

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 retaguarda da CTBC

História de [Vanilda Maria de Melo Ribeiro](#)

Autor: [Museu da Pessoa](#)

Publicado em 01/12/2004

Projeto Centro de Memória CTBC
Depoimento de Vanilda Maria de Melo Ribeiro
Entrevistado por Luiz Egypto de Cerqueira e Norma Lúcia da Silva
Uberaba, 25/05/2002
Código da entrevista: CTBC_HV081
Realização Museu da Pessoa
Transcrito por Lílian Maria Martins
Revisado por Ligia Furlan

P/1 - Boa tarde, Vanilda! Obrigado por ter vindo.

R - Boa tarde.

P/1 - Eu queria que, para início de conversa, você nos dissesse o seu nome completo, o local e a data do seu nascimento.

R - Meu nome é Vanilda Maria de Melo Ribeiro. Eu nasci em 12 de setembro de 1952, na cidade de Cruzeiro da Fortaleza, uma localidade próxima a Patos de Minas.

P/1 - O nome de seu pai e de sua mãe, por favor.

R - O nome do meu pai é Eraldo Romão de Melo e Maria Josina de Melo.

P/1 - Qual era a atividade do seu pai?

R - Meu pai era fazendeiro.

P/1 - Tinha nome essa fazenda?

R. Tinha. A fazenda chamava Cocão, e a outra fazenda tinha o nome de Santa Cruz.

P/1 - Qual era a atividade da fazenda?

R - A fazenda era de gado leiteiro. A atividade principal da fazenda era tirar leite e criação de gado mesmo.

P/1 - E a sua mãe?

R - A minha mãe toda vida foi dona de casa, toda vida trabalhou em casa cuidando dos filhos. Eu tenho oito irmãos, aliás comigo oito, são quatro

homens e quatro mulheres; então ela tinha uma atividade intensa dentro da casa, justamente para cuidar dos filhos.

P/1 - Você chegou a conhecer seus avós?

R - Conheci tanto os avós maternos, quanto paternos.

P/1 - Qual era o nome deles?

R - O meu avô paterno era Antônio Fernandes de Melo, e Maria Romão de Melo. Também era fazendeiro, e toda a vida exerceu atividade na região de Cruzeiro da Fortaleza, sempre morou em fazenda. A família da minha mãe, meu avô era Antônio Pedro da Silva, e minha avó Josina Eliza da Conceição; também era filho de fazendeiro, e toda a vida morou em fazenda. A atividade deles também era criação de gado.

P/1 - Você tem notícia da origem de seus avós, se eles eram da região mesmo ou se migraram pra cá?

R - Eu tenho conhecimento da família da minha mãe. Os parentes do meu avô eram italianos, inclusive meu avô tinha uma família muito grande, pois teve 33 irmãos, o pai da mamãe. Agora, a família do meu avô era daquela região mesmo, o meu avô parece que veio do lado dessa região de Belo Horizonte, e eu não me lembro bem, mas parece que é Prados... Alguma coisa assim.

P/1 - Quer dizer, o seu avô materno que tinha descendência italiana?

R - É, meu avô materno.

P/1 - Ele já era filho, ou...

R - Não, acho que ele era neto, neto de italiano.

P/1 - Ele chegava a comentar com você sobre a origem da família?

R - Não, nós não tivemos muito contato com ele, pois sempre moramos em cidades diferentes. Depois que eu cresci ele mudou pra Uberlândia, e a gente morava em Patrocínio. Depois ele logo teve um enfarto e morreu. Minha mãe às vezes conta alguma coisa, mas também não tem muito conhecimento de como ele chegou ao Brasil.

P/1 - Vanilda, me conta um pouco como era a sua casa da infância? Como era estruturada essa casa?

R - A minha casa da infância... Eu morei na fazenda com meus pais até quatro ou cinco anos, quando mudei para Cruzeiro da Fortaleza. Eu morava nessa fazenda que eu falei que chamava fazenda Cocão, em Cruzeiro da Fortaleza. Morávamos perto de uma escola, que naquela época era chamado de grupo. Eu me lembro bem, era uma casa de cor verde, tinha um gramado enorme na frente. Tinha uma praça e tinha aquelas lagoas de pedra, e em época de chuva enchia muito, o pessoal ficava brincando na água. Hoje, quando ando na grama e a grama está cheia de água, a primeira recordação que tenho é daquela lagoa, em frente à casa que eu morava. Tinha um curral ao lado e a gente brincava muito lá, mas toda a tarde estávamos ali na frente, naquele gramado da frente. Após algum tempo mudamos para outra casa mais central, nessa cidade... Hoje é cidade, mas na época era povoado. Tinha um largo na frente da Igreja, então fomos morar com a minha avó paterna depois que ela ficou viúva, e lá nesse largo tinha também muita grama e... Eu me lembro que tomávamos banho e íamos brincar de roda. Naquela época tinha essas brincadeiras de roda, passa anel, de cadeirinha, onde os mais velhos carregavam os menorzinhos... A gente sentava e ficava passeando de cadeirinha no braço dos meninos. Então foi uma infância muito boa, eu aproveitei muito a minha infância. Nessa segunda casa que moramos com a minha avó, tinha mangueira, goiabeira lá na horta, e a gente brincava muito debaixo dessas mangueiras, além de subirmos nessas árvores. E era uma implicância danada, porque minha avó tinha medo de cairmos e cortava os galhos, mas a gente colocava alguma coisa e subia. Essas eram as nossas atividades, e é lógico que estudávamos, todos nós estudamos, mas o tempo que não estávamos na escola, estávamos sempre na horta, brincando. A cidade não tinha asfalto, era tudo rua de terra, e quando chovia formavam aquelas "enxorras" no meio da rua, com pedras fazendo aqueles poços de água para andarmos lá dentro do poço, sabe? Então era assim, uma coisa bem primitiva até, porque nessa época não tinha essa coisa de poluição, era tudo mais puro, o ar era mais puro, mesmo a terra do "enxorro" eu acho que nem fazia mal pra gente, porque ninguém nunca teve problema algum.

P/1 - E a cidade, como era Cruzeiro da Fortaleza?

R - A cidade tinha duas ruas, uma de cá, outra de cá, que eram as ruas principais. A rua de baixo - que chamávamos de rua de baixo - tinha uma máquina de arroz na qual brincávamos muito no monte de palha de arroz, ela não era uma rua muito grande, era assim.. Tinha a localização de algumas chácaras, pra baixo era fazenda, pro outro lado tinha um campo de futebol, em cima, perto do grupo escolar onde estudávamos, mas não era uma cidade grande... Provavelmente ela deveria ter o quê? Uns mil habitantes, por aí.

P/1 - Essa sua primeira escola, como é que era?

R - A escola eu me lembro bem, ela tinha três classes apenas, só tinha três salas de aula.

P/1 - O nome dela, você se lembra?

R - Lembro, é Escola Major Custódio Pereira, ela tinha três salas. Minha primeira professora, eu me lembro bem, ela se chamava Shirley. Depois teve a Dona Lurdinha... Tive uma outra que inclusive era minha madrinha, a madrinha Irene. A madrinha Irene foi no quarto ano, acho que nesse intervalo teve outra que não estou me recordando bem.

P/1 - E como era o cotidiano dessa menina? Ela tinha responsabilidade em casa?

R - Tinha, a minha mãe cobrava muito. Por exemplo, em época de férias não tinha empregada, então eu e minha irmã – que era mais velha que eu dois anos – revezávamos as tarefas na casa. Em uma semana eu arrumava a casa e ela ficava na cozinha e na outra semana trocávamos. Eu lembro que eu era bem pequena e não alcançava o fogão, era um fogão de lenha, e eu tinha que colocar um banquinho para olhar dentro das panelas, pois eu não enxergava. Toda a vida fui pequena, mas eu lembro bem disso, subia na beira da fornalha. Tive até um acidente, pois fui subir em um banquinho para olhar dentro de uma gamela – aquelas gamelas de madeira – e o banquinho virou e a gamela caiu em mim e quebrou o meu nariz. Esse foi um acidente que tive na infância, um dos motivos foi que, desde criança... Não que eu seja uma pessoa agitada, mas nunca fui de ficar quietinha; estou sempre falando, e a própria maneira de mexer as mãos já demonstra... Sempre falando, sempre andando para um lado e pro outro. Enfim, não era quietinha, era custosa, sim. Às vezes levava muito castigo, minha mãe era muito rigorosa, muito brava. Tínhamos as atividades para ajudá-la em época de aula, mas era menor que nas férias. Em época de férias ela não dava muito sossego para a gente, tínhamos que ajudar bastante.

P/1 - Mas a menina Vanilda não chegava a ser uma menina “da pá virada”?

R - Não, não era não. Eu era briguenta, brigava muito com as meninas na rua, qualquer coisinha que mexesse eu estava pronta para revidar, e até hoje acho que tenho essa coisa de revidar, no entanto já estou na profissão de advocacia, que é uma profissão que está sempre discordando, debatendo; mas desde criança eu tive formada a minha personalidade, e eu não escutava muita coisa calada não.

P/1 - E até quando você ficou em Cruzeiro da Fortaleza?

R - Eu tinha dez anos, em 1963 que mudamos para Patrocínio. Na época de Revolução... Me lembro bem de Jânio Quadros e João Goulart, foi quando fomos para Patrocínio e comecei a estudar no Colégio, pois já tinha terminado o curso primário. Na cidade entrei no Colégio das Irmãs, que é o Colégio Nossa Senhora do Patrocínio. Todos os anos que estudei em Patrocínio foi nesse Colégio, onde fiz primeiro, segundo e terceiro ginásial – naquela época era ginásial. Depois eu fiz curso de magistério e junto com o curso de magistério... Eu estava no magistério na parte da manhã e na parte da tarde eu fazia contabilidade. Então eu fiz técnico de contabilidade, estudava à noite no colégio Alto Paranaíba e de manhã no Colégio das Irmãs, que naquela época a gente falava Colégio das Irmãs. Aí eu fiz é... Naquela época a gente chamava curso Normal, hoje é magistério e contabilidade. Isso eu estudei lá até 1970, 1971 eu terminei contabilidade.

P/1 – E qual foi o motivo dessa mudança pra Patrocínio?

R – Justamente por causa de escola, porque nessa localidade que eu morava só tinha grupo, e já tinha uma irmã minha que já estava estudando e Patrocínio, e outros meus irmãos estudavam em interno no colégio em Araxá, no colégio dos padres que é o Colégio Dom Bosco, tinha outro que já é, já estava em Patrocínio estudando também, então foi pra onde que meu pai mudou pra Patrocínio. É uma localidade distante só 36 quilômetros de Conceição.

