hoje você tem que fazer, ver aonde pode ser mais rentável, A do que B. Naquele época era atender, atender, atender e crescer o que for possível, sempre servindo e levando telecomunicações. Então nessa época... Eu vim em 1988 e comecei a estruturar essa área na CTBC.

P/1 – Foi uma época de funda reestruturação no grupo, não é?

R – Foi, foi uma época já de bastante mutação, muitas atividades que a gente tinha entrado não estavam dando certo. Foi uma guinada muito grande no grupo, na forma de gestão. Foi logo nessa época, mais ou menos, que... Depois que veio o Mário Grossi para cá, foi profissionalizada a gestão do grupo. Foi realmente uma época de transição.

P/1 – E como planejar uma área de planejamento em um ambiente tão revolto assim? Tão efervescente?

R – Na realidade, nós sabíamos que não ia ficar... Não ia ser (Ad Eternum?), que nós iríamos ser a única empresa privada no Brasil para operar nesse setor. Então nós começamos desde essa data a nos preparar para um futuro, para nos prepararmos para uma concorrência que a gente sabia que viria e que não seria... Seria brigar com gente grande. Seriam, como a gente está vivenciando agora, empresas extremamente capacitadas, não só no potencial técnico, mas financeiro e etc. São grupos realmente violentos, com fontes de recursos de financiamentos internacionais por trás fantásticos. E a gente não tinha muito acesso a essas linhas ainda naquela época, então a gente começou a se preparar lá de trás, nessa época. E a gente, logo em seguida, começou a adotar como (benchmark?), não mais as empresas aqui no Brasil, que a gente sabia que eram extremamente incompetentes. A gente passou a ter (benchmark?) de empresas com indicadores de qualidade, de performance internacional, e aí a gente veio tentando se adequar para poder estar em condições de competir. Competição é um troço complicado, você fala “eu me preparo, eu me preparo, mas se eu...”. Só vive mesmo na pele a hora que chega enfrentando a guerra. Tem que ser muito ágil, muito dinâmico, as estratégias têm que mudar muito rapidamente.

P/1 – Você se referiu a indicadores de qualidade. A CTBC sempre se caracterizou por ter indicadores acima da média do sistema Telebrás, não é?

R – Sim, o que eu disse. Por quê? Porque há um longo tempo que nós não tínhamos mais como referência a qualidade de serviço que era praticado aqui no país. Nós buscávamos uma qualidade superior. A gente sempre saiu na frente por isso, por essa necessidade de saber que um dia nós teríamos que estar prontos para competir.

P/1 – Você atribuiria a isso essa marca de pioneirismo, enfim, de começar a oferecer serviços pioneiros de telefonia, que a CTBC, que é uma marca dela, quer dizer, do pré-pago, de central digital..

R – É uma marca. Com certeza é uma marca, e até por essas necessidades que eu falei. Se nós não tivermos cada vez mais serviços diferenciados... Porque tecnologia é (default?), hoje já é (default?). Telefone celular do concorrente é o mesmo, a tecnologia é a mesma. A Maxitel hoje tem o mesmo equipamento, o mesmo fornecedor, a Ericsson, aqui em Uberlândia. Quer dizer, o equipamento dela é exatamente igual ao meu. Então, se a gente não tiver serviços inovadores, serviços diferenciados para que você se diferencie do concorrente... E cada vez mais você tem que ser mais ágil nisso, porque hoje tudo se copia muito rapidamente. Você lança um serviço novo... A gente andou mundo afora e viu que o pré-pago ia ser uma coisa que ia explodir. Estivemos no México, o México foi um dos pioneiros no sistema pré-pago no mundo, e vimos que era alguma coisa que vinha, e que vinha para ficar, como ficou e vai ficar. Lançamos o pré-pago, logo depois todo mundo já tinha pré-pago. Então a tecnologia hoje é a mesma e os serviços também hoje são inovadores, mas são copiados muito rapidamente. Às vezes nem copiados, as empresas vão lançá-los, mas às vezes um é mais ágil do que o outro, lança uma semana, um mês antes. O outro não é que copiou, mas ele já estava também engatilhado para lançar, então na hora que o outro lança exatamente o seu serviço, você não se diferencia mais, você tem que lançar alguma coisa diferente outra vez. A agente veio com o pré-pago, depois com o short message, não é? Tem uma série de serviços diferenciados que a gente está lançando agora.

P/1 – Esse momento, vamos recuperar um pouquinho esse momento da criação da área de planejamento. Quer dizer, o que isso significou para a companhia, como um todo? Porque até então não havia uma instância de gestão com essas características.

