

# MUSEU DA PESSOA



Museu da Pessoa

*Uma história pode mudar seu jeito de ver o mundo.*

Memória Unimed-Rio (UMRJ)

## **Acho que eu gosto de desafios**

História de [Rosangela Soares Cavalcante Caldas](#)

Autor: [Museu da Pessoa](#)

Publicado em 29/12/2006

---

Projeto Memória Unimed Rio

Realização Instituto Museu da Pessoa

Entrevista de Rosangela Soares Cavalcante Caldas

Entrevistado por Rodrigo Ferreira e Roberta Gonçalves

Rio de Janeiro, 06 de setembro de 2005

Código: UMRJ\_HV014

Transcrito por Felipe Peirão Cecchi

Revisado por Raquel de Lima

P/1: Boa tarde, Rosangela.

R: Boa tarde.

P/1: Em primeiro lugar, eu gostaria de agradecer, em nome do Museu da Pessoa e da Unimed Rio, a sua participação no Projeto Memória. Quero começar pedindo para você falar o seu nome completo, local e data de nascimento.

R: Rosangela Soares Cavalcante Caldas, 24 de janeiro de 1956.

P/1: E você nasceu em qual lugar?

R: Rio de Janeiro.

P/1: Eu queria agora, que você falasse o nome dos seus pais e dos seus avós.

R: (Isac?) Soares da Fonseca, Elisa Dias da Fonseca, Sebastiana e Agnaldo.

P/1: Você poderia falar um pouquinho sobre a atividade que seus pais e seus avós exerciam?

R: Meus avós eram do interior, eles vieram de sítio, né? Meu pai era motorista e minha mãe, funcionária pública.

P/1: Você tem irmãos?

R: Três irmãos, um falecido.

P/1: O que os seus dois irmãos fazem hoje?

R: Um é comerciante e o outro é tipo vendedor também, trabalha com vendas.

P/1: Você saberia dizer qual é a origem do nome da sua família? Cavalcante?

R: Cavalcante é do meu marido, solteira era Rosângela Soares da Fonseca.

P/1: Queria que você falasse um pouquinho da sua infância, dos seus primeiros anos de vida. Onde você passou, onde você morava, como é que era?

R: Eu sempre morei no [bairro] Jardim América, eu praticamente nasci no Jardim América. Minha vida foi toda lá, infância, adolescência, casamento, filhos, nascimento, tudo no [bairro] Jardim América. Minha infância foi muito boa, me diverti bastante, passei, curti, a infância foi muito boa. Na adolescência, a mesma coisa, estudo, vivia assim: escola, estudar, brincar e igreja, era a minha distração.

P/1: Como eram as ruas onde você morava no [bairro] Jardim América? Como era o Jardim América naquela época?

R: Antigamente, o Jardim América era um bairro tranquilo, não era como é hoje, né, era super tranquilo. A gente podia ficar até mais tarde brincando, não tinha problema nenhum. Hoje, é impossível fazer isso.

P/2: Como era a sua casa lá no [bairro] Jardim América? Em que rua exatamente você morava, você lembra?

R: Eu morava quase na principal rua do [bairro] Jardim América, casa boa, casa grande, quintal, era gostoso morar lá.

P/2: Você brincava com as pessoas da rua, tinha amigos?

R: Ah, sim, coleguinhas, colegas, primas, a gente brincava de pique, de tudo, de bola. Porque eu cresci, praticamente, com três irmãos... as minhas brincadeiras eram mais com os meus irmãos. Então, eu gostava muito de brincar com bola, de soltar pipa, essas coisas. E brincava também com as minhas primas que iam lá para casa. Tinha coleguinhas, mas não muitas, porque na rua tinha mais meninos do que meninas. Foram uma infância e uma adolescência boas.

P/2: Seus irmãos tinham mais ou menos a mesma idade que você? Como é que é?

R: Diferença de dois anos, a diferença entre eu e meu irmãos mais velhos.

P/2: Vocês brincavam juntos?

R: A diferença pro caçula também era de dois anos, então, a brincadeira era legal.

P/1: Como era a sua casa na infância, como era o ambiente?

R: Bem, a minha mãe e meu pai passavam a vida inteira trabalhando, nós ficávamos por conta de empregada, né, eu e os meus irmãos. Mas era um ambiente tranquilo, um ambiente bom.

P/1: E como era a casa em si?

R: Minha casa? Os cômodos, essas coisas?

P/1: Isso.

R: Ah, uma casa grande, três quartos, sala, cozinha, quintal enorme, uma casa que tinha bastante conforto para nós.

P/1: E quem exercia a autoridade dentro de casa, era o seu pai?

R: Meu pai tinha autoridade, ele falava, gritava, mas minha mãe, com o olhar dela, era pior do que gritar e falar... O olhar era tudo, a gente morria de medo, tinha um respeito danado.

P/1: Como era a sua relação com os seus pais?

R: Boa, graças a Deus. Tudo que eu tenho, sempre me ajudaram. Meu pai e minha mãe são, pra mim, tudo nesta vida.

P/1: Eles te deram algum tipo de educação religiosa?

R: Eu nasci praticamente evangélica, né, porque eu sou evangélica, minha mãe é evangélica, meu pai, então, o meu crescimento foi na igreja evangélica. Muito bom.

P/1: Freqüentadora assídua das missas?

R: Na época que eu tinha na faixa de 15 anos, eu até toquei na banda. Eu tocava instrumento, participava de coral, aprendi a tocar clarinete, participava de grupos jovens... Eu sempre participei das atividades da igreja.

P/2: Fala um pouquinho mais dessa sua participação na banda. Como é que era, vocês tocavam só na...?

R: Não, nós tocávamos na igreja. Na época do Sete de Setembro até tinha desfile lá no [bairro] Jardim América, né? Visitava outras igrejas, sempre na banda, tocando instrumentos, cantava também no coral, às vezes, o coral acompanhado com a banda. Era muito bom, eu gostava de participar.

P/1: Você tocava algum instrumento?

R: Clarinete, gostava muito de tocar esse instrumento.

P/2: E quando foi que você iniciou os seus estudos, foi lá no [bairro] Jardim América?

R: Foi lá no [bairro] Jardim América. Lá, eu fiz o primário. O ginásio, eu já fiz em [bairro] Vigário Geral e o segundo grau eu fiz no [Colégio Estadual] Gomes Freire [de Andrade], aqui na [no bairro da] Penha. Terminei o segundo grau ali.

P/1: Você lembra o nome das escolas onde você estudou no primário e no ginásio?

R: Não, primário eu não lembro, mas o ginásio eu lembro que foi no Colégio Carvalho Junior, o segundo grau foi no Gomes Freire, e a faculdade foi na [Faculdades Integradas] Simonsen, em [no bairro do] Realengo.

P/1: Que lembranças você tem dos colégios onde você estudou no primário e no ginásio? Dos professores, dos colegas, do ambiente?

R: Do primário, eu não tenho muitas lembranças porque eu troquei muito de colégio ali no [bairro] Jardim América, né? Mudava muito, tenho mais do ginásio. No Carvalho Junior, eu participava muito da Educação Física, da dança folclórica, então, eu estava sempre em atividade lá no colégio.

P/1: Era um colégio grande, era um colégio pequeno, como é que era?

R: Colégio grande, muito bom na época, um dos melhores colégios da região, o colégio Carvalho Junior.

P/1: E os professores, você gostava dos professores de lá?

R: Muito bons, gostava.

P/1: Você lembra de algum que tenha te marcado?

[entrevistado pede não citar, começo]

R: Só me lembro de uma professora de Matemática, foi muito ruim o que ela fez, não sei se eu devo contar...

P/1: Pode contar.