P/1- E como foi pra essa menina mudar pra uma cidade maior, cidade mais estruturada? Deixar aquela vida tão livre...

R – Foi difícil um pouquinho, porque, quando... Primeira impressão diferente. A rua que a gente morava era asfaltada, já foi um primeiro impacto; a casa era uma casa muito menor do que a que a gente morava, mas era uma casa assim, que tinha mais conforto. Aquela outra era uma casa grande, uma casa boa. Mas a outra, a que a gente mudou pra Patrocínio, essa coisa era mais assim.. Não sei se era menor, até o tipo da construção, sabe? É uma casa mais bem construída, então, nesse ponto, em questão de conforto, essas coisas, eu gostei muito. Mas no sentido daquela liberdade que a gente tinha lá, lá na outra cidade, a gente fica mais restrito, porque era uma cidade maior.

P/1 – Certo. E que tipo de diversão, como é que você criou amizade em Patrocínio?

R – É, lá na rua que eu morava tinha algumas crianças da minha idade, inclusive meninos também. Eu mudei pra lá eu tinha dez anos, então logo a gente enturma. E nossa diversão lá... Uma coisa que a gente jogava muito é a tal da queimada, a gente brincava muito na rua jogando queimada. Brincávamos na casa de uma vizinha que tinha uma mangueira, a gente subia muito nessa mangueira, a gente não deixou de subir na mangueira. E a diversão mesmo... Às vezes tinha um cinema, era coisa que eu nunca tinha ido, cinema, no matinê do domingo às vezes a gente ia, mas no mais a gente tinha alguma atividade no colégio, porque tinha quadras para fazer esporte, praticar esporte, a gente fazia muito... Jogar a gente jogava essas queimadas na escola, depois partia pro handball. Vôlei, então... Aí ficou um pouco mais direcionado, e essas atividades da gente pra escola.

P/1 – Nesse... Quer dizer, embora você fizesse suas obrigações no lar, chegou ao ponto de você ter um trabalho fora? Qual foi o teu primeiro trabalho fora de casa?

R – Não, eu nunca trabalhei, na época que estava estudando eu nunca trabalhei. Quando eu terminei meu curso de magistério eu dei umas aulas particulares para umas meninas da vizinha que tinha dificuldade de fazer tarefa em casa, então eu dava aula para elas na minha casa, mas eu não cheguei a trabalhar fora, não. Quando eu fazia meu curso Normal, uma vez eles abriram um curso pra fazer... Dar aulas para as pessoas que não poderiam pagar uma escola, por exemplo... Naquela época a gente chamava de admissão, as irmãs abriram um curso de admissão lá, justamente para as pessoas que não podiam pagar, e era à noite, então tinha voluntários para dar aula. Eu dava aula de matemática nesse curso, mas não era

remunerado. Foi mais ou menos [por] dois ou três anos que eu dei aula de matemática nesse curso, mas não era remunerado.

P/1 – Trabalho voluntário, né?

R – Isso.

P/1 – E como começou a surgir na cabeça dessa adolescente essa tendência, essa vocação para o Direito, para a Filosofia do Direito, para advocacia? Como é que isso surgiu?

R – Na verdade eu nunca pensei em fazer Direito, quem gostaria de ter Direito era meu pai. Papai era assim, doido para estudar, para ter feito Direito, mas naquela época ele não estudou porque ele não quis. O pai dele até tinha condição financeira, que ele tem irmãos médicos que estudaram em Belo Horizonte, irmão farmacêutico, mas é porque ele era o caçula, ele não gostava de sair de perto da mãe, nunca saiu de perto da mãe. Então papai era doido por causa de advocacia. Advogado para ele era uma coisa assim, sabe, sublime. Ele tinha uma admiração por qualquer profissional que fosse da área da advocacia. E quando... Eu nunca pensei... Eu pensava que talvez fizesse uma faculdade na área mesmo de Letras, para continuar dando aula, porque, naquela... Eu formei em 1970. Faculdade, tinha faculdade de... Medicina nunca me interessou, na área de saúde ou Engenharia também não. Porque a gente ouvia falar era Medicina, Engenharia, Odontologia, e essas faculdades de... Na época eles chamavam de Filosofia né, que seria essa área de Letras. Lá o pessoal não fazia muito isso, então, na verdade, eu pensava que ia ser professora, nunca pensei que eu fosse fazer advocacia. E quando eu mudei para Uberaba é que fui formando outra ideia na minha cabeça.

P/1 – Como é que se deu essa mudança pra cá?

R – Justamente porque eu tinha meus irmãos que estudavam aqui em Uberaba, tinha dois irmãos que faziam Medicina já aqui em Uberaba e minha outra irmã já estava fazendo vestibular, que ela ia entrar na faculdade também de Odontologia, e tinha outro que morava aqui também que hoje ele é capitão do exército, morava em Uberaba. Então meu pai veio pra cá justamente por causa da família. Nós mudamos para cá em 1971.

P/1 – E que cidade você encontrou aqui?

R – Achei lindo! A primeira vez que eu vim à Uberaba eu... Foi um ano mais ou menos antes da gente mudar pra cá. A gente esteve na festa da exposição e eu fiquei maravilhada de ver Uberaba, achei a coisa mais linda, a cidade. E Uberaba tinha uma fama assim, de que aqui tinha muita moça muito bonita né. E quando eu vim pra exposição eu fiquei mais encantada, porque eu nunca achei que só tinha moça bonita, os homens daqui eram muito bonitos, sabe? Uns moços muito bonitos. Não sei se era porque era cidade de estudante, né? Muita gente nova, muita gente jovem. Então eu fiquei encantada com Uberaba, e eu não tive um pingo de problema de mudar da cidade que eu morava para cá.

P/1 – Certo. E aí quer dizer que veio a família toda?

R – Toda. Meu pai, minha mãe e meus sete irmãos.

P/1 – E foram morar onde?

R – Nós morávamos no Alto Estados Unidos, na mesma casa que a mamãe mora até hoje, no Alto Estados Unidos, no bairro né, Estados Unidos. Aqui em Uberaba a gente usa muito a nomenclatura ainda de Alto Boa Vista, Alto Estados Unidos.

P/1 – Certo, certo. E quer dizer, vindo para cá você tinha alguma atividade fora a sua casa?

R – Não, não tinha, não tinha. Quando eu terminei, quando nós mudamos para cá eu procurei... Lembro que eu não tinha nem carteira de identidade, foi aqui em Uberaba que eu tirei minha carteira de identidade. Eu tinha 17 anos quando me mudei, 18 anos eu tirei minha carteira de identidade e o meu primeiro... A minha primeira procura de emprego foi na CTBC. Porque eu fiquei sabendo que tinha, que ia abrir um concurso lá, porque nessa época era concurso, e eu me inscrevi, fiz as provas. As provas eu lembro bem que foram feitas lá no Colégio São Judas Tadeu, e quando teve a classificação, saiu a classificação e eu passei em segundo lugar nessa prova. Então pra mim foi... Eu achei uma coisa extraordinária, porque eu achava que eu tinha vindo de uma cidade pequena, com um pessoal que já estudava numa cidade maior, que tinha um nível, parece, mesmo de cultura assim.. Pelo próprio conhecimento, da vivência na cidade grande, eu lembro que eu passei em segundo lugar nesse concurso, eram cento e poucas pessoas e eu fiquei em segundo lugar. Eu fui chamada para trabalhar na CTBC em novembro, foi em novembro... Eu lembro que eu fiz esse concurso mais ou menos em... Não, eu comeci a entrar... Entrei na CTBC dia dois de agosto.

P/1 – De...

R – Dois de agosto de 1972. Naquela época tinha um contrato de experiência de três meses, e eles tinham o hábito de só registrar a gente depois de três meses. Mas eu entrei, na verdade, dia dois de agosto. Mudei para Uberaba em janeiro de 1972, e nós mudamos justamente na passagem de ano 1971 para 1972, em Uberaba. Entrei na CTBC dia dois de agosto, dia dois de novembro eu tive o meu contrato de trabalho, que foi o contrato de experiência. Eu fui chamada para trabalhar na área de tráfego, como telefonista. A princípio, quando eu entrei naquela empresa, eu fiquei com muito medo, porque achei a coisa muito diferente, eu nunca pensei na minha vida que uma mesa, uma sala de tráfego fosse daquela forma. Primeiro dia que eu entrei na sala, a Paulina – que era a coordenadora lá, que a gente chamava de telefonista chefe – me apresentou às meninas, que achei que tinha umas meninas muito antipáticas. Falei “gente, será que eu vou dar conta de trabalhar aqui? Eu vim de uma cidade pequena, bem interiorana, bem pessoal, muito... Sabe?”, mas a vontade... A gente foi sempre criado muito simples, e eu falei: será que eu dou conta de... Dessas meninas? Tinha uma pequenininha que chamava Maria das Neves, ela era pequenininha. Ela passava com uma saia curtinha

assim, eu olhava ela, mas eu tinha uma antipatia por aquela menina, porque eu falei “gente, mas ela nem cumprimenta a gente!”. Depois de algum tempo ela foi uma das meninas que eu mais me aproximei, e que ficou muito minha amiga, e eu sempre contava isso para ela. Eu falava: “mas eu tinha uma antipatia de você, que você passava aqui e falava ‘essa menina nem tamanho tem, essa coisa antipática’, né”.

P/1 – Como é que era essa sala de tráfego, esse local?

R – Era uma sala... Mais ou menos ela devia ter uns cinco metros, assim. A telefonista-chefe ficava numa mesa em frente, e o tráfego ficava aqui, tinham seis mesas. Quando eu entrei para essa, pra esse setor, a primeira coisa que eu fiz: eu fiquei num telefone, atendendo, chama ‘informação’. Porque, para ser telefonista, não é você chegar e ser telefonista, primeiro você tinha que estudar um caderno, você tinha que estudar para ser telefonista! Tinha quase que fazer um curso, porque você não conversava, você não podia falar “Pronto meu senhor, pode falar”. E mesmo para as telefonistas você tinha que falar em código, então eu fiquei o tempo que eu estava estudando nessa parte de informação. O que era essa informação? O assinante chamava e dizia: “Eu quero telefone do Hospital tal, eu quero o telefone...”, então a gente fornecia. Depois que eu passei... Pra passar na mesa de interurbano não era assim não, tinha todo um estágio. Aí tinha a mesa de 103... A mesa de 103 o que ela era? Esses telefones que a CTBC estava ampliando a rede mas não estava ligado direto na central, na casa do assinante, então o que que eles faziam, montavam a mesa – que era semiautomático –, você chamava no 103 e falava “Me liga na casa do fulano”, aí você ligava. Então era um serviço urbano essa mesa de 103. Ah, devia ter, na média... Eu não me lembro bem, mas devia ser uns 400 assinantes que você atendia o dia inteirinho, e eles tiravam o telefone do gancho ascendia a luzinha, você colocava a pega e dava o ruído para ele ligar. Então a telefonista tinha esse estágio; primeiro você passava para a informação, depois você passa para esse 103, depois tinha uma mesinha assim, que a gente chamava de caixotinho, que a gente só fazia ligação para Uberlândia nessa mesa. Uberaba falava com Uberlândia naquela mesa, então você primeiro passava naquele caixotinho ainda. Ninguém gostava de trabalhar no caixotinho, porque só fazia ligação para Uberlândia. Depois que a gente ia sentar na mesa de interurbano, sempre as novatas ficavam ali naquele pedacinho ruim, eu falava assim “Ah, era a ‘Mina’”, “Era Campo Florido”, eram só essas localidades, essas coisinhas aqui de perto. Mas o sonho de toda telefonista era sentar na posição para fazer Ribeirão Preto e São Paulo.