R – A CTBC tem hoje 46 anos. Para você ter ideia, eu fui para Pará de Minas em 1975, como eu falei. Em 1976, 1975, São Joaquim, e 1976, Pará de Minas. Então lá se vão 24 anos, menos os 46 que a empresa tem: 22, certo? A CTBC tinha 22 anos, nós não tínhamos dados estatísticos da empresa. Por exemplo, quantos telefones você tinha na cidade? Quanto era... Você tinha... Porque era só ir lá e contar na central. Mas se você falar, quantos são residenciais? Quantos são rurais? Quantos são comerciais? Não existia nada disso. Então, quando eu fui para Pará de Minas – o doutor Luiz até hoje se lembra disso, e comenta e brinca comigo –, eu senti que nós precisávamos ter uma ferramenta para administrar, gerenciar a sua planta, a sua base de clientes e tal. E eu comecei a criar uma planilha, mas aí o troço foi tão interessante, as pessoas acharam que era tão interessante, que era a ferramenta que precisava evoluir, que foram nascendo sugestões. Eu lembro que as colunas eram as cidades, cada uma, uma cidade. Mas aí o meu mapa, que começou na minha região, começou a ser usado na empresa, então tinha que ter... Eu não lembro quantas cidades nós tínhamos, mas 200 cidades, 150 cidades, então a gente tinha um mapa que tinha que ter 150 colunas. E lá vinha residencial, poder público e tudo aquilo. E aquilo foi crescendo de tal forma, com tanto indicador... Porque era tudo manual nessa época que botaram o apelido no negócio de “linguição”. Porque era uma linguça que você ia abrindo assim... Foi abrindo e foi crescendo, crescendo, crescendo. Então, você vê, há 24 anos que começou essa percepção que eu atribuo à minha percepção de “oh, precisamos começar a gerenciar, ter números, ter dados para tomada de decisão”. E o doutor Luiz, eu disse, ele me critica até hoje porque tempos depois ele voltou lá: “E o lingução?” Eu falei: “Não, agora eu não estou usando.” Mas eu não estava usando mais porque tinha coisa melhor para fazer. Ele falou: “Pô, mas você foi o pai do lingução e você mesmo não usou mais.” “Pô, eu não usei porque realmente evoluiu, porque não dava para continuar a fazer isso na mão, como era feito”. A CTBC, com 26 anos, você vê, não tinha essas preocupações. Essa era a dura realidade.

P/1 – Sim. Mas como é que se deu o processo, a partir dessa estruturação da área de planejamento?

R – Isso foi há 24 anos. Agora, a área de planejamento é que foi em 1988, quando eu voltei para Uberlândia, porque aí a gente começou a implantar essa área no sentido de fazer o planejamento de médio a longo prazo. Fazer projeções para o futuro, para o ano em curso novamente. O orçamento anual a gente sempre fez, mas aí começou “bom, nós temos que ver o ano seguinte, daqui dois anos, daqui cinco anos, daqui a dez anos”. Hoje o grupo já tem o Algar 2100, já se reúne por algumas... Há vários anos discutindo o que vai acontecer daqui a 100 anos. Então nessa época era assim, mais o imediatismo. Tem a necessidade latente? Vamos atender, vamos atender e não vamos... O senhor Alexandrino era muito disso, não era de fazer muita conta não. Até por saber que era rentável, mas era de atender. Era de crescer e de atender as comunidades, de levar o serviço. Isso realmente ele sempre teve no sangue.

P/1 – A constituição dessas ferramentas gerenciais, digamos assim, ela era muito animada, estimulada pelo doutor Luiz? O senhor Alexandrino era o ousado, o doutor Luiz era uma coisa mais racional, nesse ponto de vista?

R – Sim, o doutor Luiz já teve outra formação, ele teve a oportunidade de se capacitar internacionalmente e tal. Então já era outra visão, outro estilo de gestão. Realmente, o doutor Luiz já tinha essa visão um pouco mais focada não só na prestação do serviço, mas nos resultados que você tem que auferir dessa prestação.

P/1 – Esse seu trabalho de constituição da área e, digamos, de colocar o relevo nesse tipo de informação gerencial, isso de algum modo impactou a cultura da empresa que até então era uma cultura...

R – Sim, com certeza, pode ter certeza disso. E a minha evolução até para outros níveis nasceu dessa implantação, da criação dessa área. Logo depois nós estávamos em um processo aqui... O grupo tinha comprado essa empresa, a Bull, que depois se tornou ABC Bull, fabricante francesa de equipamentos da área de informática, computadores de grande porte, etc. E nós tínhamos um problema grave, que o nosso parque aqui, que era um parque pioneiro aqui em Uberlândia e na região, era da IBM [International Business Machines]. E aí o grupo ficou sócio da Bull, que era uma empresa francesa concorrente direta da IBM. Por decisões lógicas, nós tínhamos que ser vitrine. A maior empresa do grupo que era a CTBC, nós tínhamos comprado, adquirido... Nós tínhamos feito uma parceria com a Bull e estava operando com máquinas, com equipamentos da maior concorrente, e foi feito um programa, um planejamento para fazer uma migração desses equipamentos. A gente fez out da IBM, fez in no equipamento Bull. E nessa época, por uma série de problemas nessa migração... Ela sempre é muito complexa, porque são tecnologias totalmente diferentes. Hoje já são mais sistemas abertos que se inter-relacionam mais facilmente, mas, naquela época, você tinha realmente, radicalmente... Extirpar um para colocar o outro. E o doutor Mário já tinha vindo, e eu fui convidado para fazer essa gestão dessa migração. E foi um sucesso tão grande que, na época, a área tinha 120 pessoas e o planejamento que existia era de chegar no final dessa migração com cerca de 200 pessoas. O pessoal olhou aquilo e falou: “É loucura, pô. Você vai migrar alguma coisa. Você tem que ter, no mínimo, uma redução, uma economia.” Não justifica, hoje, você partir de uma base que com 120 pessoas você opera, chegar ao final da migração com 200, não é? Aí o doutor Mário me incentivou muito a assumir esse negócio. Conclusão: no final da migração eu entreguei essa área com 44 pessoas. Migrado. O grupo estava... O doutor Mário tinha chegado e estava precisando implantar a área de informática no grupo, aí já na Holding. Conclusão: o Oswaldo foi convidado para ser o diretor de informática da Holding em função dessa experiência que eu tinha vivido aqui na migração.