R: Até meio provocativo, não sei se eu vou falar não. Bem, minha colega estava sentada lá na frente e eu, sentada lá atrás. Lá da frente, ela implicou comigo, ela fez careta, não sei o que ela fez, e eu fiz um gesto feio com a boca, sem falar. Nessa hora, a professora olhou para mim, aí era motivo... ali, na época, um nomezinho, qualquer coisa na sala de aula era motivo de suspensão, reprovação e tudo. Aí, quando eu peguei ela novamente no ano seguinte, me comportei direitinho, não falei nada, passei de ano.

P/1: Isso aí foi no ginásio?

R: Isso foi no ginásio.

[entrevistado pede não citar, fim]

P/1: E depois, quando você foi para o segundo grau, você foi para onde? Que colégio?

R: Fui pro Gomes Freire.

P/1: Então, conta para a gente como é que era no Gomes Freire.

R: O Gomes Freire era legal, eu participava muito do vôlei, dos jogos, o ensino era muito bom. Nós tínhamos trabalho em grupo, né, e arrumei um namoradinho na época, lá no colégio. Eu adorava mesmo ir para a escola, participar desse colégio. Era um colégio que estava sempre em atividade, a gente participava de jogos, a gente desfilava, estava sempre em atividade. Em matéria de estudo, tinha trabalho, pesquisa, biblioteca, nós fazíamos trabalhos, fazíamos trabalhos em grupo, as colegas iam para a minha casa, eu ia para a casa das colegas. Também teve no ginásio, mas no segundo grau dão muitos trabalhos, muitos trabalhos em grupo, muita pesquisa, porque naquela época não tinha computador, então, a nossa pesquisa era na biblioteca. A gente vivia em biblioteca fazendo pesquisa e trabalho.

P/2: E como você era como aluna, era estudiosa ou era mais bagunceira?

R: Não, um pouquinho bagunceira, né, vamos dizer, um pouquinho bagunceira, não vou dizer muito bagunceira, mas...

P/2: Mas tinha bom relacionamento com os professores?

R: Ah, sim, tinha bom relacionamento, nunca tive problema com professor nenhum, professores, colegas... Sempre preocupada com as minhas notas, sempre preocupada com as provas, eu tinha que estudar, tirar nota boa, estava sempre preocupada com isso. Eu não queria ser reprovada, eu queria passar, tirar nota boa para não repetir, essa era a minha preocupação. Então, estava sempre com o grupo, com colega, estudando. Quando eu não tinha entendido e tinha vergonha de perguntar... Tem algumas professoras que a gente tem vergonha de perguntar, né, aí eu perguntava à colega, pedia ajuda, para não ser reprovada.

P/2: E os seus pais ficavam em cima, para você estudar?

R: Meu pai não, mas a cobrança era demais por parte da minha mãe. Minha mãe... Uma coisa que ela sempre se preocupou, o sonho dela, era ver a filha formada. Ela comenta isso até hoje. Tanto que, quando eu tirava nota baixa, quando eu ficava em recuperação, meus colegas iam viajar e eu ia para a escola, para a explicadora, em época de férias. [pausa]

P/2: Você tava falando da sua mãe, né?

R: É. O sonho dela era ver os filhos formados, então, uma coisa que ela sempre se preocupou, foi com o nosso estudo, não importava a dificuldade dela, o sacrifício. Se eu não conseguisse passar direto e fosse para uma recuperação, ela pagava uma explicadora: "Vai estudar nas férias." Lá estava eu, estudando na época das férias, enquanto estava todo mundo indo viajar, passear, eu estava lá na explicadora, eu tinha que passar, nada de ser reprovada. Com isso, ela se preocupou muito. Tanto que, quando eu terminei o segundo grau... Eu não queria pegar nisso agora, mas tudo bem... Quando eu terminei o segundo grau: "Você vai tentar federal, né, Cesgranrio [Fundação Cesagrancio], vai fazer o pré-vestibular." Só que eu não lembro onde eu fiz o pré-vestibular... Foi ali em [no bairro de] Madureira, o nome do curso era Nível 1, na época era muito bom o Nível 1, fiz o pré-vestibular no Nível 1 e não passei. Foi aí que ela virou para mim e disse: "Chega, tá na hora de você trabalhar, 21 anos." Foi na época que eu estava com 21. "Você não conseguiu, então, vamos trabalhar." Pode continuar o negócio de trabalho? Foi através da minha mãe que eu conheci a Unimed. A minha mãe, na época, trabalhava no Ministério do Trabalho e tinha um colega dela que, na época, era gerente da Unimed. Ela falou para minha mãe, nessa época, se ela queria me colocar para trabalhar, e minha mãe disse: "Não, agora não, porque ela está fazendo pré-vestibular." Aí, ela falou assim para mim: "Rosângela, vai lá na casa da sua prima que ela tá precisando trabalhar, vai lá chamar a Elda para trabalhar." Aí, eu peguei e falei assim: "Então, tá." Eu fui lá, e a minha prima entrou nesse ano. No ano seguinte, quando eu não consegui passar, eu entrei na Unimed, a partir desse ano. Foi através dela também.

P/2: E você tentou pré-vestibular pra quê?

R: Na época, nem lembro o que era, não consigo lembrar, não sei se foi Pedagogia... O pessoal, na época, dizia assim: "Escolhe a que tem menos candidatos, que é menos procurada." Não tinha aquela vontade de seguir uma carreira. Quando eu fui fazer faculdade particular, eu tive vontade de fazer Contabilidade, que foi aí que eu senti vontade. Eu já estava trabalhando na Unimed, trabalhava com o Longras, e senti vontade de fazer Contabilidade, tive necessidade, também, de aprender.

P/1: Rosângela, eu queria voltar um pouquinho para a sua juventude. Queria que você falasse um pouco do seu grupo de amigos, quem eles eram, que lugares vocês costumavam frequentar lá no [bairro] Jardim América.

R: Olha, eu tinha uma vizinha em frente da minha casa, ela era portuguesa. Ela tinha uma filha mais ou menos da minha idade. Eu era muito presa, minha mãe não me deixava sair, só se fosse na companhia da mãe da garota, sozinha nem pensar, nem com coleguinhas. Então, ela sempre levava a filha no clube, tinha um clube português, eu ia com ela, acompanhava, até aprendi umas danças portuguesas. Tem um clube lá no [bairro] Jardim América. Ela: “Pô, dona Irene, deixa.” Porque a minha mãe, além de ser evangélica, é daquelas evangélicas antigas, “antigonas”, que não aceitava. Então: “Não, deixa que eu vou ficar com a Rosângela.” E era assim que eu conseguia sair, ela me levava no clube junto com a filha dela, mas dez horas eu tinha que estar em casa. 10h em ponto saía e chegava em casa. Praia, essas coisas, tudo com a vizinha, porque a minha mãe não era muito de sair, era mais trabalho. Nessa época, a nossa casa estava em obras, então, ela ficava muito presa dentro de casa. Eu, pra sair, era só com a minha vizinha, né, foi a minha sorte.

P/1: E cinema, costumava ir ao cinema?

R: Passei a frequentar cinema quando eu estava no ginásio, mesmo assim, escondido, porque a minha mãe não aceitava. Ia escondido, pegava muito o cinema ali de Madureira. Cheguei a ir ao cinema.

P/1: Você lembra de algum filme, dessa época, que te marcou?

R: Ah, a gente sempre procurava mais os filmes românticos, né? Nada de filme de violência, nada disso, naquela época eu gostava muito de filme romântico.

P/1: E esporte, praticava algum?

R: Só esporte na escola, gostava muito de vôlei, queimada. Naquela época, era muita queimada, esporte era mais em colégio. Educação Física, adorava Educação Física, tava sempre em atividade ali na escola.

P/1: E as roupas, como é que vocês se vestiam?