P/1 – Por quê?

R – Porque a mesa para fazer interurbano para São Paulo tinha um disco, sabe? Você discava para São Paulo direto, não precisava chamar telefonista para ligar São Paulo pra você, como era nas outras localidades. Se o cliente queria falar com Uberlândia, não fosse nesse caixotinho, que era direto Uberaba e Uberlândia, você tinha que pedir para a telefonista “liga tal para mim”. Então o estágio maior da telefonista nessa época era sentar na mesa e fazer São Paulo, justamente porque os circuitos eram todos diretos, você colocava a pega e discava no número de São Paulo.

P/1 – Nessas outras posições havia muita demora para completar a ligação?

R – Havia. Daqui para Ribeirão Preto – isso em 1973, 1974 – eram quatro horas de demora para o assinante falar em Ribeirão Preto. Só tinha dois circuitos para Ribeirão Preto: São Paulo, que era mais longe, é interessante; tinham quatro, e era direto. Mas o pessoal falava muito, porque Uberaba, por ser uma cidade de fazendeiro, e que tem fazenda no Mato Grosso, tinha muita ligação para aquele lado de Mato Grosso. E você pedia para uma telefonista... Por exemplo, de Três Lagoas você ligava para Presidente Prudente; Presidente Prudente ligava para Três Lagoas; de Três Lagoas ligava para Campo Grande, por exemplo; não tinha direto. Aí eram seis horas de demora, tinha assinante que ficava de um dia para o outro para falar em uma ligação às vezes, porque não conseguia.

P/1 – E quando eles ficavam exasperados e falavam com você, como é que é pra...

R – Falava, e a gente acabava passando para... Porque nessa época, tinha época... Tinha aquilo, o assinante não dava muito papo, e se demorasse muito ele falava com a chefe. A chefe vinha, dependurava em cima da gente e tentava e tentava, e ela falava muito alto até conseguir essa ligação para ele, mas eles não aceitavam não, tinha sempre aqueles fazendeiros que achavam que tinham dinheiro e queriam ser atendidos na hora. Às vezes nós não podíamos responder porque a primeira coisa que aprendíamos ao entrar para ser telefonista é que não pode responder assinante, tem que ser sempre “Sim senhor, pois não”, então você tinha que ter muita calma, e era uma coisa que era exigida... A telefonista tinha que ter muita calma e paciência para responder o assinante.

P/1 – Você se lembra de algum episódio que lhe tenha tirado do sério?

R – Não, não me lembro. Agora não me recordo, mas provavelmente deve ter tido, mas nada que me marcou não.

P/1 – Você se referiu a esses códigos que vocês aprenderam no decorrer do processo, como é que eram esses códigos?

R – Por exemplo, para você ligar para Uberlândia... Você ligava para Uberlândia e pedia; ela falava: “PA”. Significava que a linha estava vaga, ela já ia me dar passagem para Ituiutaba. Se ela falasse pra mim “M+D”, significava “não tem ponto disponível”, e falava “RL”, retenha a linha, ou seja, não tem ponto vago mas vai liberar um e você aguarda. Mas ela falava tudo em código. Quando fosse demorar ela falava para chamar depois, mas era tudo em código. Quando estava ocupado o telefone ela falava “LO”, nunca falava “está ocupada”, e sim “LO” “UBA”, “NR” – não responde. Então tinha uma série desses códigos, eu não lembro todos, mas o que a gente usava eram esses.

P/1 – Tinha também uma fraseologia?

R – Tinha. Você falava “okay”, a gente não falava “okay”, falávamos “OKA”; essa falávamos o tempo inteiro, “OKA”. Eu achava interessantíssimo, porque nunca tinha visto ninguém falar “OKA”, já tinha visto falar “tudo bem, ok”, mas “OKA” era uma terminologia que eles

usavam lá. E essa coisa de falar São Paulo liga Ribeirão Preto, e quando atendíamos o assinante era de uma forma formal: “Pois não, o senhor deseja uma ligação para onde?” Às vezes você falava: “O senhor aguarda que dentro de tanto tempo voltarei a chamar”, era bem formal. Você não podia conversar com o assinante, era uma coisa exigida. Mas, embora toda essa formalidade, toda telefonista gostava de ser telefonista. Interessante... é um tempo que eu tenho saudade, a época em que eu era telefonista. Eu trabalhei sete anos no tráfego. Após a CTBC inaugurar um prédio novo – que falávamos prédio novo, que era o pequenininho –, fomos para o lado, que era um prédio maior, e aí aumentaram as mesas, parece que tinha de 15 a 25 mesas, eu sei que aumentou bastante. Então aumentaram mais circuitos, os fones já melhoraram, os discos, o teclado.

P/1 – Ainda nesse primeiro período, como era que vocês controlavam a tarifa, a tarifação?

R – A tarifação tinha um relógio, toda telefonista tinha um relógio. Era um relógio redondo, eu não me lembro bem, mas ele vinha um nome, agora... Talvez a Rosa até lembre, o assinante começava a falar e você falava: “pode falar”, e a gente fiscalizava, porque tinha uma peguinha que você ficava ouvindo ele falar sem ele perceber. Ele começava a conversação, dava início à conversação e punha a ligação perto da pega dele. Quando ele terminava, ascendia a luzinha, você ia lá e puxava para trás e para a frente, para terminar a ligação. Então tinham dois... Era o relógio, era o bilhete! A tarifação era feita pelo bilhete, aí passava para o pessoal da coordenação do tráfego e sempre tinha uma menina que ficava lá codificando, era tudo codificado.

P/1 – À mão?

R – É, à mão. Por exemplo, Ribeirão Preto tinha um código, era 4110, então era tudo com código. Se o cliente falou três minutos e a moça já punha, por exemplo, três minutos, é um real e 25. Então tinha uma menina que ficava sempre tarifando.

P/1 – Nessa situação aí você disparava o relógio; não havia nenhuma situação que você atendia dois ou três assinantes ao mesmo tempo?

R – Não. Às vezes podia ocorrer que você estava esperando um circuito aqui e o outro começava a falar, às vezes costumava até ter... Porque quando começava a falar você esquecia de carimbar, mas tinha que ter cuidado. Na hora que terminasse... Esperava um pouco pra terminar, mas tinha muita reclamação, ele voltava e tinha um circuito que chamava 108, que era informação de tarifa, ele ligava e falava que tinha acabado de falar com Ribeirão Preto, por exemplo, e perguntava quanto tinha dado o valor da ligação. A telefonista passava para ele a taxa e o assinante reclamava e dizia: “Eu não falei seis minutos”, tinha muito disso. E quando começava a entrar em muita divergência e ficávamos muito contrariadas, passávamos para a coordenadora para resolver. A gente não resolvia, pois não podíamos discutir. Mas a empresa nunca foi tão rigorosa, se o assinante começasse a reclamar muito ela dava um desconto em um ou dois minutos para não criar polêmica. A empresa tinha rigor, mas não era uma coisa muito radical, sempre tinha um meio termo para negociar.

P/1 – Quem fazia essa negociação era sempre a telefonista-chefe?

R – Era. Quando a chefe não estava, era nomeada uma monitora.

P/1 – Pois muito bem. Nessa época já começa a haver, digamos, um salto tecnológico na própria telefonia. Isso é, começa a aparecer as discagens diretas e tudo mais. O que isso significa para esse grupo de telefonistas que faziam exatamente essa intermediação, que passou a não ser mais tão necessária?

R – A melhoria foi no sentido de que teve muita discagem direta. Como você dependia sempre de uma telefonista para fazer uma ligação, esse passo já foi sanado, e não precisava mais da telefonista. Isso aconteceu em 1975, 1976, inclusive em Uberaba, na região aqui... Eu não tenho muita certeza, mas me parece que foi a primeira localidade que inaugurou DDD [Discagem Direta à Distância]. Era ótimo. Você sentava na posição de Ribeirão Preto e discava direto, mas a princípio eu não sei se todos esses circuitos estavam liberados para o assinante, eram apenas algumas localidades, não era tudo. O interurbano deu uma queda, porque muita gente ligava direto de casa. O que aconteceu? Melhorou por um lado para o assinante discar direto, mas foram aumentando as localidades que colocaram telefones. Então havia localidades pequeninhas que não tinha e colocaram um posto de serviço, aí você já tinha que ligar também para essas outras localidades.

P/1 – Passou a atender mais gente?

R – Exatamente. Por exemplo, ele queria falar em Aquidauana e lá não era discagem direta. Não era toda localidade que era discagem direta. Em um ponto melhorou isso, você não deixava o cliente muito na espera, pois você discava direto.

P/1 – Como é que era o regime de trabalho nessa época de telefonista?

R – Era rigoroso, o regime de trabalho de uma telefonista era muito rigoroso. Você chegava, por exemplo, às sete horas, sentava na posição e podia levantar às oito e 45, porque tinha 15 minutos de café, e quando você chegava outra telefonista já estava em pé, pois era a vez dela sair. Não podia chegar atrasada, chegava às sete horas e geralmente tinha a turma que passava a noite, e quando você chegava tinha uma turma que entrava às seis horas. Na hora que você entrava na porta, a menina que você ia sentar na posição que já era determinada, ela já estava em pé. Aí você ia lá dentro, pegava o fone e voltava, e depois só saía às 13. Não podia conversar, não podia olhar para os lados dentro do horário, porque tinha muito serviço. Quando era à noite, às vezes depois das 22 horas, melhorava, e o pessoal que ficava à noite... A gente sempre conversava e tal.

P/1 – E o turno era de quanto tempo?

R – Seis horas, eu sempre trabalhei por seis horas.

P/1 – E variava os horários?