P/1 – Nós estamos falando daqueles computadores de cartão perfurados, essas coisas?

R – Isso foi um pouco antes. Mas quando a gente começou aqui, eram os cartões perfurados. Você pegava esses cartões, e tinha que um cara (para?) pegar os cartões e rodar isso lá no Rio de Janeiro, no processamento. Era centralizado, era uma coisa extremamente interessante. Mas essa minha fase aqui já foi uma fase pós...

P/1 – Na migração, dessa tal migração?

R – Não, a migração já era com equipamentos que não adotavam mais a tecnologia de cartões, já tinham sido substituídos há algum tempo.

P/1 – E como é que foi essa sua imersão na informática do grupo?

R – Olha, é uma experiência...

P/1 – O que tínhamos e o que se criou?

R – O grupo, na época, tinha... Nós cometemos um erro crasso aqui na época dessa migração, porque, além de migrar grande porte para grande porte, já estávamos mudando a filosofia, partir para processamento descentralizado, através dos microcomputadores, não é? Porque antigamente você tinha a máquina central e os equipamentos burros lá na ponta, os terminais. E já estava começando, nessa época do microcomputador e tal...

P/1 – O servidor cliente?

R – Isso. O Conselho de Cliente Servidor e tal. O grande erro que nós tivemos é que a gente não considerou a cultura do usuário que está lá na ponta. Hoje você trabalha com estação burra, que você só dá e comanda aqui, está processando tudo, alguém está fazendo isso lá para você. Amanhã, você chega e fala: “Agora é um micro, você vai ter que saber operar esse negócio e tal.” É uma fase de aprendizado complexa, não é? Essa mudança, essa virada, mudança de cultura. Isso foi muito traumático, na época, porque a gente chegou lá “dá aqui a sua estação burra, toma aqui o micro. Até logo. Se você precisar de mim, eu estou lá no...”. Naquela época, o CPD [Centro de Processamento de Dados] era um aquário que ficava lá... O programador era o Deus todo poderoso.

P/1 – Aonde ficava isso?

R – Nessa minha época ficava aqui no prédio da 236 já. Em uma fase anterior, o nosso CPD era lá na industrial, mas quando eu já estava nessa migração, era aqui mesmo, no prédio da 236. E nessa época o grupo então estava... A informática estava começando, a microinformática estava começando aquela explosão e tal, e um grande problema que passou o país – e ainda passa hoje – é o problema da pirataria de hardware, de software. Naquela época mais ainda. Primeiro, pelos grandes custos dos microcomputadores. O pessoal contrabandeava do Paraguai aqui pela metade do preço, por um terço do preço. Se bem que a qualidade também era proporcional ao valor que você estava pagando, mas era uma forma de começar a entrar por essa área. E dentro do próprio grupo nós tínhamos uma pirataria fantástica de micro, de placas, de software, então não tínhamos uma cópia legal. Aí nós vimos esse flanco vulnerável, porque existe uma associação que é a Abes, que ela controla rigorosamente esse problema de cópias ilegais, de máquinas ilegais e tal. Eu me lembro que nós fizemos um levantamento nessa época, o valor da multa que poderia nos ser imputada era maior que a dívida do grupo na época. Então foi um troço que todo mundo arrepiou, ficou assustado. Esse foi o primeiro passo, foi a primeira orientação que eu tive: “olha, nós temos que dar uma legalizada nesse parque nosso”. Foi um trabalho corporativo, um trabalho de grupo para poder legalizar isso. Eram custos altíssimos que tinham que ser dispendidos, aplicados, porque simplesmente você não podia jogar todo parque que você tinha fora, de um dia para outro, porque você não tinha dinheiro para repor, e essa migração é complicada.

P/1 – Que plataforma era essa?