R: Hum hum, essa pegou mal... Brincadeira. Enquanto eu tava ali, enquanto a minha mãe me dominava... A igreja, a Assembleia de Deus, era muito rígida antigamente. No passado, eu usava aquelas saias compridas \_\_\_\_\_ mangas três quartos. Quando eu entrei no ginásio usava saia, minha saia tinha que bater aqui, mas quando eu chegava dentro do ônibus eu.. jogava pra cá. Duvido que eu saía da escola com saia até aqui, é ruim hein, eu “embolava” a saia, a minha era plissadinha, “embolava” ela todinha na cintura e ia com ela no meio da perna. Quando tava chegando em casa soltava a saia. Para usar calça comprida, nossa, calça comprida... Naquela época, mulher que usava calça comprida... Quando eu usava calça comprida, minha avó nem me olhava. Quando eu resolvi fazer pé firme, que eu ia usar calça comprida... Eu lembro porque a minha avó estava na casa da minha tia, eu fui visitá-la, ela olhou assim e só fez isso... Aí, depois, com o tempo, elas foram acostumando, foram aceitando, não adiantou. As primas todas passaram a usar calça comprida, se rebelar, começaram a aprontar. Para elas era aprontar, mas, pra gente, era normal.

P/1: Rosângela, você falou que tinha um namoradinho no colégio nessa época. Foi o seu primeiro namorado, como é que foi isso?

R: Não, antes de eu ir lá para o Gomes Freire, eu arrumei um namorado no ginásio, não foi no colégio. Foi assim, a minha colega, colega não, a minha prima, ia a uma escolinha perto da minha residência, e ela falou assim: “Rosângela, passa lá na minha aula.” Porque ela estava em aula, ela queria me dar um caderno, alguma coisa. Então, saltei no Carvalho Junior, o ponto do ônibus era na frente da escola, saltei. Fui lá, bati na porta, e o professor dela me atendeu. Nessa época, esse professor tinha 21 anos. Esse foi o meu primeiro namorado, tinha 21 anos, cabelo louro, muito bonito, a mulherada toda ficava... Eu, naturalmente, pedi para falar com a minha prima, ela veio, falou comigo e tal. Cheguei em casa numa boa, quando eu vejo a minha prima atrás de mim com um bilhetezinho dizendo que ele queria me conhecer. Aí, olhos azuis, loiro, bonito, né, gostei e tal. Só que eu tinha dado o endereço da minha casa porque ele primeiro tinha que falar com a minha mãe. Gente, o pessoal da Unimed vai me zoar muito, vocês não vão colocar isso na Unimed não, né? Aí, eu tinha dado o endereço da minha residência porque ele tinha que ir lá falar com a minha mãe. Jamais poderia namorar, ela tinha que falar com ele, né, nunca tinha namorado. O que acontece? Ele foi bater na casa da minha prima, não foi para a minha casa, e lá estamos eu e a minha mãe esperando ele chegar pra falar com ela. Aí, a minha mãe: “Tem alguma coisa errada.” E ele nada de chegar. A minha mãe falou assim: “Eu vou lá na casa da sua prima.” Quando chegou lá, estavam lá as minhas primas segurando ele, não deixavam ele ir lá para a minha casa. Ela se apresentou, não sei o que, e disse: “Olha, você quer falar com a Rosângela? A Rosângela não mora aqui, a Rosângela mora lá.” Foi quando ele foi lá para a minha casa e pediu para a minha mãe para namorar. A minha mãe: “Ó, na sala, tem que namorar na sala, nada de mão, não sei o que, não sei o quê.” Ele ainda aceitou os primeiros dias, aí depois ele falou: “Pô, Rosângela, vamos namorar na varanda, só conversar, bater papo.” A minha mãe deixou. Beijo nem pensar, nem pensar, mas não adiantou, né, varanda meio

escurinha, pá, aí aconteceu o beijo. Mas esse namoro não durou muito por causa da cobrança, a minha mãe marcava muito em cima, o máximo que durou acho que foi uns três meses, coitado. Ele ainda agüentou muito, né? Depois desse namorado, eu não arrumei mais ninguém. Eu fiquei com raiva da minha mãe, ela ficava muito em cima e eu perdi o namorado por causa dela. Eu falei que eu não ia namorar mais ninguém. Eu só fui namorar quando eu estava no segundo grau, eu arrumei esse rapazinho na escola. Eu não levava ele para casa, só namorava na escola. O que acontecia? Eu namorava ele de segunda a sexta, sábado e domingo eu não namorava com ele, então, ele achava que eu tinha outro namorado no final de semana. Minha mãe não deixava eu sair, só durou, acho, um ano e pouco. Ele achou que eu estava traindo ele, ele queria ir na minha casa e eu perdi, também, por causa da minha mãe. Mas tudo bem, foi legal.

P/1: E o seu esposo, quando você conheceu, Rosângela?

R: Meu esposo, foi na Unimed, mas eu tive uma boa caminhada na Unimed até chegar no meu esposo, né? É melhor eu não falar tudo, não puxa muito esse assunto de namoro na Unimed que aí vai pegar.

P/1: Tá bom. Você falou que fez pré-vestibular, não passou, e aí começou a trabalhar. Você começou a trabalhar direto na Unimed?

R: Foi. Como eu já falei, eu conheci a Unimed através de uma colega da minha mãe que era gerente, na época. Como eu não sabia andar na cidade, a minha mãe me levou lá na Unimed, fui apresentada, fiz uma cartinha. Na época, era máquina de escrever, fiz a cartinha, no dia seguinte mandaram eu levar a documentação e comecei a trabalhar como recepcionista. Naquela época, a Unimed não tinha telefonista, era só recepcionista. Como era pequenininha, a Unimed, eu fazia um pouquinho de cada coisa: atendia telefone, atendia os clientes, atendia os médicos, mostrava para eles como preenchia o formulário, nota de serviço, consulta, exames, bloquinho de prazos, solicitar pedido de internação. Encaminhava os clientes para fazer \_\_\_\_\_, que era no décimo terceiro andar. Nós trabalhávamos no décimo e era no décimo terceiro o consultório médico. Nesse andar todo ficava o presidente, a diretoria, o coordenador \_\_\_\_\_, a minha chefe, que na época era sozinha e que era a chefe do faturamento, naquela época chamava-se faturamento e contas médicas, que hoje mudou, passou para Operação. Ela trabalhava sozinha, mas conforme foi crescendo, ela ficou de olho em mim. Um dia eu cheguei cedo e tinha uma máquina de calcular... era uma máquina enorme, grande, não sei se vocês já repararam, uma máquina assim ó, tinha uma bobina, então você ficava "tã, tã, tã..." Ela me pegou fazendo isso, porque eu cheguei cedo, e ela falou: "Você quer aprender, Rosângela?" "É, eu tenho curiosidade, eu queria saber como funciona." Ela me ensinou e eu peguei rapidinho, a máquina de calcular. Foi quando ela me pegou para ela, nós mudamos para o décimo terceiro, saímos do décimo, e eu comecei a trabalhar com contas médicas.

P/1: Mas isso foi em que sede da Unimed?

R: Era na [rua] Mayrink Veiga. Tudo isso na [rua] Mayrink Veiga, fiquei um bom tempo na Mayrink Veiga. Nós trabalhamos no décimo terceiro, depois mudamos. A Unimed alugou o segundo andar, ficamos lá bastante tempo também, a Unimed começou a crescer, crescer, muitas contas, tudo era manual, nós pagávamos os médicos, era feito o cálculo todo manual, cobrança da empresa era manual. Foi quando a Unimed comprou o prédio em [no bairro de] Benfica. Ali em Benfica foi melhor, era enorme, um estacionamento muito grande, as salas tinham mais conforto, uma copa enorme para nós, então nós estávamos sempre fazendo festinha, festa de criança. Usávamos a copa para fazer as festas e reuniões, fizemos muita festa ali no estacionamento de Benfica. Teve uma época que nós fizemos uma festinha ali no estacionamento, tipo assim, nós queríamos descobrir os talentos da Unimed... quem fazia apresentação de grupo de dublagem, cantores, apresentação de qualquer tipo de grupo, seja pagode, danças, e o campo de jurados era a diretoria, que dava os votos, né? Eu montei um grupo, na época, não sei se é do tempo de vocês, claro que não deve ser, o grupo das Frenéticas, lembra do grupo das Frenéticas? Nós ganhamos o troféu, o meu grupo foi o vencedor daquela categoria, como é que se fala, nós apresentamos o grupo das Frenéticas, aí outros apresentaram... cada grupo... tinha grupos de cantores, de músicos, de dança e, naquele grupo, nós ganhamos.