R – Variava. Todo mês era aquela choradeira, porque às vezes tinha algumas que ficavam sempre no mesmo horário. Você chegava lá e às vezes tinha uma festa para ir. Chegava lá e às vezes estava à noite. Falava: “Gente, mas o mês passado eu estava à noite e agora eu voltei de novo”. A gente achava ruim, mas geralmente elas procuravam para um mês você ficar de manhã, outro à tarde, outro à noite, mas às vezes coincidia de estar de tarde, mas anterior estava à noite. Ah! Mas era terrível, era o dia da choradeira. Lá já tinha a posição que você ficava, era tudo muito certinho, porque o Ministério do Trabalho também cobrava muito, e nessa época tinha fiscalização direto, e a empresa toda a vida fez questão de cumprir muito bem a legislação. Trabalhar à noite era ótimo, porque você ganhava adicional noturno e aumentava sempre o seu salário, embora a CTBC... Eu não acredito que ela teve salário ruim de telefonista, porque eu era telefonista; tinha um consórcio de um carro para pagar. Para você ver, não é salário ruim, embora depois de certo tempo eu tenha passado para telefonista monitora, não sei se foi 1975... Ou seja, já não sentava mais na mesa de tráfego. Eu passei para o escritório em 1977, mais ou menos, e fiquei de monitora uns dois ou três anos. Eu ficava em pé andando para lá e para cá atrás das meninas, justamente para auxiliar. Tinha a chefe e tinha a monitora que auxiliava, por exemplo, se a menina tivesse algum problema, ou uma queria ir ao banheiro e você sentava pra ela.

P/1 – Essa era a função da monitora?

R – A monitora era justamente para monitorar as meninas, para ver se elas não estavam batendo papo no circuito à toa, sabe? Tinha umas meninas danadinhas, então a monitora sempre estava observando e vendo, por exemplo, se ela não andava respondendo assinante. E a monitora ficava andando para lá e para cá, não sentava durante seis horas. A princípio doíam as pernas, depois a gente acostumava.

P/1 – Doem as pernas?

R – É, doía. Aí, em 1979, janeiro de 1979 – a Rosa (Cusique?) acho que era a chefe –, a dona Joana tinha me convidado para ir para o escritório. O sonho da telefonista era, depois de sair do tráfego, ir para o escritório, porque a maioria fazia isso.

P/1 – Desculpe, eu vou te interromper um pouquinho, porque eu queria que você me falasse dessa imagem da telefonista. Como é que as telefonistas eram vistas pela comunidade?

R – Olha, você sabe que, infelizmente, as telefonistas não eram bem vistas não. Eles achavam que as meninas tinham um comportamento muito ruim, achavam que as meninas eram muito vulgares, sabe? Tinha aquelas que gostavam de bater papo com o assinante e tudo, infelizmente era aquele conceito que enfermeira e telefonista não eram bem vistas. Agora, tinha uma coisa, tinha uns assinantes que utilizavam o serviço da CTBC que valorizavam a telefonista. No dia da telefonista nós recebíamos presentes e mais presentes dos assinantes. Na época de Natal eles mandavam era caixote de presentes para as telefonistas. Mas no conceito geral das pessoas, as telefonistas não eram bem vistas, sabe? Eu lembro que o pessoal falava “Ah, você é telefonista!”, e eu falava: “Sou telefonista”, então eles já achavam, “Ah, esse pessoal é meio vulgar, sabe?” Tinha muita gente que tinha esse conceito de telefonista, embora acho que quem utilizava o serviço não tinha esse tal conceito, porque eles estavam sempre premiando as telefonistas, presenteando.

P/1 – E no dia da telefonista, como é que era?

R – Era bom. Sempre tinha alguma atividade que era comemorada, eu não me lembro bem se era em fevereiro... Não, é dois de junho! Eu sei que era um final de mês... Eu não me lembro mais, fevereiro era aniversário da CTBC. Eu gostava muito de ser telefonista. A única coisa que me incomodava era que eu queria estudar e com o horário de telefonista não dava para você estudar. Nessa época minha família, meus irmãos, já tinham alguns meses que já tinham se formado em Medicina; tinha um engenheiro... A minha irmã estava na faculdade fazendo Odontologia, a outra fazia Administração. Inclusive minha irmã caçula já tinha feito vestibular e estava entrando na faculdade de Medicina. Eu não tinha jeito de estudar, foi quando fui convidada para ir para o escritório.

P/1 – Com relação, ainda, antes de chegarmos no escritório, à proibição de casamentos, de ficar grávida...

R – É, isso foi muito... Acho que quando entrei (risos), tinha uma coisa que eu achava estranhíssima, que era você não poder usar calça comprida. O seu uniforme era saia preta... Não, a princípio não tinha uniforme, era roupa comum, mas você não podia ir de calça comprida, só podia trabalhar de saia, e casamento nem pensar, se casasse tinha que sair. Depois não me lembro mais qual foi a época que foi abolido o negócio da saia, aí a empresa deu uniforme, a gente podia fazer calça comprida, certo?

P/1 – Como é que era o uniforme?

R – Era saia ou calça preta e blusa branca. Toda a vida, que eu me lembro, foi dessa cor, depois eram só as telefonistas que usavam, no escritório não. Mas a CTBC dava o uniforme, todo ano ela renovava o uniforme.

P/1 – Vamos voltar aí para esse sonho de sair das posições para ir para o escritório. O que levava a esse sonho, melhorar horário? Como é que era?

R – Era justamente o horário, porque o escritório trabalhava no horário comercial. Quanto à questão... Para mim, financeiramente não alterou muito não, porque eu até tive épocas em que fui convidada para o escritório. Teve um probleminha, porque o meu salário, por ser de monitora,

era maior do que o das meninas do escritório, aí eu tive que enfrentar esses problemas. Mas aí eu falei pra Rosa: “Rosa, se eu não conseguir passar para o escritório eu vou ser obrigada a sair da CTBC, porque quero estudar. Como é que vou ficar a vida inteira...”, então eles me liberaram para passar pra lá, e eu sei que fiquei uns dois, três anos sem um aumento de salário, justamente porque o meu salário era maior que o das meninas.

P/1 – E qual era a sua função lá no escritório?

R – A princípio era auxiliar de escritório, depois eu passei como assistente administrativo. Quando eu fui para, lá fazia parte do faturamento, essa bilhetagem que passava, passava pra lá pra gente fazer.

P/1 – Como é que era esse processo de trabalho? Descreva para mim.

R – Olha, a nossa encarregada do escritório nessa época era dona Joana. Dona Joana era uma pessoa muito rigorosa, mas era também uma pessoa muito boa em determinadas situações. Ela era muito rigorosa, exigia muito. Você não podia, sabe, conversar muito com a colega do lado, nem nada. Mas tinha uma coisa muito... No escritório, principalmente as pessoas novas que entravam no escritório, tinham o apoio muito grande das meninas que estavam lá para ajudar. Eu fui muito bem recebida no escritório pelo pessoal, e toda vida tive apoio delas para qualquer serviço novo. Depois uma ou outra saiu para casar e eu fui para o caixa, aí fiquei na área financeira. A partir daí eu não sei mais da área financeira da CTBC, e quando eu fiz vestibular, em 1979, eu passei na faculdade. Aí, voltando ao caso do Direito, eu fiz cursinho e falei: “vou fazer uma faculdade”. Eu não pensava... Eu pensava em fazer Educação Física, e fui fazer inscrição e veio aquela coisa: “O meu pai gostaria tanto que eu fosse advogada, ele sempre falava para mim...”, aí eu fiz inscrição para o curso de Direito, e quando cheguei lá, falei: “Papai, eu fiz inscrição para o curso de Direito”. Eu lembro que ele ficou muito feliz, e falou para mim: “Se você passar eu vou te dar um carro”. E naquela época eu lembro que tinha saído a Brasília, né! Eu achava aquele carro lindo, e ele falava assim pra mim “Que carro você quer que compre par você?” “Papai, você pode me dar uma Brasília”. Quando saiu o resultado, o meu nome saiu errado, saiu Vanilda Marta de Melo. Minha mãe ligava: “Será que está errado? Eu estou achando que você passou.” Fui ver e era eu que tinha passado, e realmente, depois, ele até cumpriu a promessa e me deu o carro para eu ir para a escola. Então o sonho dele era ter uma filha advogada, e eu sei que no meio da minha família... Porque ele ia muito para Patrocínio, e tinha o maior orgulho de dizer que eu fazia Direito, sabe? Ele ficava doido, e dizia que queria me ver no tribunal, mas eu não gosto muito de criminal. Mas ele era doido para eu ser advogada criminalista. Ele morreu tem oito anos, e me viu como advogada, a única coisa que ele não viu foi quando eu saí da CTBC e montei um escritório, e que pus uma placa lá, e o sonho dele era ver minha placa. Ele não viu a placa e eu lembrei muito dele, principalmente porque ele tinha o esse sonho que eu fosse advogada. Desde quando entrei na faculdade... Depois nós vamos falar dessa parte, depois da faculdade eu volto. Aí fiquei no escritório, a Dona Joana saiu, a Elma era advogada da CTBC. A Elma foi uma das primeiras pessoas que casou e continuou na CTBC. Ela começou a me dar alguma atividade ligada à documentação da empresa para eu olhar e tomar conta, me chamava muito para ajudá-la, às vezes, para redigir uma ata, alguma coisa assim. E eu fui, aos poucos, me inteirando com os processos da CTBC. Comecei a ir olhar processo no fórum para ela, às vezes ela nem ia, era eu quem ia olhar no fórum. Até que me formei, em 1983.

P/1 – Desculpe, mas qual era o nome dessa faculdade?

R – Hoje é a Universidade de Uberaba, mas na época era Faculdade de Direito, Faculdade de Direito do Triângulo Mineiro.

P/1 – Como você conciliava trabalho com estudo? Como é que era o seu cotidiano?

R – Não, eu não tinha muito problema; saía da CTBC, saía sempre às 17 e 30, e a aula começava às 19 horas. Só que às vezes eu tinha que estudar até mais tarde, chegava em casa, em vez de dormir, às vezes tinha que ir estudar para a prova, aí ficou mais apertado um pouquinho. Mas nesse intervalo do tempo de solteira eu morava com a minha mãe, e ela nunca deixou a gente fazer muita coisa, quem estivesse estudando não precisava ajudar muito em nada, mas a gente sempre ajudava. Como a gente trabalhava, não tinha muita atividade lá em casa, então ainda sobrava o tempo. Sábado e domingo tinha que estar estudando para poder dar conta das atividades, mesmo lá... Por exemplo, você fala: “Vou fazer alguma coisa para ajudar e fazer no serviço.” Por exemplo, hoje, às vezes, até leva alguma coisa para fazer no computador, para fazer de escola. Nessa época não tinha. Primeiro: nem tinha computador, era máquina. Então você não tinha tempo de pensar em nada de escola nessa época.