R – Não, eram equipamentos de microcomputadores. Basicamente era rede de microinformática toda pirata e os softwares eram todos pirateados. Você pegava uma cópia, duplicava aquela em ‘n’ cópias. Esse foi o primeiro trabalho que a gente fez foi de regularizar, controlar e regularizar todo esse parque. Isso era tudo centralizado. Para comprar uma cópia de qualquer coisa tinha que vir aqui na holding para pegar a aprovação minha e do doutor Mário. Teve que centralizar para poder ter certeza do controle. Hoje não. Hoje é tudo centralizado, cada empresa toca a sua vida nessa área.

P/1 – Mas, nesse momento, se não houvesse essa centralização, essa (celetização?) não existiria?

R – Não aconteceria não. E a vulnerabilidade que nós estávamos era violenta. Eu tive uma aproximação muito grande da Abes, um trabalho de sensibilização. Já existiam rumores que eles vinham aqui fiscalizar o grupo Algar. Eu criei um comitê de informática na época com todos os representantes de todas as empresas e eu me aproximei muito da Abes. Ela fazia palestras nessas reuniões nossas e tal. Aí a gente conseguiu segurar o time lá para a gente...

P/1 – Esse processo demorou quanto tempo?

R – Eu fiquei lá de 1991 a 1994. Foram três anos, não só esse trabalho específico, mas essa minha passagem na Holding, na Algar, como diretor de informática da Holding foi de 1991 a 1994.

P/1 – Já tinha esse processo ao qual você chamou de higienização e também o olhar para frente, do planejamento que já vinha...

R – Sim. Do planejamento, e já estava começando o conceito do cliente servidor, de processamento descentralizado. E começou por aí. As redes já estavam começando realmente a acontecer na realidade, redes operacionais, porque já existiam as redes, mas era muito problema, uma série de problemas. As redes... Hoje já é tudo muito simples.

P/1 – Mas, nesse momento, essas novas tecnologias, digamos assim, impactavam muito seriamente no tipo de gestão? Muda a ferramenta e muda a gestão, necessariamente?

R – É, e o aspecto interessante é o seguinte, hoje, praticamente, você não tem como separar, falar assim: “Telecomunicações está aqui, informática está aqui.” Isso acabou. Isso, hoje, um marriage... As centrais, hoje, são basicamente um computador. Todas as centrais digitais e o processamento de tudo... As centrais telefônicas, hoje, são todas digitalizadas, é um computador dentro de uma central telefônica. Então houve esse marriage, essa fusão de tecnologia de telecomunicações com tecnologia de informática. Eram dois mundos separados, e já há algum tempo. Isso hoje não tem como se separar mais, até aonde vai a Telecom e até onde começa a informática, isso é uma coisa só. As centrais, hoje, são um computador dentro de uma central telefônica.

P/1 – Como é que as pessoas foram absorvendo essa mudança, que foi uma mudança que não foi tão paulatina assim? Quer dizer, na distância do tempo, ela é uma coisa de menos de dez anos, não é? Muito menos de dez anos.

R – É, realmente. O problema de aculturação das pessoas com relação a essa... Na realidade, a dura realidade é a seguinte, aquelas que não viram ou que viram ou não tiveram como se adaptar ou como crescer junto com isso, ficaram para trás. Essas perderam o bonde da história. Dificilmente elas conseguiram... Conseguirão ou conseguiram acompanhar. Muitos desses técnicos lá da minha origem, hoje, já não existem mais, já se aposentaram. Outros já migraram para outras atividades, criaram as suas microempresas até em parceria com a CTBC, para prestar serviços para nós, mas essa... Hoje, realmente, o técnico em informática administra, ele dá comando em qualquer equipamento, em qualquer tecnologia. Hoje, realmente, ficou uma fusão muito grande. Antigamente tinha aquele técnico em computação. Hoje, basicamente... Existe, mas é muito especializado. Mas só quando a coisa pega... Então essa fusão de Telecom com informática, telenática, que alguns chamam.

P/1 – Eu queria que você desenvolvesse um pouquinho mais esse conceito. Mas antes, me conta qual foi o momento que você deu por cumprida essa missão junto à Holding, como diretor de informática? Você ficou lá até quando?

R – Não, eu fiquei lá até 1994. E teve o meu retorno à CTBC, até porque estava tendo uma troca de comando lá. Eu, como não era uma