P/1: Rosângela, você trabalhava na Mayrink Veiga como recepcionista. Quando você foi para Benfica, você foi como recepcionista ainda, ou já era com outro cargo?

R: Não, na Mayrink Veiga mesmo, eu já saí de recepcionista e passei para auxiliar de escritório. Tá escrito na minha carteirinha, de recepcionista eu passei para auxiliar de escritório, fiquei um tempo como auxiliar.

P/1: Como era sua área na sua época?

R: Foi a época que eu trabalhava no faturamento, fazia conferência de contas médicas. Eu recebia o faturamento dos médicos mensalmente. Os médicos mensalmente entregam as faturas, nós pegávamos aquelas caixas cheias de faturas e ali a gente fazia as conferências, médico por médico: quantas consultas, quantas notas de serviço, se teve cirurgia... fazia o cálculo conforme a tabela, colocava o valor, valorizava. Tinha uma folha de rosto, onde eram discriminados tantas consultas, tantos serviços... tipo assim, um cardiologista: tantos eletrocardiogramas, se teve uma cirurgia a

gente anotava, botava o valor e aquela folha, com o nome de cada médico, com a sua matrícula, ia para o departamento financeiro e ali era feito o pagamento do médico.

P/1: E em [no bairro de] Benfica, você trabalhava com isso também?

R: Continuei com isso, com faturamento [pausa].

P/1: Bom Rosângela, retomando a nossa conversa, você estava falando do seu trabalho já na unidade Benfica, né? Conta para a gente mais um pouquinho como era o ambiente de trabalho.

R: A gente lá em Benfica, no faturamento, era muito trabalho, muitas contas médicas, muitas notas de serviço, era trabalho manual, né, cálculos, a gente trabalhava muito ali, muito, muito. Foi na época que começou a entrar a informática na Unimed, para melhorar o nosso trabalho. Na época da informática, nós começamos... Falaram assim: "Vai entrar a informática, vai ser tudo informatizado." Nós nos preocupamos, tivemos que fazer cursos para nos adaptarmos a uma nova rotina de trabalho. Já estava tudo preparado, o sistema estava preparado para receber as notas. Na época, nós mandamos tudo prontinho, os códigos direitinhos para os digitadores, né? Começarem a digitação para sair tudo em sistema em listagem. Houve um erro, os pagamentos dos médicos saíram errados, as cobranças da empresa saíram erradas, porque foi logo no começo, né, então nós tivemos que virar a noite para poder... Tipo assim, na segunda o pagamento tinha que sair... tudo na sexta... cobrança da empresa... nós viramos noites, eu e um grupo de colegas desse departamento, funcionários, nós viramos de segunda a sexta, praticamente sem ir para casa, trabalhando direto, para poder dar conta. Graças a Deus, nós conseguimos, nós demos conta disso e foi até bom. Recebemos uma carta, na época, acho que era o doutor Bonfim que era o nosso presidente, mandou uma cartinha agradecendo nossos esforços, o grupo de colegas ali. Muitos já foram embora, mas ainda restaram umas duas dessa época, da gente que teve esse trabalho.

P/1: E continuando a sua trajetória dentro da Unimed, você saiu de [do bairro de] Benfica e foi para o centro. Como foi isso?

R: Então, eu continuei, acho que uns quinze anos, trabalhando ali em Benfica. Eu já tinha tido dois filhos, né? Nessa época, eu tava completando 15 anos, e engravidei do meu terceiro filho. Foi quando tava pra abrir um posto lá em [Duque de] Caxias, foi aí que eu me interessei em ir para lá, porque eu morava no [bairro] Jardim América e seria ótimo... próximo, né? Foi quando eu saí de Benfica e fui pra Caxias. Fiquei em Caxias até nascer o meu filho, fiquei em casa de licença, quando eu retornei porque acabou a licença, Caxias tinha fechado. Foi quando me transferiram direto para a [avenida] Franklin Roosevelt. Ali, acho que eu fiquei uns dois anos. A Unimed não tinha a [rua do] Ouvidor ainda, quando eles compraram o prédio da Ouvidor que acabou com aquele posto lá da Franklin Roosevelt, que era uma unidade, a unidade do centro foi transferida para a rua do Ouvidor.

P/1: A Franklin Roosevelt não era a sede da Unimed? Era uma unidade de Atendimento?

R: Não, era uma unidade de Atendimento, porque nessa época a sede era em [no bairro de] Benfica.

P/1: Como era essa unidade de Atendimento na Franklin Roosevelt?

R: Ali o movimento era muito grande, nós tínhamos muita... o atendimento, teve uma época que dava umas 400 pessoas por dia para nós atendermos. Tinha Serviço Social, tinha Vendas, um grupo enorme de colegas, como eu já te mostrei na foto, ali foi muito trabalho. Me distraí muito, porque foi pouco tempo que eu fiquei no Atendimento. Eu trabalhava com faturamento, eu fiquei grávida e fui para Caxias. Caxias não dava movimento nenhum, acho que era uns dez por dia. Quando eu terminei, fiquei de licença acho que uns quatro ou cinco meses, eu fui direto para a [avenida] Franklin [Roosevelt] e peguei aquilo, eu senti um impacto. Tive que dar tudo de mim, esforço, pegar o caderno de anotação da minha colega para eu poder acompanhar, né, pra poder atender um cliente, saber autorizar um exame, uma guia, porque eu não tive treinamento, eu fui assim... me jogaram lá. Eu tive que aprender com o meu esforço, ajuda de colegas, uma ajudando a outra, foi um grupo muito bom. Ali, na hora que me colocavam para receber fatura, tudo bem, fatura médica eu me saía muito bem. No Atendimento, eu tive uma certa dificuldade, porque quando eu voltei, muitas coisas mudaram na parte de autorização, sempre novidades. Mas, graças a Deus, eu sempre tive ajuda de colegas, da chefia, sempre ajudando, eu consegui acompanhar. Eu pegava a agenda de uma colega porque ela anotava todas as informações... peguei, e depois, passei para o meu caderno. Foi assim que eu fui, e, graças a Deus, consegui acompanhar as colegas de trabalho.

P/2: Você disse que você conheceu o seu marido dentro da Unimed. Quando que isso aconteceu?

R: Foi lá em Benfica. Foi em uma dessas festas que nós organizamos. Porque nós éramos os organizadores da festa. Era um grupo que começou a chamar o pessoal pra formar essa festa que nós organizamos. E foi engraçado, eu trabalhava no Faturamento e a minha colega trabalhava na recepção de Atendimento ao Cliente. Eram duas pessoas, hoje é esse mundo de pessoas... eram duas pessoas só, só que a menina nesse dia faltou, e a minha colega ficou sozinha. Ela precisava almoçar, quem ia ficar ali? Me chamaram para eu ficar no lugar dela. Eu fazia um pouquinho de tudo, né, atendia cliente, aí eu fui, nunca falei não, eu sempre ia. Ele ligou para a minha colega, eu acho que ele estava meio interessado nela, ele falou assim: "A fulana está?" Eu falei: "Olha, ela não está, serve eu?" Eu falei brincando... de brincadeira, né, aí ele, também de brincadeira, falou que servia. Aí já viu, nós nos conhecemos, começamos a organizar essa festinha lá em Benfica, e através dessas festinhas que nós começamos.

P/2: Ele trabalhava em que setor?