P/1 – Deixa eu fazer um parênteses aqui. Com todo esse processo de trabalho na CTBC, você chegou a conhecer o senhor Alexandrino?

R – Várias vezes eu vi o senhor Alexandrino, ele vinha na CTBC. Eu lembro bem do senhor Alexandrino entrar na CTBC. O doutor Luiz... Junto dele vinha o Dilson, _____, o Nelson Cascelli, o Geraldo Caetano, aquele outro de olhos verdes, esqueci o nome dele, ainda está na CTBC...

P/1 – Hélio?

R – Não, o doutor Hélio na época era gerente. Eu me lembro deles direitinho, moços e novos, sabe? A fisionomia deles entrando, eles passavam e cumprimentavam todo mundo. E era a mesma coisa.

P/1 – Fala um pouco do senhor Alexandrino para nós, por favor.

R – O senhor Alexandrino, assim... Quando falavam: “O senhor Alexandrino vem aí”, as pessoas tinham medo dele. Não sei se era medo ou receio. Então a gente queria deixar o escritório todo arrumado, os papéis, sabe? Porque a imagem dele que chegava para nós é que ele era muito rigoroso, e não aceitava deslize de funcionários, tinha que ser tudo na linha mesmo. Atraso, essas coisas... Tinha história dele que contavam que ele chegava às seis horas no serviço, quando o pessoal chegava na CTBC de Uberlândia, ele já estava lá vendo o pessoal entrar. Quem trabalhava

muito com ele foi o senhor Durval, amanhã deve falar sobre ele.

P/1 – Você lembra algum episódio que lhe tenha ficado marcada com relação a ele?

R – Não, com ele não. Tenho com o doutor Luiz. O doutor Luiz uma vez (riso), ele me deu uma bronca sobre um processo aqui, essa aí é que eu me lembro.

P/1 – E o doutor Luiz, como é que era essa a sua...

R – Ah, o doutor Luiz... A gente achava ele assim, mais novo, então não tínhamos medo dele não. Nós tínhamos respeito quando ele vinha. Uma vez tinha um processo no fórum, e eu até já advogava, e o assinante queria pagar umas contas que não davam o valor, ele queria pagar menor e eu não aceitei o pagamento. Mas, de acordo com a instrução jurídica de Uberlândia, que disse para devolver o cheque, eu devolvi. Quando ele veio me perguntar sobre esse processo e falei que tinha devolvido ele falou: “Olha moça, eu vou te falar uma coisa. Você nunca mais devolva dinheiro para o assinante quando ele quiser pagar. Isso não existe. O assinante vem aqui e você devolve. Então o que você faz? Recebe. Dá o recibo para ele referente à parte do pagamento do telefone tal...”. Eu nunca me esqueci disso, e isso ficou gravado em mim. Hoje, quando eu faço serviço terceirizado para a CTBC, sempre me lembro do doutor Luiz falando isso pra mim: “Você nunca devolve dinheiro para o assinante, ele quer pagar e você recebe”. Na hora eu até fiquei um pouco chateada, porque não fui eu que fiz sozinha, foi baseada na instrução do jurídico, mas para mim serviu a lição, porque toda a vida eu tive isso comigo: “se alguém quer pagar uma coisa, não deixe de receber”.

P/1 – Nem que seja parte, né?

R – É, nem que seja parte. Mas foi uma coisa que eu guardei de lição nessa reunião.

P/1 – Durante esse período da sua universidade, você um pouco acasalou trabalho com a atividade acadêmica. E isso foi dando liga no decorrer do processo? Como é que foi isso até a sua formatura?

R – Isso. Olha, teve uma época que você casava e não podia continuar, depois você casava e não podia ter filho, então eu peguei essas fases todas. De casar tinha que sair, aí eu tinha um namorado, depois não deu certo, terminamos e... Namoramos muito tempo, depois eu conheci o meu marido [de] hoje. Aí, o que acontece, nós tínhamos uma programação, e o pessoal da câmara tinha uma mulher, era uma vereadora que começou a batalhar em cima disso. Porque era um absurdo, uma discriminação a mulher não poder casar. Então eu falei: “Se a gente não puder casar e continuar, nós vamos casar só no final do ano, se não vamos casar só em julho”. Já estava nesse processo de transição, então a expectativa de toda moça na CTBC era que melhorasse isso. Tinha algumas que estavam namorando anos e anos e não podiam casar porque às vezes o dinheiro fazia falta, e toda a vida, como lhe falei, a CTBC tinha uma remuneração boa, bons benefícios. Então isso era uma perda muito grande pra qualquer um sair de lá. Como elas conseguiram, eu já estava noiva e marquei meu casamento. Casei em julho de 1983, mas eu conciliava muito bem minha atividade em casa com a escola e com o trabalho. Nessa época que eu já estava quase terminando meu curso, um pouco das minhas atividades na CTBC já direcionavam muito mais para o jurídico. Sai um pouco do financeiro e fiquei mais um pouco ligada... Era um jurídico-financeiro. Você não deixava de estar no financeiro, mas era mais ligado com o jurídico. Aí eu já fazia processos da CTBC. O pessoal vinha de Uberlândia e me levava para o fórum para poder fazer audiência com eles, e isso era uma coisa que valorizava muito a gente. No dia em que eu tinha que ir a uma audiência, eu ficava naquela expectativa a semana inteira, eu não ia sozinha, ia como estagiária. Então a CTBC me deu muito apoio nisso, porque tudo o que aprendi na advocacia, no começo da minha profissão, foi lá dentro. Por exemplo, a documentação da CTBC até hoje eu tenho aqui na minha cabeça, as pastas que tinham documentos do prédio tal e tal, o processo que foi para conseguir aquele terreno, aquilo ali tudo ficou na minha cabeça. A parte das assembleias, quando vinha tudo o que tinha que registrar, essa coisa toda burocrática de documentação, eu participava disso. Quer dizer, eu adquiri um conhecimento muito grande. Com esse trabalho que fiz na CTBC, aposentei e tudo. Eu já fiz trabalho para empresas sobre “S/A empresas”, assembleias e coisa de ata S/A, tudo porque eu tinha conhecimento do que trabalhei na CTBC.

P/1 – Esse momento de meados dos anos 80 foi um momento de grande expansão da Companhia. Isso significou muito mais volume de trabalho pra você?

R – Aumentou bastante. Porque, primeiramente, a CTBC tinha um prefixo que era o 332. Primeiro era o 32, depois já aumentou outra central para mais dez mil telefones, que era o 33, aí nessa época mudou muito, aumentou muito o serviço, e tínhamos que redobrar a atenção, porque quando trabalhava com um prefixo só, tinha apenas telefone com aquele prefixo, e quando aumentou, exigia mais concentração no trabalho para você não trocar, porque tinha dois prefixos e depois aumentou pro 336, já complicou mais. Nessa época teve outra melhora muito grande, que foi o Centro de Operações, que já direcionou o atendimento do cliente para pedido de instalação, reparo, sabe? Ficou uma coisa mais personalizada. Já tinha as meninas para atender o 103 e 104, e isso foi um benefício muito grande para o cliente, e mesmo para nós que trabalhamos no escritório, porque as reclamações desse cliente não eram direcionadas para um determinado setor... Vinha tudo no escritório. Então, quando teve essa melhoria, justamente essa tecnologia – começou a chegar os computadores –, o pessoal estava todo entusiasmado, atendia todo mundo pelo telefone, mas era tudo ali no computador... Melhorou muito. Além do benefício para o assinante, teve o benefício também para o pessoal que trabalhava no escritório, porque tirou um pouco daquele assinante que ficava todo o dia na porta fazendo fila para reclamar, e depois era direto pelo telefone. Essa foi uma época muito boa, a CTBC cresceu bastante em nível de atendimento ao cliente.

P/1 – E sua relação com o cliente? Porque você tinha com ele...

R – Tinha, a vida inteira eu me relacionava muito bem com o cliente, e não só porque era o jurídico, sempre soube atender bem o cliente, e não falava de cara para ele. Tinha aquele jogo de cintura e fiquei uma pessoa muito conhecida em Uberaba. Todo mundo me chamava de Vanilda da

CTBC, então minha imagem de Vanilda é muito ligada com a CTBC. Eu me relacionava bem com os clientes, até hoje o meu escritório é muito bem frequentado, e muito cliente vai lá porque já me conhecia e porque eu sempre procurava resolver o problema dele. Eu tive uma fase muito boa na minha vida na época em que trabalhava na CTBC com o doutor Weber, e depois que me formei na advocacia eu trabalhava muito ligada com ele. Questão de correspondência, essas coisas, eu sempre estava auxiliando-o, e trabalhava muito próximo dele. Ele tinha relacionamento muito bom na cidade, porque toda vida foi um gerente que atendia todo mundo, e eu participava de reuniões com ele. Para mim, isso... Eu cresci muito dentro da CTBC, e mesmo na própria cidade, justamente por esse contato de estar perto dele. Depois, em 1991, quando ele mudou para o prédio de cima – inclusive eu fiquei no prédio de baixo –, ele falou: “Não, você não vai ficar aqui, você vai para cima”, me levou para mais próximo dele. Foi quando foi criada a superintendência... Superintendência Regional, aí fiquei trabalhando lá, e em 1991 eles me convidaram para Assessoria da Diretoria. Aí foram criadas as acessórias, e eu estava na área administrativo-financeiro, e tive que afastar um pouquinho do jurídico, mas nunca me afastei muito porque a menina que me substituiu já trabalhava comigo, a Fátima, mas nunca me deixava afastar do jurídico. Fui pra diretoria, trabalhei na assessoria da diretoria. Foi uma época muito boa, cresci bastante, fiz muito curso, viajei muito, sabe? Socialmente eu acho que desenvolvi muito minha capacidade de estar me relacionando com as pessoas, de estar participando em eventos, cursos... Tinha o PEF, que a CTBC e a Algar toda a vida promoveram cursos e mais cursos.

P/1 – Desculpe, mas qual é o nome? PEF?

R – É, que era um Programa de Formação de Executivos. Então viajei muito, cresci muito, porque aquela coisa, você chegava no aeroporto... Não é fácil para quem nunca foi entrar num avião, né? Então, até aí foi um aprendizado. Quando você chega no aeroporto vai fazer o check-in, aquela coisa toda, é coisa que você aprende convivendo com a situação e vivendo a situação. Quando eu saí da CTBC eu já era uma pessoa assim... Se fosse para chegar em qualquer lugar eu chegaria, saberia como me comportar. E tinha a parte também que a CTBC fazia questão que é aprimoramento da língua estrangeira. Sempre fiz curso de inglês, não saí de lá falando, mas o básico. Até hoje serve para eu ajudar os meninos lá em casa.