pessoa... A realidade é essa, eu nunca fui um cara, um especialista em informática. Eu cumpri uma missão que foi claramente colocada para mim. Chegou o momento que tinha a necessidade de trocar, de trazer gente nova, com conhecimentos diferenciados, mais focado na área, aí houve essa troca, então, do comando lá. Veio outra pessoa especialista e aí eu voltei para a CTBC, nessa época. Logo depois que eu voltei... Eu não voltei como diretor, nessa época. Eu estava como diretor lá, voltei para a CTBC, mas logo depois tinha uma diretoria que era técnica-operacional. E a empresa estava crescendo muito, viu-se a necessidade de separar isso. Tinha que ter uma área técnica, que fazia prospecção de tecnologia e implantar projetos e outra área para operar esses equipamentos. Assim foi feito, e eu fui convidado para assumir a diretoria técnica na qual eu estou até hoje. São praticamente seis anos e pouco já. Hoje eu sou diretor técnico da empresa, cuja missão é essa de prospectar tecnologias, de trabalhar com um grupo seleto de pessoas, porque, na realidade, as coisas assim mais triviais a gente já terceirizou. A parte de projetos de rede, essas coisas assim. A gente fica mais com esse knowledge, com esse conhecimento, com essa inteligência de prospectar, de acompanhar essas novas tecnologias e de fazer com que a CTBC continue sendo pioneira como ela sempre tem sido, lançando serviços novos, inovadores, e fazer a gestão. A minha função, então, é esta de prospectar essas tecnologias e de fazer a gestão do orçamento de investimentos técnicos da empresa. Eu cuido dessa área. E com otimização de recursos, por sermos privados, tem essas virtudes. A gestão das duas empresas, da CTBC Telecom que cuida da telefonia fixa e CTBC Celular é feita pela mesma equipe. Nós nos dividimos entre CTBC Celular e CTBC Telecom, que é fixa. O mesmo comitê de coordenação administra, gerencia as duas empresas.

P/1 – Eu queria explorar um pouco essa... Pedindo uma reflexão sua como profissional da área e como um profissional que está imerso em um empresa prestadora de serviço público. Como é que esse acasalamento entre a telefonia e a informática pode redundar em benefício para as pessoas? Como é que isso reverte para as comunidades?

R – Olha, a tecnologia evoluiu de tal forma que essa agilidade, essa rapidez, essa condição de implementar serviços diferenciados e inovadores em um tempo cada vez menor só é possível através da tecnologia. Há tempos atrás seria muito mais difícil, muito mais demorado, muito mais complexo você fazer isso. E até nem digo mais complexo, seria praticamente impossível se você não tivesse uma central eletrônica prestar algum serviço que a gente presta hoje. Na área do celular, por exemplo, esses serviços de short message, o follow me que hoje você tem uma série de facilidades. Muda o seu telefone, não quer atender, você muda para outro local, etc. Tem uma série de serviços. E a tecnologia veio também para otimizar uma série de investimentos. As capacidades, hoje, que têm, por exemplo, de canalização nos meios de transmissão, estão evoluindo de uma forma fantástica. Através de uma fibra óptica... Quando surgiu a fibra óptica foi uma explosão. Ela permitia trafegar simultaneamente em um número de canais ali. Mas isso foi chegando em um limite que você teria de modificar o patamar tecnológico para utilizar na mesma fibra, você botar mais gente para falar ali. Então vieram as novas tecnologias, o VWBM, etc. São formas de transmissão, são empacotamentos de sinais para poder trafegar no mesmo meio.

P/1 – VWBM?

R – Isso.

P/1 – O que são isso aí?

R – É um tipo de tecnologia para você conseguir transmitir, ao longo do mesmo meio, um volume cada vez maior de mensagens, de sinais e etc.

P/1 – Essa nova possibilidade, digamos, de crescimento, se é um privilégio de um lado é um risco de outro, porque se você não suportar o avanço provavelmente vai ficar para trás...

R – É. Isso é uma estrada sem volta. Você chega lá e não tem como voltar mais. Você tem cada vez de ir para frente, tem que estar acompanhando par e passo essas novas tecnologias que surgem, tem que ter equipes cada vez mais capacitadas e treinadas para poder suportar essa disponibilização que a tecnologia oferece. Porque não adianta você ter a tecnologia mas não ter pessoas, gente capacitada para suportar isso de uma forma rápida, ágil e com qualidade. E esse é um dos diferenciais, sempre foi um dos grandes diferenciais do grupo. Ele sempre investiu maciçamente em capacitação de pessoas, em formação, em treinamento. Isso, realmente, é um dos pontos de destaque, e paralelo a isso também vem aquele aspecto que compete a cada um de nós, que é a auto formação também. Não adianta só a empresa fazer a parte dela se não tiver a consciência em cada uma das pessoas que compõem esse grupo de que ela tem que fazer a parte também tão ou mais importante que a própria parte que a empresa faz. É estar sempre up to date com o que está acontecendo. Foi o que você tinha perguntado; as pessoas que não viram ou não quiseram ou não conseguiram acompanhar a evolução tecnológica. E, realmente, um dos grandes diferenciadores que têm atraído muitos talentos para cá... Nós temos perdido muitos, mas nós temos atraído muitos também através dessa política agressiva. Não só por esse aspecto, por uma série de outros também.

P/1 – Você diria que é uma espécie de disseminação da ideia, trata-se de uma organização, de uma empresa de conhecimento. Fora disso não há salvação?