R: Ele era vendedor na época, ele trabalhava no Inamps [Instituto Nacional de Assistência Médica da Previdência Social], trabalhava com vendas. Hoje ele não trabalha mais no Inamps, ele trabalha só com vendas, como autônomo, ele não tem mais vínculo nenhum.

P/2: Fala um pouco dessas festas, como eram?

R: Muito boas, ah, de todas as festas da Unimed eu participei quando era solteira. Quando era casada, foram poucas, né, por causa dos filhos, tive mais dificuldade de sair. Mas enquanto eu era solteira, eu estava em todas, participando de todas, festa de final de ano, festa das crianças. Sempre nas festinhas, muito bom.

P/2: A diretoria da Unimed participava também dessas festas?

R: Sempre. Teve um diretor, o nome dele era doutor Celso, acho que Ferreira Ramos, se eu não estou enganada. Não é o Celso atual não, ele era fã mesmo do Fluminense, então toda vez que o Fluminense ganhava, ele vinha enrolado na bandeira. Ele se enrolava na bandeira e ia de setor em setor beijar a mão das meninas, só mão de mulher, ele não queria saber de homem. A gente ia muito no (Ziameli?), um restaurante que tem lá em Benfica no Cadeg [Mercado Municipal do RJ]. Iam o doutor Bonfim, o doutor Celso, ficavam tomando chope, conversando, brincando, ele dançava, pegava a gente para dançar. Sabe, era essa alegria, era muito bom, super alegre, super divertido, o doutor Bonfim pegava a gente e ficava dançando, super animado. Aí o movimento foi crescendo, os problemas pessoais com filho... logo os meus filhos nasceram, eu tive um filho atrás do outro, os dois primeiros com diferença de um ano. Nasceram com crise de bronquite, problema de bronquite, eu fui me afastando um pouco. Depois retornei de novo, eles começaram a melhorar, em cinco anos já começaram a melhorar um pouquinho e eu comecei a frequentar festas de novo, sempre participando das festas.

P/2: Você falou também da faculdade, que nasceu dentro da Unimed a sua vontade de fazer contabilidade.

R: Foi, nessa época que eu comecei a fazer Contabilidade. Foi uma pena que eu fui estudar muito longe, porque foi um grupo de colegas. Na época, foi a minha prima que trabalhava na Unimed mesmo, ela chegou a ser minha chefe essa minha prima, do Atendimento. Minha prima falou assim: "Vamos fazer faculdade, vamos lá para [o bairro do] Realengo na [Faculdades Integradas] Simonsen". Porque ela conheceu alguém que estudava lá e indicou, aí fomos lá fazer a prova. Éramos três, mais o meu irmão que estudava, que tinha carro, e na volta, eu voltava com ele, então não tinha problema, era tranquilo, aquela animação. Fomos estudar, primeiro período, segundo período, todos juntos, terceiro período, acho que no quarto período, uma desistiu, saiu, aí ficamos eu e a minha prima. Minha prima ia para a minha casa, depois minha prima passou a não ir mais para a minha casa porque ficava longe, ficava na casa da colega ali em [no bairro de] Realengo mesmo. Aí o meu irmão desistiu porque, na época, ele decidiu ir para os Estados Unidos. Meu irmão foi para os Estados Unidos, dois irmãos meus foram para os Estados Unidos. Aí fiquei sozinha, já estava quase entrando para o sétimo período, casei, engravidei, tive que parar... Medo, primeiro filho, a gente começa a ter aquele medo de rua, e eu tinha que atravessar a [o bairro] Parada de Lucas. É, [o bairro] Parada de Lucas, não... Na avenida Brasil, na [Rodovia Presidente] Dutra, eu tinha que atravessar uma passarela, e quando eu fui atravessar a passarela, tinha um grupo de rapazes, era umas 10 e pouco, quase 11, cada um de um lado, então, quando eu tive que passar ali no meio deles, eles começaram a fazer gracinhas, falar besteira, daí eu... Depois eu resolvi tentar novamente mas eu não consegui, parei mesmo, fui fazer alguns cursos. Não sei que curso eu fui fazer, acho que eu tentei fazer um curso de computação, comecei a fazer um curso de computação, mas não terminei também. Aí, eu resolvi estudar aqui na Unisuan [Centro Universitário Augusto Motta], fazer Pedagogia, mas eu vi que Pedagogia não tinha nada a ver comigo porque o meu caso era número, eu tinha que ter tentado novamente Contabilidade, só que erreí, fui fazer Pedagogia... Eu fui até o segundo período e desisti, não tinha nada a ver porque ficar estudando uma coisa que você não gosta, que não vai levar a nada, né? Resolvi parar, mas a Contabilidade era o sonho.

P/1: Você não tem vontade de voltar a fazer, terminar?

R: Eu gostaria de voltar, mas a dificuldade está grande porque eu tenho um filho de 19 anos fazendo faculdade particular, e o outro, o caçula, está

em escola particular. O meu terceiro filho estuda, mas ele não está nem morando comigo. Ele está com a minha mãe em Itaperuna, porque ela me ajuda. Esse meu filho não está em escola particular, está em escola pública, mas ele faz cursinho fora, ela tá me ajudando. Teve um momento triste na minha vida, ainda não cheguei lá... Teve a separação, o período... pode falar? Teve uma fase da minha vida, o meu filho mais novo estava com seis anos, o meu mais velho acho que com 13 e o outro estava com 11. Eu me separei do meu marido, teve a separação, foi a fase mais triste, porque não foi só a separação dele, eu e ele. Eu me separei dos meus filhos também, porque eu tive que mandar os meus filhos para morar em Itaperuna. Porque eu morava no [bairro] Jardim América, mas, com o problema que aconteceu, minha mãe se desgostou. A casa não era minha, era da minha mãe. Ela vendeu a casa e eu fui morar de aluguel, fui morar onde eu moro até hoje, em Olaria. Não dava para eu, sozinha, ficar com os meus três filhos, prejudicá-los no colégio. Tirar de escola particular e colocar em escola pública, porque eles estavam acostumados, foram criados desde pequenos em escola particular. O que eu fiz? Mande para a minha mãe, para ela ajudar a pagar a escola particular, a pagar as escolas, alimentação, essas coisas. A minha separação levou dois anos, até que eu retornei para ele, graças a Deus. Nós voltamos, mas mesmo assim, meus filhos continuaram lá, porque teve aquele período para ver se realmente ia dar certo, para evitar ter que separar de novo. Aí veio o mais velho, o mais velho veio fazer faculdade aqui, começaram a voltar. Agora estou com o caçula, o caçula estuda aqui também, está no segundo ano do primeiro grau ali no [Centro Universitário] Gama e Souza. O meu filho faz UNIP caioça [Universidade Paulista], Ciências da Computação, terceiro período. Com 19 anos, ainda não está trabalhando, então é cobrança, é curso que quer fazer, entendeu, é muita cobrança, e eu sou praticamente sozinha, porque o meu marido é vendedor autônomo. Hoje ele vende, amanhã não vende, fica difícil.

P/2: Como foi esse período sem os filhos?

R: Foi terrível, foi trágico, eu nunca os abandonei. De 15 em 15 dias eu estava viajando para Itaperuna, seis horas de viagem, eu chegava morta. Saía do trabalho e ia para a rodoviária, chegava lá meia noite. Quando eu pegava o ônibus às seis e pouco, eu chegava lá mais ou menos meia noite. Quando chegava lá, tava todo mundo dormindo, ficava beijando um, beijando outro, abraçando. Domingo eu ia embora. O que mais me marcou, foi o olhar do meu filho, do caçulinha de seis anos. Quando eu peguei o ônibus pra ir embora, chegou a doer no coração o olhar dele. Ele não chorava, né, mas o olhar era triste. Foi uma fase muito ruim e eu não desejo isso para ninguém. Graças a Deus, nós superamos, eu trouxe os meninos de volta e eles estão unidos de novo. Nenhum deles ficou prejudicado psicologicamente, não precisaram fazer tratamento nem nada, porque eles tiveram total apoio da minha mãe, do meu pai, do meu irmão que mora lá com ela. E eu estava lá direto, Dia das Mães... Eu me sacrifiquei muito, eu estava sempre indo pra lá, direto, aniversário, levava... Férias, eles vinham para cá, passavam as férias, dezembro e janeiro comigo, viam o pai também. Foi isso, muito ruim mesmo. Melhor ficar com ele: ruim com ele, pior sem ele.