P/1 – Eu queria que você contasse um pouco, Vanilda; nesse processo de você já na faculdade, na bica de se formar, eu queria duas coisas suas: primeiro o dia da sua formatura, como é que foi? E como é que, depois de formada, a doutora Vanilda foi incorporada dentro da CTBC?

R – Olha, o dia da minha formatura... Assim, a minha turma era muito animada, e a gente tinha um entrosamento muito grande de meus colegas. Acho que, na faculdade, foi uma das turmas que mais fizeram festa. Era uma coisa muito alegre. Aquele dia a gente tinha três dias de festa já antes... Coquetel e churrasco na casa de um e parquinho dando festa num dia, no outro. Então para mim foi uma coisa muito bonita, e foi um dia que gravei muito, porque recebi muitas flores, sabe? Recebi muito buquê de flores. Tinha colegas minhas lá da CTBC, do meu marido, das tias dele, então aquilo foi muito bom, e eu já estava casada naquela época. O dia da minha formatura foi uma coisa realmente muito importante, muito bonita mesmo.

P/1 – E essa nova fase da CTBC?

R – Quando eu formei e já estava dentro do contexto jurídico da CTBC... Mas não era tida como advogada. Eu nunca tive o título de advogada na minha função, no meu cargo na CTBC, e sempre fui assistente administrativo. A CTBC tinha o departamento jurídico em Uberlândia, e o pessoal falava: “Por que você não pede para passar o seu nome para advogada?”, mas eu nunca tive essa vaidade de ter como cargo ‘advogada’, nunca tive. Achava muito bom do jeito que estava, assistente administrativo. Então eu fazia o jurídico da CTBC, fazia audiência para ela e para mim aquele nome não importava. Mas sempre tinha as procurações, como advogado, então para mim o importante era aquele trabalho que estava... Quando me formei, eu já estava dentro do jurídico da CTBC. Aos poucos, pelo estágio que fui fazendo, já estava lá dentro. A partir daí que comecei a fazer audiência sozinha, o pessoal do jurídico não vinha mais aqui, então aquilo ficava a cargo de minha responsabilidade. Eles mandavam, às vezes, até os processos prontos. Alguns eu tinha que peticionar, mas as defesas vinham prontas de lá. Mais várias vezes eu tive que fazer recursos aqui porque não dava tempo de chegar, então, quando formei, já estava dentro do jurídico, certo?

P/1 – Que tipo de pendências havia? Que tipos de ações eram movidas?

R – A parte que mais tinha aqui era ação de cobrança. Que eu lembre, outros processos... Tiveram alguns processos de telefonia rural que tiveram algumas pendências sobre um contrato de telefonia rural, mas na verdade o que tinha mesmo era cobrança. Tinha muita ação de cobrança.

P/1 – Você chegava a assinar algum termo com frequência ou era uma coisa _____?

R – Muito, muito. Geralmente sempre tinha cinco ou seis processos andando no fórum. Teve uma época que tiveram umas consignações de pagamento também, o assinante discordou daquilo que cobrou. Um desses processos grandes que eu falei, que até o doutor Luiz esteve aqui na época, porque era coisa assim, de 800 telefones, que entrou na justiça... Essa fase foi uma fase mais tumultuada no jurídico em Uberaba, mas o restante não, era mais tranquilo.

P/1 – Eram pessoas físicas que se reuniam para fazer uma ação só?

R – Não, uma pessoa só adquiriu vários telefones e não aceitou aquele negócio que eles queriam monopolizar o mercado de venda de telefones. Aí ele foi comprando de um e outro, comprou da empresa e depois discordou. Essa época foi uma época muito tumultuada no jurídico aqui, mas no mais não. Ele era até bem tranquilo, embora assim, na parte processual... Mas na parte interna da empresa era o grande movimento, porque tinha... A empresa passou por uma modificação no seu estatuto que servia [para] a Etusa ser incorporada pela CTBC, e esse aí foi um processo mais demorado. Então tinha muita documentação, muita coisa a gente estava sempre acompanhando. Tinha aqueles acionistas que sempre

estavam querendo saber coisas de ações, e aquilo dava um trabalho danado. Porque o pessoal quer... Eles achavam assim, o acionista tinha direito à dividendos, à bonificação, e às vezes eles não entendiam muito bem o processo. Então os acionistas às vezes até davam um pouquinho de trabalho pra gente, a gente entender e explicar para ele.

P/1 – Até esse momento a Etusa, embora já estivesse incorporada, funcionava como uma companhia coligada?

R – Não, ela... Não, a CTBC comprou a empresa telefônica de Uberaba, mas a empresa telefônica de Uberaba continuou funcionando como empresa telefônica de Uberaba, administrada pela CTBC. A CTBC era a dona, mas a documentação, os registros de empregados, era tudo Empresa Telefônica de Uberaba. Eu lembro que, na época, ela tinha... Empresa Telefônica de Uberaba, as duas tinham adquirido, mas continuou com a pessoa jurídica, não houve alteração. Posteriormente eles fizeram uma fusão dessas empresas tudo na CTBC.

P/1 – Você se lembra quando isso ocorreu?

R – Olha, não lembro bem, mas dever ter sido 1989, 1990, por aí. Ou 1990, 1991, alguma coisa...

P/1 – Aí acaba a pessoa jurídica Etusa e...

R – E passa a ser tudo CTBC. Foi mais ou menos na década de 90, no comecinho.

P/1 – Esse é o momento que uma forte crise dentro da empresa, enfim, por razões de endividamento e também por um leque muito grande de atividades e de 64 CGCs [Cadastro Geral de Contribuintes] e tudo o mais. Como foi esse período de transformação?

R – Olha, esse período foi muito ruim, principalmente para as pessoas que trabalhavam. Um momento de instabilidade, que... Eu não me lembro nunca na CTBC ter atrasado salários, e nessa época ela atrasou! Já tinha o Centro de Operações funcionando naquela época, aí começou o Sindicato, entrou na empresa. Primeiro o sindicato era muito afastado da empresa, tinham as negociações, mas ele não estava presente na empresa. A partir desse momento o sindicato estava dentro da empresa, chamando as pessoas para assembleias e não sei o quê. Mas eu me lembro, uma única vez ela atrasou esse salário, foi coisa assim, de dois ou três dias, mas atrasou. Então teve uma crise, e aí começou aquela reestruturação, de diminuir pessoal, sabe? Eu lembro que foi muito ruim para as pessoas: “Gente, será que eu entro cedo e não vou sair à tarde empregada?” Então foi um desgaste. Pelo menos nessa época com o pessoal aqui eu lembro bem. E eles tiveram que fazer corte. E a CTBC, assim... Eles não demitiam ninguém. Para você ver, as pessoas lá trabalhavam era 20, 30 anos. Só se você fizesse uma coisa muito... Que estava contrariando muito as normas dela para ser demitido. Mas não existia esse negócio de demissão. Então foi a época que teve um corte de pessoal, aquilo ali acho que abalou as pessoas, foi meio chocante esse período. Mas foi onde o sindicato começou a entrar na CTBC e chamar as pessoas. Não foi uma coisa muito agradável, porque aí o sindicato não saiu de dentro da CTBC.

P/1 – Você chegava a participar dessas negociações trabalhistas?

R – Muito, muito. Particpei demais, inclusive tinha colegas meus que ficaram com raiva de mim porque queriam que eu ficasse do lado do sindicato. E eu toda a vida, como estava do lado da diretoria da empresa, era chamada para ir nessas assembleias, e eu ia, e às vezes eu tinha que manter a postura da empresa e essas pessoas não gostavam. E eu toda a vida fui assim, de ir à frente pegar o microfone para falar, sabe? Discutir, mostrar que não estava certo aquilo ali. Mostrar o lado da empresa, que a empresa não podia dar aquilo ali. Às vezes até a gente era orientado mesmo para poder ir já falando as consequências daquilo ali. Dar um aumento que ela não podia dar... As pessoas não entendiam muitas vezes isso não. A gente era visto assim, sabe? “Aquilo ali é do lado da empresa, não sei o quê”. Mas muitas vezes, eu participei bastante, muito mesmo.

P/1 – Esse processo culminou no quê? Esses embates aí na área trabalhista, como é que foram resolvidos e a que termo chegaram?

R – Olha, muitas vezes a empresa chegava em um bom termo com o sindicato e acabava negociando. A empresa nunca entrou em dissídio coletivo, nunca. Toda vida ele teve um bom senso de acabar negociando com o sindicato, era assim, uma coisa dali que ele queria, ele tirava outra. Mas sempre acabava negociando, porque no final também tinha aqueles funcionários que tinham uma cabeça mais aberta, não podia ser tão radical. E na hora de uma assembleia a gente convidava justamente essas pessoas. Quando chegava na hora de decidir a gente falava: “Olha, vocês têm que ir lá, têm que votar pro que for melhor. Não adianta a CTBC falar que vai dar isso e não vai dar, ela está com uma situação financeira que não tem condição”. A gente sempre fechava um acordo: “a CTBC precisa de um pouco, o sindicato precisa de outro...”, mas nunca teve assim, de coletivo. Teve uma época que teve uma história dessa aí, mas aí chegou e acertou. Mas a CTBC sempre acabou negociando com o sindicato.

P/1 – Até porque nesse momento era impossível não encarar essa negociação...

R – Exatamente.

P/1 – Passada a turbulência, que avaliação você faz, assim, na distância do tempo desse período de reestruturação forte pela qual a empresa passou?

R – Olha, além dessa reestruturação teve uma outra depois que o pessoal fez um projeto de produtividade administrativa, também foi um momento muito... De angústia para as pessoas. Porque a empresa tinha muita atividade que era o que eles chamavam... Por exemplo, eu fazia, depois passava para você e você fazia. Era refazer tarefa. Então teve um processo de análise de todas as atividades, e teve uma diminuição bastante grande no quadro de pessoal. Esse período também foi muito ruim para o funcionário, mas não para a empresa, porque a empresa

ganhou na questão mão de obra e também na questão da desburocratização de muita coisinha que passava para dois ou três fazer e um só fazia. Então nesse período foi bom para a empresa. Nessa época a empresa teve esse problema, até que teve esse atraso de salário lá, que eu me lembro a sua forma de contratar pessoas, é inchar muito o quadro, sabe? Porque acho que ela bateu os pés no chão. Nessa época eu achava interessante... Você não comprava nada se não passasse por dois ou três aprovados. Mesmo com esse probleminha financeiro da empresa, ela não modificou isso, ela continuou segurando também para poder não ter gasto desnecessário dentro da empresa, e não foi porque teve gasto não, justamente porque é o sistema mesmo, é a economia que atrapalhou. Mas depois essa fase passou. A empresa, poucos anos depois, começou a dar lucro. Aí, quando a empresa está dando lucro, parece até que o funcionário trabalha assim, mais aliviado, mais folgado, e vê que tem uma possibilidade de ganho, porque logo depois eles implantaram o 'emprego com resultado', com resultado é uma coisa que motiva muito as pessoas.