R – É, com certeza, com certeza. Cada vez mais a gente vai ter que fazer mais com menos. Eu digo mais em volume de coisas, a oferecer para o mercado e com menos recursos, até, financeiros. E com pessoas diferenciadas. Para você ter pessoas diferenciadas, as pessoas têm que ser melhores remuneradas. Para elas serem melhores remuneradas, o volume de pessoas vai ser cada vez menor também. Então você vai ter que fazer mais com menos, com um número menor de pessoas. Mas é uma tendência. A tecnologia hoje oferece isso. Hoje, por exemplo, uma sala dessa aqui antigamente você colocava aqui o quê? Cinco mil assinantes. Uma central com cinco mil assinantes. Hoje você coloca em uma sala dessa aqui 100 mil assinantes. Por quê? Porque as centrais são digitais, elas são compactas. Através de um centro único de gerenciamento... Um técnico, hoje, supervisiona um número infinito... Infinito não, digo, muito grande de centrais, de terminais, não é? Ele tem um controle centralizado, os alarmes ali, os níveis diferentes de gravidade do problema e ele já dispara. Então, realmente...

P/1 – O que é que se espera, o que é que vem pela frente? Qual é a próxima fronteira a ser ultrapassada? Imaginando-se que a discussão de futuro não se trate disso, é uma discussão de ontem isso.

R – É, o que está aí agora e que todo mundo comenta, e a gente com certeza, nós ainda vamos ver, é cada vez mais uma migração da comunicação wireless, para a comunicação wireless, comunicação sem fio. O que está agora emergente aí são as tecnologias para você fazer transmissão de dados wireless, que são as tecnologias que eles chamam de u up, CDPD. Os aparelhos hoje, os hand set, aparelho de celular, eles já permitem, você tem que trocar ainda a tecnologia. Desse aparelho aqui você não faz esse tipo de transmissão e recepção ainda, mas já tem disponíveis, hoje, aparelhos. No meu entendimento é isso. Vai ter uma migração cada vez mais crescente para a tecnologia wireless, e as pessoas serão tratadas somente como indivíduos, pois o indivíduo que tem um endereço único, em qualquer lugar que ele estiver nesse universo... Porque hoje você está aqui, você está com esse... No Brasil já tem um serviço fantástico, um dos melhores do mundo hoje, que é o do home. É um home que funciona. Com o seu terminal hoje você anda o Brasil afóra, parte da América Latina já, alguns países também fora, com o home internacional. Mas vai existir um número que... Vai chegar um momento que você tem um aparelho que você carrega e vai ser identificado, localizado em qualquer lugar que você quiser. É uma evolução desse home que a gente já tem aí. E tecnologia que você, do seu hand set, acessa a sua base de dados onde você quiser, faz qualquer tipo de transação que você quiser, consulta saldo, faz transferência, fala com a sua família aí num visor aqui, “Oi, tudo bem aí, tudo legal?”. Está na praia... Você trabalha, leva o seu escritório virtual para onde você estiver. Uma coisa nesse sentido aí.

P/1 – E a banda larga? Com a banalização da banda larga isso eventualmente pode...

R – Para prestar esse tipo de serviço você precisa da banda larga, do broad band. Esse hoje é o grande desafio, é como oferecer essa banda larga. Já existe, por exemplo, a nível local... Vamos dar o exemplo da CTBC. Ela foi pioneira na oferta, na disponibilização da tecnologia que chama DSL, que é uma tecnologia que, em cima do par telefônico... A Internet veio. Como é que faz? Através do modeminho que você põe aqui, lá do outro lado, você faz a tal da linha discada, você ocupa a sua linha telefônica para acessar a Internet, por exemplo, um provedor qualquer. O que é que a CTBC veio para oferecer? Ela ofereceu um equipamento que em cima dessa linha você disponibiliza um canal, um circuito de alta velocidade que pode chegar até dois megabit por segundo, mas a linha telefônica está lá. Você pode estar usando a Internet e pode estar falando ao telefone simultaneamente. Esse é um serviço que já está disponibilizado, a Image TV aqui, hoje, a Image Telecom, já lançou este serviço também em cima do cabo coaxial, é uma outra oferta, é o tal do serviço chamado cable modem, você usa o cabo coaxial que chega na sua casa para levar o sinal de televisão para oferecer também esse tipo de serviço, broad band. Mas, no futuro... Os custos ainda não te permitem hoje, mas é uma tendência, e cada vez mais isso vai ficar próximo, é chegar a fibra lá no domicílio do assinante. Esse é o grande sonho de todo mundo, de toda a operadora, mas os custos hoje inviabilizam. Na realidade, ao invés de você ter uma, duas, ‘n’ linhas telefônicas, um cabo para TV a cabo e outros, você vai ter um fiozinho que vai chegar uma fibrazinha lá na sua casa e ali na ponta, através da oferta de banda larga, você vai pendurar e usar o que você quiser ali na ponta. Esse é o grande sonho, e a gente com certeza vai chegar lá.

P/1 – Do ponto de vista do usuário, do cliente, do cidadão usuário cliente, a gente está caminhando para uma espécie de customização de massa? É ampliar cada vez mais o serviço e focar cada vez mais no cliente específico, no indivíduo?

R – É, com certeza, cada vez mais oferecer uma gama maior de ofertas, de produtos e serviços para os clientes. O grande risco disso – e aí depende de cada uma das pessoas, de cada um de nós –, por exemplo, o telefone celular; uma ferramenta fantástica, mas se você não souber usar e dosar isso na interferência na sua vida privada é um troço extremamente danoso, extremamente preocupante.