P/1: Rosângela, eu fiquei com uma curiosidade. Como é conviver com o seu marido dia a dia no trabalho, no ambiente de trabalho?

R: Como foi?

P/1: Como é trabalhar com ele? Ele trabalha até hoje na Unimed?

R: Não, não.

P/1: Mas como era conviver com ele no trabalho?

R: Ele não parava de andar na empresa porque ele era vendedor. Ele só ficava na empresa na época de plantão. Ele não era uma má pessoa, era uma pessoa comunicativa, todo mundo gostava dele. Brincalhão, entendeu? Só que por causa de alguns problemas, aconteceram essas coisas ruins. Mas é uma boa pessoa, em termos de colegas, de amizade, muito querido, todo mundo gostava muito dele. Até hoje ele é uma pessoa muito querida, tem pessoas que gostam mais dele do que de mim, ele é uma pessoa muito querida mesmo.

P/1: Queria que você falasse um pouquinho agora como é que foi a sua passagem da Franklin Roosevelt para o centro.

R: Foi ótimo. Graças a Deus. Da [avenida] Franklin Roosevelt para o centro foi muito bom, porque eu tinha uma certa pressãozinha quando eu trabalhava na Franklin Roosevelt em relação a minha chefia. A chefia de lá era muito rígida, qualquer falhazinha nossa ou qualquer momento, assim, de agressividade... A maneira de falar com elas, teve colegas minhas que foram demitidas, né? Então, eu pedia muito a Deus, eu orava muito pedindo a Deus que eu saísse logo dali, pra eu ir para a [rua do] Ouvidor, onde teria outra chefe, que era a minha prima. Eu tinha problema de vesícula, problema de estômago, não sei o que eu tive. Eu até operei a minha vesícula rapidinho por causa disso, porque ela tava marcando ali no meu pé, direto. Eu tinha problema de vesícula, eu podia até operar, mas eu podia também esperar mais um pouco, não tinha necessidade. Eu marquei, emendei a minha licença com a minhas férias, operei a vesícula e entrei de férias. Foi o tempo... eu retornei e já estava feita a mudança, entendeu? Foi aí que houve a mudança. Ela saiu e passou para a minha prima. Não é o fato de ela ser minha prima, que eu vou ter... Não, pelo menos ela ouvia, né, eu tive a oportunidade de chegar, conversar, passar os problemas. Essa outra chefia foi difícil, foi uma das piores que eu tive, de todas as chefias que eu passei, hoje ela nem trabalha mais na empresa \_\_\_\_\_.

P/1: E quando você foi para a [rua do] do Ouvidor? Como era o ambiente de trabalho?

R: Muito bom, muito bom mesmo. Os colegas... tanto que tem as fotos aí... Eu levei quase a unidade inteira para a minha casa, fizemos churrasquinho, passamos, acho que foram dois finais de semana. Eu convidei as colegas, e tinha uma delas que tinha casa de praia. Nós fomos para a casa de praia dela também. Sempre uma ajudando a outra, era uma união, sabe? Era muito bom o atendimento naquela época, muito bom mesmo, a chefia muito boa. O doutor Carlos César, acho, era o gerente da área, a Elda era a chefe. Dali pra cá foi tudo bem, foi tudo ótimo.

P/1: E qual era o cargo que você tinha nessa época?

R: Na época eu era atendente. Do atendimento, eu passei para o reembolso, através da minha prima. A menina que fazia o reembolso ia trabalhar na central, então precisava de alguém para assumir. Me chamaram, eu fui convidada, e para tudo que eu era convidada, eu segurava com unhas e dentes. Porque eu estava sentindo que já estava na hora de sair do Atendimento porque eu observava muito as meninas que vinham chegando, só garotinhas mais novas. Eu já estava com os meus 33, 34 anos, eu achava que já estava saindo dessa fase de sair do Atendimento. Foi quando eu fui chamada para trabalhar no Reembolso, seria mais interno, seria mais contato com o cliente. É a minha cabeça, eu acho que não tem nada a ver, hoje tem pessoas até... acho que é porque eu já estava querendo mudar mesmo. Eu segurei com unhas e dentes o Reembolso, foi uma oportunidade muito boa, e foi um desafio, né? Acho que eu gosto de desafios, novidades, coisas novas, então pra mim foi muito bom. O pessoal: "Será que você vai dar conta?" Eu: "Claro que vou dar conta, eu trabalhei 15 anos com faturamento, papel, isso para mim não é novidade." Porque reembolso é muito documento, eu tive realmente muita dificuldade. Mas ali, caladinha nas minhas dificuldades, eu ia tirando as minhas dúvidas com a chefia, com colegas, nunca desisti. Ah, mas antes de ir para o Reembolso, o que me ajudou muito foi que no Atendimento você tem muitas palestras e dinâmicas. Quando eu saí do Faturamento para o Atendimento, eu tive uma série de dificuldades para me relacionar com os clientes, porque eu trabalhava com muito documento, com papel, 15 anos só ali, cabeça baixa, calculando, não tinha contato com cliente. Eu sentia uma certa vergonha na hora de atender, de chamar, sabe, eu tremia dos pés a cabeça. Então, com as palestras, com as dinâmicas, isso me ajudou muito a ter mais contato, a falar com os clientes, né, como proceder, atender o telefone. Nós tivemos uma palestra sobre telefone, como falar, então eu tive mais facilidade em relação ao telefone. Eu tinha uma certa dificuldade porque eu não trabalhava muito com atender telefone. Porque atender o telefone assim "alô, não sei o que", é uma coisa... passar aquela informação sobre o trabalho, se está certo, se está errado, se vai autorizar, se não vai, é outra coisa, né? Passar para o cliente o que ele gostaria de ouvir é um pouquinho mais difícil, você tem que ter um certo conhecimento geral de tabelas, de tudo isso, para passar uma coisa mais segura.

P/1: Quais são, digamos, as suas atribuições dentro do Reembolso?

R: Ah, o Reembolso foi tudo, porque ele envolve várias áreas. A gente trabalha com clientes, a gente trabalha com o dinheiro do cliente. Na época que eu peguei o Reembolso, ele era menor, era em menor quantidade, eu pagava em dez dias o reembolso. Depois foi aumentando a quantidade, passamos para trinta dias. Se você paga o reembolso integral, beleza, não tem problema, mas se você paga parcial ou você nega, é a primeira coisa que o cliente quer saber, então você tem que passar para ele, você tem que ter firmeza naquilo que você está passando. Por que chegou parcial? Qual foi o motivo? Então ele acha que porque ele paga o plano de saúde ele teria aquilo integral e eu tenho que mostrar para ele que não, que a Unimed trabalha com reembolso, que tem uma tabela, a gente não pode fugir da tabela porque o cirurgião vai receber por aquela tabela e a gente paga o reembolso de anestesia também pela tabela. Em questão de envolvimento com outras áreas, nós temos o Financeiro, né, porque nós alimentamos o sistema, mas quem paga mesmo, libera o pagamento, é a área financeira, é a Contas a Pagar. A documentação depois de feita, analisada, é arquivada... preparada, nós mandamos para a Contabilidade, então essa documentação toda fica arquivada na Contabilidade. E tem a área de Atendimento que envolve também o setor de Reembolso. Hoje o cliente, qualquer problema, qualquer dúvida... Antigamente era tudo comigo, mas com o crescimento não dá para ser mais comigo. Hoje o cliente chega no Atendimento e tira a dúvida dele com a atendente. A atendente, se não souber passar, se é uma reclamação sobre diferença de valor, a atendente pede para solicitar uma reanálise por escrito. A atendente encaminha para o meu setor e ali eu faço a reanálise. Se tá correto, eu lanço no histórico, porque esse cliente vai entrar em contato com a Central, a Central entra no histórico e vai ver: "Ah, foi pago, alguma diferença, ok", senão tá lá escrito "valor do reembolso correto", "nada a pagar", "nada a acrescentar", "foi pago conforme tabela". Se foi paga alguma diferença por algum erro, algum erro de cálculo ou alguma coisa deixou de ser paga, horário de urgência, a gente coloca no histórico, "paga a diferença de mais tanto".