P/1 – E como é que... Você diz que sai da CTBC. Em que período você sai, por que motivo e em que circunstâncias?

R – Olha, quando eu fui trabalhar na assessoria da diretoria, a diretoria já não era aqui em Uberaba. Depois, o doutor Hélio substituiu o José Cândido – que estava nos Estados Unidos – na diretoria de Uberlândia; ele ficou um ano lá. Quando ele ficou um ano aqui em Uberlândia, eu substituí ele aqui na diretoria regional. Eu fiquei um ano, e tinha também um pessoal da assessoria. Também tinha assessoria técnica-operacional, a parte de talentos humanos, e a minha era administrativo-financeira. Então, nós três ficamos administrando a regional aqui. Mas sobrava um pouco mais de serviço para mim na parte burocrática, orçamento da empresa, porque eu estava substituindo ele, e quando tinha que apresentar o orçamento para Uberlândia aqui da CTBC Regional, eu tinha que estudar aquilo e apresentar pro Nelson Cascelli. E coisa que eu nunca tinha ouvido falar de cabo de rede, quanto gastou de bateria... Então eu tive que aprender também. Mas foi uma coisa boa, hoje eu até passo na rua e fico olhando: “Nossa! Mas esse cabo aqui, essas caixinhas aqui, está tudo danado!”, eu olho, eu aprendi a olhar a rede com o pessoal, porque eu saía na rua pra... Justamente porque a gente tinha que apresentar esse orçamento. Então eu tinha uma responsabilidade muito grande. Aí quando ele foi para Uberlândia e eu fiquei no lugar dele, passou um ano e trouxe outro diretor para cá, aí começou outra reestruturação na empresa, e eu fui transferida para Uberlândia em 1996. Aí eu passei para a área de recursos humanos, eu era assessora de recursos humanos, trabalhava lá com o Virmondês.

P/1 – Era Talentos Humanos já?

R – Talentos Humanos, é. Esqueci da... Aí estava lá na Assessoria de Talentos Humanos e fiquei trabalhando lá em 1996 o ano todinho, indo e voltando a semana inteira. E menino pequeno, nessa época eu tinha um pequenininho.

P/1 – Todos os dias?

R – Não, todos os dias não, eu ia segunda e voltava quarta; vinha em casa quarta e na quinta voltava de manhã, e eu tinha... É, eu tenho uma filha que nasceu em 1985, depois teve outro filho meu que nasceu em 1992, justamente quando eu estava entrando na assessoria da diretoria. Era um caos, porque o neném pequenininho... Ele nasceu prematuro e tudo, então tinha muita viagem, muita coisa. E eu deixava ele muito pequenininho, sabe? Eu tinha a babá que toda a vida criou os meus filhos, que tomava conta. E aquilo ali, com aquele negócio de ficar indo e voltando para Uberlândia, para lá e para cá... Quando foi em 1996, no final do ano, o Virmondês me convidou para montar uma empresa e fazer auditoria na área de Talentos Humanos para ele, justamente por eu ser advogada... E eu já poderia requerer minha aposentadoria também, porque você ganha. Ele me fez essa proposta para eu sair da empresa. A princípio eu não queria, mas depois, com esse negócio de estar para lá e para cá... Acabei fazendo um curso de auditoria no Rio [de Janeiro] e fiz um estágio com o Dourado, na época auditor da CTBC. Ele me ajudou bastante, e aí eu saí em 1997, em março, foi quando eu montei a minha empresa e fui prestar serviço para a CTBC. Aí terminei de pagar mais um pouco de INSS [Instituto Nacional do Seguro Social], aposentei em novembro, e de lá pra cá eu tenho sempre prestado serviço para a CTBC. Nós fazíamos auditoria, mas a auditoria você não faz a vida inteira, aí eu procurei entrar em contato com o pessoal da cobrança e peguei a área de cobrança, né, terceirizado.

P/1 – Na qual você já tinha experiência, né?

R – Isso. Além disso, também tem a venda de telefone. Porque a gente tem uma equipe na empresa que faz essa inscrição de telefone. Não é venda hoje, é uma inscrição de telefone, você faz né. Tem um pessoal que faz essa parte lá, e meu marido até trabalha nessa empresa também, conosco, justamente essa parte aí. Tem alguns outros serviços burocráticos que ela sempre precisa e está me pedindo uma ajuda: “Corre aqui, faz isso para nós”, a gente vai e faz. Justamente porque eu já tenho uma estrutura, já conheço a empresa. E de 1997 para cá eu tenho prestado serviço terceirizado para ela, mas não deixo de estar ali junto todo dia. O pessoal... Tem muitos que acham... Ontem mesmo recebi um telefonema de um que queria que eu contasse uma história para ele de quando a CTBC passou o FGTS [Fundo de Garantia do Tempo de Serviço] de um bando pro outro. Então eles ainda me veem muito assim, como uma pessoa que está dentro da empresa.

P/1 – Você se identifica com ela, né?

R – É, eu acho que estou ainda identificada com a empresa, eu acho que muito.

P/1 – O que você diria para um associado que estivesse chegando hoje na empresa para começar a trabalhar aqui? O que ele vai encontrar aqui?

R – Olha, eu acho que ele vai encontrar uma empresa excelente para trabalhar, que valoriza muito a pessoa, sabe? Hoje, o que a empresa... Quando eu saí já era assim, e eu tenho conhecimento, ainda continua. Ela faz questão que seja uma pessoa que procure conhecimento, ela dá oportunidade da pessoa aprender, ajuda. Tem o subsídio para a educação e mesmo a formação, do dia a dia da pessoa ali dentro... Tudo pra ele. O ser humano, o que ele precisa ter hoje em dia é conhecimento. Hoje, se ele não tiver conhecimento, ele não tem nada. Acho que o mais

importante que a CTBC dá hoje para um associado é essa oportunidade de conhecimento, de melhorar a sua cultura. O salário é bom, os benefícios são bons, e isso eu acho que tudo bem; quando você trabalha você tem que ter uma contra prestação, pagar seu serviço. Mas nesse aspecto eu acho que a CTBC é número um! Não tem... Quando eu trabalhava na Assessoria nós fizemos visitas em empresas de fora, de São Paulo, Rio Grande do Sul; apenas as grandes empresas dão isso para os funcionários, então eu acho que a CTBC está no hall dessas grandes empresas que valorizam muito o ser humano, sabe? O Talento Humano.

P/1 – Com toda essa experiência acumulada esses anos todos, como é que você enxerga o futuro dessa empresa? O que é que vem pela frente?

R – Olha, eu acredito mesmo... Com esses boatos que o pessoal fala: “Está mudando”, às vezes você escuta falar: “A CTBC está falindo”. Eu falo: “Não, a CTBC não está falindo, está se reestruturando”. Porque de tecnologia e atendimento de serviço não existe empresa igual aqui. Quando eu fazia curso fora, Rio-São Paulo, era aquele negócio: você chegava no hotel, pegava o telefone, não dava ruído, não dava nada. Se a gente chega em nossa região, você pega o telefone e dá ruído. Então eu acredito que a tendência dela é só crescer, pelas próprias pessoas que estão dirigindo, e mesmo pelo próprio dono que tem a cabeça de que ele quer crescer. Ele não é uma pessoa que diz: “Não, eu não vou ficar só na telefonia fixa”, ele não, ele quer abrir o leque. A tecnologia que ela tem hoje implantada, ela só tem a crescer. Não resta a menor dúvida, eu acho que ela está... Aquela propaganda que diz que ela vai ser a maior empresa do país, eu acho que está certinha, não porque eu trabalhei lá e tudo, mas é porque a gente vê as comparações. Não existe... O serviço da CTBC é muito bom. Ela pode ter alguma falha no sentido de atendimento, assim, de pessoas, com o assinante. Mas o serviço dela para atender o cliente não tem igual, muito bom. Eu acho que a tendência é só crescer mesmo.

P/1 – Mas deixando de lado um pouco dessa conversa... Sua vida pessoal, com seu marido, qual o nome dele? Seus filhos? Como é que vocês se conheceram?

R – Eu conheci o Tarso no baile de formatura da minha irmã, em 1979.

P/1 – O nome dele é Tarso...

R – Tarso Luiz Ribeiro. Conheci o Tarso nesse baile, eu tinha passado pro escritório, e falei para ele: “Eu estou mudando de setor e agora vou voltar a estudar”. E ele me convidou para fazer cursinho, nós fizemos cursinho juntos. Aí eu fiz vestibular e passei, e ele fez mais algum tempo de cursinho. Mas depois ele foi trabalhar numa empresa de... Era Minas Plac, e hoje é (Satipe?), de derivados de madeira. Aí ele deixou, não quis estudar não. Depois namoramos um tempo, terminamos. Quando foi em 1982 nós voltamos a namorar, foi quando ficamos noivos e casamos em 1983. Tive uma filha de 1985, que é a Bárbara, hoje ela está com 16 anos, está fazendo o segundo colegial. É uma menina assim, com a cabeça muito boa, uma pessoa muito responsável, muito estudiosa. Ela quer fazer medicina, e tenho certeza que ela vai conseguir fazer, porque, a forma dela, o comportamento dela em relação ao estudo, de procurar conhecimento... É uma pessoa muito culta, uma menina que tem 16 anos e se você conversar com ela e falar sobre os Lusíadas, Camões, Revolução Francesa, tudo ela te fala muito bem, sabe? Discute, gosta de discutir termos assim... É uma pessoa muito estudiosa, uma pessoa maravilhosa. Um pouco geniosa, mas tem uma cabeça muito boa pra adolescente. E tem o Saulo. O Saulinho nasceu em 1992, foi uma gravidez muito complicada, nasceu prematuro. Inclusive foi na época que CTBC estava renovando a concessão para continuar como empresa privada, e eu fui uma das pessoas que iam para Brasília fazer lobby lá no Congresso. Depois até deixei, porque estava dando problema na gravidez, e não fui mais. Mas eu fui bastante pra Brasília com o pessoal, pro Congresso.