P/1 – Em que sentido?

R – No sentido de invasão de sua privacidade, porque se você esquecer de desligar o seu celular e for para um motel hoje, ele vai tocar a hora que você estiver no motel, pô. É esse tipo de invasão da privacidade que eu digo. São ferramentas que realmente facilitam a vida das pessoas, mas elas tem que ser bem dosadas para poder surtir o efeito que foi criada para surtir.

P/1 – Tem um conselho da minha mãe: “tudo em excesso faz mal”.

R – Tudo em excesso faz mal. Exatamente.

P/1 – Mas ainda nessa ideia da customização... Quer dizer, é de fato uma customização de massa, é de fato aumentar o volume, aumentar a abrangência e identificar aquele cliente...

R – Com certeza. Por exemplo, telefone celular, quando foi lançado, era para um número restrito de pessoas, o custo inviabilizava qualquer coisa. Hoje, qualquer pessoa... Você anda na rua e vê o carroceiro com um celularzinho pendurado na cintura. A tecnologia evoluiu, os custos abaixaram, a concorrência veio também para jogar isso para baixo e então, realmente, é um serviço de massificação. É um serviço que veio para atingir todas as classes sociais. A CTBC... Nós estamos com um projeto desafiador esse ano, nós estamos fazendo em um ano o que nós não fizemos em 45 anos. Nós estamos crescendo esse ano a nossa base fixa em 51%. Em telefonia celular, devido à facilidade, à versatilidade de você crescer, instalar equipamentos é até aceitável, mas telefonia fixa que ainda demanda de cabos, você crescer 51% em um ano é realmente é um troço fantástico. Você vai dar um case para Harvard, com certeza. Agora, o interessante é que nós estamos chegando em um nível social... Estamos atendendo classe C, D e E nessa região do Brasil. Algumas cidades, hoje – nós já falamos e estamos vivenciando isso – nós não temos fila já há algum tempo. Eu vou a cidades hoje, nós estamos com a venda ativa, as pessoas estão batendo na porta da casa e o cara fala “não preciso, eu não quero, eu já tenho”. Ou já tem, ou não quer por alguma razão, ou não tem condição mesmo de pagar, infelizmente, ainda, embora o custo tenha caído muito. Mas então nós estamos realmente entrando, atendendo uma classe com um atendimento social fantástico, e que esse foi, eu imagino... O senhor Alexandrino, que está nos vendo, esse foi realmente o grande... A visão que ele teve de conseguir chegar onde nós estamos hoje. Ele sempre falava isso, e batendo na porta da pessoa e falando: “O senhor quer telefone?” Porque antigamente o cara entrava na

fila... E tem até muitas surpresas. Por exemplo, nós temos uma lista de espera ainda em alguns locais. Você chega lá com o serviço, você vai ver... Por que o que se fazia antigamente? Eu escrevia, minha esposa, meu filho e tal. Porque, se tivesse muita sorte, um dos quatro, ou um dos cinco ia ser o privilegiado, escolhido para receber um telefone em casa. Hoje você chega e fala: "Não, eu pus porque eu não sabia que era assim e tal." A gente faz alguns cruzamentos, CPF e tal, mas ele inscreve o CPF da mulher e o dele, você não sabe que é o mesmo interesse. Eu tenho certeza que o senhor Alexandrino está nos iluminando – como sempre fez – lá de cima, e ele está feliz de ver que a gente está conseguindo chegar àquilo que ele sempre sonhou, que era de levar o serviço, o mínimo serviço, imprescindível para o ser humano que é o serviço telefônico. Falar, se comunicar em uma forma realmente muito popular, muito aberta, de muito fácil acesso.

P/1 – Curioso como isso se projetou na cultura da companhia. Isso acabou ficando uma marca indelével, não é?

R – Com certeza.

P/1 – Conta uma coisa para finalizar: como é o teu dia a dia hoje, teu trabalho, hoje? Como é que é o seu cotidiano?

R – Olha, o meu, como de todos os executivos – nem digo da CTBC, do grupo – realmente está em um agito sem par. A gente sempre fala assim: "Ah, tudo bem, se a gente trabalhar doze horas por dia em um determinado período, uma fase em um determinado projeto, tudo bem. Mas quando isso começa a se tornar uma rotina, aí realmente começa a ficar preocupante. Mas o meu dia a dia é bastante dinâmico, e eu cuido, como eu falei, dessa gestão de investimentos vultuosos da CTBC. Esse ano mais de 150 milhões de reais. É um troço que exige muita responsabilidade naquele mundaréu de coisas que você assina todo dia. Nem tudo, infelizmente, você dá conta de ler (ipsis litteris?) do que está ali, você tem que ir muito por amostragem e acreditar nas pessoas que são os seus pares. Você tem que ter uma equipe, realmente, que te dê tranquilidade para você, às vezes, assinar até sem ler as coisas. E o executivo, hoje, tem que ser assim, tem que ter a equipe que te assessora extremamente qualificada e tem que correr riscos. Vai ser cada vez mais ágil e mais...