P/2: Como foi passar a líder do departamento?

R: A liderança... Porque o Reembolso começou praticamente comigo, né? Aí, conforme foi crescendo, tiveram que admitir mais uma colega de trabalho, a Adriana. Colocaram mais uma colega, até aí tudo bem, eu passava o trabalho para a Adriana, sempre ensinando e tal. Continuou o crescimento, veio mais uma colega, veio outro, houve demissões, mas a Adriana permaneceu até hoje. Tivemos vários grupos ali dentro, alguns foram porque não tiveram o perfil para o setor. Hoje eu estou com um grupo bom, um grupo de três pessoas, administrativos, três auxiliares, uma \_\_\_\_\_, e um médico coordenador, um médico trabalha conosco. Então, formado esse grupo, eu por ser mais antiga, ter mais conhecimento, já venho liderando o grupo todo desde a época do crescimento... É que eu passei a liderar, passar uma certa confiança, credibilidade, tudo isso. A minha chefe, a doutora Valéria, achou que eu tinha condições, passei por uma dinâmica, por uma entrevista, aí cheguei a ser a líder do

Reembolso.

P/1: E como é ser a funcionária mais antiga em atividade na Unimed Rio hoje?

R: É uma responsabilidade muito grande. É uma responsabilidade e ao mesmo tempo eu me sinto um pouco... Às vezes eu até esqueço que eu tenho esses anos todos de Unimed, porque a empresa está crescendo de tal forma que tem colegas que a gente não conhece, né? Teve um evento, um encontro com o presidente, não sei se vocês souberam disso, o pessoal queria me conhecer "Quem é a Rosângela, quem é a Rosângela?" porque a gente conversa muito pelo telefone. Às vezes, eu até me esqueço que eu tenho muito tempo de Unimed, mas é muito bom ter esses 27 anos de Unimed porque eu tive a oportunidade de comprovar muitas fases da empresa, crescimento, fases boas e fases ruins também. A Unimed conseguiu superar, muita batalha, conseguiu superar, crescer, desenvolver e hoje ela é isso aí.

P/2: Você recebeu uma homenagem por isso, né?

R: É, essa homenagem eu... Qual foi a pergunta, eu esqueci?

P/2: Você recebeu uma homenagem, não foi? Como foi isso?

R: A homenagem foi pelos meus 27 anos de empresa, né? Foi muito bom, um orgulho muito grande que eu senti por essa homenagem, eu passar para os meus colegas toda a minha experiência de trabalho, como eu cheguei na empresa, contar toda a minha atividade nesses anos todos de empresa. Muita luta, muito trabalho e muita oração na minha vida, não foi mole não.

P/1: Nesses 27 anos o que você destacaria de positivo e de negativo dentro da Unimed Rio?

R: O positivo?

P/1: E negativo também, o que você viu de negativo e de positivo nesses anos todos de Unimed?

R: Espera aí...

P/1: O que mais te desagradava, durante esses 27 anos? O que mais te desagradou, teve alguma coisa que desagradou?

R: Tem, desagradou, tem...

P/1: E o que te agradou também, ou o que te agrada.

R: O que desagradou foi uma experiência ruim que eu tive no meu setor, setor de reembolso. Foi traumatizante, mas passou, a Justiça prevaleceu, o culpado foi punido e o inocente foi... Foi um momento triste que aconteceu nesse setor, no setor que eu trabalhei... de ruim, coisas ruins que aconteceram ali dentro, que eu ouvi falar. E as coisas boas são as que vão acontecendo, ver o crescimento da empresa, ver as mudanças, né, eu acho que tudo isso marca, são as coisas boas da Unimed, da empresa. A preocupação que os nossos líderes têm com os colaboradores, com os nossos clientes, sempre passando informação.

P/1: Como é que você vê essa coisa da Unimed agora ir para a Barra [da Tijuca], comprar uma nova sede na Barra [da Tijuca]?

R: Ah, eu acho ótimo, eu acho bom.

P/1: Existe algum projeto, alguma coisa, nesse sentido do pessoal do centro ir para lá, como é que é?

R: A princípio acho que não, alguns setores ainda vão continuar na rua do Ouvidor. Não tem nada, pelo menos, pra isso, não.

P/1: E você, no seu setor de reembolso, já que ele trabalha com várias áreas da empresa, né, tem contato com vários outros setores, você tem contato também direto com os médicos, com os cooperados da Unimed?

R: Não, o meu contato é mais com cliente, mais com o cliente. Médico, só quando ele passa a ser o paciente e entrega reembolso, mas o reembolso é para o cliente, não para cooperado, nem para cadastrados. Só para os anestesistas, para os casos excepcionais que acontecem, né, que são difíceis, 70% é anestesia, o resto são coisas que acontecem e, excepcionalmente, precisam ser autorizadas.

P/1: Como é o relacionamento entre os colaboradores hoje na empresa, entre vocês que são funcionários, como é o relacionamento?

R: É muito bom, eu gosto do relacionamento hoje, através do e-mail, a gente tem mais facilidade, mais contato, dúvidas, problemas, pode resolver na hora. Pintou um problema no meu setor relacionado ao atendimento, através de um e-mail a gente tem mais facilidade de resolver o problema mais rápido. Se a área comercial tem algum problema em relação ao reembolso, eles passam um e-mail para mim e na mesma hora a gente responde, um ajudando o outro, ligam para mim, passam e-mail pedindo ajuda, dúvidas, a gente está sempre passando, ajudando. Eu acho que através do e-mail é muito bom o nosso contato, o relacionamento é até melhor que por telefone. Telefone, chega um ponto que cansa.

P/1: Rosângela, eu queria que você dissesse agora para a gente o que significa para você trabalhar na Unimed Rio.

R: Tudo, a minha vida toda, tudo o que eu tenho. A Unimed Rio pra mim é tudo, né, a minha vida pessoal, profissional, está toda relacionada a Unimed, não vejo nada sem a Unimed na minha vida. Olho para os meus filhos eu lembro da Unimed, olho pro meu marido, a Unimed, na minha casa tudo é Unimed, então, a Unimed é tudo para mim. Sem a Unimed eu não sou nada, a única experiência que eu tenho de vida é a Unimed, em termos profissionais.

P/1: E em termos profissionais você tem algum projeto futuro para dentro da Unimed?

R: Não, por enquanto, ainda não.

P/1: Você pretende se manter nessa área do Reembolso? Como é que é?

R: Eu sou assim, eu não programo, se aparecer e eu vejo que tenho capacidade e condições, eu seguro, entendeu, eu sou assim, eu não fico almejando, fazendo planos. Eu espero, se aparecer qualquer coisa, se eu vejo que eu tenho condições e capacidade para assumir aquilo... Porque eu jamais vou assumir uma coisa que eu não tenha condições, entendeu? Mas, planos para sair do Reembolso, por enquanto, não.

P/1: Mas teria alguma área, algum setor, que você também tivesse curiosidade de conhecer?

R: Esses anos todos, eu trabalhei só na área médica, eu nunca saí. Eu acho meio difícil eu fugir da área médica, meu conhecimento é todo na área médica, só se eu tivesse me formado em Contabilidade, né, aí eu poderia ir para a Contabilidade, aí sim, mas sem faculdade não tem condições.