P/1 – Isso é um ponto também importante. Como é que foi esse processo? O seu trabalho...

R – Esse processo foi assim, uma coisa que... Tinha dias que a gente desacreditava que eu ia conseguir, justamente porque o sindicato estava envolvido. E o sindicato se envolveu tanto nesse assunto que consegui fazer com que algumas pessoas da sociedade se juntassem a ele e fossem para Brasília trabalhar o contrário. Uberabense trabalhando o contrário lá para passar para empresa pública. Os próprios funcionários não queriam que fosse empresa pública, porque sabiam que se fosse empresa pública, teu (inimigo?) entrava aqui e muita gente ia ser demitida. Então os próprios funcionários não queriam, e o sindicato entrou nesse processo, foi uma coisa muito ruim. Mas a CTBC lutou, e tinha o pessoal da diretoria, o Dilson Dalpiaz, o Nelson Cascelli, que estava tudo ali junto, lá em Brasília, trabalhando, e conseguiu que fosse aprovada essa concessão por mais oito anos. Mas foi um processo... Foi difícil, foi duro. Teve muito trabalho, muita coisa. A gente ia lá pro congresso fazer lobby com os deputados e contar como era a empresa, sabe? O atendimento, e levar mesmo o depoimento de pessoas da sociedade. O pessoal: “Não gente, a CTBC é muito boa empresa! Para que vai mudar pro serviço público, que hoje está... Não é essas coisas”. Então foi muito bom, foi uma coisa... Valeu a luta do pessoal.

P/1 – Uma coisa importante desse processo foi a identificação da Companhia nas comunidades em que ela está presente, né? O que você atribui esse enraizamento, esse pé fincado no chão das comunidades?

R – Eu acho que é justamente o serviço que ela presta, porque se ela fosse uma empresa que não prestasse o serviço, se não atendesse o cliente, eles não iriam ficar do lado dela não. Porque a pressão estava muito grande da Telemig, então, pra você ver, as próprias comunidades estavam se manifestando a favor de continuar, não queriam que mudasse. Mas é justamente o atendimento que ela sempre deu. Porque aí tem outra coisa: hoje, se você quiser falar com o coordenador da empresa para resolver um problema, você fala! Ela vai estar aberta. Agora, se você for lá na Telemar, o coordenador não vai te atender. Então nesse ponto também ela é muito aberta com a sociedade. Toda vez que eu me lembro que um gerente, um diretor fosse convidado pra falar para uma determinada classe ou para os comerciantes, ou alguma coisa na Acii [Associação Comercial, Industrial e de Serviços de Uberaba], sempre a CTBC estava presente. Quer dizer, está sempre presente ali, então ela não tem que temer nada. Dar explicação na Câmara dos Vereadores: isso eu participei muitas vezes. Está sempre ali com a comunidade, interagindo. Acho que isso tudo mostra que ela faz um bom serviço e as pessoas valorizam.

P/1 – Agora, vendo do lado de fora, qual é a avaliação que você faz da visão que a comunidade tem da companhia?

R – Hoje a comunidade, que visão você tem? Que o serviço da CTBC é caro. O que ouço no meu escritório todo dia é isso, que o serviço da CTBC é caro, a reclamação é essa. Agora, reclamar que o serviço é ruim, não, é só mesmo em cima de preço, isso a gente vê muito. E tem uma... Hoje não, Uberaba está muito bem servido de telefone, e hoje qualquer localidade, quando você for, qualquer bairro que você... Por mais distante, você vai ver lá três, quatro, cinco orelhões. Esses dias eu fui num bairro e tinha um orelhão no meio do mato. Eu falei: “Como é que eles puseram esse orelhão no meio do mato, aqui?!” (risos). Tem, mas é porque têm casas lá perto. Hoje, nesse aspecto, Uberaba é muito bem atendida por telefone. Mas o que eu ouço de reclamações é isso, o serviço é caro, as contas de telefone eles reclamam que elas não são bem explicativas. Tem aquela velha discussão: “eu falei esse tanto de pulso”, isso é geral também. Mas enfim, é isso, a reclamação do assinante é que você fala, ele não aceita um interurbano, uma coisa, e joga a culpa na empresa, mas na verdade quando você vai fazer uma pesquisa está tudo ali, está correto. Tem alguma coisa assim, mas quando ela descobre... Ela sempre atendeu para resolver, isso eu vejo no meu escritório hoje. E hoje ela não está muito radical em alguns aspectos. Eu lembro há anos atrás, quando o assinante chegava lá com uma conta grande: “não tem jeito de parcelar”. Hoje não, hoje está muito mais aberto a negociar, sabe? Às vezes tem algumas tarifas que ela pode até tirar quando o telefone do assinante está parado muito tempo, se ela ver que o telefone está parado quatro, cinco meses, ela tira aquilo. Então ela está muito mais acessível para negociar com o assinante. Vê ela com outros olhos, vê que ela não é tão radical. Às vezes o serviço é caro? É, mas posso negociar.

P/1 – A qualidade está garantida, né?

R – A qualidade está garantida, exatamente.

P/1 – O senhor Alexandrino dizia: “Trate bem o cliente, porque é ele que paga o seu salário”, né?

R – É, exatamente. Você até falou a respeito, assim, como era a minha pessoa na comunidade. Hoje, o pessoal que ia na CTBC falar comigo, hoje vai no meu escritório. Fala “Vanilda, só você pra resolver isso”. Eu falo: “Olha, eu não tenho acesso nessa parte, mas eu posso te ajudar no sentido... Você manda uma correspondência, procura fulano...”. Como eu estou sempre ali no meio do pessoal, eu sei ainda alguma coisa. “Olha, você fala com o fulano, porque essa área é dele”. Você direciona, a pessoa sai satisfeita de lá. Às vezes não resolvi porque não é minha área e não podia resolver, né!

P/1 – Mas é uma consultoria especializada, digamos, assim? (riso)

R – É. E quando você direciona a pessoa, a pessoa sai bem de lá.

P/1 – Encaminhando para o fim.. Você tem sonhos? Você nutre sonhos, deseja?

R – Olha, quando eu trabalhava na CTBC, que eu tinha 18, 19 anos, eu contava nos dedos o dia que eu me aposentasse. Eu ia me aposentar com 48 anos, na verdade eu aposentei com 45... É, eu me aposentei com 45, aposentei em 1997... 45 para 46 eu aposentei, então o que acontece? Eu pensava, assim: “Na hora que eu me aposentar eu quero ficar assim.. Só levar menino na escola, levar num balé, num jazz”. E eu toda vida fui uma pessoa muito alegre, gosto muito de dançar. E eu falava assim: “Eu quero só fazer um curso de jazz, porque eu quero dançar”, eu vi que a realidade depois não era essa, porque meus filhos estavam ainda pequenos, estavam na época de escola e tudo. A realidade era outra, eu tinha que trabalhar mais para manter isso. E eu tinha o sonho de viajar. Eu ainda quero, eu ainda vou fazer isso, quero fazer um congresso internacional de Direito, porque a gente sempre tem esses convites e tal. Eu ainda não fui porque acho que ainda não chegou a hora, acho que não estava ainda bem estruturada a minha vida, porque eu morava num apartamento e queria comprar uma casa. Meu sonho era ter minha casa. Já consegui minha casa, então eu ainda tenho esse sonho: quero fazer um congresso de Direito a nível internacional. No mais, eu quero é ver a minha filha formada em Medicina. Meu filho pequenininho não sabe muito bem o que quer, mas quero ver ele também na faculdade. Acho que esse é o maior sonho de uma mãe e um pai, ver o filho encaminhado. E como eu acho que ainda tenho muita condição de trabalho e de estar participando dessa vida dos dois, eu vou conseguir isso. Meu marido é uma pessoa muito boa, uma pessoa... Ele é até dócil demais, sabe? Eu acho que ele é uma pessoa que me admira muito, minha profissão... Me dá muito apoio. Então acho que é um relacionamento muito bom da minha família, com meu marido. O meu sonho é ver meus filhos realmente formados.

P/1 – Tem alguma coisa que você queria ter dito e a gente não te estimulou a dizer?

R – Olha, eu acho que não. A única coisa, eu tenho sim... Eu já te falei, mas eu quero reforçar. O que eu tenho hoje e adquiri na minha profissão eu devo tudo à minha experiência de trabalho que eu tive na CTBC, desde os 18 anos, quando eu entrei lá, até quando me aposentei. Então, se eu não tivesse participado ativamente da vida da CTBC, dessa evolução da CTBC... E participei de tudo mesmo. Dos processos que tiveram, que foram envolvidos a empresa, que é a localidade de Uberaba e regional, eu participei. Isso me deu muito conhecimento, muita coisa. Devo isso também à pessoa que trabalhou perto de mim, que confiou e acreditava em mim, que é o Weber.

P/1 – Weber Pimenta?

R – É. Eu trabalhei com ele diretamente esses anos todos que eu trabalhei na CTBC, muito direito! Até hoje nós ainda temos um relacionamento de amizade muito bom. Ele, sempre que precisa de uma orientação minha, eu estou ali. Eu acho que devo muito isso a ele, e também justamente porque ele acreditou na minha competência e na minha capacidade de trabalho na empresa. Mas é uma coisa que eu tenho sempre a agradecer, a oportunidade de trabalho que eu tive na CTBC, porque foi lá que eu aprendi. Hoje eu acho que sou uma pessoa assim, com o pé fincado no chão, com uma cabeça feita. Tenho uma estrutura já de trabalho, tenho meu escritório de advocacia. Além do serviço que eu presto para a CTBC, a gente presta serviço para várias empresas, grandes empresas. Inclusive eu falo que tenho uma atração por telefônica, porque aqui em

Uberaba nós prestamos serviço para a Nokia. Não sei como, mas a Nokia caiu no nosso escritório. Interessante, né!

P/1 – Vanilda, o que você achou de ter dado esse depoimento para nós?

R – Achei ótimo, e há muito tempo eu estava aguardando isso, porque já tinham me falado há muito tempo (riso) que eles iam convidar o pessoal mais antigo da empresa, que teve o conhecimento da evolução da empresa para poder falar. Eu só tinha receio de não lembrar como era aquela empresa naquele tempo, questão de estrutura e de coisa... Mas eu, assim.. Como a gente foi ficando à vontade, aí vai lembrando, você vai puxando pela memória.

P/1 – E como é que você se sentiu em dar esse depoimento?

R – Me senti muito bem, muito à vontade! Eu acho que falei até demais (riso).

P/1 – Que bom! Falou não, foi ótimo! (riso) Muito obrigado, viu! Foi muito legal!

R – Nada, precisando mais alguma coisa...

P/1 – Nós vamos precisar sempre de você!