P/1 – Como é que você enxerga... Assim, sem pedir nenhum exercício de previsão, como é que você enxerga esse futuro próximo com a desregulamentação total do mercado? Como é que a companhia está preparada para enfrentar esse cenário novo?

R – É como eu disse, competição, realmente, você... Para falar de competição, você tem que viver a competição. A gente começou essas experiências com telefonia celular com a primeira concorrente que nós tivemos. Foi na região de Goiás, ali, com a (Bericel?), depois veio aqui o caso Maxtel e etc. e Tess lá na área de São Paulo e, realmente, fomos aprendendo fazendo no dia a dia. Agora, com relação à fixa, é sabido que nós estamos chegando... Vamos vivenciar aí a concorrência na fixa. A nossa região... Basicamente, aqui é a Vesper, ela já tem planos arrojados, principalmente, aqui na nossa região para Uberlândia, Uberaba, ainda para esse ano. Mas o que a gente tem aprendido com esse momento, com esse período é o seguinte, quando tem a concorrência, é salutar para o cliente, e se ela for uma concorrência, digo, leal, ou pelo menos honesta, todos crescem juntos. Todos têm os seus espaços, e começa também a se investir bastante, maciçamente em propaganda, em marketing, então desperta essa demanda. Há uma demanda crescente por esse serviço e, paralelamente, os custos caem. Quer dizer, viabiliza uma faixa da população a ter acesso a um custo menor a esse serviço. Não digo que seja tranquilo, falar "nós estamos tranquilos." Ninguém está tranquilo, mas a gente está bastante consciente de que nós temos feito o que a gente pode fazer. Tenho a consciência tranquila disso. Esse desafio de crescer 51% da base em um ano é, também, para atender a concorrência que está chegando aí. E se o espaço existe, que ocupemos nós antes que alguém o faça por nós. E depois, você tem que fazer o (churn?), a migração disso. É muito mais difícil você pegar um cliente que já está atendido por outra empresa do que atendê-lo.

P/1 – O que você diria para um associado que estivesse chegando agora na companhia? Qual seria a sua mensagem de boas vindas, mas boas vindas do ponto de vista profissional? O que espera essa pessoa?

R – Olha, esse momento atual, que o país vive, de chegando operadoras, todos nós, indistintamente, temos sido assediados com relação a convites, head hunter em cima e ligando e querendo marcar entrevista e tal. E o que eu tenho dito é o seguinte: o grupo Algar – não digo só a CTBC – é um grupo diferente. Tem algo... Muita coisa que cativa as pessoas. Aqui existe um algo mais do que uma relação simplesmente profissional. "Você me paga e eu presto serviços." Existe um algo mais. O grupo, realmente, como eu disse, investe grandes volumes em formação de pessoas, em capacitação de pessoas. Uma das coisas que mais cativa esse estilo de gestão que nós temos, que é uma empresa-rede através da gestão participativa, as pessoas se sentem envolvidas nas decisões de investimentos que a gente faz, elas participam dessas decisões, das prioridades. Então ela se sente corresponsável por qualquer... Por todo centavo que a gente está aplicando. É um estilo de gestão, aqui a gente, no nosso ambiente de trabalho, trabalha sem divisória, sem... É tudo aberto, tudo junto, tudo compartilhado. É uma forma totalmente, assim, diferente, uma forma totalmente aberta, totalmente gostosa de trabalhar. Se eu pudesse recomendar ou sugerir para alguém que tem interesse e que vem se agregar ao grupo de talentos do grupo Algar e da própria CTBC, eu diria, com certeza: venham, porque aqui realmente é um lugar gostoso, é um local que dá tesão de trabalhar.

P/1 – Há alguma coisa que você gostaria de ter dito e eu não te provoquei a dizer?

R – Não sei (risos). Acho que, assim, de imediato... Não sei, acho que foi muito oportuno, a gente passou... São 34 anos para você fazer em uma hora, duas horas, realmente é difícil. Mas é aquilo que vocês falaram na entrada, se quiser retomar alguma coisa, algum caso específico depois, eu estou a disposição e...

P/1 – Você gostou de ter dado essa entrevista?

R – Tranquilo, fiquei até meio... No começo eu fiquei bastante sensibilizado de falar de coisas de um tempo tão passado, mas que... Parece que tem dado, que vai se dar uma importância a essa história, porque a história normalmente fala "a história é história e já ficou passado", não é? A

gente não deve se esquecer que nós somos e estamos aqui em função de alguma história que foi construída durante um tempo e por alguém, embasada em valores, em crenças que dão esse sustentáculo para você chegar aonde a gente chegou nessas condições. De competir, de sermos pioneiros e tal. Eu acho que... Legal, muito obrigado...

P/1 – Obrigado a você.

R – Desculpa aí pela...

P/1 – Nada a desculpar, foi tudo por querer (risos).

R – Muito obrigado (risos).