P/1: Eu queria voltar a falar um pouquinho da sua vida em família. Eu queria que você falasse um pouquinho dos seus filhos. Você falou que um deles já está fazendo faculdade, conta um pouquinho para a gente sobre isso.

R: Esse meu filho mais velho nunca me deu trabalho nenhum com relação a estudo, né, nenhum deles, mas o mais velho, graças a Deus, nunca repetiu, tanto que ele fez 19 anos agora em julho e está fazendo o terceiro período de Ciências da Computação. Ele gosta muito dessa área de Informática, quer seguir carreira nessa parte de Informática. E esse meu filho, que está em Itaperuna, fez um curso de electricista, já quer seguir essa parte mais técnica. Ele pretende fazer faculdade, seguir a parte de eletricidade. Ele fez um curso profissional de electricista, gostou muito e pretende seguir carreira, fazer uma faculdade de electricista, né? E esse meu filho de 12 anos, a princípio ele fala em ser médico, gostaria de ser médico porque a família tem... Não sei se é porque um tio do meu marido é médico, se é porque eu trabalho na Unimed, vivo falando de médico, não sei se influenciou em alguma coisa, né, pode ser. Mas vamos esperar mais um pouquinho, ele está novinho ainda. Graças a Deus, eles não me dão trabalho em relação a estudo, distração, divertimento. Eu não sou aquela mãe que prende, pelo contrário, eu procuro tirar, sair. Eles já são presos, diferentes da mãe, se deixar é computador o dia todo. Quando tem que sair, eu tenho que pegar, vamos sair, vamos para a praia, vamos

para o cinema, vamos para o shopping, eu tenho que puxar eles para poder sair, senão ficam dentro de casa.

P/2: Como é a sua vida hoje? O que você gosta de fazer, o que você faz?

R: Ah, eu gosto muito de praia, gosto de passear, gosto de ir a restaurantes, gosto de shopping, gosto de fazer compras, gosto de viajar nas minhas férias. É isso aí.

P/1: Você costuma ir para onde?

R: Eu sempre vou mais para casa de parentes. Quando eu não vou para Itaperuna, eu vou para a casa do irmão que mora em Curitiba, Paranaguá, Matinhos. Ele mora em Matinhos, bem de praia, né, então eu costumo ir pra casa dele. A família do meu marido é toda de Maceió, eles vivem me ligando para ir para Maceió, mas eu ainda não tive condições financeiras de levar toda a família. Quem sabe um dia, né? A família está lá, tá esperando. O dia que eu for, vai ser bom, tô doida para conhecer.

P/1: E o seu marido, você falou que ele não trabalha mais como vendedor na Unimed...

R: Vendedor autônomo, né, continua vendendo plano de saúde, trabalha sempre com essa área de saúde, de plano, vendas.

P/1: E como é o seu cotidiano hoje, o seu dia a dia?

R: O meu dia: saio de manhã, vou para o trabalho, volto para casa, converso com um, converso com outro. É rotina normal, não tem nada de novidade, é uma rotina casa-trabalho, trabalho-casa. Quando dá, no final de semana, eu passeio, saio com os meus filhos, sempre com eles, porque o meu marido não gosta de sair muito. O meu marido é muito caseiro. É isso aí.

P/1: Se você pudesse mudar alguma coisa na sua trajetória de vida, você mudaria alguma coisa, se arrepende de algo?

R: A única coisa de que eu me arrependo mesmo, foi de não ter terminado minha faculdade, né? Agora, o resto foi muito tranquilo. O trabalho, eu gosto do meu trabalho, eu gosto do que eu faço, da rotina da família, eu gosto de estar com a minha família, com os meus filhos. A única coisa de que eu me arrependo é não ter estudado mais, o estudo, esse é o meu arrependimento. Não ter terminado a faculdade, não ter feito outros cursos. Devido às dificuldades da vida não deu, esse é o meu arrependimento. Mas fora isso, eu não me arrependo de mais nada. Tudo o que eu fiz foi bom.

P/1: E o seu maior sonho, você tem algum sonho para realizar?

R: Claro que eu tenho meu sonho, né? Meu sonho é, quando eu me aposentar, ter a minha casa de praia, ir para minha casa de praia, curtir bastante o mar, esse é o meu sonho.

P/1: Onde seria essa casa de praia, tem algum lugar predileto?

R: Ainda estou em dúvida, porque um me puxa para Maceió, o meu irmão puxa para a área dele, a minha mãe... o pessoal tá me puxando aqui para a região dos lagos, né? Eu quero é praia, mas ainda não tenho um lugar certo, mas eu gostaria, né? Eu não sei, porque os meus filhos ainda estão pequenos, quando eu me aposentar o de 12 anos vai estar entrando no segundo grau, eu não sei se eu posso abandonar tudo e me isolar em uma casa de praia, né, tenho que estar com ele. Mas o sonho que fica guardado, é esse. Enquanto estiverem dependendo de mim, eu vou estar com eles, mas a partir do momento que eles estiverem com a vida deles, independentes, trabalhando, casados com suas mulheres... Eu, se Deus me der saúde e vida, se eu puder realizar esse meu sonho de descansar numa beira de uma praia, eu vou gostar.

P/1: E você pretende se aposentar pela Unimed, pretende ficar até o fim?

R: Com certeza, é o meu sonho, esse é um dos sonhos, chegar lá na pontinha mesmo, 30 anos de Unimed. Essa entrevista era para eu estar

dando com uns 30 anos de Unimed. É o meu sonho me aposentar pela empresa, fazer tudo, continuar vestindo a camisa, me empenhando, cumprindo, para chegar até lá, no finalzinho, cumprindo a minha meta, para eu estar lá no meu finalzinho, lá nos meus 30 aninhos.

P/1: O que você acha que a Unimed tem de diferente das outras empresas? Apesar de você não ter trabalhado em outro lugar, talvez você tenha alguma informação de outras empresas, até dessa área de plano de saúde. O que você acha que a Unimed tem de tão diferente que os funcionários, todo mundo, gosta tanto de trabalhar para a Unimed?

R: Ah, é como eu já falei, a Unimed vê muito o lado dos seus colaboradores. É uma empresa que está sempre vendo o melhor pra gente, palestras, cursos, ajudando no que for necessário para uma formação, uma faculdade. Na minha época, eu tinha bolsa pela Unimed, a Unimed ajudava na faculdade. Hoje ela não ajuda totalmente, mas acho que está ajudando agora com uma parte. Não sei quais são as áreas que ela está ajudando agora, mas acho que ela passou a ajudar. E plano de saúde, assistência médica, tem creche, é a estabilidade que dá para o funcionário, uma certa estabilidade que o funcionário passa a adquirir. Acho que é por isso que ele passa a gostar do que ele está fazendo, chefia boa que está sempre dando respaldo para ele. A Unimed é assim, está sempre vendo o melhor em termos de carreira, melhorias em termos de salários, essas coisas, dando oportunidade do funcionário crescer dentro da empresa. Acho que é por isso que cativa mais os funcionários [fim da fita].

P/1: Bom dona Rosângela, retornando aqui para a nossa entrevista, eu vou encaminhar as duas últimas questões. Primeiro, eu queria o que a senhora acha desse projeto da Unimed contar a sua história, contar a história da empresa?

R: Eu acho muito importante, eu acho muito legal esse tipo de trabalho. Eu acho legal a gente guardar memórias, trabalhos realizados dentro de uma empresa. A nossa vida serve, né, para outros que vão assistir, ver, serve de experiência, eu acho louvável, interessante, muito bom.

R: E o que você achou de ter participado do projeto?

R: Fiquei muito honrada, né, feliz, me senti gente, sei lá, gostei, gostei muito de estar participando dessa... Porque isso para mim é novidade, é uma coisa diferente, nem sabia, então, foi interessante, legal.

P/1: Então tá bom Rosângela, obrigado pela sua participação com esse depoimento e boa tarde.

R: Obrigada.